

อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

The Moderating Effects of Leadership on the Relationships between Work
Stress, Job Burnout and Deviant Workplace Behavior

ธนพร พงศ์บุญชู¹ และ ธนวัต ลิ้มป้าณิชย์กุล²

Thanaporn Pongboonchoo and Thanawut Limpanitgul

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รวมถึงศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 429 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Email: namtipeal_9@hotmail.com

²อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารองค์การ การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์ (MOEH) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

This research aims to study the relationship of work stress, job burnout, and leadership on deviant workplace behavior along with moderating effects of transactional and transformational leadership on the relationship between job burnout and deviant workplace behavior. The research used quantitative research method by conducting questionnaire survey with 429 samples from all private company employees in the Bangkok Metropolitan Area. The statistical tools used in this study were descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. Multiple regression and hierarchical multiple regression analysis were used to test the hypothesis.

From the analysis, it is found that there was a significant positive relationship between work stress and job burnout at a 0.05 level. In addition, work stress, job burnout and transactional leadership had significant positive relationships with deviant workplace behavior, while transformational leadership had a negative relationship with deviant workplace behavior at a 0.05 level. For transformational leadership, there was no moderating effect on the relationship between job burnout and deviant workplace behavior, whereas transactional leadership had a moderating effect on the relationship between job burnout and deviant workplace behavior at a 0.05 level.

Keywords: Work stress, Job burnout, Deviant workplace behavior, Transformational leadership, Transactional leadership

บทนำ

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นเรื่องที่มีผู้บริหารควรให้ความสำคัญและติดตามอย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตาม มีการศึกษาพฤติกรรมที่พึงปรารถนามากกว่าพฤติกรรมในด้านลบ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วพฤติกรรมในด้านลบหรือพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant Workplace Behavior) ถูกพบเห็นได้โดยทั่วไปในองค์กรส่วนใหญ่ เช่น การกลับบ้านก่อนเวลา การมาสาย การขโมยทรัพย์สินในที่ทำงาน เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้สามารถนำไปสู่การบั่นทอนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงความเสียหายทั้งด้านชื่อเสียง รายได้ และทรัพย์สินต่างๆ ผลจากการศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พฤติกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหายสูงมาก โดยประมาณ 4.2 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ จากการใช้ความรุนแรงในที่ทำงาน 2

แสนล้านเหรียญสหรัฐฯ มาจากการลักขโมยในที่ทำงาน 5.3 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ มาจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำสิ่งอื่นในช่วงเวลางาน และ 3 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ เป็นมูลค่าความเสียหายจากการขาดงานของพนักงาน (Alias and Mohd Rasdi, 2011) สำหรับในประเทศไทย ระหว่างปีพ.ศ. 2557-2558 ร้อยละ 26 ของบริษัทในประเทศไทยประสบปัญหาการฉ้อโกงในองค์กร โดยร้อยละ 78 เป็นการยกยอกสินทรัพย์ภายในองค์กร และร้อยละ 20 เป็นการรับสินบนและคอร์รัปชัน นอกจากนี้ จากการสำรวจทั่วโลก ยังพบว่า การฉ้อโกงเกือบร้อยละ 80 เกิดจากสมาชิกภายในองค์กรเอง (Pwc, 2016)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานสร้างความเสียหายต่อองค์กรหลายด้าน นอกจากความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจแล้ว องค์กรยังมีความเสี่ยงกับการสูญเสียภาพลักษณ์ ทำให้

ขาดความน่าเชื่อถือต่อคู่ค้าหากพบว่าสมาชิกขององค์การเป็นผู้ประพฤติดุเดือดไม่เหมาะสมดังกล่าว (ซูซัย สมิตธิกร, 2551) ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจึงมีความสำคัญ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพยายามหาแนวทางในการจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลงหรือหมดไปจากองค์การ ในการศึกษาแนวทางเพื่อใช้จัดการกับพฤติกรรมเหล่านี้ มีงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational-related Factors) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Factors) เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของสมาชิกในองค์การ (Chirasha and Mahapa, 2012) เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน มีงานวิจัยที่พบว่า ความเครียดในการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อการแสดงออกของพฤติกรรมทางลบของพนักงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานนี้เอง ก็เป็นสาเหตุหลักประการหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรมทางลบต่างๆ ที่สมาชิกในองค์การแสดงออกมาเช่นกัน (Javed, Amjad, Faqeer-UI-Ummi and Bukhari, 2014) นอกจากนี้ หากจะกล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ บทบาทของภาวะผู้นำก็เป็นสิ่งสำคัญที่องค์การควรให้ความสนใจ เนื่องจากผู้นำมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำที่มีผู้ศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางและเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของแบสส์ (Bass, 1985) ทั้งนี้ จากแนวคิดของแบสส์ ยังมีภาวะผู้นำอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจนำมาศึกษา คือ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) โดยแบสส์กล่าวว่า ภาวะผู้นำทั้งสองนี้มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) ที่มีความต่อเนื่องกัน ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ลักษณะของภาวะผู้นำที่ต่างกันขึ้นกับความเหมาะสมตามสถานการณ์

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เนื่องจากในบริบทของสังคมไทย พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานเป็นสิ่งที่ดำเนินการศึกษาได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากสังคมไทยมักไม่มีการแสดงออกทางความคิดในด้านลบอย่างตรงไปตรงมา งานวิจัยส่วนใหญ่จึงเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวกมากกว่า (ชัยเสถียร พรหมศรี, 2557) และยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกและการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน (ปาริชาติ อมรัตน์น้ำหนึ่ง, พรรัตน์ แสดงหาญ, และ อภิญา อิงอาจ, 2556) อีกทั้งมีงานวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของผู้ใต้บังคับบัญชา (Bruursema, 2004; Pradhan and Pradhan, 2014; Yao, Fan, Guo and Li, 2014) รวมถึงมีการศึกษาโดยนำลักษณะผู้นำมาใช้เป็นตัวแปรกำกับที่พบว่าภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว จึงสามารถนำไปเป็นแนวทางในทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งในระดับผู้นำและระดับพนักงาน เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาที่อาจนำไปสู่การทำลายองค์การในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ทบทวนวรรณกรรม

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่ไม่มีความสมดุลและไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลนั้น ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย ส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยตริตกรลีละยุทธสุนทร (2546) ได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งการแสดงออกของความเครียดได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การแสดงออกของความเครียดทางร่างกาย เป็นการแสดงออกในด้านการทำงานที่ผิดปกติของร่างกาย ผลทางสุขภาพที่ทรุดลง มีอาการเจ็บป่วยและเกิดโรคต่างๆ ขึ้น 2) การแสดงออกของความเครียดทางจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ทางด้านความรู้สึก หักศุนคติ หรืออารมณ์ เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง ความพึงพอใจในการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่าย 3) การแสดงออกของความเครียดทางพฤติกรรม มุ่งที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือผิดปกติของบุคคล อันเป็นผลมาจากความเครียด

2. ผลของความเครียดต่อองค์การ การที่พนักงานเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ ทางจิตใจ และแสดงออกทางพฤติกรรม ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงด้านของประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน สรุปลความหมายได้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และส่งผลที่ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคลและองค์การ เนื่องจากเป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

แมสแลช และเลเทอร์ (Maslach and Leiter, 1997) ได้เสนอสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ได้แก่ 1) ภาระงานที่มากเกินไป (Work Overload) 2) ความรู้สึกสูญเสียการควบคุมและไม่สามารถทำนายสถานการณ์ได้ (Lack of Control) นโยบายหรือกฎเกณฑ์ขององค์การที่ขาดความยืดหยุ่น ทำให้บุคคลไม่สามารถพัฒนาหรือริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลให้พวกเขา รู้สึกไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัวและมีความคิดสร้างสรรค์น้อยลง 3) ผลงานกับรางวัลที่ได้รับไม่สมดุลกัน (Insufficient Reward) การที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัลเมื่อทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้รู้สึกถูกลดค่าของตัวเองลง ส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดภาวะหมดไฟตามมา 4) ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น (Breakdown of Community) เกิดจากการไม่สามารถมีสัมพันธ์ภาพทางบวกกับกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกัน ขาดการสนับสนุนและการเคารพซึ่งกันและกัน บุคคลมีความรู้สึกอยากแยกตัวออกจากกลุ่มเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น 5) การรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน 6) การจัดการกับความขัดแย้งทางค่านิยม (Conflicting Values) เมื่อพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์การที่ขัดต่อจริยธรรมหรือค่านิยมของ

ตนเองเพื่อผลกำไรและความอยู่รอดขององค์กรในระยะสั้น ส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์ ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในที่สุด

มัลดารี (Muldary, 1983) สรุปผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ ดังนี้ 1) ผลกระทบต่อตัวบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ทางร่างกาย (Physical) อาการที่พบ เช่น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ทางจิตใจ (Psychological) บุคคลจะรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน ท้อแท้ใจ หดห้วง เฉื่อยชา เบื่อหน่ายวิตกกังวล และสูญเสียความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน และทางพฤติกรรม (Behavioral) บุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ มีความบกพร่องในการทำงาน มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ขาดความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แยกตัวเองออกจากสังคม มักลางานบ่อยครั้ง ในท้ายที่สุดจะเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงาน 2) ผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง บุคคลจะมีความอดทนต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวน้อยลง ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน 3) ผลกระทบต่อองค์กร เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลงก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลงตามไปด้วย ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพเนื่องจากการลาออก

การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (McCranie, Lambert & Lambert, 1987; Etzion, Eden & Lapidot, 1998; ศจีมาจ ขวัญเมือง, 2541) สามารถสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเนื่องจากภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ และภาวะหมดไฟในการทำงานนี้เอง จะนำไปสู่พฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาเพื่อตอบสนองกับความเครียดที่เกิดขึ้น

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

แบสส์ (Bass, 1985) เสนอแนวทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไว้ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นภาวะที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง จะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามทำงานของตนด้วยมุมมองและแนวคิดใหม่ๆ โดยผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามรับรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและองค์กร พัฒนาให้ผู้ตามมีความสามารถและมีศักยภาพในการทำงานที่ระดับสูงขึ้น รวมทั้งจูงใจให้ผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กร การที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามนี้จะกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง การที่ผู้นำปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างต่อผู้ตาม ผู้นำจะได้รับยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ผู้ตามจะพยายามปฏิบัติตนเหมือนกับผู้นำของเขา 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำสร้างแรงจูงใจภายในแก่ผู้ตามผ่านการสื่อความหมายของงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานมีความท้าทาย ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) มีความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดเชิงบวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเห็นภาพของเป้าหมายในอนาคต แสดงการอุทิศตัว และความตั้งใจแน่วแน่ต่อการบรรลุเป้าหมายนั้น รวมทั้งมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำมีการตั้งคำถามและข้อสมมติกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม ทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ผู้นำจะให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับความต้องการสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าของผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมี

คุณค่า และมีการพัฒนาด้านศักยภาพให้สูงขึ้น มีการพัฒนาโอกาสในการเรียนรู้โดยให้การสนับสนุนผู้ตามแตกต่างกันตามความต้องการ

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึง ผู้นำที่มุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะใช้การแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ และจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามระดับที่คาดหวัง ช่วยให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติตามตามบทบาทและเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingency Reward) เป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตามเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำปรารถนาและรางวัลที่ผู้ตามต้องการ เมื่อผู้ตามสามารถปฏิบัติตามได้สำเร็จในระดับที่ผู้นำคาดหวังไว้ ผู้นำจะให้สิ่งตอบแทนที่ต้องการ จึงเปรียบเสมือนการเสริมแรงทางบวกที่เหมาะสม เช่น การขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัส การยกย่องชมเชย 2) การบริหารงานแบบวางเฉย (Management-by-exception) เป็นการบริหารโดยผู้นำปล่อยให้ผู้ตามทำงานโดยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว และจะเข้าไปแทรกต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน มี 2 รูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Management-by-exception Active Form) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ โดยจะคอยสังเกตผลการปฏิบัติงานของผู้ตามและช่วยแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว รูปแบบที่สองเป็นการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Management-by-exception Passive Form) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม โดยรอให้ความผิดพลาดหรือปัญหาเกิดขึ้นก่อนแล้วจึงเข้าไปช่วยลงมือแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งชี้แจงในสิ่งที่ผู้ตามจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าลักษณะของภาวะผู้นำที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตามที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานแตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ที่พนักงานในองค์กรกระทำโดยตั้งใจที่จะละเมิดบรรทัดฐานขององค์กร และก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสมาชิกในองค์กร โรบินสันและเบนเนทท์ (Robinson and Bennett, 1995) ได้แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาโดยใช้เกณฑ์ 2 มิติ มิติแรก พิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อองค์กรหรือบุคคล และมิติที่สอง พิจารณาความรุนแรงของพฤติกรรม โดยกำหนดประเภทของพฤติกรรมออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการดำเนินงาน (Production Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานภายในองค์กรโดยตรง เช่น การขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควร การทำเรื่องส่วนตัวในเวลาทำงาน หรือพักกลางวันนานกว่าเวลาที่กำหนด เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลเสียอย่างไม่ร้ายแรงต่อการปฏิบัติงานของส่วนรวม 2) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) หมายถึง การที่พนักงานทำลายทรัพย์สินขององค์กรหรือใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างไม่เหมาะสม เช่น การขโมยทรัพย์สินในที่ทำงาน การทำลายอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลเสียร้ายแรงต่อทรัพย์สินขององค์กร 3) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างไม่ร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์กร แต่ส่งผลเสียต่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งเฉพาะ เช่น การกล่าวโทษผู้อื่นทั้งที่เป็นความผิดของตน การแสดงพฤติกรรมหยาบคาย หรือการนินทาเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น 4) ความก้าวร้าวต่อบุคคล (Personal Aggression) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์กร เช่น การแสดงความก้าวร้าวทางร่างกายและวาจา เป็นต้น ต่อมา โรบินสันและเบนเนทท์ (Robinson and Bennett, 2000) ได้รวมพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการดำเนินงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สินเข้าด้วยกัน โดยเรียกว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กร (Organizational Deviance) และรวมพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง

เข้ากับความก้าวร้าวต่อบุคคล เรียกว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล (Interpersonal Deviance)

Chirasha และ Mahapa (Chirasha and Mahapa, 2012) ศึกษาสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในระดับองค์การ สรุปได้ว่า สาเหตุของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในองค์การเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational-related Factors) ได้แก่ บรรยากาศในองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความไว้วางใจในองค์การ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Factors) ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และการไร้ซึ่งอำนาจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมุ่งเน้นผลลัพธ์และเป้าหมายในระยะสั้น ผู้นำมักจะเอาใจใส่ผู้ตามในระดับต่ำ และบริหารแบบเน้นที่ผลงาน เมื่อต้องการกระตุ้นให้ผู้ตามปฏิบัติตามจะทำการวิพากษ์วิจารณ์ หรือการกล่าวโทษ (Bass, 1985; Chen and Shi, 2007, as cited in Yao, Fan, Guo and Li, 2014) พนักงานจึงมุ่งให้ความสำคัญกับผลงานส่วนบุคคลมากในการสร้างผลงาน จึงมีโอกาที่จะเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเพื่อสร้างรายได้เปรียบให้แก่ตนเอง ดังนั้น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงส่งผลให้พนักงานมีระดับความเครียดที่สูงขึ้น ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเกิดอารมณ์เชิงลบและภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กรต่ำ การขาดงานบ่อย ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อถึงจุดๆ หนึ่งที่พวกเขาไม่สามารถปรับตัวต่อความเครียดนั้นได้ จะส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล บุคคลรอบข้าง รวมถึงองค์การ (Bruursema, 2004; O'Brien, 2008; Chirasha and Mahapa, 2012; Ansari, Maleki V. and Mazraeh, 2013; Yao, Fan,

Guo and Li, 2014)

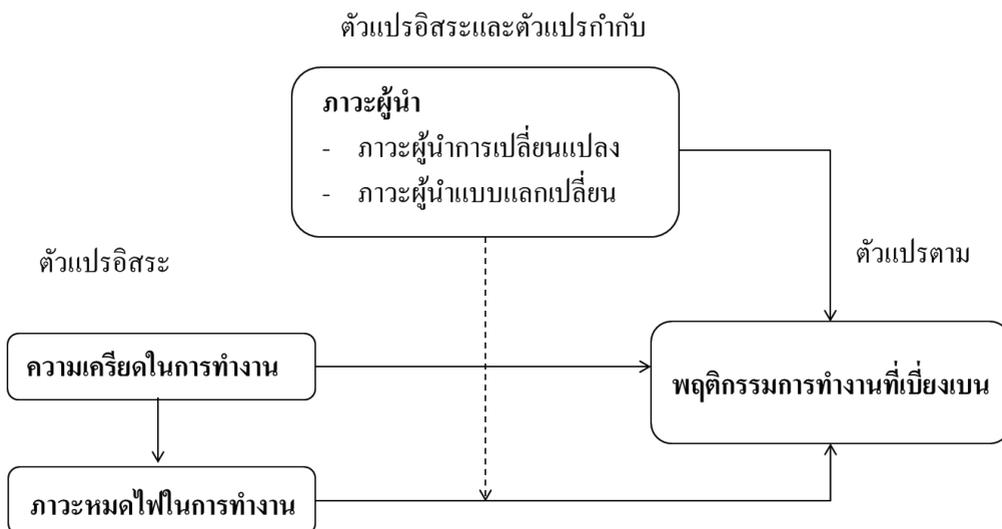
ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจจากภายในและกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากทำงานด้วยตนเอง งานวิจัยของแมคคอลและแอนเดอร์สัน (McCull & Anderson, 2002) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบกับความไม่พึงพอใจ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการแสดงออกจากความไม่พึงพอใจนี้ จึงสามารถถูกขจัดได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงบวกต่างๆ ของพนักงาน เช่น พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงงานวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบบางอย่างต่อพฤติกรรมทางลบของพนักงานได้ (Pradhan & Pradhan, 2014; Uddin, Rahman & Howlader, 2014; Yao, Fan, Guo & Li, 2014) จึงสรุปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยยับยั้งการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้

ภาวะผู้นำยังสามารถมีอิทธิพลกำกับตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เมื่อพนักงานต้องเจอกับผู้นำที่มีภาวะผู้นำแตกต่างกัน ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานก็อาจแตกต่างกัน (Hater and Bass, 1988; Gill et al., 2006) ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Russell, 2014; Yao, Fan, Guo and Li, 2014) โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยป้องกันการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน (Khalid et al., 2012) ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอาจทำให้ผู้ตามเกิดความเครียดในการบรรลุผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในการแข่งขันเพื่อให้ตนเองได้เปรียบหรือได้รับรางวัลตอบแทน (Bruursema, 2004)

สมมติฐานการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
2. ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
4. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
5. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
7. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้กำหนดกลุ่มประชากรคือพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่อ้างอิงความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 429 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็น ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมดจำนวน 53 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบประเมินความเครียดของสถาบันการศึกษาด้านความเครียด ประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Stress)

2. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ของเดอเมอรูตี โมสเทอร์ทและแบกเกอร์ (Demerouti, Mostert and Bakker, 2003) ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ความอ่อนล้าจากการทำงานและความไม่เกี่ยวข้องในงาน

3. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน จำนวน 11 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของโรบินสันและเบนเนตต์ (Robinson and Bennett, 2000) ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กร และพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล

4. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ จำนวน 21 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม MLQ หรือ Multifactor Leadership Questionnaire ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของแบสส์ (Bass, 1985) โดยแบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารงานแบบวางเฉย

5. แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item - Objective Congruence) ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่ได้ตรวจสอบแบบสอบถามและเห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบ

แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) โดยระดับแอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้ คือ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ระดับ 0.70 (Nunnally, 1978) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามด้านความเครียดในการทำงานภาวะหมดไฟในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ได้แก่ 0.912 0.886 0.881 0.931 และ 0.880 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยประสานกับเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและกระจายแบบสอบถามให้กับพนักงาน โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษารุ่นนี้ให้ทราบอย่างชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลาให้ทำแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนหลังแจกแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ สำหรับช่องทางออนไลน์ ผู้วิจัยได้สร้างลิงค์แบบสอบถามและประสานกับเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งให้พนักงานในหน่วยงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนจำนวน 429 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและระดับของความเครียดในการทำงานภาวะหมดไฟในการทำงาน และการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร และการวิเคราะห์อิทธิพลร่วมหรือปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีเพศหญิงจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเพศชาย มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 0-3 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 3.1-5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อายุงาน 10.1-20 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 อายุงานระหว่าง 5.1-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และอายุงาน 20 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และผู้บริหารระดับสูงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.209 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .648 ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีระดับความคิดเห็น

อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.816 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .610 พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.812 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .667 สำหรับภาวะผู้นำ ซึ่งแบ่งเป็นภาวะผู้นำ 2 แบบ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.544 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .870 ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.425 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .907

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1-4 ในการวิเคราะห์อิทธิพลหลักของตัวแปรทำนาย โดยมีตัวแปรทำนาย คือ ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป (Adjusted R Square) เท่ากับ .155 ซึ่งหมายความว่า พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นผลมาจากตัวแปรทำนายร้อยละ 15.5 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างตัวแปรทำนาย กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

Variable	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.045	.257		4.061	.000
ความเครียดในการทำงาน	.113	.054	.110	2.107	.036
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.155	.055	.142	2.814	.005
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.227	.041	-.296	-5.577	.000
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.225	.039	.307	5.788	.000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .113 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .110 แสดงว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .155 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .142 แสดงว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ -.227 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ -.296 แสดงว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .225 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .307 แสดงว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 5

การวิเคราะห์อิทธิพลหลัก โดยมีตัวแปรทำนายคือ ความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลง (Adjusted R Square) เท่ากับ .169 ซึ่งหมายความว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลมาจากตัวแปรทำนายร้อยละ 16.9 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างตัวแปรทำนาย กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

Variable	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.567	.136		11.542	.000
ความเครียดในการทำงาน	.389	.041	.414	9.387	.000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .389 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .414 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า ความเครียดในการทำงานมีความ

สัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน การทดสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect)

ในการทดสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) ของตัวแปรภาวะผู้นำ 2 ลักษณะ ที่มีต่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) โดยมีลำดับการใส่ตัวแปร ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใส่ตัวแปรทำนาย (ภาวะหมดไฟในการทำงาน) และตัวแปรกำกับ (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน) เพื่อทำนายตัวแปรตาม (พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน)

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรกำกับ แล้วนำค่าปฏิสัมพันธ์ที่คำนวณได้ในสมการเพื่อทำนายตัวแปรพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ส่งผลต่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปเท่ากับ .179 ซึ่งหมายความว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและภาวะผู้นำสามารถทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้ร้อยละ 17.9 ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ .604 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์เป็นแบบขั้นทำนายพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยมีภาวะผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ

Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.374	.205		6.692	.000
	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.204	.050	.186	4.043	.000
	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.240	.040	-.313	-5.942	.000
	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.209	.038	.284	5.451	.000
2	(Constant)	1.149	.239		4.804	.000
	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.252	.069	.231	3.652	.000
	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.219	.055	-.286	-3.960	.000
	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.203	.043	.276	4.675	.000
	ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.033	.021	-.137	-1.557	.120
	ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.035	.009	.194	3.951	.000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ตัวแปรที่ใช้ทดสอบอิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ -.033 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบ

คะแนนมาตรฐาน เท่ากับ -.137 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) แสดงว่ามีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ที่ว่าภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 ตัวแปรที่ใช้ทดสอบอิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) คือภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .035 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .194 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 ที่ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

เพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยันผลการทดสอบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามวิธีการของลัว และคณะ (Luo et al., 2008) โดยมีขั้นตอนคือ แบ่งกลุ่มภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดโดยใช้ค่ามัธยฐานในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง (Median = 3.625) หากกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่ามัธยฐาน จะถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่ามัธยฐาน จะถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง จากนั้นจึงนำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไปเข้าสมการถดถอยพหุคูณที่ละสมการ เพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเปรียบเทียบกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง

	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ (n=221)		ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง (n=208)	
	Beta	Sig.	Beta	Sig
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.221	.001	.326	.000

จากตารางที่ 4 การแบ่งกลุ่มภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกันสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .221 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .326 ดังนั้น กลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนสูงกว่ากลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอธิบายอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยอาจวิเคราะห์ได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านองค์กรหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ความเครียดเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจและนำไปสู่พฤติกรรมเชิงลบในรูปแบบต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กรหรือพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของศรี

ราชาและมาฮาปา (Chirasha and Mahapa, 2012) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเกิดความไม่พอใจ ความไม่อดทน และความโกรธเคืองซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมเชิงลบได้

2. ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยอาจวิเคราะห์ได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานให้บุคคลเกิดความคับข้องใจ ความโกรธ และความไม่พึงพอใจ เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน จะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย วิตกกังวล เฉื่อยชา ขาดความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ลางานบ่อยครั้ง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอันซารี มาเลกี วี. และมาซเรห์ (Ansari, Maleki V. and Mazraeh, 2013) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจจากภายในและกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากทำงานด้วยตนเอง ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ตาม ทำให้ผู้ตามมีแนวคิดในทางบวกต่องาน ผู้ตามจะเกิดแรงบันดาลใจที่จะมีการกระทำอย่างมีจริยธรรมและถูกต้อง รวมทั้งจูงใจให้ผู้ตามให้ความสำคัญกับประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว โดยแรงจูงใจในด้านพฤติกรรมเชิงบวกจะมาจากความเชื่อภายในตัวของผู้ตามเอง ผู้นำที่มีลักษณะดังกล่าว จึงสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นอารมณ์เชิงบวก ประกอบกับงานวิจัยของแมคคอลและแอนเดอร์สัน (McCull and Anderson, 2002) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการแสดงออกจากความไม่พึงพอใจนี้ จึงสามารถถูกขจัดได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้นำลักษณะนี้ จึงส่งผลให้พนักงานมีอัตราการขาดงานต่ำและการล้าชโยหรือทำลายทรัพย์สินขององค์กรต่ำ นอกจากนี้ ยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับการดูแลเอาใจใส่และได้รับการพัฒนา ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความท้าทาย รวมถึงมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานผ่านการทำงานเป็นทีมและการมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน จึงสรุปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยยับยั้งพฤติกรรมทางลบของพนักงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพราดันและพราดัน (Pradhan and Pradhan, 2014) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน และงานวิจัยของเหยา ฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงลบต่อความเครียดและพฤติกรรมเชิงลบของพนักงาน

4. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มุ่งเน้นผลลัพธ์และเป้าหมายในระยะสั้น ผู้นำลักษณะนี้มักจะมีใจใส่ผู้ตามในระดับต่ำและให้ความสำคัญเพียงแก่ผู้ตามจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ตกลงกันไว้เพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทน พนักงานจึงให้ความสำคัญกับผลงานส่วนบุคคลมากในการสร้างผลงาน ก่อให้เกิดเป็นความเครียด ซึ่งเป็นอารมณ์เชิงลบและทำให้เกิดโอกาสที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ออกมามากขึ้นในการสร้างความได้เปรียบให้แก่ตนเอง นอกจากนี้ ผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ใช้การบริหารแบบวางเฉย จะทำให้พนักงานรู้สึกเครียดและกดดัน เนื่องจากผู้นำจะให้ความสนใจการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือมุ่งเน้นแต่จุดที่พนักงานทำผิดพลาด โดยละเลยส่วนที่ปฏิบัติงานได้ดีไป ความเครียดและความกดดันที่เกิดขึ้นเป็นปัจจัยหนึ่งในการเกิดความไม่พึงพอใจของบุคคลที่

ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานออกมามากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของบรูเออร์ซีมา (Bruursema, 2004) ที่พบว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความเครียดในการทำงาน มีผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เพื่อที่จะให้ตนได้รับสิ่งตอบแทนหรือความได้เปรียบ และงานวิจัยของเหยา ฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

5. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลที่เกิดตามมาจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลาาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นจากปัจจัยต่างๆ สะสม เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล องค์กร ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน เป็นต้น ย่อมส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน เป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานสูง ส่งผลให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสจิมาจ ชวัญเมือง (2541) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจวิเคราะห์ได้ว่า บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถช่วยยับยั้งการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้ภายใต้ภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากภาวะผู้นำดังกล่าวไม่สามารถมีอิทธิพลเหนือการควบคุมตนเองของบุคคล (Self-regulation) ซึ่งเป็นความสามารถในการจัดการกับ

อารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและการปรับเข้าสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่เกิดจากปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคลจึงไม่อาจถูกขจัดได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของกอลพาวาร์ คัมการ์ และจาวาเดียน (Golparvar, Kamkar and Javadian, 2012) ที่ศึกษาอิทธิพลกำกับของความสัมพันธ์ในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอ่อนล้าทางอารมณ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์และพฤติกรรมเบี่ยงเบน หากความเครียดในการทำงานต่ำ ความอ่อนล้าทางอารมณ์จะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่เมื่อความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เหยา ฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่ทำการศึกษารื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยในการศึกษาได้กำหนดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมทางลบของพนักงาน กล่าวคือ หากพนักงานอยู่ภายใต้ภาวะความเครียดหรือมีความเครียดสะสม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไม่สามารถลดพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานได้

7. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อาจวิเคราะห์ได้ว่า เมื่อระดับของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น พนักงานจึงให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของตนมากขึ้นเพื่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน และภายใต้

ความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ เมื่อถึงจุดหนึ่ง พนักงานจะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงานสูงขึ้นในการที่จะบรรลุเป้าหมาย เพื่อผลตอบแทนที่ตนเองต้องการและเพื่อให้ตนเองได้เปรียบ ดังนั้น เมื่อผู้นำมีระดับของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจึงสูงขึ้น ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของบรูเออร์ซีมา (Bruursema, 2004) ที่ศึกษาลักษณะของภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความเครียดในการทำงาน มีผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เพื่อที่จะให้ตนได้รับสิ่งตอบแทนหรือความได้เปรียบ และงานวิจัยของเหยาฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่ทำการศึกษารื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยมีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนช่วยเสริมอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานให้สูงขึ้นเนื่องจากการให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนผลตอบแทนกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกและสรรหาบุคลากร โดยนำเอาปัจจัยความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยมีระบบการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถทดสอบความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงความสามารถในการอดทนต่อสภาวะความเครียดของผู้สมัครงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถตามลักษณะที่พึงประสงค์ และยังสามารถลดแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการและควบคุมความเครียดของพนักงาน โดยการวางแผนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดการความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. องค์กรควรเพิ่มศักยภาพของผู้นำ โดยส่งเสริมให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงครบทุกด้าน นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลือกสรรผู้ที่จะขึ้นมารับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร โดยใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณา อาจใช้แบบทดสอบพฤติกรรมลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้ผู้นำที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ

4. องค์กรควรสำรวจระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กรเพื่อการบริหารลักษณะของผู้นำที่แตกต่างกันให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน เช่น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเหมาะสมกับงานที่ต้องการการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมกับการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางแก่ผู้ตาม นอกจากนี้ งานบางประเภทที่มีระบบและโครงสร้างที่แน่นอนชัดเจน และเป็นงานที่สร้างคุณค่าและความพึงพอใจในตัวบุคคลได้อยู่แล้ว อาจเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องมีผู้นำในการบริหารก็ได้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ในองค์กรให้สอดคล้องกับลักษณะของภาวะผู้นำที่ผู้บริหารในองค์กรมี เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดการอย่างเหมาะสม

5. องค์กรควรกำหนดมาตรการเพื่อลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรเพียง 4 ตัว คือ ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ

ทำงานที่เบี่ยงเบน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว จึงทำให้มีข้อจำกัดในการลงรายละเอียดเชิงลึก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนนอกเหนือไปจากความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และภาวะผู้นำ เช่น การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นเพิ่มเติม อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายกลุ่ม (Focus Group) ในการค้นหาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมของแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์ เพื่อสามารถนำไปขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างมากขึ้นและทำให้ทราบประเด็นที่แตกต่างของการศึกษาวิจัย

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของประเภทองค์กรที่ต่างกัน หรือเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมระหว่างพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในสังคมไทยและสังคมตะวันตก

เอกสารอ้างอิง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. 2557. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง.” **วารสารปัญญาภิวัฒน์** 6 (1): 60-76.

ชูชัย สมितिไกร. 2551. “ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน.” **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์** 14 (4): 513-530.

ปารีชาติ อมรรัตน์น้ำหนึ่ง, พรรรัตน์ แสงดงหาญ, และ อภิญญา อิงอาจ. 2556. “การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตร

ในเขตภาคตะวันออก.” **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์** 7 (7): 19-34.

รติกร ลีละยุทธสุนทร. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความ ต้องการสัมพันธ์ เป็นตัวแปรกำกับ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศจีมาจ ขวัญเมือง. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Alias, M. and Mohd Rasdi, R. 2011. “Towards developing a theoretical model on the determinants of workplace deviance among support personnel in the Malaysian public service organizations.” **12th International Conference on Human Resource Development Research and Practice across Europe.** Cheltenham, England. 23-48.

Ansari, M. E., Maleki V. S., and Mazraeh, S. 2013. “An analysis of factors affected on employees’ counterproductive work behavior: The moderating role of job burnout and engagement.” **Journal of American Science** 9 (1): 350-359.

Avolio, B. J. 1999. **Full leadership development: Building the vital forces in organizations.** Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Bass, B. M. 1985. **Leadership and performance beyond expectations.** New York: The Free Press.
- Bass, B.M. 1998. **Transformational leadership: Industrial, military and educational impact.** Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bruursema, K. 2004. **Leadership style and the link with counterproductive work behavior (cwb): An investigation using the job-stress/cwb model.** Master of Arts in Psychology, University of South Florida.
- Bycio, P., Hackett, R. D., and Allen, J. S. 1995. "Further assessment of Bass's (1985) conceptualization of transactional and transformational leadership." **Journal of Applied Psychology** 80 (4): 468-78.
- Chirasha, V. and Mahapa, M. 2012. "An analysis of the causes and impact of deviant behaviour in the workplace. The case of secretaries in state universities." **Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)** 3 (5): 415-421.
- Demerouti, E., Mostert, K., and Bakker A. B. 2010. "Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs." **Journal of Occupational Health Psychology** 15 (3): 209-222.
- Erkutlu, H. 2008. "The impact of transformational leadership on organizational and leadership effectiveness: The Turkish case." **Journal of Management Development** 27 (7): 708 – 726.
- Etzion, D., Eden, D., and Lapidot, Y. 1998. "Relief from job stressors & burnout: Reserve service as a respite." **Journal of Applied Psychology** 83 (4): 577-85.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B., and Shachar, M. 2006. "Mitigating stress & burnout by implementing transformational-leadership." **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 18 (6): 469 – 481.
- Golparvar, M., Kamkar, M., and Javadian, Z. 2012. "Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behaviors: Job stress multiple functions approach." **International Journal of Psychological Studies** 4 (4): 99-112.
- Javed, R., Amjad, M., Faqeer-Ul-Ummi, U. Y., and Bukhari, R. 2014. "Investigating factors affecting employee workplace deviant behavior." **International Journal of Innovation and Applied Studies** 9 (3): 1073-1078.
- Luo, S. Q., Jiang, Y., Chen, X. P., and Xu, S. Y. 2008. **Measurement of single-dimensional construct and multidimensional construct.** Beijing: Peking University Press.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. 1997. **The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it.** San Francisco: Jossey-Bass.
- McColl-Kennedy, J. R. and Anderson, R. D. 2002. "Impact of leadership style and emotions on subordinate performance." **Leadership Quarterly** 13: 545-559.

- McCranie, E. W., Lambert, V. A., and Lambert, C. E. Jr. 1987. "Work stress, hardiness, & burnout among hospital staff nurses." **Nursing Research** 36 (6): 374-8.
- Muldary, T. W. 1983. **Burnout and health professionals: Manifestations and management**. San Jaun Capistrano, CA: Capistrano Press.
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- O'Brien, K. E. 2008. **A stressor-strain model of organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior**. Doctor of Philosophy Thesis in Psychology, University of South Florida.
- Pradhan, S. and Pradhan, R. K. 2014. "Transformational leadership and deviant workplace behaviors: The moderating role of organizational justice." **Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14 Singapore Conference)**. Singapore. 1-11.
- Pwc. 2016. **Global economic crime survey 2016: Economic crime in Thailand** (Online). www.pwc.com/th/en/publications/2016-economic-crime-in-thailand.html, February 6, 2017.
- Robinson, S. L. and 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. and Bennett, R. J. 2000. "Development of a measure of workplace deviant." **Journal of Applied Psychology** 85 (3): 349-360.
- Russell, L. M. 2014. "An empirical investigation of high-risk occupations leader influence on employee stress & burnout among police." **Management Research Review** 37 (4): 367- 384.
- Uddin, A., Rahman, S., and Howlader, M. H. R. 2014. "Exploring the relationships among transformational leadership, deviant workplace behavior & job performance: An empirical study." **ABAC Journal** 34 (1): 1-12.
- Yao, Y.-H., Fan, Y.-Y., Guo, Y.-X., and Li, Y. 2014. "Leadership, work stress and employee behavior." **Chinese Management Studies** 8 (1): 109-126.