

อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง

THE INFLUENCE OF BIG FIVE PERSONALITY, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL CLIMATE ON COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR OF BUS DRIVER IN A TRANSPORT COMPANY

Received: July 18, 2019

Revised: September 20, 2019

Accepted: September 27, 2019

ภัทราพร คำจินดา*

Pattraporn Khumjinda*

ศยามล เอกะกุลานันต์**

Sayamon Akakulanant**

อภิณฐา หิรัญวงษ์***

Apinya Hirunwong***

* นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* Master Degree student, Industrial and Organizational Psychology, Graduate School, Kasetsart University

* Email: pp.khumjinda@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์และปริญญาเอก ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** Assistant Professor and Ph.D., Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

** Email: fsocsm@ku.ac.th

*** รองศาสตราจารย์และปริญญาเอก ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** Associate Professor and Ph.D., Department of Statistics, Faculty of Science, Kasetsart University

*** Email: fsciaph@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศองค์การ และระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง และศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง จำนวน 291 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับต่ำ บุคลิกภาพแบบแสดงออก แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบอ่อนน้อม และแบบมีสติอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านการตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทักษะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การสร้างความมุ่งมั่นอยู่ในระดับสูง 3) บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง 4) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับต่ำมาก 5) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบมีสติ และบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 17.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์
บรรยากาศองค์การ

Abstract

The objectives of this research were to study: the level of big five personality, emotional intelligence, organizational climate and the level of counterproductive work behavior of bus drivers in a transport company and study the influences of big five personality, emotional intelligence, and organizational climate on counterproductive work behavior of bus drivers in a transport company. The sample was 291 bus drivers from a transport company. Data were collected by questionnaires. Statistical used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results were as follows; 1) Bus drivers in a transport company had neuroticism at low level, extraversion, openness to experience, agreeableness, and conscientiousness at moderate level 2) The overall emotional intelligence was at moderate level. When considering in each dimension, found that self-awareness, self-regulation, empathy, and social skill were at moderate level while motivation was at high level. 3) The overall organizational climate and every aspect of organizational climate were at high level. 4) The overall counterproductive work behavior and every aspect of counterproductive work behavior were at the lowest level. 5) Neuroticism, conscientiousness, and organization climate in aspect of standards could jointly predict counterproductive work behavior of bus drivers in a transport company up to 17.4 percent at the .05 significance level.

Keywords: Counterproductive Work Behavior, Big Five Personality, Emotional Intelligence, Organizational Climate

บทนำ

การดำเนินการขององค์กรต่างๆ อาจพบปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากพฤติกรรมของพนักงาน นำไปสู่การสูญเสียผลประโยชน์และทรัพยากร รวมทั้งประสิทธิผลที่ลดลงขององค์กร พฤติกรรมหนึ่งที่พบว่าเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกระทำโดยเจตนาของพนักงานที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรหรือสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร (Gruys & Sackett, 2003; Sackett, 2002; Spector & Fox, 2010) เช่น การล่วงละเมิดต่อผู้อื่น การทำให้งานไม่บรรลุตามเป้าหมาย การก่อวินาศกรรม การลักขโมย และการหลบเลี่ยงการปฏิบัติงาน (Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh, & Kessler, 2006) โดยปัญหาดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นในลักษณะที่แตกต่างกันไปแต่ละองค์กร ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรในรูปแบบต่างๆ ซึ่งในสถานการณ์ประกอบการบริการขนส่งผู้โดยสารพบว่าพนักงานขับรถโดยสารที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น มีการลักลอบขายน้ำมันสำหรับรถโดยสาร เป็นเหตุให้องค์การสูญเสียทรัพยากรมูลค่ารวมกว่า 50 ล้านบาท (ผู้จัดการออนไลน์, 2549) จากการวิเคราะห์ข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุรถโดยสารสาธารณะของกรมการขนส่งทางบกเมื่อ พ.ศ. 2560 พบว่ามีพนักงานขับรถโดยสารที่ไม่เคารพกฎจราจร ไม่ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร การขาดจิตสำนึกในความปลอดภัยต่อตนเองและสังคม เช่น ขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขับรถตัดหน้าในระยะกระชั้นชิดหรือแซงในที่คับขัน พักผ่อนไม่เพียงพอทำให้ร่างกายอ่อนเพลียหรือหลับใน ตลอดจนขาดความชำนาญในเส้นทาง เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุของรถโดยสารสาธารณะ โดยเฉพาะการขับรถเร็วเกินกำหนดที่เป็นสาเหตุหลักของอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 11.07 (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2561) นอกจากการสูญเสียทางเศรษฐกิจแล้ว องค์กรยังเสียภาพลักษณ์ ทำให้สาธารณชนและคู่ค้าขาดความเชื่อถือและไว้วางใจในองค์กรอีกด้วย หากพบว่าพนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมในพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเหล่านั้น (ซูซัย สมิทธิไกร, 2557)

ด้วยเหตุนี้ในการป้องกันไม่ให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจึงเป็นประเด็นหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญ จากการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเป็นไปได้ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Martinko, Gundlach, & Douglas, 2002; Spector & Fox, 2002) โดยลักษณะบุคลิกภาพพบว่ามีผลเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ทั้งมีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยตรงและมีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ (Cullen & Sackett, 2003) มีงานวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพห้าวห้าวประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานและสามารถใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานได้ (ซูซัย สมิทธิไกร, 2551; Peng, 2012; Raman, Sambasivan, & Kumar, 2016; Salgado, 2002) อีกปัจจัยหนึ่งคือความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน (Jung & Yoon, 2012; Keskin, Akgun, Ayar, & Kayman, 2016) เนื่องจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำมีแนวโน้มที่จะมีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ในทางลบได้น้อย จึงก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้มากกว่า (Kessler, Bruursema, Rodopman, & Spector, 2013; Keskin et al., 2016; Spector and Fox, 2002) ในส่วนของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร มีงานวิจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อการพัฒนาทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Lussier, 2010; Stringer, 2002) หากพนักงานรับรู้บรรยากาศขององค์กรในทางบวกมีผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเกิดขึ้นน้อย (Chernyak-Hai & Tziner, 2014; Kantén & Iker, 2013)

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งหรือไม่ เนื่องจากพนักงานขับรถโดยสารมีบทบาทหน้าที่ที่มีความสำคัญในองค์การด้านการบริการขนส่งผู้โดยสาร เกี่ยวข้องโดยตรงกับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ตลอดจนผู้ใช้รถใช้ถนนคนอื่นๆ (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, 2558) รวมทั้งส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นขององค์การอีกด้วย โดยหวังว่าองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำไปใช้ประกอบการวางแผนหรือแนวทางในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนา เพื่อการป้องกันหรือลดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศองค์การ และระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) หมายถึง การกระทำโดยเจตนาของพนักงานที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออันตรายต่อองค์การและสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ (Gruys & Sackett, 2003; Sackett, 2002; Spector & Fox, 2005; Spector et al., 2006) ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Spector et al. (2006) ได้แก่ 1) การล่วงละเมิดต่อผู้อื่น (Abuse Against Others) เช่น การข่มขู่ การทำร้ายร่างกายเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น 2) การทำให้งานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (Production Deviance) เช่น การทำงานผิดไปจากคำสั่ง การทำงานเพียงแคให้ผ่าน เป็นต้น 3) การก่อวินาศกรรม (Sabotage) เช่น การทำลายทรัพย์สิน เครื่องมือ อุปกรณ์ และผลิตภัณฑ์ของนายจ้าง เป็นต้น 4) การลักขโมย (Theft) เช่น การนำทรัพย์สินขององค์การไปใช้เพื่อการส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น และ 5) การหลบเลี่ยงการปฏิบัติงาน (Withdrawal) เช่น การมาสาย การใช้เวลาพักมากเกินไปที่กำหนด เป็นต้น

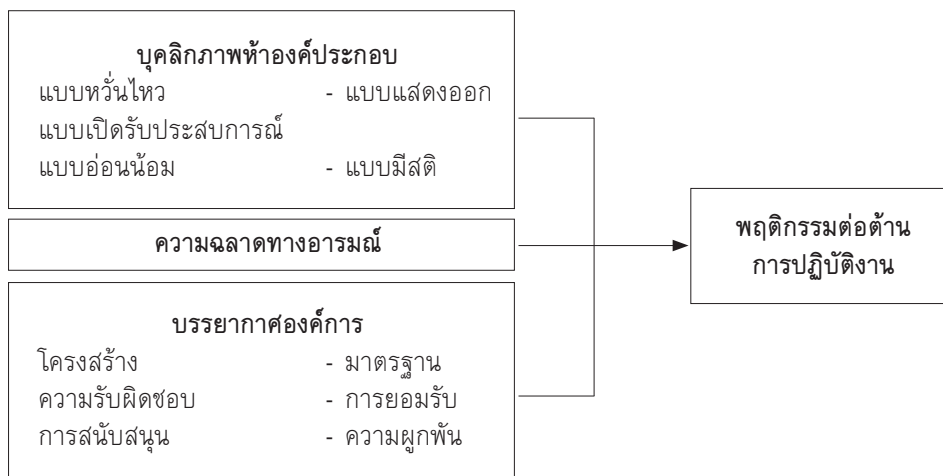
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวคิดของ Costa & McCrae (1992 as cited in Howard & Howard, 1995) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) แสดงถึงผู้ที่มีลักษณะวิตกกังวล อารมณ์แปรปรวน ไม่มั่นคง ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าได้ง่าย รับมือกับความเครียดได้ไม่ดี 2) บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) แสดงถึงผู้ที่มีลักษณะชอบเข้าสังคม มั่นใจ ช่างพูด เป็นผู้นำ มีความคล่องแคล่ว ชอบความตื่นเต้น และมองโลกในแง่ดี 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) แสดงถึงผู้ที่ชอบจินตนาการ ช่างฝัน ให้คุณค่ากับศิลปะและความงาม มีความอยากรู้อยากเห็นเป็นมุมกว้าง ชอบทดลองทำสิ่งแปลกใหม่ และเปิดรับความคิดใหม่ๆ 4) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) แสดงถึงผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ประนีประนอม ถ่อมตัว ยอมตามหรือคล้อยตามผู้อื่นได้ดี และ 5) บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) แสดงถึงผู้ที่มีความพยายามเพื่อไปสู่ความสำเร็จ มีความละเอียด รับผิดชอบ รอบคอบ และมีวินัยในตนเอง

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถจุดใจตนเองและจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2545; รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554; Goleman, 1998; Moorhead & Griffin, 2010) แนวคิดของ Goleman (1998) ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) เป็นความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของตนเอง รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไรและมีผลต่อตนเองอย่างไร 2) การควบคุมตนเอง (Self-regulation) เป็นความสามารถในการจัดการความรู้สึกของ

ตนเอง มีสติ สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงหรือข้อมูลใหม่ได้ 3) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง ให้เกิดความพยายามในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย 4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เป็นการรู้และเข้าใจในอารมณ์หรือความต้องการของผู้อื่น เกิดเป็นความเห็นอกเห็นใจ 5) การมีทักษะทางสังคม (Social Skill) เป็นความสามารถในการสื่อสาร สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับองค์การและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Furnham & Goodstein, 1997; Robbins & Judge, 2017; Stringer, 2002) แนวคิดบรรยากาศของ Stringer (2002) แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 มิติ ได้แก่ 1) โครงสร้าง (Structure) สะท้อนถึงความชัดเจนในการจัดระเบียบขององค์การ การกำหนดบทบาท และความรับผิดชอบของพนักงาน 2) มาตรฐาน (Standards) สื่อถึงการกำหนดระดับเกณฑ์การปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย 3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) สื่อถึงความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เสมือนเป็นเจ้านายของตนเอง 4) การยอมรับ (Recognition) สะท้อนถึงความสมดุลของรางวัลและการตำหนิที่พนักงานได้รับ 5) การสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความไว้วางใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในกลุ่มงาน 6) ความผูกพัน (Commitment) สื่อถึงความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ และมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารองค์การแห่งหนึ่งได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาระดับของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง และศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,022 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน วรณิ แกมเกตุ, 2551) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 280 คน และเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์และเชื่อถือได้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 310 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามเส้นทางการเดินทางของพนักงานขับรถโดยสารซึ่งแบ่งเป็น 3 เส้นทาง จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 291 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.87 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ และคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด เส้นทางเดินทาง อาชีพ และระยะเวลาในการขับรถโดยสารต่อวัน แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จำนวน 83 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Costa & McCrae (1992 as cited in Howard & Howard, 1995) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (1 = จริงน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 = จริงมากที่สุด) และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบดังนี้ (1) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว เท่ากับ .869 (2) บุคลิกภาพแบบแสดงออก เท่ากับ .933 (3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ เท่ากับ .947 (4) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม เท่ากับ .945 และ (5) บุคลิกภาพแบบมีสติ เท่ากับ .964 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 25 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Goleman (1998) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (1 = ตรงกับตัวห้วนน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 = ตรงกับตัวห้วนมากที่สุด) เป็นการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทักษะทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .962 และรายด้านอยู่ระหว่าง .863 - .924 แบบวัดบรรยาการองค์การ จำนวน 24 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Stringer (2002) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 = เห็นด้วยมากที่สุด) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .955 และรายด้านอยู่ระหว่าง .821 - .931 แบบวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Spector et al. (2006) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (1 = ไม่เคยทำเลย ไปจนถึง 5 = ทำเสมอ) เป็นการประเมินพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ การล่วงละเมิดต่อผู้อื่น การทำให้งานไม่บรรลุตามเป้าหมาย การก่อวินาศกรรม การลักขโมย และการหลบเลี่ยงการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .925 และรายด้านอยู่ระหว่าง .662 - .881 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการใช้ข้อคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อความแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระตามความสมัครใจ และการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารจำนวน 8 คน เพิ่มเติม ด้วยข้อคำถามอย่างกว้างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่อาจนำมาสนับสนุนและอธิบายในการเขียนข้อวิจารณ์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน (ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสาร ผลการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพทางองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยายภาคองค์การ และระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง และผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสาร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 291 คน อายุ 41 – 50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคืออายุมากกว่า 50 ปี และอายุน้อยกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 และ 17.5 ตามลำดับ มีการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.7 ปฏิบัติงานในเส้นทางรถเดินรถภาคตะวันออกเฉยเหนือและภาคตะวันออก ร้อยละ 40.6 ภาคเหนือ ร้อยละ 33.3 และภาคใต้ ร้อยละ 26.1 มีอายุงาน 6 – 15 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ 16 – 25 ปี น้อยกว่า 6 ปี และมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5, 16.5 และ 5.5 ตามลำดับ และใช้ระยะเวลาในการขับรถโดยสารต่อวันอยู่ที่ 6 – 8 ชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ น้อยกว่า 6 ชั่วโมง และมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ 8.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพทางองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ บรรยายภาคองค์การ และระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .703 อาจเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและข้อปฏิบัติขององค์การอย่างเคร่งครัด ซึ่งก่อให้เกิดความกดดันและความเครียดขึ้นได้ พนักงานขับรถโดยสารจึงต้องเป็นผู้ที่ใจเย็น อดทนต่อสิ่งที่ไม่คาดคิด และรับมือกับความเครียดจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือเหตุการณ์ที่สามารถเผชิญได้ในระหว่างการปฏิบัติงานได้ดี และเนื่องจากองค์การมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานขับรถโดยสารให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่พนักงานขับรถโดยสาร จึงอาจทำให้พนักงานขับรถโดยสารมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับต่ำ ในส่วนของบุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 3.10, 3.27 และ 3.40 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730, .758, .750 และ .833 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงานขับรถโดยสารที่เป็นงานด้านการบริการอย่างหนึ่งจึงมีความเป็นมิตร สามารถเข้ากับคนหมู่มากได้ มีความยืดหยุ่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น กับผู้ใช้รถใช้ถนนคนอื่น ๆ แต่ทั้งนี้จะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสมและคงอยู่ในระเบียบแบบแผนหรือข้อปฏิบัติขององค์การ มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีวินัยในตนเองและความรับผิดชอบในหน้าที่เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในการปฏิบัติงาน

พนักงานขับรถโดยสารมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .811 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทักษะทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.36, 3.36 และ 3.34 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .955, .898, .869 และ .865 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านสร้างแรงจูงใจของพนักงานขับรถโดยสารอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .893 อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานพนักงานขับรถโดยสารจะต้องสามารถควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเองและแสดงออกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ดังข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารเพิ่มเติม ซึ่งให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่าพนักงานขับรถโดยสารจะต้องจัดการกับสภาพอารมณ์ของตนเองให้เหมาะสม เพื่อให้มีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปกติ ซึ่งเห็นได้ว่าพนักงานขับรถโดยสารมีการตระหนักรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง รู้ว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและมีสาเหตุมาจากอะไร รวมทั้งมีความเข้าใจว่าสภาพอารมณ์ของตนเองนั้นมีผลอย่างไรต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานขับรถ

โดยสาร์สามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองและแสดงออกมาอย่างเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เคารพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราได้ดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (กรมสุขภาพจิต, 2550) จึงทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง

พนักงานขับรถโดยสารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 3.49, 3.57, 3.49, 3.51, 3.46 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .815, .983, .898, .910, .883, .909 และ .944 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีการมีกระบวนการ บพบาท หน้าที่ หรือความรับผิดชอบของพนักงานขับรถโดยสารไว้อย่างชัดเจน ทำให้พนักงานขับรถโดยสารทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การในการปฏิบัติงาน พนักงานขับรถโดยสารสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเองจึงทำให้ระดับบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบสูงด้วยเช่นกัน รวมทั้งมีการให้รางวัลหรือลงโทษที่มีความสมดุลและเหมาะสม ได้รับการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสมจากกลุ่มงานและองค์การ ทำให้พนักงานขับรถโดยสารมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความกระตือรือร้นต่อเป้าหมายขององค์การ จึงทำให้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

พนักงานขับรถโดยสารมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.47 1.59, 1.51, 1.39, 1.39 และ 1.47 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .512, .596, .659, .600, .587 และ .650 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากองค์การมีมาตรการในการควบคุม ตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารอย่างจริงจัง อีกทั้งจากข้อมูลที่ได้รับจากข้อคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เพิ่มเติมที่พบว่าพนักงานขับรถโดยสารรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีผลต่อตนเอง องค์การ และผู้โดยสารอย่างไรบ้าง ทำให้พนักงานขับรถโดยสารเลี่ยงการกระทำต่างๆ ที่เข้าข่ายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงเป็นผลให้พนักงานขับรถโดยสารมีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารองค์การแห่งหนึ่งได้ ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวนี้ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

1. การตรวจสอบข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาควรเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่มีมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) หรือแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามควรมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญ (อภิญา หิรัญวงษ์, 2557) และตัวแปรอิสระทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่เกิน .80 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .116 - .845 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 เมื่อพิจารณารายคู่พบตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 คือ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมกับบุคลิกภาพแบบมีสติ ($r = .845$) บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างกับด้านมาตรฐาน ($r = .825$) บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานกับด้านความรับผิดชอบ ($r = .813$) และบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบกับด้านการยอมรับ ($r = .811$) ผู้วิจัยจึงเลือกบุคลิกภาพแบบมีสติและบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานไว้เป็นตัวแปรอิสระเนื่องจากบุคลิกภาพแบบมีสติและบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแปรตามมากกว่าตัวแปรอิสระในคู่เดียวกัน และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระอีกครั้งไม่พบตัวแปรอิสระคู่ใดที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .08 จึงทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนได้

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน	-.158	.034	-.278	-4.657	.000
บุคลิกภาพแบบหัวนโหว	.142	.039	.195	3.645	.000
บุคลิกภาพแบบมีสติ	-.087	.037	-.142	-2.373	.018
ค่าคงที่ (a) = 1.991					
R = .428 R ² = .183 R ² _{adj} = .174 F Overall = 21.403 p = .000					

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน บุคลิกภาพแบบหัวนโหว และบุคลิกภาพแบบมีสติที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารได้ร้อยละ 17.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 21.403$, $p = .000$) ดังตารางที่ 1 โดยที่บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงสุด และมีอิทธิพลในทางลบ ($Beta = -.278$) รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบหัวนโหวที่มีอิทธิพลในทางบวก ($Beta = .195$) และบุคลิกภาพแบบมีสติที่มีอิทธิพลในทางลบ ($Beta = -.142$) ตามลำดับ

จากผลการวิจัย พบว่า บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารได้ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในทางลบ กล่าวคือเมื่อพนักงานขับรถโดยสารรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานสูงส่งผลให้มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การมีการกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงส่งผลให้พนักงานขับรถโดยสารยอมรับ สามารถปฏิบัติตามได้ ดังข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารเพิ่มเติมว่าองค์การมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานขับรถโดยสารที่ชัดเจนอยู่แล้ว พนักงานขับรถโดยสารจึงทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาดีและเป็นไปตามที่คาดหวัง พนักงานขับรถโดยสารเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานนั้น จึงมีความพยายามที่รักษาระดับผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Stringer (2002) ที่กล่าวว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานของพนักงานจะสูงเมื่อพนักงานรักษาระดับผลการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์และมองหาหนทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อให้สามารถรักษาระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีไว้ได้ ทำให้พนักงานขับรถโดยสารไม่แสดงพฤติกรรมที่เข้าข่ายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเนื่องจากพฤติกรรมเหล่านั้นจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kanten & Iker (2013) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานคิดว่ามาตรฐานขององค์การนั้นมีเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พนักงานจะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานทั้งที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าพนักงานที่รับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก คาดว่าจะแสดงพฤติกรรมในเชิงบวกมากกว่าพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

บุคลิกภาพแบบหัวนโหวและบุคลิกภาพแบบมีสติสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารได้ เนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพเป็นปัจจัยหนึ่งกำหนดที่ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นตัวกำหนดตัวแปรการรับรู้ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจในสถานที่ทำงาน อารมณ์ ความเครียด และความไม่ยุติธรรมที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ (Cullen & Sackett, 2003) การที่บุคลิกภาพแบบหัวนโหวสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารได้และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในทางบวกนั้น อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพแบบหัวนโหวแสดงถึงบุคคลที่มีความวิตกกังวล โกรธ ท้อแท้หมดกำลังใจได้ง่าย

และรับมือกับความเครียดได้ไม่ทัน (Howard & Howard, 1995) จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานขับรถโดยสารเพิ่มเติมพบว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารอาจรู้สึกเครียดและกดดันได้จากสภาพการจราจร ผู้ใช้รถใช้ถนนคนอื่น ๆ ที่ต้องพบ ต้องปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารเป็นสำคัญ รวมทั้งการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารนั้นส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรโดยตรง จึงทำให้พนักงานขับรถโดยสารที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้วมีความไวต่อความเครียดและเกิดอารมณ์เชิงลบขึ้นได้ง่าย จึงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ (Martinko et al., 2002; Spector & Fox, 2002) สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนหนึ่งของ Mount, Ilies, & Johnson (2006) และ Peng (2012) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้วสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานได้

ในส่วนของบุคลิกภาพแบบมีสติที่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารได้และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในทางลบ หรือกล่าวได้ว่าเมื่อพนักงานขับรถโดยสารมีบุคลิกภาพแบบมีสติสูงมีแนวโน้มที่จะทำให้มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่ำ อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพแบบมีสติแสดงถึงบุคคลที่มีระเบียบวินัยมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่คิดหรือวางแผนอย่างรอบคอบและความพยายามที่จะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย (Howard & Howard, 1995) จึงทำให้พนักงานขับรถโดยสารที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติปฏิบัติงานตามกฎระเบียบขององค์กรและกฎจราจรได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายโดยปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ จึงต้องมีการตรวจสอบความพร้อมของรถและตนเองทุกครั้งก่อนปฏิบัติงาน และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้พนักงานขับรถโดยสารที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูงมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่ำ สอดคล้องกับการวิจัยส่วนหนึ่งของซูชัย สมิทธิกร (2551) และ Raman et al. (2016) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานได้ และมีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานในทางลบ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้ว บุคลิกภาพแบบมีสติ และบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งได้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังกล่าว ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานขับรถโดยสาร ควรนำแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพให้ผู้สมัครทำร่วมกับการทดสอบและการพิจารณาคุณสมบัติด้านอื่นๆ โดยมีการกำหนดเกณฑ์และลักษณะบุคลิกภาพที่มีความสอดคล้องกับงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ นั่นคือควรมีลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวนั้วอยู่ในระดับต่ำและมีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานขับรถโดยสาร ควรมีการวางแผนพัฒนาหลักสูตรต่างๆ สำหรับใช้ในการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวนั้วและบุคลิกภาพแบบมีสติ ให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

ในส่วนของบริษัทบรรยากาศองค์การ ควรมีการส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานขับรถโดยสารทราบและเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ในการปฏิบัติและประเมินผลการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การได้อย่างถูกต้อง และมีการชี้แจงเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญและข้อดีของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การ เปิดโอกาสให้พนักงานขับรถโดยสารสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร่วมกำหนดเกณฑ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองได้มากขึ้น โดยเกณฑ์ในการประเมินการปฏิบัติงานและผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสาร ควรมีความยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานขับรถ

โดยสารในการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด รู้สึกภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานที่ได้ เป็นการกระตุ้นให้พนักงาน ข้าราชการโดยสารปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการให้คำแนะนำ แนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาโดยหัวหน้างาน การสนับสนุน ให้พนักงานข้าราชการโดยสารเข้าร่วมโครงการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ของพนักงานข้าราชการโดยสาร รวมทั้งให้พนักงานข้าราชการโดยสารรับทราบถึงผลตอบแทนที่จะได้รับเมื่อปฏิบัติงาน ได้ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์การกำหนด เช่น การขึ้นชม การปรับเงินเดือน การให้รางวัล พิเศษ หรือโอกาสในการก้าวหน้าในสายงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานข้าราชการโดยสารรักษา และพัฒนามาตรฐานในการปฏิบัติงานของตนเองให้ได้อยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ข้าราชการโดยสารคนอื่นๆ ได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรม ต่อต้านการปฏิบัติงานได้ไม่มากนัก จึงควรศึกษาตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานข้าราชการโดยสารได้ เช่น วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจาก องค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น อีกทั้งควรมีการศึกษาต่อบรรณกษณ์ ประชากรกลุ่มอื่นๆ ในองค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวมขององค์การมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2550). *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง)*. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต.
- ชูชัย สมิติโกกร. (2551). ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน. *วารสารสงขลา นครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 14(4), 513 - 530.
- ชูชัย สมิติโกกร. (2557). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทอดศักดิ์ เตชคง. (2545). *ความฉลาดทางอารมณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: มติชน.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2549). *สูญเสียจากลักลอบขายน้ำมันปีละกว่า 50 ล้านบาท*. สืบค้น 24 เมษายน 2561, จาก www.mgonline.com/business/detail/9490000108344
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). *ชีวิตบนเส้นด้าย ปัญหาความปลอดภัยของระบบขนส่งสาธารณะของไทย. สุขภาพคนไทย 2558: อุบายขายสุขภาพ เมื่อสุขภาพเป็นสินค้า ยาคือเครื่องมือหากำไร* (น. 40-43). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2561). *รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560*. สืบค้น 19 กันยายน 2561, จาก otp.go.th/index.php/post/view?id=2597
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรม: หลักการวิธีการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เลื่องเชียง.
- อภิญา หิรัญวงษ์. (2557). *สถิติประยุกต์ทางจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 1-12.
- Cullen, J., & Sackett, P. R. (2003). Personality and counterproductive workplace behavior. In Barrick, M. R., & Ryan, A. M. (Ed.), *Personality and Work: Reconsidering the Role of Personality in Organizations* (pp. 150-182). California: John Wiley & Sons.
- Furnham, A., & Goodstein, L. D. (1997). The organizational climate questionnaire (OCQ). In *The 1997 Annual: Volume 2, Consulting* (pp. 163-179). California: Pfeiffer.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42.
- Howard, P. J., & Howard, J. M. (1995). *The big five quick start: An introduction to the five-factor model of personality for human resource professionals*. Retrieved May 12, 2018, from eric.ed.gov
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 369-378.
- Kanten, P., & Iker, F. E. (2013). The effect of organizational climate on counterproductive behaviors: An empirical study on the employees of manufacturing enterprises. *The Macrotheme Review*, 2(4), 144-160.

- Keskin, H., Akgun, A. E., Ayar, H., & Kayman, S. S. (2016). Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 281-287.
- Kessler, S. R., Bruursema, K., Rodopman, B., & Spector, P. E. (2013). Leadership, interpersonal conflict, and counterproductive work behavior: An examination of the stressor-strain process. *Negotiation and Conflict Management Research*, 6(3), 180-190.
- Lussier, R. N. (2010). *Human relations in organizations: Applications and skill building* (8th ed.). New York: McGraw Hill.
- Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior. A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 36-50.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2010). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (9th ed.). South-Western: Cengage Learning.
- Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behaviors: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 59(3), 591-622.
- Peng, H. (2012). Counterproductive work behavior among Chinese knowledge workers. *International Journal of Selection and Assessment*, 20(2), 119-138.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 25-37.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (7th ed.). London: Pearson Education.
- Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11.
- Salgado, J. F. (2002). The big five personality dimensions and counterproductive behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 117-125.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior. Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 269-292.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Theorizing about the deviant citizen: An attributional explanation of the interplay of organizational citizenship and counterproductive work behavior. *Human Resource Management Review*, 20, 132-143.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductive; are all counterproductive behaviors created equal. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate*. New Jersey: Pearson Education.