การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ของพนักงานคุมประพฤติ

ปริญญานิพนธ์

ของ

ตวงทอง สังข์แก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

สิงหาคม 2559

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ของพนักงานคุมประพฤติ

ปริญญานิพนธ์

ของ

ตวงทอง สังข์แก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

สิงหาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ของพนักงานคุมประพฤติ

ปริญญานิพนธ์

ของ

ตวงทอง สังข์แก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

สิงหาคม 2559

ตวงทอง สังข์แก้ว. (2559). *การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา, ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับปัจจัยเชิงสาเหตุส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความโดดเด่นของบทบาท การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากครอบครัว และลักษณะของครอบครัว กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ภาระงานของทีม และความหลากหลายทางเพศ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวบุคคล คือ คุณภาพชีวิต ต่อครอบครัว คือ ความพึงพอใจในครอบครัวและต่องานและองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานคุมประพฤติ นอกจากนี้ยังศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ในฐานะของตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานคุมประพฤติที่ทำงานในสำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 769 คน และ 65 สำนักงานคุมประพฤติย่อย โดยมีสมาชิกโดยเฉลี่ยสำนักงานละ 12 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 14 แบบวัด ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบวัดอยู่ระหว่าง 0.706 ถึง 0.947 ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย วิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน และคุณภาพชีวิต และวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ในฐานะตัวแปรปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัว

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติ ภายหลังการปรับ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (χ^2= 1117.272, df = 415, p = 0.0000, CFI =

0.926, TLI = 0.912, RMSEA = 0.047, SRMR within = 0.040 และ SRMR between = 0.056) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า *ความพึงพอใจในครอบครัว* และ*ความพึงพอใจในงาน* ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ในขณะที่*คุณภาพชีวิต* ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว นอกจากนี้ยังผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวกับความพึงพอใจในครอบครัว และกับความพึงพอใจในงาน และสุดท้าย*ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน* ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อมของครอบครัว คือ การสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน แต่ไม่พบว่า กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจของพนักงานคุมประพฤติ และจากผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ พบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อธิบายได้ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม (Homologous Multilevel Relationship) จำนวน 5 ตัวแปร นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันของตัวแปรระดับบุคคลและระดับกลุ่ม (Fuzzy Composition) ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตเชิงทฤษฎี ที่จะนำไปใช้อ้างอิงและอธิบายทฤษฎีระดับกลุ่มได้เพิ่มมากขึ้น

THE STUDY OF EFFECTS OF MULTILEVEL CAUSAL MODELING OF WORK-FAMILY CONFLICT AFFECTING SATISFACTION, QUALITY OF LIFE AND INTENTION TO LEAVE AMONG PROBATION OFFICERS

AN ABSTRACT

BY

THOUNGTONG SUNGKAEW

Presented in partial fulfillment of the requirements for the

Doctor of Philosophy Degree in Applied Behavioral Science Research

At Srinakharinwirot University

August 2016

Thoungtong Sungkaew. (2016). *The Study of Effects of Multilevel Causal Modeling of Work-Family Conflict Affecting Satisfaction, Quality of Life and Intention to Leave among Probation Officers*. Dissertation, Ph.D. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Dusadee Yoelao, Dr. Numchai Supparerkchaisakul.

This research aimed to investigate the multilevel causal model of indirect effect of 3 main factors; (1) characteristic factors including role salience, perfectionism and psychological capital, (2) family factors including family support and family type, and (3) organizational factors including transformational leadership, organizational justice, organizational support, workload and gender diversity, affecting intention to leave and quality of life through work-family conflict among probation officers. This study also aimed to study moderator effects of coping influence on the strength of the relationship between work-family conflict and satisfaction among probation officers. The samples of this study was 769 probation officers in 65 offices of the Department of Probation, Ministry of Justice, with an average cluster size of 12 officers, by multi-stage sampling. 14 questionnaires were used in this study and showed Cronbach's Alpha coefficients between 0.706 to 0.947. Descriptive statistics, Confirmatory Factor Analysis (CFA), Multilevel Structural Equation Modeling (MSEM) and interaction effect analysis were used to test the hypothesis.

The research findings reviewed that the multilevel causal model of work-family conflict affecting intention to leave and quality of life among probation officers was fit well with the empirical data (χ^2 = 1117.272, df = 415, p = 0.0000, CFI = 0.926, TLI = 0.912, RMSEA = 0.047, SRMR within = 0.040 and SRMR between = 0.056). The *family satisfaction* and *job satisfaction* had indirectly impact on characteristic factors which were perfectionism and psychological capital through work interference with family (WIF). Whereas, *quality of life* had indirect effect on characteristic factors which were perfectionism and psychological capital through WIF, through WIF and family satisfaction and through WIF and job satisfaction. Moreover the last result showed that intention to leave had indirect effect on characteristic factors which were perfectionism and psychological capital and family factor as family support through family interference with work (FIW). But the result shown that coping would

not moderate the relationship between probation officers' work-family conflict and satisfaction. In addition, these research findings also supported the concept of Homologous Multilevel Relationship and the fuzzy composition model which found that relationships of each level were effect for different variables, supporting an expansion a theoretical explanation not only of individual level but also multilevel.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ

ของ

ตวงทอง สังข์แก้ว

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา)

..... ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

ประกาศคุณูปการ

การได้มีโอกาสทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้หลายสิ่งหลายอย่าง แน่นอนว่าเป็นการเรียนรู้เรื่องวิชาการ ทั้งในเรื่องของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความเป็นพฤติกรรมศาสตร์ สถิติที่ผู้วิจัยมองว่ายากเกินเอื้อม การวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจกว่าจะมีวันนี้ แต่เหนือไปกว่านั้น ที่เกิดขึ้นระหว่างทางนี้ ผู้วิจัยพบมิตรภาพที่หาซื้อจากที่ไหนไม่ได้ บุคคลแรกที่จะไม่ขอบคุณไม่ได้จริงๆ คือ อ.ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ที่คอยทั้งสอน ทั้งผลัก ทั้งดัน จนผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้เสร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกท่านที่จะต้องขอบคุณ คือ รศ. ดร.ดุษฎี โยเหลา ที่คอยให้คำปรึกษา และเปิดทุกช่องทางในการสื่อสาร ทำให้เราได้ใกล้กัน ถึงแม้ว่าเราอาจจะไม่ค่อยได้เจอกันตัวเป็นๆ ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. อรพินทร์ ชูชม ผศ.ดร. ยุทธนา ไชยจูกุล และผศ.ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์ ที่ให้ความกรุณาตรวจแบบวัดอย่างละเอียด และรวดเร็วมากๆ ขอบคุณ รศ. ดร.มานพ ชูนิล ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในการสอบและให้ข้อเสนอแนะที่ช่วยให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์

ขอบคุณคุณชัยวัฒน์ ร่างเล็ก ที่ให้การสนับสนุนข้อมูลสถิติต่างๆที่สำคัญกับงานวิจัย ขอบคุณพี่ๆ น้องๆ พนักงานคุมประพฤติที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเสร็จอย่างรวดเร็วภายใน 3 เดือน และขอบคุณคุณยุทธพงศ์ หอยศรีจันทร์ ที่ถึงแม้จะได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่น แต่ก็ยังช่วยประสานงานให้ผู้วิจัยได้รับการอนุมัติจากกรมคุมประพฤติให้เก็บข้อมูลได้ ขอบคุณพี่แจ๋ม (เพียงเดือน) ที่คอยให้กำลังใจ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานคุมประพฤติที่จำเป็นงานวิจัยครั้งนี้ด้วย

ขอบพระคุณอาจารย์สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ที่นี่ ขอบคุณพี่ๆเจ้าหน้าที่ และรุ่นพี่รวมถึงน้องๆ ที่ให้กำลังใจกันตลอดมา ขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆร่วมรุ่น ที่ร่วมอยู่ร่วมกันมาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งช่วงที่มีความสุขมาก และช่วงที่มีความสุขน้อยหน่อย แต่เราก็ผ่านกันมาได้

ขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ ที่ ก.พ.ร. ที่คอยให้กำลังใจ และขอบคุณแกงค์ “เด็กพี่วิ” ที่เข้าใจและให้กำลังใจดีๆ โดยเฉพาะพี่วรรณ ที่นอกจากให้กำลังใจแล้วยังทุ่มกำลังกายและกำลังสมองช่วยในสิ่งที่น้องไม่ถนัดเสมอๆ

ขอบคุณเพื่อนแกงค์ “การ์ตูนซนๆ” “สาวสวย ยกกำลัง4” “Cute cute” ที่ให้กำลังใจ และไม่เคยกดดันเพื่อน โดยเฉพาะเพื่อนแกงค์ “น้ำเงิน ^_^ น้ำตาล” ขอบคุณที่เข้าใจ อดทน คอยช่วยเหลือทุกอย่างที่ช่วยได้ และอยู่เคียงข้างกันมาโดยตลอด

และสุดท้ายที่ขาดไม่ได้ ผู้วิจัยขอบคุณครอบครัวสังข์แก้ว ที่ให้กำลังใจ เข้าใจ อดทน และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกๆ เรื่อง ขอบคุณโจ๊ก ที่คอยทำสิ่งที่เพื่อนต้องทำ แต่ยังไม่มีเวลาทำ ขอบคุณจอม ที่อยู่เป็นเพื่อนและพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอด ขอบคุณพี่เยาว์และน้องภูมิ ที่เข้ามาในครอบครัวแล้วสร้างสีสันให้กับบ้านเรา และขอบคุณพ่อกับแม่ ที่คอยสวดมนต์ให้ลูกทุกๆ ช่วงเวลาสำคัญของลูก โดยเฉพาะแม่ที่จะไปปฏิบัติธรรมทุกครั้งที่มีโอกาส ขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่ทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ ขอบคุณจริงๆ ค่ะ

ตวงทอง สังข์แก้ว / จอย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
	ความสำคัญของการวิจัย	7
	ขอบเขตการวิจัย	8
	นิยามศัพท์เฉพาะ	10
	นิยามปฏิบัติการ	12
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	20
	กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม	21
	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	27
	ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	38
	ปัจจัยส่วนบุคคล	38
	ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว	38
	การยึดติดความสมบูรณ์แบบ	44
	ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก	53
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว	58
	ลักษณะของครอบครัว	59
	การสนับสนุนจากครอบครัว	61
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ	65
	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	66
	ความยุติธรรมในองค์การ	75
	ภาระงานของทีม	83
	ความหลากหลายของเพศ	84
	การสนับสนุนจากองค์การ	86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	(ต่อ)	
	ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	90
	ผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล	90
	คุณภาพชีวิต	90
	ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว	93
	ความพึงพอใจในครอบครัว	95
	ผลที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์การ	97
	ความพึงพอใจในงาน	98
	ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน	107
	ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ	111
	กลยุทธ์การจัดการความเครียด	111
	การวิเคราะห์พหุระดับ	116
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	125
	สมมติฐานของการวิจัย	126
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	130
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	130
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	136
	การเก็บรวมรวมข้อมูล	170
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	171
4	**ผลการวิจัย**	176
	ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน	178
	ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย	188

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	**สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	209
	กระบวนการวิจัยโดยสรุป	209
	ผลที่ได้จากการวิจัย	212
	การอภิปรายผลการวิจัย	219
	ข้อเสนอแนะ	223
	ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี	223
	ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	223
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	224
บรรณานุกรม		226
ภาคผนวก		273
	ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	274
	ภาคผนวก ข ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และการทำ Parceling ด้วยวิธีการ Balancing Item แบบ Factorial Algorithm ของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล	276
	ภาคผนวก ค ค่าสถิติการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ	279
	ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรพหุระดับ	282
	ภาคผนวก จ ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย	284
ประวัติย่อผู้วิจัย		286

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	รูปแบบและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว……..	34
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	132
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง	179
4	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา.....	181
5	ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาระดับบุคคล.....	186
6	ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระดับกลุ่ม.....	187
7	ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคล.....	189
8	อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความพึงพอใจ.....	193
9	ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจคุณภาพชีวิตและความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ	194
10	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect: TE) ของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติภายหลังการปรับ ที่แสดงด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน.....	195
11	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย.....	213

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 โครงสร้างกระทรวงยุติธรรม..... 23

2 บทบาทของหน่วยงานต่างๆในกระบวนการยุติธรรม..... 24

3 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบแบ่งแยกเป็นส่วน..... 29

4 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบชดเชย (ให้ความสัมพันธ์กับครอบครัวมากกว่างาน)..... 29

5 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบชดเชย (ให้ความสัมพันธ์กับงานมากกว่าครอบครัว)..... 29

6 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบความสัมพันธ์ทับซ้อน..... 30

7 แบบจำลองความทับซ้อนขององค์ประกอบในชีวิตของบุคคล..... 31

8 ความไม่สอดคล้องระหว่างแรงกดดันของบทบาทการทำงานและบทบาทภายในครอบครัว..... 33

9 ประเภทของคู่สมรส จำแนกตามความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว.. 41

10 แบบจำลองการยึดติดความสมบูรณ์แบบหลายองค์ประกอบ..... 47

11 ประเภทของความยุติธรรมในองค์การ..... 80

12 แบบจำลองประเภทของความยุติธรรมในองค์การ..... 80

13 แบบจำลองความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้าวก่ายชีวิตครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการทำงาน จากแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ..... 94

14 โครงสร้างองค์ประกอบแบบลดหลั่น (Hierarchical Factor Structure) ของกลยุทธ์การจัดการความเครียด..... 113

15 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง..... 152

16 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของความยุติธรรมในองค์การ..... 157

17 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของการสนับสนุนจากองค์การ..... 161

18 แบบจำลองสมมติฐานโครงสร้างความสัมพันธ์ระดับบุคคล..... 190

19 แบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ..... 208

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ย่อโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยความเร็วเวลาเพียงเสี้ยววินาทีเท่านั้น ส่งผลให้สังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวของโลก ย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศไทย นอกเหนือจากนั้นการเป็นหนึ่งในสมาชิกประชาคมอาเซียนของไทย ยังส่งผลให้ไทยต้องปรับตัวเพื่อรอบรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่เว้นแต่ภาคราชการ ที่จะต้องปรับตัวเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่จะมีหลากหลายมากขึ้น เมื่อแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านหลั่งไหลเข้ามาทำงานในประเทศ

เป้าหมายหลักของการบริหารราชการแผ่นดิน คือ *ประโยชน์สุขของประชาชน* (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545) แต่การที่หน่วยงานภาครัฐจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีนั้น สิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนก็คือ บุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสำเร็จ และความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานในยุคปัจจุบัน ซึ่งองค์การในสังคมเศรษฐกิจอย่างปัจจุบัน ถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพย์สิน (Asset) หรือเป็นทุน (Human Capital) ขององค์การ ที่สำคัญยิ่งต่อการสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้กับองค์การ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีศักยภาพ และสมรรถนะในการทำงานที่สูง รวมถึงมีความตื่นตัวต่อการปรับตัวให้ก้าวทันต่อเทคนิค และการบริหารงานรูปแบบใหม่ๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2547) ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) 7 ยุทธศาสตร์ คือ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และการสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

สำหรับบุคคลากรนั้น งาน และครอบครัว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำรงชีวิต

(Pleck. 1977) เพราะฉะนั้นความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Balance of Work and Family) จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น สำหรับการมีชีวิตที่มีดุลยภาพ (Harmonious) และมีความสุข ในทางตรงกันข้าม หากเกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทของการทำงานกับครอบครัว นอกจากนี้คาห์นและคนอื่นๆ (Greenhaus; & Beutell. 1985; citing Kahn; et al. 1964) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาท เกิดจากการที่ภาระหน้าที่ในการเป็นสมาชิกของกลุ่มหนึ่ง ไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่เกิดจากการเป็นสมาชิกในกลุ่มอื่น ซึ่งความขัดแย้งประเภทหนึ่งที่วัยผู้ใหญ่ต้องเผชิญ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) เนื่องจากการทำงานและการดูแลครอบครัว เป็นหน้าที่หลักของบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวนี้ เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) ที่เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้ง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทต่างๆ (Greenhaus; & Beutell. 1985) และเกิดจากความกดดันจากบทบาทการทำงาน และครอบครัว ที่ไม่สอดคล้องกันในแง่ใดแง่หนึ่ง ซึ่งการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทของการทำงาน อาจทำให้บุคคลรู้สึกลำบากใจมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงข้อดีในการเข้าร่วมในบทบาทครอบครัว และในทำนองเดียวกัน เมื่อบุคคลเข้าร่วมในบทบาทครอบครัว อาจรู้สึกลำบากใจมากขึ้น โดยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวดังกล่าว เป็นไปได้ใน 2 ทิศทาง ได้แก่ ความก้าวก่ายครอบครัวของงาน หรืองานก้าวก่ายครอบครัว (Work Interference with Family: WIF) หรือความขัดแย้งของงานที่ส่งผลต่อครอบครัว (Work-to-Family Conflict) และความก้าวก่ายงานของครอบครัว หรือครอบครัวก้าวก่ายงาน (Family Interference with Work: FIW) หรือความขัดแย้งของครอบครัวที่ส่งผลต่องาน (Family-to-Work Conflict) (Frone; Russell; & Cooper. 1992a, Gutek; Searle; & Klepa. 1991) ซึ่งความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ปัจจัย (Greenhaus; & Beutell. 1985) คือ ความขัดแย้งจากเวลา (Time-Based Conflict) ความขัดแย้งจากความตึงเครียด (Strain-Based Conflict) และความขัดแย้งจากพฤติกรรม (Behavior-Based Conflict)

กระทรวงยุติธรรม มีภารกิจเป็นหน่วยงานหลักในกระบวนการยุติธรรม ในการดำเนินการเพื่อพัฒนากฎหมาย และระบบบริหารจัดการของ กระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นเอกภาพ โปร่งใส คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชนทางกฎหมาย ป้องกัน ปราบปราม แก้ไข ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติด ยาเสพติด รวมทั้งป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมและอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การบังคับคดี ทางแพ่ง บังคับคดีทางอาญา บำบัดแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด ซึ่งกรมคุมประพฤติ เป็นหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม ที่มีบทบาทอย่างมากในกระบวนการยุติธรรม ทั้งระหว่างการพิจารณาคดี และหลังการพิจารณาคดีของศาล โดยกรมคุมประพฤติมีวิสัยทัศน์ในการ "เป็นมืออาชีพในการป้องกันสังคม โดยการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชนเพื่อคืนคนดีสู่สังคมอย่างยั่งยืนภายในปี พ.ศ.2558" โดยมีพันธกิจหลัก 2 ประการ คือ การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน

ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในระบบบังคับบำบัดและติดตามช่วยเหลือภายหลังปล่อย ให้กลับคืนเป็นพลเมืองดีของสังคม และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของครอบครัว ชุมชน และภาคีเครือข่าย ในการดูแล แก้ไข บำบัด ฟื้นฟูผู้กระทำผิด ดังนั้นพนักงานคุมประพฤติ จึงเป็นกลุ่มบุคลากรภาครัฐที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ซึ่งจากพระราชบัญญัติ วิธีดำเนินการควบคุมความประพฤติตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2522 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2522 เป็นปีที่ 34 ในรัชกาลปัจจุบัน มาตรา 6 ให้พนักงานคุมประพฤติมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น และโดยเฉพาะ ให้มีอำนาจหน้าที่ ตั้งแต่การ*สืบเสาะและพินิจ*เรื่องอายุ ประวัติ ความประพฤติ สติปัญญา การศึกษาอบรม สุขภาพ ภาวะแห่งจิต นิสัย อาชีพ และสิ่งแวดล้อมของจำเลย ตลอดจนสภาพความผิดและเหตุอื่นอันควรปรานี ตามที่ศาลสั่ง เพื่อรายงานต่อศาล *การส่งตัวจำเลยให้แพทย์ตรว*จเกี่ยวกับสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ *การทำรายงานและความเห็น*เกี่ยวกับความสามารถของจำเลยว่าจะปรับปรุงแก้ไขหรือฟื้นฟูตนเอง ได้เพียงใดหรือไม่ ตลอดจนความต้องการของจำเลยเกี่ยวกับวิธีการคุมความประพฤติ *การสอดส่อง สอบถาม แนะนำ ช่วยเหลือ และตักเตือน*ผู้ถูกคุมความประพฤติในเรื่องความประพฤติและการประกอบอาชีพ การสอดส่องผู้ถูกคุมความประพฤติในการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ศาลกำหนด การ*ทำรายงานและความเห็นเกี่ยวกับความประพฤติ* การประกอบอาชีพ และพฤติการณ์ของผู้ถูกคุม ความประพฤติเพื่อเสนอต่อศาล และทำหน้าที่อื่นเกี่ยวกับการคุมความประพฤติ ตามที่ศาลเห็นสมควร

จากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของพนักงานคุมประพฤติดังกล่าว จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของพนักงานคุมประพฤติ มีหลากหลาย ทั้งในลักษณะของงานประจำสำนักงาน และงานภาคสนาม ที่ต้องพบปะผู้ถูกคุมประพฤติ และการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อนำผู้ถูกคุมประพฤติ ในการทำประโยชน์เพื่อสังคม ตามคำสั่งของศาล เป็นต้น ซึ่งงานแต่ละด้านของพนักงานคุมประพฤตินี้เอง มักต้องใช้ระยะเวลาเนื่องจากแต่ละคดีของผู้ถูกคุมประพฤติ มักใช้ระยะเวลาหนึ่งในการดำเนินการ จึงอาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้น และตัวอย่างหนึ่งที่ส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติ มีภาระงานที่หนักขึ้นในหลายปีนี้เห็นได้จากสถิติคดีฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งในงานของพนักงานคุมประพฤติ มีอัตราที่เพิ่มขึ้นทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 ถึง 2555 (กรมคุมประพฤติ. 2556ก) นอกจากนี้ หากพิจารณาจากสถิติการสืบเสาะรับใหม่ และการสอดส่องรับใหม่ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2556 เห็นได้ว่าทั้ง 2 ภารกิจในภาพรวมมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี (กรมคุมประพฤติ. 2556ข) ด้วยเหตุนี้จึงอาจส่งผลให้ภาระงานของพนักงานคุมประพฤติมีเพิ่มมากขึ้น ทำให้พนักงานคุมประพฤติจะต้องให้ความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้นนอกจากนั้นมนิตา สิงเอี่ยม (2553) ที่ศึกษาความมั่นคงในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติและพบว่า พนักงานคุมประพฤติ มีความรู้สึกมั่นคงในการ

ทำงานระดับปานกลาง อีกทั้งยังมีผลการวิจัยของปิยรัชนี ตระกูลจันทร์แสง (2555) ที่พบว่า พนักงานคุมประพฤติมีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับสูง จากเหตุผลข้างต้นอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวขึ้นได้

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในประเทศไทย สามารถสรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล และครอบครัว หรือการทำงาน และผลกระทบต่อทั้งต่อตัวบุคคลเอง ครอบครัวและองค์การ กล่าวคือ ผลงานวิจัยที่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีสาเหตุมาจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ *ปัจจัยส่วนบุคคล* เช่น เพศ (ดวงหทัย คชเสนี. 2549, อรชุลี เตียวพิพิธพร. 2553, ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) อายุ (ดวงหทัย คชเสนี. 2549, ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) สถานภาพสมรส (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) ระดับการศึกษา (ตติยา เอมซ์บุตร. 2542) บุคลิกภาพ (พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช. 2553, ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) และความพึงพอใจในชีวิต (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) *ปัจจัยเกี่ยวกับครอบครัว* เช่น จำนวนบุตร (ดวงหทัย คชเสนี. 2549, ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) อายุบุตร (ดวงหทัย คชเสนี. 2549) อายุของบุตรคนสุดท้อง (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) การมีผู้ช่วยในครัวเรือน (ดวงหทัย คชเสนี. 2549) และการสนับสนุนจากครอบครัว (ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2548, อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์; และ ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549, สุมลรัตน์ ดอกเขียว. 2553) และ*ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานหรือองค์การ* เช่น ตำแหน่งงาน (อรชุลี เตียวพิพิธพร. 2553) จำนวนชั่วโมงการทำงาน (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) เวลาที่ใช้เดินทางในการมาทำงาน (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) สถานที่ปฏิบัติงาน (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553) การรับรู้ภาระงาน (ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2548, อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549) การสนับสนุนทางสังคม (ตติยา เอมซ์บุตร. 2542, วรางค์ วีระนาคินทร์; และ มัลลิกา สังข์สนิท. 2009, สุมลรัตน์ ดอกเขียว. 2553) การสนับสนุนจากองค์การ (ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2548, อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์; และ ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549) และความพึงพอใจในงาน (นฤมล ผ่องใส. 2544) เป็นต้น

อีกทั้งยังมีการศึกษาผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ *ผลกระทบต่อตัวบุคคล* เช่น ความพึงพอใจในชีวิต (ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2548, ดวงหทัย คชเสนี. 2549, พิทยา แจ่มศักดิ์. 2556) สุขภาวะทางจิต (สุรชา เชษฎาธนาพร; และ พรรณระพี สุทธิวรรณ. 2555) ความผาสุกทางใจ (พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช. 2553) คุณภาพชีวิต (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; อังศินันท์ อินทรกำแหง. 2553) และความเครียด (พรรณรพี ทรัพย์เจริญ. 2555) *ผลกระทบต่อครอบครัว* เช่น คุณภาพชีวิตครอบครัว (ตติยา เอมซ์บุตร. 2542, อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549) และ*ผลกระทบต่องานหรือองค์การ* เช่น ความพึงพอใจในงาน (ตติยา เอมซ์บุตร. 2542, สุธิดา เรืองศิริ. 2548, ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2548, อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549, อรชุลี

เตียวพิพิธพร. 2553) ความสุขในการทำงาน (วิภาวรรณ บุญมั่ง. 2552) คุณภาพชีวิตการทำงาน (ตติยา เอมซ์บุตร. 2542) ความทุ่มเทในงาน (ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. 2553) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (นัฏชุกา คำวินิจ. 2551) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. 2554) ความสามารถในการทำงาน (วารุณี ตั้งสถาเจริญพร; ธานี แก้วธรรมานุกูล; และ อัจฉราพร ศรีภูษณาพรรณ. 2555) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (เชลิสา ศิริมหันต์. 2551, นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. 2554) ความเครียดในการทำงาน (วัชรานันท์ รัตนกุสุมภ์. 2552) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. 2553) และความตั้งใจที่จะลาออก (วนิดา จิตรวิมลรัตน์. 2553) เป็นต้น

นอกจากนี้ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่ศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในต่างประเทศที่ สามารถสรุปได้ว่า มีแนวทางการศึกษาความสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทย กล่าวคือ การศึกษาที่มุ่งเน้นปัจจัย และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ครอบครัว และการทำงาน หรือองค์การ เช่นเดียวกัน โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ได้แก่ *ปัจจัยส่วนบุคคล* เช่น การยึดติดความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism) (Mitchelson. 2009, Ahmad; & Ngah. 2011) การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) (Cinamon. 2006, Wang; Lawler; & Shi. 2013) การมองในแง่ดี (Optimism) (Dyson-Washington. 2006) และความโดดเด่นของบทบาท (Role Salience) (Charles; Richard; & Raj. 1991, Parasuraman; & Greenhaus. 2002) *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว* เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว (Wallace. 2005, Daalen; Willemsen; & Sanders. 2006, Christine; & Wiese. 2009, Michela; et al. 2010, Namayandeh; Yaacob; & Juhari. 2010, Griggs; Casper; & Eby. 2013) และการสนับสนุนจากคู่ชีวิต (Bellavia; & Frone. 2005, Daalen; Willemsen; & Sanders. 2006) และ*ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานหรือองค์การ* เช่น การสนับสนุนจากองค์การ (Hamwi; Rutherford; & Boles. 2011, Gurbuz; Turunc; & Celik. 2012) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน (Bellavia; & Frone. 2005, Kossek; Pichler; Bodner; & Hammer. 2011) การสนับสนุนจากองค์การเกี่ยวกับงาน (Cohen; & Laini. 2008) การสนับสนุนจากองค์การเกี่ยวกับครอบครัว (Voydanoff. 2004, Zhang; & Liu. 2011, Booth; & Matthews. 2012, Griggs; Casper; & Eby. 2013) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา (Jiang. 2012) และความยุติธรรมในองค์การ (Jiang. 2012, Lambert; Hogan; & Cheeseman. 2013) เป็นต้น สำหรับการศึกษาผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในงานวิจัยต่างประเทศ พบผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมากมายต่อทั้งบุคคล ครอบครัว และงานหรือองค์การ (Fu; & Shaffer. 2001, Boyar; et al. 2003) เช่น ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อครอบครัว (Family Satisfaction) เป็นผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่สำคัญที่สุด เนื่องจากความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบหรือมีความสุขต่อสิ่งที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆ ที่

พอใจได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ระดับของความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัวของบุคคลจะมีมากน้อยแตกต่างกันขึ้นกับรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างงานกับครอบครัว (Bhuian; Menguc; & Borsboom. 2005, Eby; et al. 2005, Lu; et al. 2008, Karatepe; & Uludag. 2007, Namasivayam; & Mount. 2004, Namasivayam; & Zhao. 2007, Wayne; Musisca; & Fleeson. 2004) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของยิวไดรีม และไอแคน (Yildirim; & Aycan. 2008) ที่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงาน และครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล (Cimete; Gencalp; & Keskin. 2003, Bellin; et al. 2013) และส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Boyar; & Mosley. 2007, Amah. 2009, De Milt; Fitzpatrick; & McNulty. 2011, Mahdi; et al. 2012)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์ความรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศมีความสอดคล้องกันทั้งในแง่ของปัจจัยและผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มี 3 มิติ ได้แก่ มิติที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ครอบครัว และงานหรือองค์การ และส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระดับบุคคลเท่านั้น มีงานวิจัยจำนวนไม่มาก ที่ศึกษาปัจจัยพหุระดับที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีการเผยแพร่ออกมา เช่น งานวิจัยของลอว์สันและคนอื่นๆ (Lawson; et al. 2013) ที่ศึกษาปัจจัยพหุระดับจากองค์การ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากเหตุผลที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัย สนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ทั้งในแง่ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและองค์การ รวมถึงผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลต่อทั้งที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือ ความพึงพอใจในครอบครัว และส่งผลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อันได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติในที่สุด ซึ่งการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวครั้งนี้ มีความโดดเด่นใน 3 ประเด็น คือ เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งในแง่ของงาน และครอบครัว นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาที่มีลักษณะพหุระดับ เพื่อศึกษาปัจจัยและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานย่อย ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการศึกษาการนำกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เข้ามาช่วยในการลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งทำให้เห็นปัจจัยเชิงสาเหตุและผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่ชัดเจนขึ้นอีกด้วย เพื่อนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติ เพื่อเป็นสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงสนับสนุนให้การทำงานของพนักงานคุมประพฤติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

1.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ในฐานะของตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจของพนักงานคุมประพฤติ

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ ความสำคัญเชิงทฤษฎี ความสำคัญเชิงระเบียบวิธีวิจัย และความสำคัญในการนำไปใช้ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. <u>ความสำคัญเชิงทฤษฎี</u> การวิจัยครั้งนี้เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบพหุระดับระหว่างตัวแปรปัจจัยต่างๆ ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคุมประพฤติย่อย ที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และผลกระทบ ทั้งต่อตัวบุคคล ครอบครัว และหน่วยงาน อีกทั้งยังมีการศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ในฐานะตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในงานและครอบครัว ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ของกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ (Greenhaus; & Beutell. 1985) และแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ (Ford; Heiner; & Langkamer. 2007; citing Frone; et al. 1992) เป็นพื้นฐานในการสร้างแบบจำลองสมมติฐาน ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของพนักงานคุมประพฤติ และจะสามารถอ้างอิงไปถึงกลุ่มอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกับพนักงานคุมประพฤติต่อไปได้

2. <u>ความสำคัญเชิงระเบียบวิธีวิจัย</u> งานวิจัยนี้ได้นำการหาความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass Correlation: ICC) ซึ่งเป็นโมเดลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ที่มีข้อตกลงเบื้องต้น

ประการหนึ่งว่า ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างแต่ละค่าต้องเป็นอิสระจากกัน (Independence of Observations) จึงอาจเป็นไปได้ว่าข้อมูลที่ได้ภายในกลุ่มเดียวกัน จะมีค่าใกล้เคียง หรือสัมพันธ์กัน ซึ่งการนำความสัมพันธ์ภายในกลุ่มมาใช้ เพื่อทดสอบระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานย่อย เพื่อนำผลการทดสอบมาใช้พิจารณาในการกำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดขึ้นที่ระดับสำนักงาน ซึ่งในการทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ ในงานวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling: MSEM) โดยใช้โปรแกรม Mplus ที่สามารถวิเคราะห์อิทธิพลแบบพหุระดับได้อย่างแท้จริง เพราะทดสอบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกันทุกตัวแปรในแบบจำลอง การประมาณค่าพารามิเตอร์ต่างๆ จึงเป็นการประมาณค่าที่อาศัยข้อมูลทั้งหมดในแบบจำลอง ไม่ใช่การวิเคราะห์ที่แยกส่วนวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) ครั้งละตัวแปร แล้วจึงค่อยนำค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้มาใส่ทีละส่วน จึงทำให้คำตอบการวิจัยที่ช่วยเสริมกันและกันให้สมบูรณ์มากขึ้น

3. <u>ความสำคัญในการนำไปใช้</u> โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งตัวพนักงานคุมประพฤติเอง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการทำความเข้าใจ และสามารถปรับตัวให้สามารถทำงาน และใช้ชีวิตอยู่ในครอบครัวได้อย่างมีความสุข เนื่องจากสามารถจัดการความขัดแย้งระหว่างบทบาทชีวิตครอบครัว และชีวิตการทำงานที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานคุมประพฤติเอง ในขณะที่ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานคุมประพฤติสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติคงอยู่ในกรมคุมประพฤติ โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานคุมประพฤติใหม่มาทดแทนพนักงานคุมประพฤติที่โอนย้ายอีกด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากเป็นงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาพหุระดับ ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ จึงมี 2 ส่วน ได้แก่ ประชากรระดับกลุ่ม คือ สำนักงานคุมประพฤติย่อย ที่มีจำนวนพนักงานคุมประพฤติ 5 คนขึ้นไป ซึ่งมีทั้งหมด 76 แห่ง จากสำนักงานคุมประพฤติภาค จำนวน 10 ภาค และประชากรระดับบุคคล คือ พนักงานคุมประพฤติ สังกัดกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม จากสำนักงานคุมประพฤติย่อยทั่วประเทศ จำนวน 1,826 คน และสำหรับกลุ่มตัวอย่าง ที่จะใช้ในการศึกษาพหุระดับครั้งนี้ มี 2 ส่วน ได้แก่

1. สำนักงานคุมประพฤติย่อย ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติที่ทำงานในสำนักงานคุมประพฤติย่อย ทั้ง 60 แห่ง

2. พนักงานคุมประพฤติ ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานคุมประพฤติที่อาศัยอยู่กับครอบครัว โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติตามสำนักงานคุมประพฤติย่อย ซึ่งหากสำนักงานคุมประพฤติย่อยใดมีจำนวนพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติทั้งสำนักงาน และหากสำนักงานคุมประพฤติย่อยใด มีพนักงานคุมประพฤติจำนวนมากกว่า 5 คน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานคุมประพฤติย่อยในสำนักงานนั้นๆ แต่ไม่น้อยกว่า 5 คน จึงทำให้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติ ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 710 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**

   1.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

   1.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2. **ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**

   2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

      2.1.1 ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว

      2.1.2 การยึดติดความสมบูรณ์แบบ

      2.1.3 ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

   2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว

      2.2.1 ลักษณะของครอบครัว

      2.2.2 การสนับสนุนจากครอบครัว

   2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ

      2.3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

      2.3.2 ความยุติธรรมในองค์การ

      2.3.3 ภาระงานของทีม

      2.3.4 ความหลากหลายทางเพศ

      2.3.5 การสนับสนุนจากองค์การ

3. **ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**

3.1 ผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล คือ คุณภาพชีวิต

3.2 ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือ ความพึงพอใจในครอบครัว

3.3 ผลที่เกี่ยวข้องกับงาน และองค์การ ได้แก่

3.3.1 ความพึงพอใจในงาน

3.3.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน

4. **ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจ** คือ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานคุมประพฤติ หมายถึง พนักงานคุมประพฤติ ตามพระราชบัญญัติ วิธีดำเนินการควบคุมความประพฤติตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2522 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2522 เป็นปีที่ 34 ในรัชกาลปัจจุบัน มาตรา 6

สำนักงานคุมประพฤติย่อย หมายถึง ส่วนราชการหนึ่งในสังกัดกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ที่เป็นหน่วยบริการประชาชนปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาค โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคุมประพฤติภาค ที่มีจำนวนพนักงานคุมประพฤติไม่น้อยกว่า 5 คน ซึ่งมีทั้งหมด 10 ภาค โดยมีจำนวนของสำนักงานย่อยในการดูแลของสำนักงานภาครวมทั้งสิ้น จำนวน 76 แห่งทั่วประเทศ

บทบาทของการทำงาน หมายถึง บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ วิธีดำเนินการควบคุมความประพฤติตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2522

ครอบครัว หมายถึง กลุ่มคนที่ผูกพันกันโดยสายเลือด หรือโดยการแต่งงาน ที่อาศัยอยู่ด้วยกัน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ครอบครัวเดี่ยว และครอบครัวขยาย

บทบาทในครอบครัว หมายถึง บทบาทที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ อันได้แก่ บทบาทของความเป็นคู่สมรส ความเป็นพ่อ/แม่ ความเป็นลูก ความเป็นพี่น้อง และความเป็นหลาน

ตัวแปรระดับบุคคล หมายถึง ตัวแปรที่ค่าคะแนนแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรระดับบุคคล จำนวน 12 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความโดดเด่นของบทบาท

ระหว่างงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ลักษณะของครอบครัว การสนับสนุนจากครอบครัว ความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน และคุณภาพชีวิต

ตัวแปรระดับกลุ่ม หมายถึง ตัวแปรที่มีค่าคะแนนแตกต่างกันไปตามสำนักงานคุมประพฤติย่อย ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จำแนกตัวแปรระดับกลุ่มออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) ตัวแปรระดับกลุ่มที่ได้จากข้อมูลสถิติจากกรมคุมประพฤติ ที่แสดงถึงความเป็นสำนักงานคุมประพฤติย่อย (Aggregate Property Model) ได้แก่ ตัวแปรภาระงานของทีม 2) ตัวแปรระดับกลุ่มที่ได้จากการนำคะแนนของสำนักงานคุมประพฤติมาคำนวณเพื่อสร้างเป็นคะแนนความแตกต่าง ได้แก่ ตัวแปรความแตกต่างระหว่างเพศ 3) ตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดจากการรับรู้รวมกันของพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยเดียวกัน ประกอบด้วยตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ โดยทั้ง 3 ตัวแปร วัดโดยให้พนักงานคุมประพฤติแต่ละคนภายในสำนักงานคุมประพฤติย่อยเดียวกันประเมินตัวแปรเดียวกัน (Referent-Shift Model) ซึ่งการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยให้พนักงานคุมประพฤติแต่ละคน ประเมินภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อทีมพนักงานคุมประพฤติของผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติย่อยที่ตนสังกัดอยู่ สำหรับการวัดความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ โดยให้พนักงานคุมประพฤติแต่ละคน ประเมินความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การที่ทีมพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยแห่งเดียวกับที่ตนสังกัดได้รับ 4) ตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดจากการรวมคะแนนของพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยเดียวกัน นำมาเป็นคะแนนของกลุ่ม (Summary Index Model) ประกอบด้วย ตัวแปรความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และความพึงพอใจในงาน โดยคะแนนของตัวแปรเหล่านี้ ได้จากการประเมินคุณสมบัติที่ต้องการวัดของพนักงานคุมประพฤติแต่ละคน ซึ่งตัวแปรระดับกลุ่มประเภทนี้ไม่ได้เกิดจากการรับรู้ร่วมกันของพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่มเช่นเดียวกับตัวแปรประเภท Referent-Shift Model แต่ตรวจสอบว่าคะแนนระดับกลุ่ม ที่สร้างจากคะแนนเฉลี่ยของพนักงานคุมประพฤติจากสำนักงานคุมประพฤติย่อยเดียวกันนั้น มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มหรือไม่เท่านั้น (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004)

ตัวแปรพหุระดับ หมายถึง ตัวแปรที่สามารถเป็นไปได้ทั้งตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับกลุ่ม ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวิจัย ทั้งนี้ตัวแปรพหุระดับมีการตรวจสอบคุณภาพการวัดตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งตัวแปรพหุระดับในการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร เป็นตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดจากการรับรู้ร่วมกันของพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยเดียวกัน

นิยามปฏิบัติการ

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันเกี่ยวกับความต้องการจากบทบาทของการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ที่เกิดจากต้นเหตุ 3 ประการ คือ (1) *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เกิดจากเวลา* หมายถึง การให้เวลากับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากจนทำให้ไม่มีเวลาให้กับอีกบทบาทหนึ่ง จนไม่สามารถทำหน้าที่ในอีกบทบาทได้ หรืออาจรู้สึกกังวลใจกับบทบาทหนึ่ง ในขณะที่ทำหน้าที่ในอีกบทบาทหนึ่ง (2) *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เกิดจากความตึงเครียด* หมายถึง การที่ความเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า อาการซึมเศร้า ความเฉื่อยชา หรือความฉุนเฉียวจากบทบาทหนึ่ง และส่งผลกระทบกับอีกบทบาทหนึ่ง และ (3) *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เกิดจากพฤติกรรม* หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบทบาทหนึ่ง ไม่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในอีกบทบาทหนึ่ง ทำให้พนักงานคุมประพฤติไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ออกเป็น 2 ทิศทาง ได้แก่ 1) **ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน** หมายถึง ความไม่สอดคล้องของความต้องการที่เกิดจากบทบาทภายในครอบครัว ส่งผลกระทบต่อบทบาทของการทำงาน ในแง่ของเวลา ความเครียด และพฤติกรรม และ 2) **ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว** หมายถึง ความไม่สอดคล้องของความต้องการที่เกิดจากบทบาทของการทำงาน ส่งผลกระทบต่อบทบาทภายในครอบครัว ในแง่ของเวลา ความเครียด และพฤติกรรม โดยการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยจะแปล และปรับปรุงแบบวัดของคาร์ลสัน, แคกมาร์ และวิลเลียมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน จำนวน 9 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว จำนวน 9 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนั้นคะแนนความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว เป็นคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแต่ละประเภทสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวประเภทนั้นๆ สูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง การให้คุณค่าและความ

ผูกพันเกี่ยวกับการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว ในแง่ของการเป็นสมาชิกในครอบครัวทั่วไป และการดูแลที่อยู่อาศัยของพนักงานคุมประพฤติ โดยในการวัดความโดดเด่นระหว่างการทำงานกับครอบครัว ผู้วิจัยจะนำแบบวัดความโดดเด่นของบทบาทในชีวิต (Life Role Salience Scale: LRSS) ของ อเมเทีย และคนอื่นๆ (Amatea; Cross; Clark; & Bobby. 1986) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ที่ประกอบด้วย 2 ส่วนตามองค์ประกอบของความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว คือ (1) การให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับงาน ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ และ (2) การให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับครอบครัว อันประกอบด้วย บทบาทภายในครอบครัว และการดูแลบ้าน ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนั้นคะแนนความโดดเด่นระหว่างบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว จะเป็นคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อ โดยพิสัยของตัวแปร อยู่ระหว่าง 1-7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของบทบาทใดสูงกว่าระหว่างบทบาทการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว แสดงว่าเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทด้านนั้นมากกว่า หรือมีความโดดเด่นของบทบาทด้านนั้นๆ โดยจำแนกได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงานมากกว่า ถือว่าเป็นผู้ที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน และ 2) ผู้ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัวมากกว่า ถือว่าเป็นผู้ที่มีความโดดเด่นในบทบาทของครอบครัว โดยผู้วิจัยกำหนดให้พนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน มีคะแนนเท่ากับ 1 แต่พนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของครอบครัว มีคะแนนเท่ากับ 0

การยึดติดความสมบูรณ์แบบ หมายถึง ความต้องการที่จะทำทุกอย่างให้ถูกต้อง หลีกเลี่ยงที่จะสร้างความผิดพลาด และขาดความยืดหยุ่นของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ *มาตรฐานส่วนบุคคล* หมายถึง การกำหนดเป้าหมายในการทำสิ่งต่างๆไว้สูง *ความพยายามที่จะสมบูรณ์แบบ* หมายถึง การใช้ความพยายามทำทุกอย่างให้สมบูรณ์แบบ โดยไม่คำนึงถึงต้นทุนของความพยายาม และจะไม่มีความพอใจ หากสิ่งที่ทำลงไปไม่สมบูรณ์แบบ และ*ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด* หมายถึง ความรู้สึกผิด และความคิดโทษตัวเอง หากผลของการกระทำไม่สมบูรณ์แบบ ในการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ของโกโบริ (Kobori. 2006) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยเลย ถึงบ่อยมาก ซึ่งในการตีความการยึดติดความสมบูรณ์แบบของพนักงานคุมประพฤติ ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะทางจิตเชิงบวกของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) *การรับรู้ความสามารถของตน* หมายถึง ความมั่นใจที่จะใช้ความพยายาม เพื่อให้งานที่ท้าทายประสบความสำเร็จลุล่วง (2) *การมองในแง่ดี* หมายถึง การให้เหตุผลเชิงบวก เกี่ยวกับความสำเร็จในปัจจุบัน และอนาคต (3) *ความคาดหวัง* หมายถึง แรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ แรงผลักดันให้ไปสู่เป้าหมาย และการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และ (4) *การฟื้นคืนสภาพ* หมายถึง ความยืดหยุ่น ยืดหยัด และความสามารถที่จะตอบสนองกับปัญหา ความขัดแย้ง และความล้มเหลว หรือแม้แต่ในสถานการณ์เชิงบวก และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ในการวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ของลูธานส์; โยเซฟ และอโวลิโอ (Luthans; Youssef; & Avolio. 2007) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการตีความทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของพนักงานคุมประพฤติ ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก สูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก สูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ลักษณะของครอบครัว หมายถึง รูปแบบครอบครัวที่พนักงานคุมประพฤติอาศัยอยู่ด้วยกัน ซึ่ง ในการวัดลักษณะครอบครัว ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถาม จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะรายการตรวจสอบ (Check List) เพื่อให้พนักงานคุมประพฤติเลือกผู้ที่อาศัยอยู่ด้วยกัน โดยผู้ตอบสามารถตอบได้หลายรายการ โดยในการตีความของลักษณะของครอบครัว ผู้วิจัยจำแนกลักษณะครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) *ครอบครัวเดี่ยว* หมายถึง ครอบครัวที่ประกอบด้วยบิดามารดาและบุตร และ 2) *ครอบครัวขยาย* หมายถึง ครอบครัวที่ประกอบด้วยบิดา มารดาและบุตร และยังมีญาติพี่น้องอื่นๆ เป็นสมาชิกอาศัยร่วมอยู่ด้วยกัน โดยผู้วิจัยกำหนดให้พนักงานคุมประพฤติที่อาศัยอยู่ในครอบครัวเดี่ยว มีคะแนนเท่ากับ 1 แต่พนักงานคุมประพฤติที่อาศัยอยู่ในครอบครัวขยาย มีคะแนนเท่ากับ 0

การสนับสนุนจากครอบครัว หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทั้งทางร่างกาย ในแง่ของการช่วยตัดสินใจ และทางจิตใจ ในการให้กำลังใจ เข้าใจความรู้สึก ร่วมทุกข์ร่วมสุข และอยู่เคียงข้างเมื่อประสบปัญหา ที่พนักงานคุมประพฤติรับรู้จากสมาชิกในครอบครัว ซึ่งได้แก่ คู่สามีภรรยา บุตร พ่อ แม่ พี่น้อง ป้า น้า อา ปู่ย่าตายาย และ/หรือบุคคลสำคัญในชีวิต ที่อาศัยอยู่ด้วยกัน ในการวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ของไซเมท; ดาห์เล็ม;

ไซเมท และฟาร์เลย์ (Zimet; Dahlem; Zimet; & Farley. 1988) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการตีความการสนับสนุนจากครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากครอบครัว สูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่านิยม คุณธรรม มาตรฐานและการมองการณ์ไกลไปในอนาคต รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงานคุมประพฤติ ให้เห็นความสำคัญของผลประโยชน์ของสำนักงาน ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน ที่พนักงานคุมประพฤติมีต่อผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติย่อยที่ตนสังกัด ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) *การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์* หมายถึง การมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังพนักงานคุมประพฤติใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต มีความเฉลียวฉลาด มีความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง แน่วแน่ในอุดมการณ์ มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและประโยชน์ของสำนักงานย่อย ทั้งยังเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจในตนเองให้แก่พนักงานคุมประพฤติอีกด้วย (2) *การสร้างแรงบันดาลใจ* หมายถึง การสื่อสารความคาดหวังที่สูงของตนเองที่มีต่อพนักงานคุมประพฤติให้รับรู้ ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจ โดยการจูงใจให้ยึดมั่นต่อวิสัยทัศน์ของสำนักงานย่อย (3) *การกระตุ้นทางปัญญา* หมายถึง การกระตุ้นให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การกระตุ้นให้พนักงานคุมประพฤติตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้มีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆมาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม และ (4) *การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล* หมายถึง การให้ความสำคัญกับการส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ด้วยการใส่ใจการรับรู้ และพยายามตอบสนองความต้องการของพนักงานคุมประพฤติแต่ละคน ทำให้พนักงานคุมประพฤติรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักงานย่อยจะเป็นพี่เลี้ยง และที่ปรึกษาของพนักงานคุมประพฤติ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานคุมประพฤติแต่ละคน ในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดภาวะผู้นำของ ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ที่แปลมาจากแบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบ ฉบับ 5x (Multifactor Leadership Questionnaire Form 5x/ MLQ) มาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 40 ข้อเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยเลย ถึงบ่อยมาก ซึ่งในการตีความภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดย

พนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงกว่า แสดงว่าพนักงานคุมประพฤติรับรู้ว่าผู้อำนวยการสำนักงานย่อยของตนเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรม ที่พนักงานคุมประพฤติได้รับจากการเป็นพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นๆ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) *ความยุติธรรมด้านกระบวนการ* หมายถึง ความยุติธรรมที่เกิดจากการใช้เกณฑ์ และกระบวนการต่างๆ ขึ้นอยู่กับนโยบาย และกระบวนการที่สำนักงานคุมประพฤติย่อยใช้ในการพิจารณาการให้ผลตอบแทน (2) *ความยุติธรรมระหว่างบุคคล* หมายถึง การให้เกียรติ และการแสดงความสุภาพต่อกันภายในสำนักงานคุมประพฤติย่อย (3) *ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์* หมายถึง การได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน หรือจากความสำเร็จที่สำนักงานย่อยให้แก่พนักงานคุมประพฤติอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งในการวัดความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัดความยุติธรรมในองค์การ ของเอโลเวียนิโอและคนอื่นๆ (Elovainio; et al. 2010) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการตีความความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความยุติธรรมในองค์การสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้การได้รับความยุติธรรมจากองค์การสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ภาระงานของสำนักงานคุมประพฤติย่อย หมายถึง จำนวนเฉลี่ยต่อเดือนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคุมประพฤติย่อย ตามแนวคิดของโบเวอร์ และเจ้นท์ (Bowers; & Jentsch. 2005) ซึ่งในการวัดภาระงานนี้ ผู้วิจัยคำนวณจากสถิติในฐานข้อมูลของกรมคุมประพฤติ

ความหลากหลายทางเพศ หมายถึง ความแตกต่างหรือความคล้ายคลึงระหว่างเพศของพนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานคุมประพฤติย่อย ซึ่งมีค่า อยู่ในช่วงระหว่าง 0 ถึง 0.5 ซึ่ง 0 หมายถึง สำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นมีพนักงานคุมประพฤติเพศเดียวกันทั้งสำนักงาน และ 0.5 หมายถึง สำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้น มีพนักงานคุมประพฤติทั้งผู้หญิงและผู้ชายจำนวนเท่ากัน โดยสำนักงานคุมประพฤติที่มีค่าความหลากหลายทางเพศมาก แสดงว่ามีความหลากหลายทางเพศมากกว่า สำนักงานคุมประพฤติที่มีค่าน้อยกว่า

การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทั้งด้านร่างกาย ด้วยการสนับสนุนและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และด้านจิตใจ ด้วยการเห็นคุณค่าจากคนในที่ทำงาน ในแง่ของงานที่ทำ การมีส่วนร่วม ตลอดจนความเอาใจใส่ความเป็นอยู่จากสำนักงานคุมประพฤติย่อย ที่พนักงานคุมประพฤติรับรู้จากการเป็นสมาชิกของสำนักงานคุมประพฤติย่อย ในการวัดการสนับสนุน

จากองค์การ ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ของ ไอเซนเบอเกอร์และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1997) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่จริงที่สุด ถึงจริงที่สุด โดยในการตีความการสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากองค์การสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์การมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ความพึงพอใจในครอบครัว หมายถึง ความรู้สึกทางบวกต่อสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกัน และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ในแง่ของการยอมรับ การสื่อสารระหว่างกันวิธีการที่สมาชิกในครอบครัวช่วยเหลือกันและกันในเวลาที่ต้องการ รวมถึงการตอบสนองทางด้านอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว ในแง่ของการให้ความรัก ความเศร้าโศกเสียใจ หรือความโกรธ เป็นต้น ซึ่งในการวัดความพึงพอใจในครอบครัว ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัด APGAR ของสมิลค์สเทน (Smilkstein. 1978) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยในการตีความความพึงพอใจในครอบครัว ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในครอบครัวสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในครอบครัวมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำอยู่ รวมถึงองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ ในแง่มุมต่างๆของพนักงานคุมประพฤติ ได้แก่ การใช้ความสามารถ การประสบความสำเร็จ กิจกรรม ความก้าวหน้า อำนาจ นโยบายและการปฏิบัติขององค์การ การตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ ค่านิยมเกี่ยวกับศีลธรรม การได้รับการยอมรับ ความมั่นคงปลอดภัย การบริการทางสังคม ฐานะทางสังคม การดูแลเรื่องของความสัมพันธ์ การดูแลเรื่องการทำงาน ความหลากหลาย และสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งในการวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือวัด ความพึงพอใจในงาน ของ มหาวิทยาลัยมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ของเวส และคนอื่นๆ (Weiss; et al. 1967) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่พึงพอใจน้อยที่สุด ถึง พึงพอใจมากที่สุด โดยในการตีความความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด หมายถึง วิธีการที่พนักงานคุมประพฤติใช้ในการ

ตอบสนองต่อความเครียด และความวิตกกังวล ซึ่งมี 2 ประเภท ได้แก่ การผูกพัน (Engagement) ซึ่งมีการใช้วิธีการตอบสนองต่อความเครียด 4 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) *การจัดการปัญหา* หมายถึง การเปลี่ยนสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (2) *การสร้างใหม่ด้วยเหตุผล* หมายถึง การปรับเปลี่ยนความคิดที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (3) *การแสดงออกทางอารมณ์* หมายถึง การระบายและถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากความเครียด (4) *การสนับสนุนทางสังคม* หมายถึง การแสวงหาการสนับสนุนทางอารมณ์จากผู้อื่น ทั้งจากคนในครอบครัว และคนรอบข้าง และ การไม่ยึดติด (Disengagement) ซึ่งมีการใช้วิธีการตอบสนองต่อความเครียด 4 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) *การหลีกหนีปัญหา* หมายถึง การปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา ทั้งความคิด และพฤติกรรม เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (2) *การคิดอย่างมีความหวัง* หมายถึง การใช้ความคิด ที่สะท้อนให้เห็นถึงความหวังว่าสถานการณ์จะดีขึ้น (3) *การโทษตัวเอง* หมายถึง การคิดว่าสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด เป็นผลจากความผิดพลาดของตนเอง และ (4) *การหลีกหนีสังคม* หมายถึง การโทษและประณามตัวเองเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ผู้วิจัยจะนำแบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด (Coping Strategies Inventory: CSI) ของโฟร์คแมน และลาซารัส (Folkman; & Lazarus. 1981) มาแปล และปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ จาก กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดทั้ง 2 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย 8 กลยุทธ์ข้างต้น ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เลย ถึงมากที่สุด ดังนั้นคะแนนกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด จะเป็นคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อ ในกลยุทธ์หลัก2 กลยุทธ์ ได้แก่ การผูกพัน และการไม่ยึดติด โดยพิสัยของตัวแปร อยู่ระหว่าง 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดแต่ละประเภทสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการใช้กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดกลยุทธ์นั้นสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายถึง ความคิดของพนักงานคุมประพฤติ ที่จะเปลี่ยนงานจากการเป็นพนักงานคุมประพฤติ ไปประกอบอาชีพอื่น ใน 1 ปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ในการวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัด ความตั้งใจที่จะลาออก ของ คัมมานน์ และคนอื่น (Cummann; et al. 1979) มาแปล และปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยในการตีความความตั้งใจที่จะโอนย้าย ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) *ด้านภาพรวม* หมายถึง คุณภาพชีวิตในภาพรวมของพนักงานคุมประพฤติ *(2) ด้านร่างกาย* หมายถึง สภาพทางด้านร่างกายของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย ความรู้สึก สุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด ความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ พละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน ความสามารถในการทำงาน การไม่ต้องพึ่งพายาต่าง ๆ หรือการรักษา ทางการแพทย์ อื่นๆ เป็นต้น (3) *ด้านจิตใจ* หมายถึง สภาพทางจิตใจของพนักงานคุมประพฤติ เช่น ความรู้สึกทางบวกที่มีต่อตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง ความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆของตน ความสามารถในการจัดการกับความเศร้า หรือความเชื่อต่างๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น ความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น (4) *ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม* หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานคุมประพฤติกับบุคคลอื่น การที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์ และ (5) *ด้านสภาพแวดล้อม* หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น ซึ่งในการวัดคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยจะใช้เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF – THAI) ซึ่งเป็นการประเมินสถานการณ์ต่างๆ ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาของพนักงานคุมประพฤติ โดยประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เลย ถึงมากที่สุด โดยในการตีความคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤตินั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ที่เป็นภารกิจหลักของพนักงานคุมประพฤติ ในการคืนคนดี สู่สังคม ดังนั้นในบทนี้จึงเป็นการประมวลแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และการทำงาน รวมถึงผลกระทบต่างๆจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครอบครัว ทั้งต่อครอบครัว และหน่วยงาน ที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิต และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบพหุระดับ จึงมีการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์พหุระดับไว้ด้วย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม**

2. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**

    2.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

    2.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

3. **ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**

    3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

        3.1.1 ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว

        3.1.2 การยึดติดความสมบูรณ์แบบ

        3.1.3 ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

    3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว

        3.2.1 ลักษณะของครอบครัว

        3.2.2 การสนับสนุนจากครอบครัว

    3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ

        3.3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

        3.3.2 ความยุติธรรมในองค์การ

3.3.3 ภาระงานของทีม

3.3.4 ความหลากหลายทางเพศ

3.3.5 การสนับสนุนจากองค์การ

4. **ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**

4.1 ผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล คือ คุณภาพชีวิต

4.2 ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือ ความพึงพอใจในครอบครัว

4.3 ผลที่เกี่ยวข้องกับงาน และองค์การ

4.3.1 ความพึงพอใจในงาน

4.3.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน

5. **ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจ** คือ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด

6. **การวิเคราะห์พหุระดับ**

1. กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

ในการนำเสนอเกี่ยวกับกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ผู้วิจัยขอนำเสนอ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การแนะนำกระทรวงยุติธรรม การแนะนำกรมคุมประพฤติ และพนักงานคุมประพฤติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระทรวงยุติธรรม

ตามมาตราที่ 32 แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ระบุว่า กระทรวงยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมเสริมสร้างและอำนวยความยุติธรรมในสังคม และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม

<u>ภารกิจ/หน้าที่</u>

กระทรวงยุติธรรมมีภารกิจเป็นหน่วยงานหลักของกระบวนการยุติธรรม ในการดำเนินการเพื่อพัฒนากฎหมาย ละระบบบริหารจัดการของกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นเอกภาพ โปร่งใส คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชนทางกฎหมาย ป้องกัน ปราบปราม แก้ไข ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติด ยาเสพติด รวมทั้งป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรมในสังคมและ

อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ การบังคับคดี ทางแพ่ง บังคับคดีทางอาญา บำบัด แก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด

<u>วิสัยทัศน์ของกระทรวงยุติธรรม</u>: “หลักประกันความยุติธรรมตามมาตรฐานสากล”

เป็นผู้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานและการบริหารงานยุติธรรมของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างหลักประกันความยุติธรรมให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจากกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชน ซึ่งวิสัยทัศน์นี้ ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรมได้กำหนดขึ้นมาจากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติราชการของกระทรวงยุติธรรม และกรอบแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางในการกำหนดนโยบายด้านการยุติธรรม การพัฒนาระบบงานยุติธรรมทางเลือก และการพัฒนาสู่มาตรฐานสากล

<u>พันธกิจ</u>:

1. บริหารจัดการในการอำนวยความยุติธรรมในสังคมเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรม

2. พัฒนาคุณภาพการดำเนินการตามกฎหมาย พันธะสัญญาระหว่างประเทศและมาตรฐานในการบริหารงานยุติธรรม อำนวยความยุติธรรมและพัฒนาพฤตินิสัย

3. ส่งเสริมและพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก

4. พัฒนากฎหมายและระบบงานยุติธรรม

5. ส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมืองานยุติธรรมกับทุกภาคส่วน

6. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

<u>ค่านิยมองค์การ</u>: “ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชามีส่วนร่วม”

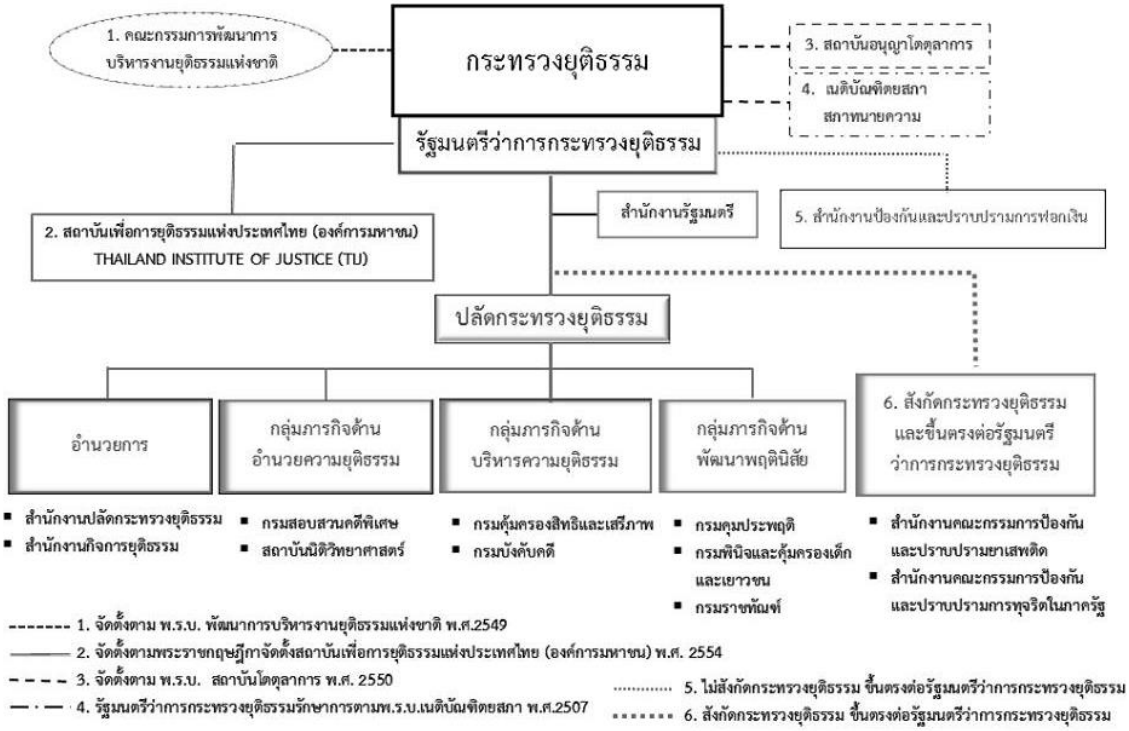
<u>ประเด็นยุทธศาสตร์</u>

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการอำนวยความยุติธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาและปรับปรุงศักยภาพการบริหารงานยุติธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เร่งรัดการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางเลือก

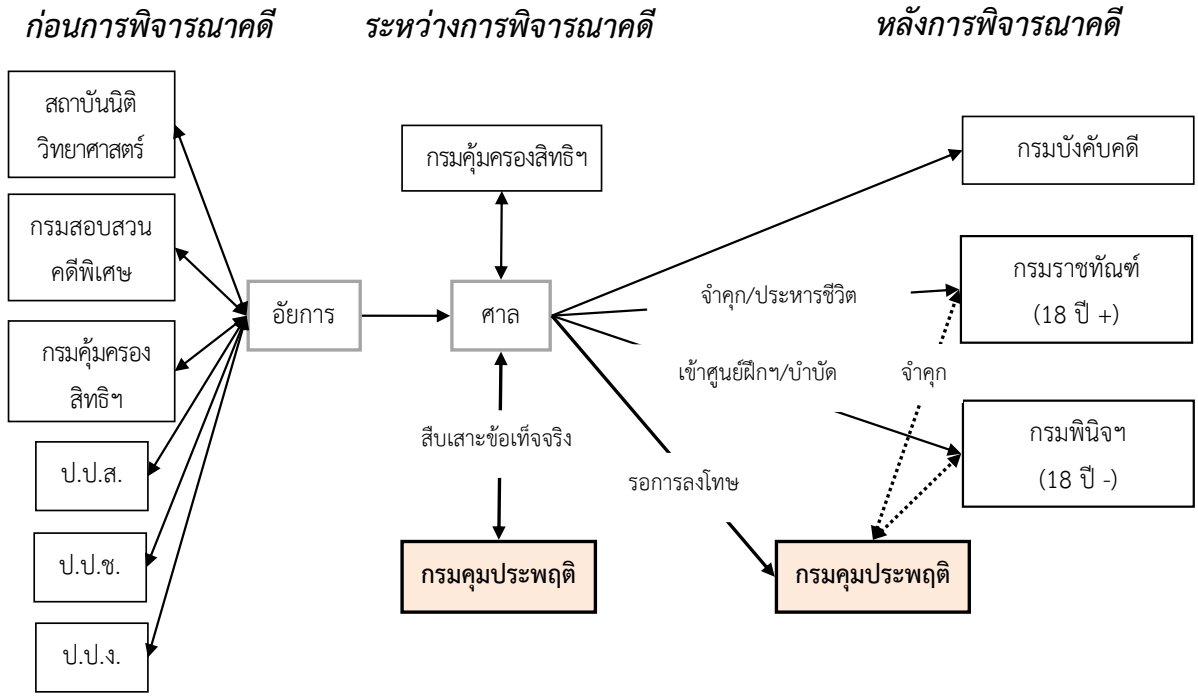
<u>โครงสร้างกระทรวงยุติธรรม</u>



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างกระทรวงยุติธรรม

ที่มา: กระทรวงยุติธรรม. (2556ก). โครงสร้างกระทรวงยุติธรรม

ตามกฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2547 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2550 และ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2552 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 21 วรรคสาม และวรรคหก แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 หมวด 1 การจัดกลุ่มภารกิจในกระทรวง ข้อ 15 ซึ่งกำหนดให้กระทรวงยุติธรรมมีกลุ่มภารกิจ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยความยุติธรรม ประกอบด้วยกรมสอบสวนคดีพิเศษและสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กลุ่มภารกิจด้านบริหารความยุติธรรม ประกอบด้วยกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และกรมบังคับคดี และกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาพฤตินิสัย ประกอบด้วยกรมคุมประพฤติ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมราชทัณฑ์ ซึ่งกรมคุมประพฤติ ถูกกำหนดให้อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาพฤตินิสัย โดยมีบทบาทในกระบวนการยุติธรรม ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 บทบาทของหน่วยงานต่างๆในกระบวนการยุติธรรม

ที่มา: สรุปจาก กระทรวงยุติธรรม. (2556ข)

กรมคุมประพฤติ

มีหน้าที่ในการดำเนินการสืบเสาะและพินิจ ควบคุมและสอดส่อง แก้ไขฟื้นฟูและสงเคราะห์ผู้กระทำผิดในชั้นก่อนฟ้อง ชั้นพิจารณาคดีของศาล และภายหลังที่ศาลมีคำพิพากษาตามที่กฎหมายกำหนด การดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในระบบบังคับรักษาตามกฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูและสงเคราะห์ผู้กระทำผิดในชุมชน พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในชุมชน รวมถึงการจัดทำและประสานแผนงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนแม่บทของกระทรวง รวมถึงเร่งรัดติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด เสริมสร้าง สนับสนุน และประสานงานให้ชุมชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมและเป็นเครือข่ายในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ กรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์: "เป็นมืออาชีพในการป้องกันสังคม โดยการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชนเพื่อคืนคนดีสู่สังคมอย่างยั่งยืนภายในปี พ.ศ. 2558"

พันธกิจ:

1. แก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในระบบบังคับบำบัดและติดตามช่วยเหลือภายหลังปล่อยให้กลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

2. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของครอบครัว ชุมชน และภาคีเครือข่าย ในการดูแล แก้ไข บำบัด ฟื้นฟูผู้กระทำผิด

การคุมความประพฤติหรือการควบคุมและสอดส่อง (Supervision) เป็นวิวัฒนาการของการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในแนวทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไขฟื้นฟู ซึ่งเชื่อว่า พฤติกรรมการกระทำผิดของมนุษย์เป็นผลมาจากเหตุปัจจัยต่างๆทั้งด้านชีวภาพและสภาพแวดล้อม ดังนั้น การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดี จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทางสังคมที่จะส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดได้รับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทั้งด้วยกระบวนการทางกฎหมายและกระบวนการทางพฤติกรรมศาสตร์ (กรมคุมประพฤติ. 2556ค)

ความหมายของการคุมความประพฤติ

การควบคุมและสอดส่อง เป็นรูปแบบและวิธีการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดที่ให้โอกาสแก่ผู้กระทำผิดในการปรับปรุงแก้ไขตนเองในชุมชน โดยไม่ต้องถูกควบคุมตัวไว้ แต่กำหนดเงื่อนไขการคุมความประพฤติไว้ให้ผู้กระทำผิดปฏิบัติ และมีพนักงานคุมประพฤติเป็นผู้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและสนับสนุนช่วยเหลือผู้กระทำผิดตามระดับความเสี่ยงต่อการกระทำผิดซ้ำและสภาพปัญหาและความต้องการของผู้กระทำผิดแต่ละราย เพื่อให้ผู้กระทำผิดไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำขึ้นใหม่ ตลอดจนได้รับการปรับเปลี่ยนพฤตินิสัย มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข

วัตถุประสงค์การคุมความประพฤติ

1. เพื่อให้โอกาสผู้กระทำผิดได้ปรับปรุงแก้ไขตนเองให้เป็นพลเมืองดี โดยไม่ต้องถูกควบคุมตัว

2. เพื่อควบคุมพฤติกรรมและตัดโอกาสในการกระทำผิดซ้ำ ด้วยการควบคุมดูแลตามระดับความเสี่ยงในการกระทำผิดซ้ำและสงเคราะห์ช่วยเหลือตามความรุนแรงของสภาพปัญหาและความต้องการของผู้กระทำผิดแต่ละราย ให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤตินิสัยและพัฒนาคุณภาพชีวิต

3. เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของสังคมและปกป้องชุมชนสังคมให้ปลอดพ้นจากอาชญากรรม

<u>ประโยชน์ของการคุมความประพฤติ</u>

1. การคุมความประพฤติผู้กระทำผิด สามารถแก้ไขฟื้นฟูและปรับเปลี่ยนพฤตินิสัยของผู้กระทำผิด เพื่อให้ผู้กระทำผิดกลับตนเป็นพลเมืองดีและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติ

2. ผู้กระทำผิดได้รับโอกาสให้ปรับปรุงแก้ไขตนเองด้วยมาตรการแก้ไขฟื้นฟูในชุมชน โดยไม่ต้องถูกควบคุมตัว

3. การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดเป็นรายบุคคล มีผลดีต่อผู้กระทำผิดมากกว่าการจำคุก เนื่องจากผู้กระทำผิดจะไม่ได้รับผลกระทบจากการตีตรา และหลีกเหลี่ยงการเรียนรู้ประสบการณ์อาชญากรรมจากเรือนจำ

4. เป็นวิธีการส่งเสริมให้ผู้กระทำผิดยังคงมีความสัมพันธ์กับครอบครัว สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้

5. ลดการกระทำผิดซ้ำของผู้กระทำผิด

6. ป้องกันสังคมจากอาชญากรรม

7. ประหยัดค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดด้วยระบบควบคุมตัว เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการควบคุมในสถานควบคุมสูงกว่าค่าใช้จ่ายในการคุมความประพฤติ

8. บรรเทาความแออัดในเรือนจำ

ปัจจุบันการดำเนินงานคุมความประพฤติในความรับผิดชอบโดยตรงของกรมคุมประพฤติ แบ่งออกตามกลุ่มผู้กระทำผิดได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การคุมความประพฤติผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่
2. การคุมความประพฤติผู้ได้รับการพักโทษหรือลดวันต้องโทษจำคุก
3. การคุมความประพฤติผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กหรือเยาวชน

พนักงานคุมประพฤติ

พนักงานคุมประพฤติ หมายถึง ผู้ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมให้ดำรงตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติตามพระราชบัญญัติวิธีดำเนินการคุมประพฤติ ตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ.2522 และได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ.2545

ตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2522 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2522 เป็นปีที่ 34 ในรัชกาลปัจจุบัน มาตรา 6 ให้พนักงานคุมประพฤติมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น และโดยเฉพาะ (กรมคุมประพฤติ. 2556ค) ให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. สืบเสาะและพินิจเรื่องอายุ ประวัติ ความประพฤติ สติปัญญา การศึกษาอบรม สุขภาพ ภาวะแห่งจิต นิสัย อาชีพ และสิ่งแวดล้อมของจำเลย ตลอดจนสภาพความผิดและเหตุอื่นอันควรปรานี ตามที่ศาลสั่ง เพื่อรายงานต่อศาล

2. ส่งตัวจำเลยให้แพทย์ตรวจเกี่ยวกับสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ

3. ทำรายงานและความเห็นเกี่ยวกับความสามารถของจำเลยว่าจะปรับปรุงแก้ไขหรือฟื้นฟูตนเอง ได้เพียงใดหรือไม่ ตลอดจนความต้องการของจำเลยเกี่ยวกับวิธีการคุมความประพฤติ

4. สอดส่อง สอบถาม แนะนำ ช่วยเหลือ และตักเตือนผู้ถูกคุมความประพฤติในเรื่อง ความประพฤติและการประกอบอาชีพ

5. สอดส่องผู้ถูกคุมความประพฤติในการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ศาลกำหนด

6. ทำรายงานและความเห็นเกี่ยวกับความประพฤติ การประกอบอาชีพ และพฤติการณ์ของผู้ถูกคุมความประพฤติเพื่อเสนอต่อศาล และ

7. ทำหน้าที่อื่นเกี่ยวกับการคุมความประพฤติ ตามที่ศาลเห็นสมควร

จากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของพนักงานคุมประพฤติดังกล่าว จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของพนักงานคุมประพฤติ มีหลากหลาย ทั้งในลักษณะของงานประจำสำนักงาน และงานภาคสนาม ที่อาจจะต้องใช้ระยะเวลา และความพยายามในการทำงานมากกว่าการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง จึงอาจส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติเกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทของการทำงานกับบทบาทภายในครอบครัวขึ้นได้

2. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** (Work-Family Conflict)

ความขัดแย้งระหว่างบทบาทการทำงาน กับบทบาทภายในครอบครัว มีการศึกษากันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายบทบาทที่สำคัญของบุคคล ได้แก่ บทบาทของการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัวได้อย่างครอบคลุมในตัวแปรเดียว และเนื่องจากมีการศึกษากันอย่างแพร่หลาย จึงมีการเรียกชื่อที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ตติยา เอมซ์บุตร. 2542) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัว (นฤมล ผ่องใส. 2544) ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว (สุธิดา เรืองศิริ. 2548) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2548, อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์; และ ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549, เชลิสา ศิริมหันต์. 2551, วิภาวรรณ บุญมั่ง. 2552, ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. 2553, วนิดา จิตรวิมลรัตน์. 2553, ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553, นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. 2554) ความขัดแย้งในงานและครอบครัว (วรางค์ วีระนาคินทร์; และ มัลลิกา สังข์สนิท. 2009) ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานในลักษณะการทับ

ซ้อน (อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; อังศินันท์ อินทรกำแหง. 2553) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (อรชุลี เตียวพิพิธพร. 2553) ความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตครอบครัว (พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช. 2553) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานกับครอบครัว (พิทยา แจ่มศักดิ์. 2556) ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอใช้คำว่า “ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว” เนื่องจากเป็นชื่อตัวแปรที่มีการใช้ในงานวิจัยก่อนหน้ามากที่สุด

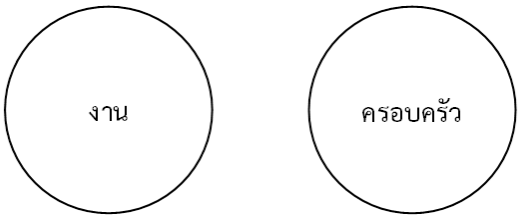
<u>ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u>

จากแนวคิดของคาห์นและคนอื่นๆ (Greenhaus; & Beutell. 1985; citing Kahn. 1964) นำมาสู่ความหมายของ *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)* ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ที่เกิดจากความกดดันจากบทบาทของการทำงาน และครอบครัวไม่สอดคล้องกันในแง่ใดแง่หนึ่ง โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทของการทำงาน อาจทำให้บุคคลรู้สึกลำบากใจมากขึ้น (Bacharach; Bamberger; & Conoly. 1991, Frone; Russell; & Cooper. 1992b, Tomas; & Ganster. 1995, Aryee; et al. 1999, Kossek; & Ozeki. 1998) เมื่อพิจารณาถึงข้อดีในการเข้าร่วมในบทบาทครอบครัว และในทำนองเดียวกัน เมื่อบุคคลเข้าร่วมในบทบาทครอบครัวอาจรู้สึกลำบากใจมากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงข้อดีในการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทการทำงาน

<u>แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u>

แนวคิดที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Interface) 3 ประเภท ได้แก่ รูปแบบแบ่งแยกเป็นส่วน (Segmentation) รูปแบบชดเชย (Compensation) และรูปแบบความสัมพันธ์ทับซ้อน (Spillover) (Tenbrunsel; et al. 1995)

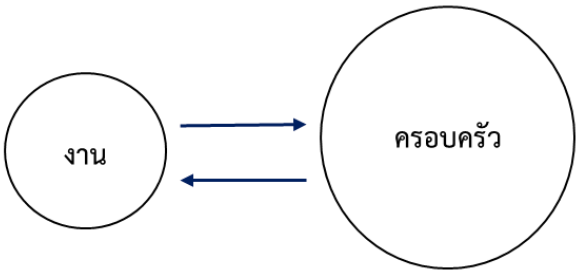
1. **รูปแบบแบ่งแยกเป็นส่วน** เป็นแนวคิดที่เชื่อว่าความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว ถูกแยกออกจากกัน หรือไม่ส่งผลซึ่งกันและกัน อาจกล่าวได้ว่าบุคคลสามารถทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่งโดยปราศจากอิทธิพลจากอีกบทบาทหนึ่ง ทั้งในแง่ของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม แอชฟอร์ทและคนอื่นๆ (Ashforth; et al. 2000) เชื่อว่าบทบาทของการทำงานและครอบครัวจะแยกออกจากกันเมื่อขอบเขตระหว่างสองบทบาทนั้นไม่มีความยืดหยุ่นและแทรกเข้าไปในอีกบทบาทหนึ่งได้ และทั้งสองบทบาทมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งการแบ่งแยกบทบาทเป็นส่วนนั้นมีทั้งข้อได้เปรียบ เช่น ความชัดเจนระหว่างความรับผิดชอบระหว่างครอบครัวและงานมีน้อย และข้อเสียเปรียบ เช่น ความยากในการข้ามขอบเขตจากบทบาทหนึ่งไปยังอีกบทบาทหนึ่ง ดังนั้นตามแนวคิดนี้ บุคคลจะเลือกความสัมพันธ์ของครอบครัวและงานในลักษณะที่อาจเป็นบูรณาการหรือแบ่งแยกกัน เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแสดงบทบาทของครอบครัวและงานให้น้อยที่สุด ดังภาพ



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบแบ่งแยกเป็นส่วน

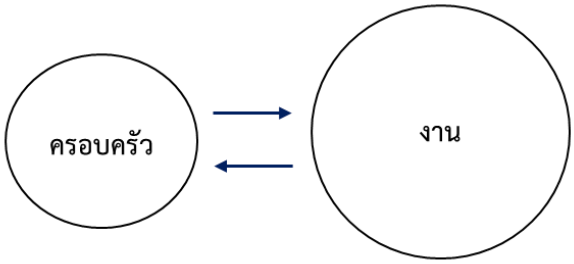
ที่มา: สรุปจากแนวคิดของเทนบลันเซล และคนอื่นๆ (Tenbrunsel; et al. 1995)

2. **รูปแบบชดเชย** เป็นแนวคิดที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจทั้งในชีวิตการทำงานและครอบครัว โดยพยายามชดเชยความไม่พึงพอใจที่เกิดจากบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ด้วยการเสาะแสวงหาสิ่งที่น่าพึงพอใจมากกว่าจากอีกบทบาทมาทดแทน เช่น การที่บุคคลทุ่มเทให้กับงานมากขึ้นเมื่อประสบกับปัญหาครอบครัว เป็นต้น ดังภาพ



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบชดเชย (ให้ความสัมพันธ์กับครอบครัวมากกว่างาน)

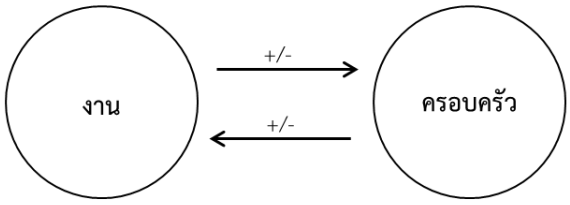
ที่มา: สรุปจากแนวคิดของเทนบลันเซล และคนอื่นๆ (Tenbrunsel; et al. 1995)



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบชดเชย (ให้ความสัมพันธ์กับงานมากกว่าครอบครัว)

ที่มา: สรุปจากแนวคิดของเทนบลันเซล และคนอื่นๆ (Tenbrunsel; et al. 1995)

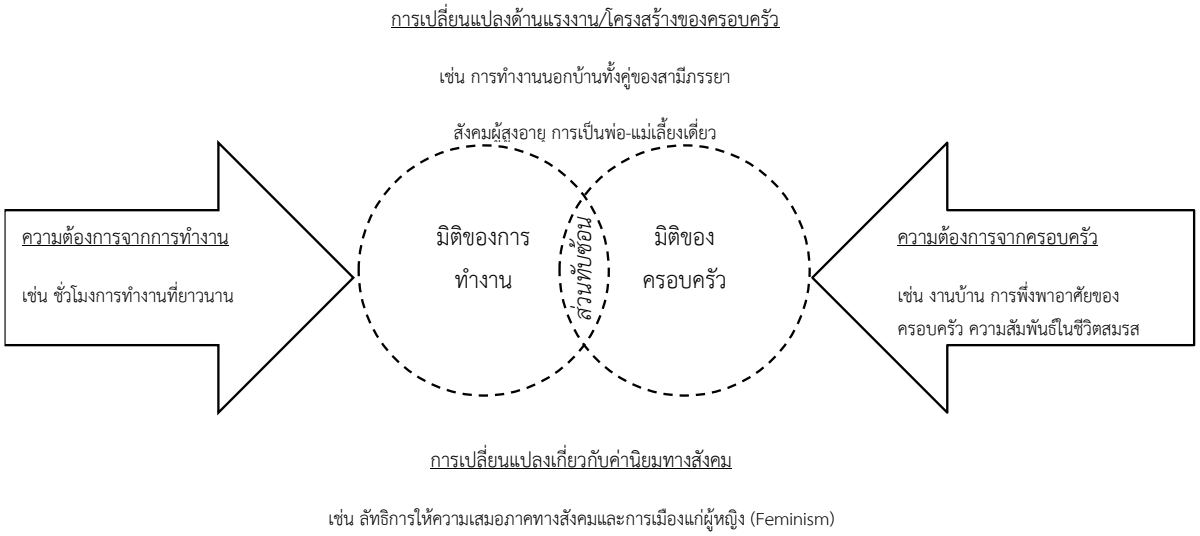
3. **รูปแบบความสัมพันธ์ทับซ้อน** เป็นแนวคิดที่กล่าวถึง การที่ประสบการณ์หรือเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมของอีกบทบาทหนึ่ง กล่าวคือ การทำงานและชีวิตครอบครัว ส่งผลซึ่งกันและกัน ในแง่ของการรับเอาอารมณ์ เจตคติ ทักษะ และพฤติกรรม เป็นต้น ความสัมพันธ์ทับซ้อนนี้ ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ความพึงพอใจ ความเครียด เป็นต้น ดังภาพ



ภาพประกอบ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน: รูปแบบความสัมพันธ์ทับซ้อน

ที่มา: สรุปจากแนวคิดของเทนบลันเซล และคนอื่นๆ (Tenbrunsel; et al. 1995)

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นความสัมพันธ์ทับซ้อนประเภทหนึ่ง ซึ่งผลทางลบจะทำให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิตในทั้ง 2 บทบาท ซึ่งทั้งการทำงานและการดูแลครอบครัว ถือเป็นหน้าที่หลักของบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ การทำหน้าที่หลักทั้งสองหน้าที่นี้ได้อย่างราบรื่น จะส่งผลให้บุคคลดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขทั้งทางกายและทางจิตใจ เดิมบทบาทในครอบครัวของผู้หญิง คือ การทำงานบ้านและการเลี้ยงดูบุตร ส่วนบทบาทของผู้ชาย จะเป็นผู้หารายได้เลี้ยงครอบครัว แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เป็นแรงผลักดันให้ผู้หญิงออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้น และผู้ชายต้องเข้าไปช่วยรับผิดชอบหน้าที่ในบ้านมากขึ้น ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 7 แบบจำลองความทับซ้อนขององค์ประกอบในชีวิตของบุคคล (Overlapping-Spheres Model)

ที่มา: Barnett. 1999

การเปลี่ยนแปลงข้างต้น เป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งบทบาท ที่เรียกว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวขึ้น โดยกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ (Greenhaus; & Beutell. 1985) ได้ศึกษาความขัดแย้งระหว่างบทบาทดังกล่าว และอธิบายว่าความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้ง ซึ่งเป็นความกดดันที่เกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทต่างๆมากกว่าหนึ่งบทบาท ซึ่งแนวคิดของกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์นี้ มีพื้นฐานมาจากแนวคิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทของ คาห์น และคนอื่นๆ (Kahn. 1964; citing Greenhaus; & Beutell. 1985) ที่อธิบายว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาท เกิดจากการที่ภาระหน้าที่ในการเป็นสมาชิกของกลุ่มหนึ่ง ไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่เกิดจากการเป็นสมาชิกในกลุ่มอื่น เช่น ความต้องการจากบทบาทการทำงานอาจทำให้บุคคลทำงานล่วงเวลา หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน ซึ่งขัดแย้งกับความต้องการจากสมาชิกในครอบครัว ที่ต้องการเวลาร่วมกัน นอกจากนี้การเข้าร่วมในบทบาทหนึ่งโดยที่ยังนึกถึงข้อดีของการเข้าร่วมอีกบทบาทหนึ่ง ทำให้บุคคลรู้สึกลำบากใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบาร์เน็ตต์ (Barnett. 1999) ที่เชื่อว่าความต้องการจากการทำงาน และจากครอบครัว ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งแก่ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ซึ่งมีข้อสันนิษฐานว่าจะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล ครอบครัว และองค์การ (Bruck; Allen; & Spector. 2002)

เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีแง่มุมที่หลากหลาย จึงมีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยเน้นให้ความสำคัญของแต่ละประเด็นที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในช่วงแรกของการศึกษาในลักษณะของความเครียดในบทบาทของงานและครอบครัว (Netemeyer; Boles; & McMurrian. 1996) โดยนักวิจัยในยุคแรกๆ ให้ความสนใจความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเฉพาะในทิศทางเดียวคือ ด้านการทำงานที่มีผลกระทบต่อครอบครัว ต่อมามีการพัฒนาแนวคิดที่จะใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว ในรูปแบบของความสัมพันธ์ทับซ้อน (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) ดังนี้

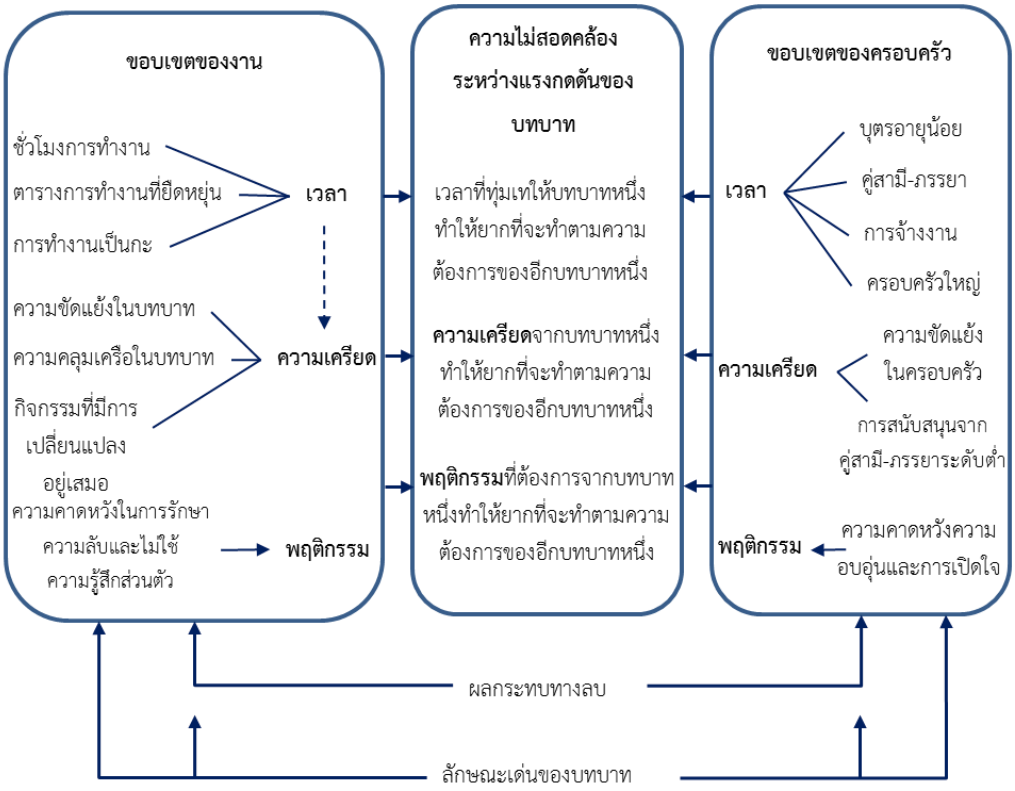
1. <u>รูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u> ซึ่งมีผู้สนใจและนำแนวคิดเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ มาใช้ในการวิจัยมากขึ้น (Frone; Russell; & Cooper. 1992a, Higgins; Duxbury; & Irving. 1992) ซึ่งเพเรวี และคนอื่นๆ (Hoftmann; & Tetrick. 2003; citing Perewee; et al. 1999?) ได้สรุปโครงสร้างของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 2 ทิศทาง ได้แก่ (1) ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work Interference with Family: WIF) หรือความขัดแย้งจากงานต่อครอบครัว (Work-to-Family Conflict) และ (2) ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family Interference with Work: FIW) หรือความขัดแย้งจากครอบครัวต่องาน (Family-to-Work Conflict) (Frone; Russell; & Cooper. 1992a, Gutek; Searle; & Klepa. 1991) ดังนั้นผลกระทบหรือความขัดแย้งจึงอาจเกิดขึ้นจากขอบข่ายหนึ่งขอบข่ายใดก็ได้ ส่งผลให้การมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่งยากลำบากขึ้นเนื่องจากต้องมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่ง ซึ่งความขัดแย้งทั้ง 2 ทิศทางดังกล่าว นำไปสู่ผลกระทบ 2 ประการ คือ (1) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่จะส่งผลกระทบทางอ้อมซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีภาระจากบทบาทที่หนักเกินไป และความเครียดที่เกิดขึ้น และ(2) บทบาทที่เป็นแหล่งของความขัดแย้งนั้น อาจได้รับผลกระทบทางลบจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นเอง

2. <u>สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u> ผู้ที่ศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวตามแนวคิดของ กรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ ไม่น้อยที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาในแง่ของสาเหตุของความขัดแย้ง โดยกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ ได้อธิบายสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยจำแนกออกเป็น 3 แหล่ง ได้แก่

2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-Based Conflict) เป็นการที่บุคคลให้เวลากับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากจนทำให้ไม่มีเวลาให้กับบทบาทอื่น จนไม่สามารถทำหน้าที่ในอีกบทบาทได้ หรือบางครั้งบุคคลอาจรู้สึกกังวลใจกับบทบาทหนึ่งในขณะที่ทำหน้าที่ในอีกบทบาทหนึ่ง

2.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-Based Conflict) ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า อาการซึมเศร้า ความเฉื่อยชา หรือความฉุนเฉียว อาจเข้าไปก้าวก่าย หรือส่งผลกระทบกับบทบาทอื่น

2.3 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-Based Conflict) โดยพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทหนึ่ง อาจไม่สามารถนำไปใช้ในอีกบทบาทหนึ่งก็ได้ เช่น ผู้บริหารชาย มักมีภาพลักษณ์ที่เน้นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นคงทางอารมณ์ แต่บทบาทในครอบครัว ผู้บริหารคนนี้ถูกคาดหวังให้เป็นคนที่อบอุ่น อ่อนโยน เข้าใจความรู้สึก และไว้ต่อความรู้สึก ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบทบาทได้ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 8 ความไม่สอดคล้องระหว่างแรงกดดันของบทบาทการทำงานและบทบาทภายในครอบครัว (Work-Family Role Pressure Incompatibility)

ที่มา: Greenhaus; & Beutell. 1985: 78

3. <u>รูปแบบและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว</u> นำเสนอโดยคาร์ลสัน, แคคมาร์ และวิลเลี่ยมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) ซึ่งเป็นการรวมรูปแบบ และสาเหตุของความขัดแย้ง เพื่อให้การศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น คาร์ลสัน, แคกมาร์ และวิลเลี่ยมส์ จึงเสนอตารางที่แสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สามารถแบ่งออกเป็น 6 มิติ ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 รูปแบบและสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

รูปแบบ / สาเหตุ	**ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว**	**ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน**
เวลา	ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากเวลาของการทำงาน	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากเวลากับครอบครัว
ความเครียด	ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากความเครียดของงาน	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากความเครียดจากครอบครัว
พฤติกรรม	ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากพฤติกรรมการทำงาน	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากพฤติกรรมในครอบครัว

ที่มา: Carlson; Kacmar; & Williams (2000)

จากตารางที่ 1 ข้างต้น คาร์ลสัน, แคกมาร์ และวิลเลี่ยมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) อธิบายถึงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่แบ่งออกเป็น 6 มิติ ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากเวลาของการทำงาน (Time-Based Work Interference with Family) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากสาเหตุ หรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ หรือการให้เวลากับการทำงานมากจนเกินไป จนกระทบ หรือขัดขวางกิจกรรม หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภายในครอบครัว

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากความเครียดของงาน (Strain-Based Work Interference with Family) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่าง

บทบาทที่เกิดขึ้นจากความเครียด หรืออารมณ์ทางลบในรูปแบบต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงานเข้าไปกระทบ หรือขัดขวางกิจกรรม หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภายในครอบครัว

3. ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากพฤติกรรมการทำงาน (Behavior-Based Work Interference with Family) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรม หรือการตัดสินใจ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ไม่สอดคล้อง หรือขัดขวางกับกิจกรรม หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภายในครอบครัว

4. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากเวลากับครอบครัว (Time-Based Family Interference with Work) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ที่เกิดขึ้นจากสาเหตุ หรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ หรือให้เวลากับครอบครัวมากเกินไป จนกระทบ หรือขัดขวางกิจกรรม หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่มีในการทำงาน

5. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากความเครียดจากครอบครัว (Strain-Based Family Interference with Work) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ที่เกิดขึ้นจากความเครียด หรืออารมณ์ทางลบในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดจากการทำหน้าที่ในครอบครัวไปกระทบ หรือขัดขวางกิจกรรม หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่มีในการทำงาน

6. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากพฤติกรรมในครอบครัว (Behavior-Based Family Interference with Work) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ที่เกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรม หรือการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ในครอบครัวไม่สอดคล้อง หรือเข้าไปขัดขวางกิจกรรม หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่มีในการทำงาน

จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยพบว่า ในการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีมุมมองที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เช่น เน้นการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทต่างๆ ภายในครอบครัว (Holahan; & Gilbert. 1979, Burke; Weir; & DuWors. 1979, Bohen; & Viveros-Long. 1981, Wiley. 1991, สุพจน์ พันธนียะ. 2542, ตติยา เอมซ์บุตร. 2542) นอกจากนี้ยังมีบางงานวิจัยที่เน้นศึกษาทิศทางของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว อันได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Netemeyer; Boles; & McMurrian. 1996, นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542, นัฏชุกา คำวินิจ. 2551, เชลิสา ศิริมหันต์. 2551) และงานวิจัยบางส่วนที่เน้นศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ได้แก่ ความขัดแย้งจากความเครียด, จากเวลา และจากพฤติกรรม (Stephen; & Sommer. 1996) นอกเหนือจากนี้ยังมีงานวิจัยของคาร์ลสัน, แคกมาร์ และวิลเลียมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) ที่ศึกษาทั้งทิศทาง และสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ได้แก่ ความก้าวก่ายครอบครัวอันเนื่องจากเวลาของการทำงาน เนื่องจาก

ความเครียด และเนื่องจากพฤติกรรม (Time-Based/Strain-Based/Behavior-Based WIF) และความก้าวก่ายงานของครอบครัวอันเนื่องจากเวลา เนื่องจากความเครียด และเนื่องจากพฤติกรรม (Time-Based/Strain-Based/Behavior-Based FIW)

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 2 ทิศทาง ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน อีกทั้งยังสามารถอธิบายอิทธิพลของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อกันและกันได้อีกด้วย

<u>การวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u>

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น เกี่ยวกับมุมมองในการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีหลากหลาย ตามแนวคิดทำให้องค์ประกอบในการศึกษาแตกต่างกันไป จึงเป็นเหตุให้การวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. <u>การวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้วยการวัดความขัดแย้งระหว่างบทบาทเฉพาะ</u> โดย โฮลาแฮน และกิลเบิร์ท (Holahan; & Gilbert. 1979) เชื่อว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาท ตามทฤษฎีบทบาท (Role Theory) จึงวัดความขัดแย้งระหว่างบทบาทเฉพาะ 6 บทบาท ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภายในครอบครัว บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และบทบาทส่วนตัวของบุคคล ดังต่อไปนี้ คือ 1) บทบาทการเป็นพนักงานกับสามี/ภรรยา 2) บทบาทการเป็นพนักงานกับพ่อแม่ 3) บทบาทการเป็นพนักงานกับตัวเอง 4) บทบาทการเป็นสามี/ภรรยากับพ่อแม่ 5) บทบาทการเป็นสามี/ภรรยากับตัวเอง และ 6) บทบาทการเป็นพ่อแม่กับตัวเอง อีกทั้งโบเฮน และ ไวเวอโรส์-ลอง(Bohen; & Viveros-Long. 1981) พัฒนาแบบสอบถามความเครียดระหว่างบทบาทของงานกับครอบครัว (Job-Family Role Strain Scale) ซึ่งวัดใน 3 มิติ ได้แก่ งานกับการเป็นพ่อแม่, งานกับการเป็นสามี/ภรรยา และความขัดแย้งระหว่างบทบาททั่วไป

2. <u>การวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้วยการวัดทิศทางของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u> โดยเบอร์เลย์ (Burley. 1989) ที่สร้างแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ตามแนวคิดของ ของกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ (Greenhaus; & Beutell. 1985) ที่จำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 ทิศทาง คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ (ทิศทางละ 4 ข้อ) ที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในชีวิตกับบทบาทของการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีแบบวัดของเนเตมาเยอร์, โบส์ และ แมกซ์เมอร์เรียน (Netemeyer; Boles; & McMurrian. 1996) ที่วัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 2 ทิศทางเช่นเดียวกับเบอร์เลย์ แต่ใช้แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่พัฒนาขึ้น จำนวน 10 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามทิศทางละ 5 ข้อ ที่มีรายละเอียดของการวัดที่เน้นเฉพาะความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา และความเครียดที่เกิดจากบทบาทงานและครอบครัว

3. <u>การวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้วยการวัดสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u> โดย สตีเฟ่น และซอมเมอร์ (Stephen; & Sommer. 1996) ศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยศึกษาใน 3 ประเด็น ซึ่งเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งจากความเครียด, จากเวลา และจากพฤติกรรม ตามแนวคิดของ กรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ (Greenhaus; & Beutell. 1985) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. <u>การวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้วยการวัดทิศทาง และสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว</u> โดย คาร์ลสัน, แคกมาร์ และวิลเลียมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) ได้พัฒนาแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยทำการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในมิติที่หลากหลาย (Multi-Simentional) ทั้งทิศทาง และสาเหตุของความขัดแย้ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องจากเวลาของการทำงาน เนื่องจากความเครียด และเนื่องจากพฤติกรรมของการทำงาน (Time-Based/Strain-Based/Behavior-Based WIF) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87, 0.85 และ 0.78 ตามลำดับ และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากเวลา เนื่องจากความเครียด และเนื่องจากพฤติกรรมในบทบาทของครอบครัว (Time-Based/Strain-Based/Behavior-Based FIW) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79, 0.87 และ 0.85 ตามลำดับ โดยแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวฉบับนี้ ประกอบด้วย 18 ข้อคำถาม (องค์ประกอบละ 3 ข้อ) ที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคะแนนความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว อยู่ระหว่าง 18 ถึง 90 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดสูง จะเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูง

ดังนั้นในงานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวตามแนวคิดของ คาร์ลสัน, แคกมาร์ และวิลเลียมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมสาเหตุและทิศทางของความขัดแย้งของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว นอกจากนี้ยังเป็นแบบวัดที่ได้รับความนิยมในการนำไปใช้วัดความขัดแย้งระหว่างงานกับ

ครอบครัว และมีค่าความเชื่อมั่นสูงอีกด้วย

จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยขอประยุกต์แบบจำลองของ กรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ (Greenhaus; & Beutell. 1985) ซึ่งเสนอปัจจัยของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ต่อสาเหตุของความขัดแย้ง 3 ประเภท ได้แก่ เวลา ความเครียด และพฤติกรรม มาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการสร้างแบบจำลองสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยจะมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ รวมถึงผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

3. ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

เบลลาเวียและฟรอน (Bellavia; & Frone. 2005) เสนอปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 *ปัจจัยส่วนบุคคล*

งานวิจัยหลายงานศึกษาตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวได้แก่ เพศ (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. 2553, อรชุลี เตียวพิพิธพร. 2553) อายุ สถานภาพครอบครัว อายุของบุตรคนล่าสุด ประเภทของงาน และบุคลิกภาพ เช่น การยึดติดความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism) และการติดงาน (Workaholic) (Russo; & Waters. 2006, Zhang; & Liu. 2011) ความโดดเด่นของบทบาท (Role Salience) (Gahan; & Abeysekera. n.d.: Online, Charles; Richard; & Raj. 1991, Noor. 2004) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Cinamon. 2006) เป็นต้น แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่สอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Role Salience)

<u>ความหมายของความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว</u>

บทบาท เป็นตำแหน่งทางสังคม (Merton. 1957) ซึ่งแต่ละบุคคลมีหลากหลาย และแต่ละบทบาทแสดงถึงอัตลักษณ์ของบุคคลที่แตกต่างกันไปตามโครงสร้างทางสังคม อย่างไรก็ตามบุคคลไม่ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทเหล่านั้นอย่างเท่าเทียมกัน (Thoits. 1995)

ความโดดเด่นของบทบาท (Role Salience) หมายถึง บทบาทที่บุคคลให้ความสำคัญ ด้วยการทุ่มเททัศนคติ อารมณ์ ความรู้สึก การเข้าร่วมในบทบาท และความรู้เกี่ยวกับบทบาท (Matzeder; & Krieshok. 1995)

ความโดดเด่นของบทบาทในชีวิต (Life Role Salience) เป็นความเชื่อ และทัศนคติของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับ 3 ประเด็น ได้แก่ ความเกี่ยวข้องของบุคคลกับบทบาท (Personal Relevance of a Role) มาตรฐานของผลการดำเนินการของบทบาท (Standards for Performance of the Role) และทรัพยากรส่วนบุคคล (Manner in which Personal Resources) เช่น เวลา เงิน และพลังงาน ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับผลการดำเนินการของบทบาท (Performance of the Role) (Amatea; Cross; Clark; & Bobby. 1986)

ความโดดเด่นของบทบาท (Role Salience or Importance) (Martire; Stephens; & Townsend. 2000) หรือการให้ความสำคัญกับบทบาท (Role Centrality) หรือความผูกพันในบทบาท (Role Commitment) (Brown; Bifulco; & Harris. 1987) หรือการมีส่วนร่วมของบุคคล (Personal Involvement) (Frone; Russell; & Cooper. 1995) ทำให้บุคคลมีความหมาย มีคุณค่า และมีเป้าหมาย ซึ่งความโดดเด่นของบทบาทเริ่มมีการให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

ความโดดเด่นของบทบาท หรือการให้ความสำคัญกับบทบาท (Role Importance) หรือความผูกพันในบทบาท (Role Commitment) (Bagger; & Gutek. 2008, Bielby; & Bielby. 1989, Rosenberg. 1979) หรือการให้ความสำคัญกับบทบาท (Role Centrality) (Martire; Stephens; & Townsend. 2000) เป็นการที่บุคคลให้ความหมาย ให้คุณค่า และกำหนดเป้าหมายของตนเอง

จากความหมายของความโดดเด่นของบทบาทที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า ความโดดเด่นของบทบาท หมายถึง การให้ความสำคัญ หรือความผูกพันกับบทบาทในชีวิตของบุคคล เช่น บทบาทความเป็นพ่อแม่ เป็นพี่น้อง เป็นลูก เป็นสามีภรรยา เป็นพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรม

<u>แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว</u>

ความโดดเด่นของบทบาท มีพื้นฐานความคิดมาจาก ทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity Theory) ของสไตร์เกอร์ (Stryker. 1968, 1980) ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ บทบาทของการทำงานและบทบาทภายในครอบครัว ความเครียด และตัวบุคคล (Wiley. 1991) โดยอัตลักษณ์เป็นการระบุคุณลักษณะแก่บุคคล ด้วยบทบาทเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่มีหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน เช่น บทบาทของการเป็นพ่อแม่ สามีภรรยา พี่น้อง เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งบทบาทเหล่านั้นจำเป็นต้องใช้การจัดการที่หลากหลาย เนื่องจากความคาดหวังต่อบทบาทมีความ

แตกต่างกัน โดยความแตกต่างในบทบาทนั้นถูกอธิบายด้วย ความโดดเด่นของบทบาท หรืออัตลักษณ์ (Role or Identity Salience) (Stryker. 1968, Wiley. 1991, Lobel. 1991) ซึ่งเป็นความเชื่อเกี่ยวกับบทบาทที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม และยึดถือเป็นอัตลักษณ์ของตน (Stryker; & Serpe. 1982, Thoits. 1991, 1992) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การรับรู้ตัวตนของบุคคล (Self-Perception) บนพื้นฐานของบทบาททางสังคม และแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบทบาทดังกล่าว และเนื่องจากแต่ละบุคคลมีบทบาทที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องมากกว่า 1 บทบาท ดังนั้นบุคคลจะเลือกที่จะให้ความสำคัญกับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากกว่าบทบาทอื่น (Thoits, 1992) ซึ่งการให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงาน (Work Centrality) เป็นการมุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นหลัก ส่วนการให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัว (Family Centrality) เป็นการมุ่งให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัวเป็นหลัก ในการให้ความสำคัญกับบทบาทใดนั้น ขึ้นอยู่กับความผูกพันในบทบาท ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรม และมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบทบาท เป็นผลให้บุคคลแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเป็นพ่อแม่ หรือสามีภรรยา ในขณะที่อยู่บ้าน และการเป็นเพื่อนร่วมงานและเป็นหัวหน้างาน ในขณะอยู่ที่ทำงาน เป็นต้น ที่ผ่านมาการศึกษาความโดดเด่นของบทบาท ยังมีไม่มากนัก จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาความโดดเด่นของบทบาท มี 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. <u>การศึกษาระดับความโดดเด่นของบทบาท และทำการจำแนกกลุ่ม</u> ซิเนม่อน และริช (Cinamon; & Rich. 2002a, 2002b) เชื่อว่าในการที่บุคคลจะให้ความสำคัญกับบทบาทใดนั้น จะต้องพิจารณาจากหลากหลายองค์ประกอบ ดังนั้น บุคคลจะไม่สามารถให้ความสำคัญกับบทบาทใดบทบาทหนึ่งเพียงบทบาทเดียว ซิเนม่อน และริช จึงเสนอรูปแบบของความโดดเด่นของบทบาท 4 รูปแบบ จำแนกตามระดับการให้ความสำคัญกับบทบาทระหว่างการทำงานและบทบาทภายในครอบครัว ดังนี้

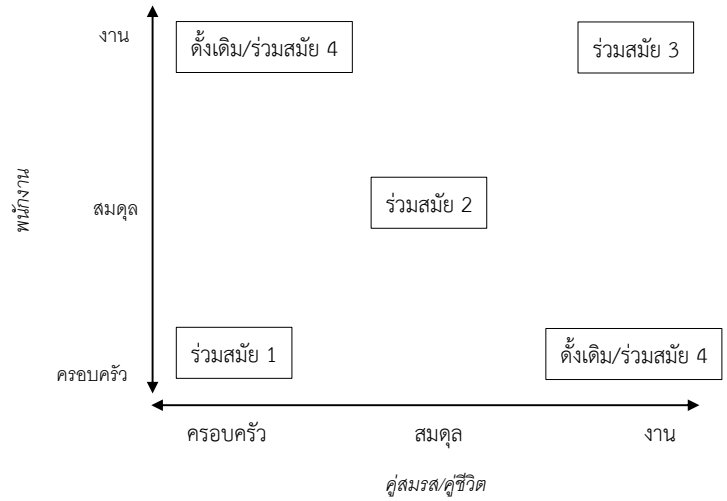
1. โดดเด่นทั้ง 2 บทบาท (Dual Profile) เป็นการให้ความสำคัญในระดับสูงกับทั้งบทบาทการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว

2. ไม่โดดเด่นทั้ง 2 บทบาท (Low Importance Profile) เป็นการไม่ได้ให้ความสำคัญกับทั้งบทบาทการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว

3. โดดเด่นในบทบาทของการทำงาน (Work Profile) เป็นการให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงานมาก ในขณะที่ให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัวเพียงเล็กน้อย

4. โดดเด่นในบทบาทภายในครอบครัว (Family Profile) เป็นการให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัว ในขณะที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงานเพียงเล็กน้อย

นอกจากนี้ในการศึกษากลุ่มคู่สมรสที่ทำงานนอกบ้านทั้งคู่ ซึ่งส่งผลให้ทั้งคู่รับแรงกดดันทั้งจากการทำงานและบทบาทในครอบครัว (Parasuraman; & Greenhaus. 2002) โดยการศึกษาความโดดเด่นของบทบาทในแง่ของระดับความยึดติดและผูกพันของคู่สมรสที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของงานและครอบครัว มีข้อเสนอแนะให้มีการใช้แนวคิดความโดดเด่นของบทบาท ผนวกกับประเภทของคู่สมรสตามทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Amatea; Cross; Clark; & Bobby. 1986, Parasuraman; & Greenhaus. 2002) ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 9 ประเภทของคู่สมรส จำแนกตามความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว

ที่มา: Parasuraman; & Greenhaus. 2002

จากกราฟข้างต้น เห็นได้ว่ามีการจำแนกประเภทของคู่สมรสตามการให้ความสำคัญกับบทบาทระหว่างงานกับครอบครัวของทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของคู่สมรสได้ 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มดั้งเดิม (Traditional) ซึ่งเป็นคู่สมรสที่ผู้ชายให้ความสำคัญกับการทำงาน และผู้หญิงให้ความสำคัญกับครอบครัว

2. กลุ่มร่วมสมัย 1 (Modern 1) ซึ่งเป็นคู่สมรสที่ทั้งคู่ให้ความสำคัญกับความต้องการของครอบครัว และมองบทบาทในการทำงานรองลงมา

3. กลุ่มร่วมสมัย 2 (Modern 2) ซึ่งเป็นคู่สมรสที่ทั้งคู่ให้ความสำคัญกับทั้งบทบาทในการทำงานและครอบครัวอย่างสมดุล

4. กลุ่มร่วมสมัย 3 (Modern 3) ซึ่งเป็นคู่สมรสที่ทั้งคู่ให้ความสำคัญกับการทำงาน โดยมองความรับผิดชอบในครอบครัว มีความสำคัญรองจากเป้าหมายในงาน

5. กลุ่มร่วมสมัย 4 (Modern 4) ซึ่งเป็นคู่สมรสที่ตรงข้ามกับกลุ่มดั้งเดิม โดยที่กลุ่มนี้ผู้ชายจะให้ความสำคัญกับครอบครัว ในขณะที่ผู้หญิงให้ความสำคัญกับงาน

2. <u>การศึกษาระดับความโดดเด่นของบทบาท</u> จากการศึกษาของโลเบล (Lobel. 1991) และวิเลย์ (Wiley. 1991) ที่กล่าวว่า หากบุคคลให้ความสำคัญกับบทบาทใด จะเกิดความผูกพัน และทุ่มเททั้งเวลาและพลังงานไปกับบทบาทนั้น ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีอัตลักษณะทางสังคม ของสไตร์เกอร์ (Stryker. 1968, 1980) ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและสังคม และการจัดลำดับความสำคัญในบทบาทชีวิตของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความโดดเด่นของบทบาทแต่ละบทบาทที่บุคคลยึดถือ อย่างไรก็ตามบุคคลอาจจะประเมินค่าความสำคัญของบทบาทระหว่างงานและครอบครัวเป็นหลายระดับ (Thompson; & Bunderson. 2001) ยกตัวอย่างเช่น บุคคลอาจให้ความสำคัญกับงานในระดับสูง แต่ให้ความสำคัญกับครอบครัวในระดับต่ำ ในขณะที่อีกคนให้ความสำคัญกับทั้ง 2 ด้านเท่ากัน หรือให้ความสำคัญกับทั้งบทบาทของการทำงานงานและบทบาทภายในครอบครัวสูงทั้งคู่ (Rothbard; & Edwards. 2003) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลทุ่มเทเวลาไปกับบทบาทที่ตนให้ความสำคัญมากกว่า ส่งผลให้บทบาทสอดแทรกซึ่งกันและกัน (Lobel. 1991, Rothbard; & Edwards. 2003) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาล่าสุดของกรีนเฮ้าส์ และโพเวลล์ (Greenhaus; & Powell. 2003) พบความสัมพันธ์ของความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัวของบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือของครอบครัว เมื่อประสบความขัดแย้ง

<u>องค์ประกอบและการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว</u>

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุป องค์ประกอบและการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ได้ดังนี้

1. การวัดด้วยข้อคำถามข้อเดียว ซึ่งเป็นการถามเกี่ยวกับสิ่งสำคัญที่สุดในชีวิต ด้วยการให้ประมาณค่า 5 ระดับ ทั้งงานและครอบครัว (Stoner; Hartman; & Raj. n.d.)

2. การวัดทั้งในมิติของงานและครอบครัว ด้วยการประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีตัวอย่างข้อคำถาม โดยแยกแต่ละมิติออกจากกัน เช่น สิ่งสำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นในชีวิต คือการทำงาน (ครอบครัว), งาน (ครอบครัว) เป็นศูนย์กลางของชีวิต, ท่านเห็นว่าเป้าหมายหลักของชีวิตควรมุ่งไปที่การทำงาน (ครอบครัว), การได้ทำงาน (ได้อยู่กับครอบครัว) เป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตมีค่า เป็นต้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.79 และในการแปลผล มีการพิจารณาจากค่าเฉลี่ย หากมิติใดมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ถือว่าบุคคลโดดเด่นในบทบาทนั้นๆ (Noor. 2004)

3. แบบวัดความโดดเด่นของบทบาทชีวิต (Life Role Salience Scale: LRSS) ของ อเมเทีย

และคนอื่นๆ (Amatea; Cross; Clark; & Bobby. 1986) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคะแนนจะมี 2 ส่วน ตามองค์ประกอบของความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว คือ

3.1 ความโดดเด่นของบทบาทงาน ซึ่งเกี่ยวกับการให้คุณค่าแก่งาน (Occupation Role Reward Value) และความผูกพันในบทบาทของการทำงาน (Occupation Role Commitment) โดยประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

3.2 ความโดดเด่นของบทบาทครอบครัว ซึ่งเกี่ยวกับการให้คุณค่าแก่การเป็นพ่อแม่ (Parental Role Reward Value) ความผูกพันในบทบาทของความเป็นพ่อแม่ (Parental Role Commitment) การให้คุณค่าแก่การเป็นคู่สมรส (Marital Role Reward Value) ความผูกพันในบทบาทของการเป็นคู่สมรส (Marital Role Commitment) การให้คุณค่าแก่การดูแลบ้าน (Homecare Role Reward Value) และ ความผูกพันในบทบาทของการดูแลบ้าน (Homecare Role Commitment) โดยประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ

4. แบบวัดความโดดเด่นระหว่างบทบาทงานกับครอบครัว (Work and Family Role Salience) ของนอร์ (Noor. 2004) ที่พัฒนาแบบวัดความโดดเด่นระหว่างงานกับครอบครัว และแบ่งแบบวัดออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แบบวัดความโดดเด่นของบทบาทการทำงาน และแบบวัดความโดดเด่นของบทบาทภายในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ในแต่ละแบบวัด เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคะแนนที่สูง แสดงถึงการให้ความสำคัญกับบทบาทนั้นมากกว่าอีกบบาทหนึ่ง โดยตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ สิ่งสำคัญที่สุดในชีวิตคือการได้ทำงาน (หรือครอบครัว) และงาน (หรือครอบครัว) ควรได้รับการให้ความสำคัญยิ่งในชีวิต เป็นต้น ซึ่งแบบวัดดังกล่าว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76 และ 0.79 ตามลำดับ

5. แบบวัดความผูกพันในบทบาท (Role Commitment) หรือความโดดเด่นของบทบาทระหว่างบทบาทของการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว เป็นภาษาตุรกีขึ้น (Çarikçi; Antalyali; & Oksay. 2010) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อบทบาทของการทำงาน จำนวน 6 ข้อ และคำถามที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภายในครอบครัว จำนวน 6 ข้อ โดยมีตัวอย่างข้อคำถาม เช่น การตั้งใจทำงาน เป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตของฉัน และ การร่วมกิจกรรมกับครอบครัว เป็นสิ่งสำคัญสำหรับฉัน เป็นต้น เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.71

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ตามแนวคิดของ อเมเทีย และคนอื่นๆ (Amatea; Cross; Clark; & Bobby. 1986) เพื่อให้การวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว และในการแปลผล เป็นการจำแนกพนักงานคุมประพฤติ

ออกเป็น 2 กลุ่ม ตามระดับการให้ความสำคัญกับบทบาทระหว่างการทำงานและบทบาทภายในครอบครัว (Cinamon; & Rich. 2002a, 2002b) ได้แก่ 1) โดดเด่นในบทบาทของการทำงาน (กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงานมากให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัว) และ 2) โดดเด่นในบทบาทภายในครอบครัว (กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัว และให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงาน)

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว</u>

กาฮัน และอเบเซเกระ (Gahan; & Abeysekera. n.d.) ศึกษาผลกระทบของความโดดเด่นของบทบาทที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพบว่า ทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (FIW) ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (WIF) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความโดดเด่นของบทบาท นอกจากนี้ยังมีการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว และความสุขใจของผู้หญิง ของนอร์ (Noor. 2004) ที่พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความโดดเด่นของบทบาท นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยที่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความโดดเด่นของบทบาท คือ ผลการวิจัยของ สโตเนอร์ ฮาร์ทแมน และอโรรา (Stoner; Hartman; & Raj. n.d.) ที่ศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กรณีศึกษาผู้จัดการหญิง จำนวน 633 คน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยคาดว่า ทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว

การยึดติดความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism)

ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism) ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผล ที่เชื่อว่าการกระทำทุกอย่างต้องมีความสมบูรณ์แบบผู้ที่ยึดติดความสมบูรณ์แบบ จะตัดสินใจโดยยึดพื้นฐานของตนเองเป็นสำคัญ หรือคำนึงถึงปัจจัยที่จะนำมาซึ่งความสมบูรณ์แบบของตนเอง เช่น ครอบครัว เพื่อน หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ จึงส่งผลให้ผู้ที่ยึดติดความสมบูรณ์แบบแสดงพฤติกรรมตามความต้องการของครอบครัวและสังคม (Pitts. 2008: Online) ซึ่งในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แนวคิด องค์ประกอบและการวัด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยึดติด

ความสมบูรณ์แบบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

<u>แนวคิดเกี่ยวกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบ</u>

การยึดติดความสมบูรณ์แบบในมุมมองของนักจิตวิทยานั้นมีรากฐานมาจากแนวคิดของฟรอยด์ (Sigmund Freud) ที่ได้เสนอทฤษฎีบุคลิกภาพในปี ค.ศ. 1923 โดยอธิบายองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 3 องค์ประกอบ คือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซุปเปอร์อีโก้ (Superego) ซึ่ง อิด เป็นพลังที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด ทำให้มีพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความสุข หรือเพื่อแสวงหาความสุข พลังนี้เกิดจากความต้องการซึ่งเป็นสัญชาตญาณของบุคคล คือ สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตและการดำรงพันธุ์ (Life Instinct and Sexual Instinct) ทำให้เกิดความหิว กระหาย และมีแรงขับทางเพศ บุคคลจึงพยายามแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้ได้ในสิ่งที่ต้องการจนเกิดความสุข และความพึงพอใจ สัญชาตญาณอีกอย่างหนึ่งคือ สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death Instinct) ทำให้บุคคลแสดงความก้าวร้าวออกมา ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจาก อิด จะไม่คำนึงถึงเหตุผล ความถูกต้อง ดีงามหรือความเป็นจริงในสังคมสิ่งแวดล้อมใดๆ จะคำนึงถึงแต่ความสุขความสมหวังที่ได้รับจากการแสดงพฤติกรรมเท่านั้น ส่วน อีโก้ เป็นพลังซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมที่มีเหตุผล สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและควบคุมอิดให้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ถูกต้อง ดีงาม สำหรับ ซูเปอร์อีโก้ เป็นพลังซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคุณค่าและศีลธรรม ซึ่งโดยมากได้รับการถ่ายทอดจากครอบครัวและศาสนา ทำให้บุคคลมุ่งไปสู่ความสมบูรณ์แบบ ซึ่งการยึดติดความสมบูรณ์แบบจะเป็นคุณลักษณะหนึ่งของอีโก้ (Thorne; & Henley. 2005: 435)

จากการศึกษาของผู้วิจัยด้านความเครียดมากมาย (Burns; & Beck. 1978) ได้ศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบ เป็นความผิดปกติของทัศนคติ ที่คิดว่า ตนเองต้องสมบูรณ์แบบ เพื่อให้ได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่น (I must be perfect in order to be love) โดยการยึดติดความสมบูรณ์แบบ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน โดยมีการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง รวมทั้งมีการประเมินเชิงวิพากในพฤติกรรมของตนเองมากจนเกินไป (Flett; & Hewitt. 2002, Frost; et al. 1990) ซึ่งคอนเวย์ (Convey. 2000) กล่าวว่า สิ่งสำคัญอยู่ที่ การแบ่งแยกระหว่างความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างกับประสิทธิภาพในการทำสิ่งนั้น ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะยึดติดความสมบูรณ์แบบจะเป็นผู้ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงมาก และให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่างๆ (Flett; & Hewitt. 2006)

<u>องค์ประกอบและการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ</u>

การศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ในช่วงแรกเริ่มต้นจากการศึกษาในแง่มุมของจิตวิทยาคลินิก และจิตเวชศาสตร์ ดังนั้นในช่วงนั้นของการศึกษา มุมมองของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ เป็นความผิดปกติด้านการปรับตัว (Maladaptive) และเป็นสัญญาณของความผิดปกติทางจิต (Burns.

1980, Pacht. 1984) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบในลักษณะองค์ประกอบเดียว (One-Dimensional Characteristic) โดยเน้นการกำหนดมาตรฐานของตนเองไว้สูงเกินกว่าที่จะทำได้จริง จึงส่งผลให้เกิดความเครียดกับการพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่เป็นไปไม่ได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการขัดขวางความสำเร็จ ซึ่งนอกจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบในแง่มุมนี้ จะเป็นการลดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังทำให้สุขภาพอ่อนแอ ระดับการควบคุมตนเองลดลง สัมพันธภาพไม่ราบรื่น และยังส่งผลให้การเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำด้วย อีกทั้งยังทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะเกิดความผิดปกติทางอารมณ์ เช่น ซึมเศร้า วิตกกังวล เป็นต้น (Burns. 1980, Garner; Olmstead; & Polivy. 1983) ซึ่งในช่วงแรกของการศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบ เน้นการวัดความคิดเกี่ยวกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบในองค์ประกอบเดียวนี้ เบิร์น (Burns. 1980) ได้พัฒนาแบบวัดที่มี 10 ข้อคำถาม เรียกว่า แบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบของเบิร์น (Burns Perfectionism Scale) ต่อมา การ์เนอร์; โอมสเตด; และ โพลิวี (Garner; Olmstead; & Polivy. 1983) ที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาความผิดปกติในการกิน (Eating Disorders) ได้เพิ่มเติมข้อคำถามอีก 6 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลที่สูง (High Personal Goals) และการรับรู้ถึงแรงกดดันของผู้ปกครองให้ตนต้องสมบูรณ์แบบ (Perceived Parental Pressure to be Perfect) แล้วเรียกแบบวัดนี้ว่า แบบวัดความผิดปกติของการกิน (Eating Disorders Inventory)

ภายหลังในช่วงคริสต์ทศวรรษ 1990 (1990s) มีแนวคิดเกี่ยวกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบที่มีหลายองค์ประกอบ และหลายแง่มุม (Multidimensional and Multifaceted Characteristic) เกิดขึ้น (Frost; et al. 1990, Hewitt; & Flett. 1991) รวมไปถึงการแบ่งการยึดติดความสมบูรณ์แบบออกเป็น 2 องค์ประกอบ (Frost; et al. 1993, Stoeber; & Otto. 2006) ดังภาพประกอบ 9

ภาพประกอบ 10 แบบจำลองการยึดติดความสมบูรณ์แบบหลายองค์ประกอบ

ที่มา: Stoeber; & Otto. (2006)

จากภาพประกอบข้างต้น เป็นแนวคิดของ สโตเบอร์และอ๊อตโต้ (Stoeber; & Otto. 2006) เสนอองค์ประกอบของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. *ความปรารถนาที่จะสมบูรณ์แบบ* (Perfectionistic Striving) ซึ่งเกี่ยวกับความต้องการที่จะสมบูรณ์แบบและกำหนดมาตรฐานของการทำงานไว้สูง

2. *ความกังวลในความสมบูรณ์แบบ* (Perfectionistic Concern) ซึ่งเป็นความกังวลที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาด กลัวคนอื่นจะมองไม่ดี รู้สึกขัดแย้งระหว่างความคาดหวังกับผลการทำงานของตนเอง และปฏิกิริยากับการไม่สมบูรณ์แบบ

การเข้าใจความแตกต่างระหว่าง 2 องค์ประกอบดังกล่าวของการยึดติดความสมบูรณ์แบบช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของบุคคลได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามทั้ง 2 องค์ประกอบยังมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Stoeber; & Otto. 2006) กล่าวคือ คนส่วนใหญ่ที่มีความปรารถนาที่จะสมบูรณ์แบบสูงขึ้น จะมีความกังวลในความสมบูรณ์แบบสูงขึ้นด้วย หรือบางครั้งอาจในทางตรงกันข้าม แต่จากผลการศึกษาพบว่า มีเพียงความกังวลในความสมบูรณ์แบบเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์ในเชิงลบ เช่น การจัดการกับความผิดปกติในการปรับตัว (Maladaptive Coping) และอารมณ์ในทางลบ เป็นต้น

นอกจากนี้ความกังวลในความสมบูรณ์แบบ ยังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผิดปกติในการปรับจิต (Psychological Maladjustment) และความเครียด ในทางตรงกันข้ามผลการศึกษา พบว่า ความปรารถนาที่จะสมบูรณ์แบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรดังกล่าว กล่าวคือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะเชิงบวก (Positive Characteristic) กระบวนการ และผลลัพธ์ เช่น บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) การรับมือกับความเปลี่ยนแปลง (Adaptive Coping) และอารมณ์ทางบวก และยังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขใจ (Subjective Well-Being) และความพึงพอใจในชีวิต (Satisfaction with Life) อย่างไรก็ตาม การยึดติดความสมบูรณ์แบบทั้ง 2 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันในแง่ของผลการปฏิบัติงาน

นักวิจัยบางคนมีความเชื่อในความทับซ้อน (Overlap) ระหว่างการยึดติดความสมบูรณ์แบบทั้ง 2 องค์ประกอบ (Hill; Huelsman; & Araujo. 2010, Stoeber; & Otto. 2006) จึงทำให้มีการศึกษาความสัมพันธ์ของทั้ง 2 องค์ประกอบที่แตกต่างกัน ด้วยวิธีการแบ่งบุคคลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. *ผู้ที่ยึดติดความสมบูรณ์แบบเชิงบวก* (Healthy Perfectionist) หรือเรียกว่า การยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เหมาะสม (Adaptive Perfectionist) ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดมาตรฐานของตนเองไว้สูง โดยมีความเป็นไปได้ที่จะสำเร็จ มีความพึงพอใจในตนเอง ปรารถนาที่จะเหนือกว่าคนอื่น และมีแรงจูงใจที่จะได้รับรางวัลทางบวก (Positive Reward) (Enns; & Cox. 2002)

2. *ผู้ที่ยึดติดความสมบูรณ์แบบเชิงลบ* (Unhealthy Perfectionist) หรือที่เรียกว่า การติดความสมบูรณ์แบบที่ไม่เหมาะสม (Maladaptive Perfectionist) ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดมาตรฐานไว้สูงเช่นกัน แต่เป็นมาตรฐานที่เกินตัว หมกมุ่นอยู่กับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีความกดดันจากคนอื่นที่ต้องการให้สมบูรณ์แบบ ไม่พอใจกับผลการทำงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานของตนเอง (Enns; & Cox. 2002)

3. *ผู้ไม่ยึดติดความสมบูรณ์แบบ* (Nonperfectionist)

นอกจากแนวคิดการยึดติดความสมบูรณ์แบบทั้ง 2 องค์ประกอบ ที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังมีแนวคิดของโฟร์ส และคนอื่นๆ (Frost; et al. 1990) ที่อธิบายการยึดติดความสมบูรณ์แบบ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. มาตรฐานส่วนบุคคล (Personal Standards: PS) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานชีวิตและการวิพากษ์วิจารณ์ ตำหนิติเตียนของบุคคล ถึงผลที่ได้รับจากการกระทำต่างๆ การที่บุคคลกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานไว้สูงเกินที่จะทำให้เป็นจริงได้ บุคคลจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลย

2. ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด (Concern over Mistakes: CM) เป็นการรับรู้ความผิดพลาด ความล้มเหลว และความกังวลของบุคคล เกี่ยวกับการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. ข้อสงสัยในการกระทำ (Doubts about Action) เป็นความไม่มั่นใจ และสงสัยในการกระทำ

การทำงาน หรือพฤติกรรมของตนเอง ที่เป็นต้นเหตุของความบกพร่อง และความไม่สมบูรณ์แบบ

4. การชอบจัดการ (Organization) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม การทำงานของบุคคล เกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม และจัดการสิ่งต่างๆให้เรียบร้อยสมบูรณ์แบบตามที่ตนกำหนดมาตรฐานไว้

5. ความคาดหวังของพ่อแม่ (Parental Expectations: PE) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิตที่พ่อแม่คาดหวังต่อบุคคล ทั้งจากการแสดงออก และคำพูด

6. การวิพากษ์วิจารณ์จากพ่อแม่ (Parental Criticism: PC) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ หรือตำหนิติเตียนจากพ่อแม่ ต่อการกระทำต่างๆในชีวิตของบุคคล โดยโฟร์ส และคนอื่นๆ (Frost; et al. 1990) ได้ทำการศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบอย่างจริงจัง และพบว่าการยึดติดความสมบูรณ์แบบนั้นมีหลายองค์ประกอบ จึงได้มีการพัฒนาแบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบของตนเองขึ้นมา ได้แก่ แบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบของโฟร์ส (Frost Multidimentional Perfectionism Scale: FMPS) ที่ศึกษา 2 มิติ คือ มิติของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ มาตรฐานส่วนบุคคล (Personal Standard) ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด (Concern over Mistake) ข้อสงสัยในการกระทำ (Doubts about Action) และการชอบจัดการ (Organization) และมิติของครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ ความคาดหวังของพ่อแม่ (Parental Expectation) การวิพากษ์วิจารณ์จากพ่อแม่ (Parental Criticism) โดยแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 อันดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง-ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งประกอบด้วย 35 ข้อคำถาม

อีกทั้งล่าสุด โกโบริ (Kobori. 2006) มีการพัฒนาแบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ที่ปรับปรุงแนวคิดของโฟร์ส และคนอื่นๆ (Frost; et al. 1990) โดยเรียกว่า แบบวัดความรู้คิดเกี่ยวกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบหลายมิติ ฉบับภาษาอังกฤษ (Multidimensional Perfectionism Cognitions Inventory–English: MPCI-E) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยเลย ถึงบ่อยมาก ซึ่งคะแนนความการยึดติดความสมบูรณ์แบบ อยู่ระหว่าง 15 ถึง 60 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดสูง จะเป็นผู้ที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูง ซึ่งแบบวัดประกอบขึ้นจาก 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

1. มาตรฐานส่วนบุคคล (Personal Standards) เป็นการกำหนดเป้าหมายในการทำสิ่งต่างๆไว้สูง เพื่อให้เกิดความท้าทาย และทำให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น

2. ความพยายามที่จะสมบูรณ์แบบ (Pursuit of Perfectionism) เป็นการใช้ความพยายามทำทุกอย่างให้สมบูรณ์แบบ โดยไม่คำนึงถึงต้นทุนของความพยายาม และจะไม่มีความพอใจ หากสิ่งที่ทำไม่สมบูรณ์แบบ

3. ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด (Concern over Mistake) เป็นความรู้สึกผิด และโทษตัวเองหากผลของการกระทำ ไม่สมบูรณ์แบบ

นอกจากแนวคิดการยึดติดความสมบูรณ์แบบหลายองค์ประกอบของโฟร์ส และคนอื่นๆ ยังมีแนวคิดของ เฮวิทท์ และเฟลทท์ (Hewitt; & Flett. 1991) ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายโดยได้เสนอการยึดติดความสมบูรณ์แบบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. *การยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เอาตัวเองเป็นที่ตั้ง* (Self-Oriented Perfectionism) ซึ่งเป็นมาจากความเชื่อส่วนบุคคล เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการแข่งขัน เพื่อให้ตนเองสมบูรณ์แบบ และจัดว่าเป็นพวกที่มีแรงจูงใจที่จะสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic Motivation) เกี่ยวกับตนเอง

2. *การยึดติดความสมบูรณ์แบบมุ่งเน้นคนอื่น* (Other-Oriented Perfectionism) ซึ่งตรงข้ามกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบประเภทแรก กล่าวคือ คนพวกนี้จะมีความเชื่อที่ให้ความสำคัญกับคนอื่น โดยคนอื่นมีความปรารถนาให้ตนทำงานได้อย่างสมบูรณ์แบบ ด้วยการกำหนดมาตรฐานการทำงานของตนเองไว้สูง

3. *การยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม* (Socially Prescribed Perfectionism) ซึ่งการตั้งมาตรฐานที่สูงนั้นมาจากความคาดหวังของคนอื่น และการประเมินความสำเร็จของงานนั้นมาจากเงื่อนไขของคนอื่น (Enns; & Cox. 2002, Hewitt; & Flett. 1991, 2004)

เฮวิทท์ และเฟลทท์ (Hewitt; & Flett. 1991) ได้เสนอความแตกต่างของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ 2 รูปแบบ อันได้แก่ *การยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เอาตัวเองเป็นที่ตั้ง* ซึ่งสิ่งสำคัญอยู่ที่แรงจูงใจในตัวของบุคคล ในการที่จะสมบูรณ์แบบ และ*การยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม* ซึ่งเป็นความเชื่อที่ว่าคนอื่นกำหนดมาตรฐานที่สูงไว้ให้ตนเอง และการได้รับการยอมรับจากคนอื่น ถือเป็นความสมบูรณ์แบบ โดยสิ่งสำคัญ คือการคำนึงถึงมาตรฐานที่คนอื่นกำหนดไว้สูง เนื่องจากเกรงจะไม่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น หากตนไม่สมบูรณ์แบบ (Enns; & Cox. 2002, Hewitt; & Flett. 1991) เฮวิทท์ และเฟลทท์ (Hewitt; & Flett. 1991) จึงได้พัฒนาเครื่องมือสำคัญในการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบที่มีหลายองค์ประกอบเช่นกัน โดยพัฒนามาจากแนวคิดที่เชื่อว่าการยึดติดความสมบูรณ์แบบ สามารถอธิบายได้ 3 องค์ประกอบ คือ การยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เอาตัวเองเป็นที่ตั้ง (Self-Oriented Perfectionism) การยึดติดความสมบูรณ์แบบมุ่งเน้นคนอื่น (Other-Oriented Perfectionism) และ การยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม (Socially Prescribed Perfectionism) ซึ่งมีอธิบายการยึดติดความสมบูรณ์แบบทั้ง 2 มุมมอง คือ ทั้งตัวบุคคลและระหว่างบุคคล โดยเรียกแบบวัดนี้ว่า แบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบหลายมิติ (Multidimensional Perfectionism Scale: MPS) (Hewitt; & Flett. 1991, 2004)

นอกจากนี้ แคมเบลล์และดิ พอลล่า (Campbell; & Di Paula. 2002) เสนอแนวทางในการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบของบุคคล ตามแนวคิดของเฮวิทท์ และเฟลทท์ (Hewitt; & Flett. 1991) 2 องค์ประกอบ คือ

1. การยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เอาตัวเองเป็นที่ตั้ง ด้วยการวัด 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความปรารถนาที่จะมีความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic Striving) และ ความสำคัญของการสมบูรณ์แบบ (Importance of Being Perfect)

2. การยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม ด้วยการวัด 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ มาตรฐานที่สูงจากคนอื่น (Others' High Standard) และเงื่อนไขการยอมรับ (Conditional Acceptance)

นอกจากนี้สลาเน่ และคนอื่นๆ (Slaney; et al. 2001) ยังได้จำแนกการยึดติดความสมบูรณ์แบบออกเป็นหลายองค์ประกอบ ซึ่งเป็นอิสระจากกัน เช่นเดียวกับโฟร์ส และคนอื่นๆ และเฮวิทท์และเฟลทท์ โดยจำแนกออกเป็นลักษณะทางบวกและทางลบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. มาตรฐานที่สูง (High Standard) การกำหนดมาตรฐานกับตนเองไว้สูง รวมกับความคาดหวังให้ตนเองประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งคล้ายกับการให้ความหมายของนักวิจัยทั่วไป เกี่ยวกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบ แต่ต่างกันตรงที่สลาเน่ และคนอื่นๆ มองว่าองค์ประกอบนี้สามารถเป็นได้ ทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ ลักษณะทางบวก เป็นการทำให้บุคคลกระตือรือร้นพยายามที่จะทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา และพยายามที่จะทำให้ได้ตามเป้าหมายที่ตนกำหนดไว้ ในขณะที่หากบุคคลกำหนดมาตรฐานไว้สูงเกินความสามารถที่จะทำได้ ก็จะส่งผลทางลบ คือ ความล้มเหลว และนำไปสู่ความผิดปกติของการปรับตัว เช่น ความวิตกกังวล ความเครียด เป็นต้น

2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) เป็นการจัดระเบียบสิ่งต่างๆรอบตัว มีความประณีตและมีระเบียบวินัย ซึ่งเป็นลักษณะทางบวกของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ

3. ความไม่สอดคล้องระหว่างมาตรฐานกับความเป็นจริง (Discrepancy) เป็นการรับรู้ความไม่สอดคล้องกันระหว่างมาตรฐานที่บุคคลกำหนดไว้กับผลของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะทางลบของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ เนื่องจากการที่บุคคลกำหนดมาตรฐานไว้สูงกว่าศักยภาพที่ตนสามารถที่จะทำได้ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกดดัน และเมื่อไม่สามารถทำได้ตามที่คาดหวังไว้ บุคคลก็จะเกิดความเครียด หดหู่ โกรธ และอารมณ์ทางลบอื่นๆ ตามมา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแปล และปรับปรุงแบบวัด MPCI-E ของโกโบริ (Kobori. 2006) ซึ่งประกอบขึ้นด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ มาตรฐานส่วนบุคคล ความพยายามที่จะสมบูรณ์แบบ และความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด มาใช้ในการศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบของพนักงาน

คุมประพฤติ เนื่องจากองค์ประกอบ และข้อคำถามที่อยู่ในมาตรวัดฉบับดังกล่าวมีความเหมาะสมครอบคลุมกับบริบทที่ศึกษา

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบ</u>

งานวิจัยที่ผ่านมา มีการศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ในฐานะของตัวแปรสาเหตุ ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่างๆ ซึ่งความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นหนึ่งในตัวแปรที่เป็นผลกระทบจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ซึ่งพบว่าการยึดติดความสมบูรณ์แบบมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Mitchelson. 2009, Ahmad; & Ngah. 2011) โดยการยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เหมาะสม (Adaptive Perfectionism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว อันเนื่องจากความเครียด และเวลา (Strain and Time-based Work Interfering with Family) (Mitchelson. 2009) นอกจากนี้ยังพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการยึดติดความสมบูรณ์แบบเชิงลบ (Maladaptive Perfectionism) กับความพึงพอใจในงาน (Ahmad; & Ngah. 2011)

นอกจากนี้จากการศึกษา พบว่า การยึดติดความสมบูรณ์แบบมุ่งเน้นคนอื่น และการยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม ซึ่งเป็นรูปแบบที่คำนึงถึงสังคม มีความแตกต่างกันในเชิงคุณภาพ โดยการยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคมนั้น เป็นรูปแบบที่ไม่เหมาะสมของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ซึ่งส่งผลต่อการยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน (Evaluative Concerns Perfectionism) โดยมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะ กระบวนการและผลลัพธ์ในเชิงลบ รวมถึงความเครียด (Bieling; Israeli; & Antony. 2004, Frost; et al. 1993, Stoeber; & Otto. 2006) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม มีความเกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและความเครียด (Hewitt; & Flett. 2004) ความพึงพอใจในชีวิตต่ำ (Stoeber; & Stoeber. 2009) และความไม่พึงพอใจในความสำเร็จ (Stoeber; & Yang. 2010) นอกจากนี้ ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยึดติดความสมบูรณ์แบบตามความคาดหวังของสังคม ยังเกี่ยวข้องกับความเครียดระหว่างบุคคล ความอ่อนไหวระหว่างบุคคล (Interpersonal Sensitivity) และการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ (Hill; Zrull; & Turlington. 1997, Hewitt; & Flett. 2004, Sherry; et al. 2008) ในทางตรงกันข้ามการยึดติดความสมบูรณ์แบบมุ่งเน้นคนอื่น เป็นรูปแบบของการยึดติดความสมบูรณ์แบบลักษณะของการไม่แน่ใจ หรือเป็นความปรารถนาที่จะการยึดติดความสมบูรณ์แบบในเชิงบวก (Positive Strivings Perfectionism) โดยมีความเชื่อมโยงกับคุณลักษณะ กระบวนการ รวมถึงผลลัพธ์เชิงบวก (Bieling; Israeli; & Antony. 2004, Frost et al. 1993, Stoeber; & Otto. 2006). เช่น ความเชี่ยวชาญในงาน เพิ่มผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันใน

งาน (Childs; & Stoeber. 2010, Flett; Blankstein; & Hewitt. 2009, Hewitt; & Flett. 2004) อีกด้านหนึ่งการยึดติดความสมบูรณ์แบบมุ่งเน้นคนอื่น ก็มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การไม่เป็นมิตร (Hostility) การโทษคนอื่น และการไม่ยอมรับคนอื่น (Hewitt; & Flett. 1991, 2004, Hill; McIntire; & Bacharach. 1997)

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยคาดว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital)

<u>แนวคิดของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก</u>

ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 เซลิกแมน (Seligman) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้รับการยอมรับในการศึกษามุมมองในเชิงลบแบบดั้งเดิม (Traditional Negative Approach) เช่น ความสิ้นหวังอันเกิดจากการเรียนรู้ (Learned Helplessness) ซึ่งเป็นปัจจัยของผลสัมฤทธิ์ ในแบบจำลองเกี่ยวกับสุขภาพ ในช่วง 50 ปีแรกของศตวรรษ (ช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2) และแม้จะได้รับการยอมรับ เกี่ยวกับความสำเร็จในการรักษาพฤติกรรม และจิตที่ผิดปกติ แต่ถึงกระนั้นยังมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การพัฒนา และการประสบความสำเร็จในชีวิตน้อยมาก ดังนั้นการศึกษาของเซลิกแมน จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาให้ผู้ที่มีสุขภาพดี มีความสุข และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้ถึงขีดสุด ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นประเด็นที่น่าสนใจ แต่ยังเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี ซึ่งรู้จักกันดีในชื่อของ จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) (Snyder; & Lopez. 2002, Aspinwall; & Straudinger. 2003, Keyes; & Haid. 2003, Lopez; & Snyder. 2003, Linley; & Joseph. 2004, Peterson; & Seligman. 2004, Carr. 2004, Compton. 2005)

นอกจากนี้จิตวิทยาเชิงบวก ทฤษฎีองค์การ และองค์ความรู้ด้านพฤติกรรม ยังให้ความสำคัญกับมุมมองในเชิงบวก ที่จะให้ผลทั้งในทิศทางที่สอดคล้องกัน (Parallel) และสนับสนุนกัน (Complementary) ซึ่งทั้ง 2 ทิศทางดังกล่าว สอดคล้องกับองค์ความรู้เกี่ยวกับองค์การเชิงบวก (Positive Organizational Scholarship: POS) ของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Cameron; Dutton; & Quinn. 2003) และแนวคิดด้านพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organizational Behavior: POB) ของสถาบันภาวะผู้นำเกลลัพ มหาวิทยาลัยเนบราสกา (University of Nebraska's Gallup Leadership Institute) (Luthans. 2002a, 2002b, 2003, Luthans; & Avolio. 2003) โดยทั้ง 2 แนวคิดสนับสนุนองค์ความรู้ของกันและกัน หากแต่องค์ความรู้เกี่ยวกับองค์การเชิงบวก ให้ความสำคัญกับ

ระดับมหภาค (Macro) หรือระดับองค์การมากกว่า ส่วนแนวคิดด้านพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ให้ความสำคัญกับระดับจุลภาค (Micro) หรือระดับบุคคลมากกว่า นอกจากนี้ลักษณะเด่นอีกประการขององค์ความรู้เกี่ยวกับองค์การเชิงบวก คือ มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างต่างๆ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ (Compassion) และความถูกต้องเที่ยงตรง (Virtuousness) ซึ่งอาจพัฒนาได้ และมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานได้อีกด้วย (Cameron; Bright; & Caza. 2004, Cameron; & Caza. 2004) ในขณะที่แนวคิดด้านพฤติกรรมองค์การเชิงบวก เป็นจิตตามสถานการณ์ (State-Like) ที่สามารถพัฒนา และมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (Luthans. 2002a, 2002b, 2003, Luthans; & Avolio. 2003) ดังนั้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จึงมีแนวคิดพื้นฐานจากพฤติกรรมองค์การเชิงบวกนั่นเอง (Avolio; & Luthans. 2006, Luthans; Luthans; & Luthans. 2004, Luthans; & Youssef. 2004)

พฤติกรรมองค์การเชิงบวก ถูกนำมาใช้ศึกษาครั้งแรก ในการประยุกต์ใช้จุดแข็งของทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Strength) และความสามารถทางจิต (Psychological Capacity) ในเชิงบวก ในการวัด การพัฒนา และการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Luthans. 2002b, Cooper; & Nelson. 2006, Wright. 2003) และมีการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวกกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน (Pfeffer; & Sutton. 2006) นอกจากนี้ยังนิยมนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัย หรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบรนด์ และการตลาด หรืออาจกล่าวได้ว่าการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวก มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติ

การศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ในแง่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีเกณฑ์ที่หลากหลาย เช่น งานวิจัยส่วนใหญ่สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานและทัศนคติในงาน ซึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกบุคลากร เช่น การใช้บุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ (Big Five Personality Trait) (Barrick; & Mount. 1991) การประเมินตนเอง (Judge; & Bono. 2001) และความสามารถในการเรียนรู้และจดจำ (Cognitive Mental Ability) (Schmidt; & Hunter. 2000)

ลูธานส์; โยเซฟ และอโวลิโอ (Luthans; Youssef; & Avolio. 2007) เชื่อว่าการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์การ เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในมุมมองของนักพฤติกรรมศาสตร์ (ดุจเดือน พันธุมนาวิน. 2550) ที่ยึดแนวคิดรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interectionism Model) เป็นพื้นฐานกรอบแนวคิด ที่มีมุมมองเกี่ยวกับการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมบุคคลในหลายมิติ ทั้งสาเหตุ ด้านสถานการณ์ (Situational Factor) ด้านจิตลักษณะเดิม (Psychological Trait) ซึ่งเป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการสั่งสมตั้งแต่เด็กและติดตัวบุคคลมาในสถานการณ์ต่างๆ สาเหตุที่เป็นอิทธิพลร่วมหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของจิตต

ลักษณะเดิมและสถานการณ์ (Mechanical Interaction) และจิตลักษณะตามสถานการณ์ (Psychological State) ซึ่งมีความเป็นพลวัตร มีการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพได้มาก เป็นผลของสถานการณ์ปัจจุบันร่วมกับลักษณะของจิตเดิมของบุคคล ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มุมมองเกี่ยวกับการมองจิตวิทยาเชิงบวก เป็นจิตตามสถานการณ์ มากกว่าเป็นจิตลักษณะเดิม ซึ่งสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรมระยะสั้น และกิจกรรมระหว่างการทำงาน (Luthans; et al. 2006)

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital: PsyCap) เป็นการพัฒนาสภาวะทางจิตเชิงบวก (Positive Psychological State of Development) และประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ (Luthans; Youssef; & Avolio. 2007) ได้แก่

1. การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) มีแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ แบนดูรา (Bandura. 1997) ซึ่งถูกนิยามว่า เป็นความมั่นใจที่จะใช้ความพยายาม เพื่อให้งานที่ท้าทายประสบความสำเร็จลุล่วง (Stajkovic; & Luthans. 1998b) จากการสังเคราะห์งานวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับผลการปฏิบัติงาน (Stajkovic; & Luthans. 1998a) เมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่นของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกแล้ว พบว่าการรับรู้ความสามารถของตน มีทฤษฎี และผลศึกษาเกี่ยวกับองค์การ รองรับมากที่สุด

. 2. การมองในแง่ดี (Optimism) เป็นการให้เหตุผลเชิงบวก เกี่ยวกับความสำเร็จในปัจจุบัน และอนาคต (Seligman. 1998) ซึ่งการมองโลกในแง่ดี สามารถเรียนรู้ และพัฒนาได้ ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Luthans; et al. 2006, Luthans; et al. 2005, Seligman. 1998) การมองโลกในแง่ดีที่ยืดหยุ่น (Flexible Optimism) จะเป็นเครื่องมือให้คนในองค์การ สามารถปรับใช้รูปแบบต่างๆให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ (Peterson. 2000)

3. ความคาดหวัง (Hope) เป็นแรงจูงใจเชิงบวก ที่มีพื้นฐานมาจากความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Snyder. 2000) ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ แรงผลักดันให้ไปสู่เป้าหมาย (Agency หรือ Willpower) และการวางแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Pathway หรือ Waypower) (Snyder; Irving; & Anderson. 1991) โดยความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับการจูงใจตนเอง (Self-Motivation) การควบคุมตนเอง (Autonomy) และพฤติกรรมสำรอง (Contingency Action) ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Snyder. 1995, Curry; et al. 1997, Jensen; & Luthans. 2002, Luthans; & Jensen. 2002, Adams; et al. 2003, Peterson; & Luthans. 2003, Luthans; Van Wyk; & Walumbwa. 2004, Luthans; & Youssef. 2004, Luthans; et al. 2005, Youssef; & Luthans. 2005, 2006, Luthans; et al. 2006) ถึงแม้ว่าความคาดหวัง จะสามารถมองว่าเป็นจิตเดิม แต่สามารถที่จะพัฒนาได้ (Snyder; et al. 1996) เพื่อให้สามารถวางแผน และปรับปรุงเป้าหมายให้เป็นไปตามความเป็นจริง

4. การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resiliency) เป็นความสามารถที่จะตอบสนองกับปัญหา ความขัดแย้ง และความล้มเหลว หรือแม้แต่ในสถานการณ์เชิงบวก หรือความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น (Luthans. 2002a) เป็นความยืดหยุ่น และยืดหยัดที่ได้ต่อสู้กับปัญหา และเหตุการณ์เลวร้ายต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ซึ่งมีการศึกษาอิทธิพลทางจิตวิทยาคลินิก และจิตวิทยาเชิงบวก ที่มีต่อการปรับฟื้นคืนสภาพ พบว่า ปัจจัยทางจิต ทางความคิด ความรู้สึก และทางสังคม การเผชิญความเสี่ยง กระบวนการปรับตัว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับฟื้นคืนสภาพ (Masten. 2001, Coutu. 2002, Masten; & Reed. 2002) นอกจากนี้ในมุมมองของการพัฒนาทางจิตวิทยา ยังพบว่าการฟื้นคืนสภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Luthans; et al. 2005, Youssef; & Luthans. 2005, Luthans; et al. 2006)

ผลงานวิชาการมากมายเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ถูกเผยแพร่ เพื่ออธิบายความหลากหลาย และความท้าทายที่องค์การต้องเผชิญ ทั้งการลดขนาดขององค์การ จนส่งผลให้เกิดการเลิกจ้าง การแข่งขันกันด้วย “ความสามารถพิเศษ” (Talent) (Fishman. 1998, Axelrod; Handfield-Jones; & Welsh. 2001, Michaels; Handfield-Jones; & Axelrod. 2001) ซึ่งในความเป็นจริง ความท้าทายดังกล่าว ไม่ได้เป็นที่มาของความสามารถโดดเด่นที่จำเป็น ถึงแม้จะมีความสำคัญอยู่บ้าง แต่ก็ไม่มาก อย่างไรก็ตามความท้าทายดังกล่าว ก็นำมาสู่วิธีการให้การใช้ประโยชน์ (Capitalize) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสามารถทางจิตของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

จากนิยามการให้ความหมายของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกข้างต้น และจากผลการวิจัยที่ผ่านมา (Luthans; et al. 2005, Luthans; et al. 2006) สามารถสรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มี 2 มุมมองหลัก คือ การเป็นจิตเดิม ซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมทางสังคม และการเป็นจิตตามสถานการณ์ ที่สามารถพัฒนาและเรียนรู้ได้

ในการศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของพนักงานคุมประพฤติครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษามุมมองของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่เป็นจิตตามสถานการณ์ ซึ่งเป็นการพัฒนาสภาวะทางจิตเชิงบวกของบุคคล ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบเชิงโครงสร้าง ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนหรือความเชื่อมั่น การมองในแง่ดี ความหวัง และการปรับฟื้นคืนสภาพ ซึ่งทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในแง่มุมนี้สามารถนำไปใช้ในการศึกษาและพัฒนา เพื่อการเอาชนะความท้าทายในปัจจุบันและอนาคตได้

<u>การวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก</u>

ในการศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกช่วงแรก ได้มีการปรับปรุงใช้แบบวัดแต่ละองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกแยกกัน กล่าวคือ การใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตน ของปาร์คเกอร์ (Parker. 1998) การใช้แบบวัดความคาดหวัง ของสไนเดอร์ (Snyder; et al. 1996) การใช้แบบวัด

การมองในแง่ดี ของเชียร์ และคาร์เวอร์ (Scheier; & Carver. 1985) และแบบวัดการฟื้นคืนสภาพ ของแวกไนด์ และยัง (Wagnild; & Young. 1993)

ปัจจุบันได้มีการพัฒนาแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Questionnaire: PCQ) ซึ่งสร้างจากแบบวัดมาตรฐานของแต่ละองค์ประกอบ (Luthans; et al. 2006) ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน การมองในแง่ดี ความคาดหวัง และการปรับฟื้นคืนสภาพ ดังที่ได้เสนอรายละเอียดไปแล้วข้างต้น โดยแต่ละองค์ประกอบ มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งฉบับ จำนวน 24 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ และมีงานวิจัยของไทย จำนวนไม่น้อยที่ใช้แบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Questionnaire: PCQ) ในการศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มากกว่า 0.8 (ณัฐวุฒิ อรินทร์. 2555, สมหญิง ลมูลพักตร์. 2558) ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

ในการศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของพนักงานคุมประพฤติครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแปล และปรับปรุงจากแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological Capital Questionnaire: PCQ) ของ ลูธานส์; โยเซฟ และอโวลิโอ (Luthans; Youssef; & Avolio. 2007) ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน การมองในแง่ดี ความคาดหวัง และการปรับฟื้นคืนสภาพ เนื่องจากแบบวัดนี้ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก</u>

งานวิจัยที่ผ่านมามีการศึกษาองค์ประกอบย่อยของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกบางองค์ประกอบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ทั้ง 2 ทิศทาง (Cinamon. 2006) นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองข้างต้น (Wang; Lawler; & Shi. 2013) อีกทั้งยังมีผลการศึกษาที่พบว่าความเกื้อหนุนระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Enrichment) เป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วนของความสัมพันธ์ทางบวก ระหว่างการมองในแง่ดีกับความพึงพอใจ ทั้งในงานและครอบครัว (Dyson-Washington. 2006)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า งานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่มีการศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีเพียงการศึกษาองค์ประกอบบางตัว คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการมองในแง่ดี ในฐานะของปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในขณะที่อีก 2 องค์ประกอบย่อยของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าว อันได้แก่ (1) ความหวัง ซึ่งเป็นแรงจูงใจในเชิงบวกของบุคคล โดยเป็นการคิดเชิงบวกเกี่ยวกับอนาคต เช่นเดียวกับการมองในแง่ดี (Seligman. 1998) และ (2) การปรับฟื้นคืนสภาพ ซึ่งเป็นความสามารถที่

จะตอบสนองกับปัญหา ความขัดแย้ง และความล้มเหลว หรือแม้แต่ในสถานการณ์เชิงบวก หรือความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น (Luthans. 2002a) จึงอาจเป็นไปได้ว่าทั้ง 2 องค์ประกอบย่อย จะส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้วย

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผู้วิจัยคาดว่า ทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว

งานวิจัยหลายงานศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เช่น เวลาที่ใช้ในครอบครัว (งานบ้าน และการดูแลบุตร) (Gutek; Searle; & Klepa. 1991, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Fu; & Shaffer. 2001) ความขัดแย้งในบทบาทของครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาทของครอบครัว (Carlson; & Kacmar. 2000) ความตึงเครียดในชีวิตการแต่งงาน (Marital Tension) (Aryee; et al. 1999, Fox; & Dwyer. 1999, Grzywacz; & Marks. 2000) ความรับผิดชอบของการเป็นพ่อแม่ (Parental Responsibiity) (Fu; & Shaffer. 2001, Behson. 2002, Stoeva; Chiu; & Greenhaus. 2002, Madsen. 2003, Rotondo; et al. 2003) ความต้องการของครอบครัว (Family Demand) (Wharton; & Blair-Loy. 2006, Zhang; & Liu. 2011, Zhao; Settles; & Sheng. 2011) และการสนับสนุนทางสังคม (Adams; King; & King. 1996, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Fu; & Shaffer. 2001) รวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000, Byron. 2005, Wallace. 2005, Daalen; Willemsen; & Sanders. 2006, Namayandeh; Yaacob; & Juhari. 2010, Russell; Bulger; & Barnes-Farrell. 2010, Blanch; & Aluja. 2012, Griggs; Casper; & Eby. 2013) เป็นต้น แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาเพียงลักษณะของครอบครัว และการสนับสนุนจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาพนักงานคุมประพฤติที่มีสถานภาพสมรสทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงเลือกตัวแปรที่มีลักษณะเป็นกลาง ที่สอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา

ลักษณะของครอบครัว

<u>ครอบครัว และบทบาทภายในครอบครัว</u>

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ให้นิยามของครอบครัวไว้ว่า หมายถึง ผู้ร่วมครัวเรือน ได้แก่ สามีภรรยาและบุตร นอกจากนี้ในมุมมองของนักสังคมวิทยา ครอบครัว คือ รูปแบบของการที่บุคคล 2 คน หรือ รูปแบบ (Pattern) หรือ โครงสร้าง (Structure) ของการอยู่ร่วมกันของกลุ่มบุคคล ส่วนนักจิตวิทยามองครอบครัว ว่าเป็นสถาบันทางสังคมแห่งแรกที่มนุษย์สร้างขึ้นจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน เพื่อเป็นตัวแทนของสถาบันสังคมภายนอกที่จะปลูกฝังความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติกับสมาชิกรุ่นใหม่ของสังคมที่มีชีวิตอุบัติขึ้นในครอบครัว (พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2545: 4)

ครอบครัว (Family) คือ กลุ่มบุคคลที่ผูกพันและใช้ชีวิตร่วมกัน ทำหน้าที่เป็นสถาบันหลัก เป็นฐานรากที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม ครอบครัวมีหลากหลายรูปแบบและหลายลักษณะนอกเหนือจากครอบครัวที่ประกอบด้วยบิดา มารดา และบุตร (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2556: ออนไลน์) นอกจากนี้คณะกรรมการด้านครอบครัว ในคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ (กสส.) ให้คำนิยามครอบครัวว่า เป็น “กลุ่มบุคคลที่มีความผูกพันกันทางอารมณ์และจิตใจ มีการดำเนินชีวิตร่วมกัน รวมทั้งมีความผูกพันกันทั้งทางอารมณ์และจิตใจ มีการดำเนินชีวิตร่วมกัน รวมทั้งมีการพึ่งพิงกันทางสังคมและเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กันทางกฎหมายหรือทางสายโลหิต และบางครอบครัวอาจมีลักษณะเป็นข้อยกเว้นบางประการจากที่กล่าวมา” (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ. 2537)

สำนักงานสำมะโนประชากรแห่งสหรัฐอเมริกา ให้คำนิยามคำว่าครอบครัวเป็น “กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยการเกิด การแต่งงานหรือการรับเป็นบุตรบุญธรรม และอาศัยอยู่ร่วมกัน ลักษณะครัวเรือนที่นอกเหนือจากนี้ถือว่าไม่ใช่ครอบครัว (อุมาพร ตรังคสมบัติ. 2544: 2; อ้างอิงจาก Poverny; & Finch. 1988)

ครอบครัว หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ผูกพันกันโดยสายเลือด ความสนิทชอบพอกัน (Affinity) หรือการพักอาศัยอยู่ด้วยกัน (Co-Residence) (Loudon; & Della. 1993: 223) ครอบครัวอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลักตามขนาดของครอบครัว ได้แก่

1. <u>ครอบครัวเดี่ยว</u> (Nuclear or Conjugal Family) ซึ่งประกอบด้วยบิดา มารดาและบุตรเท่านั้น โดยสมาชิกในครอบครัวจะมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด คือทั้งทางสายโลหิตและทางกฎหมาย (การรับจดทะเบียนบุตรเป็นบุตรบุญธรรม) ขนาดของครอบครัวจึงมีจำนวนไม่มาก สังคมสมัยใหม่ทั่วไปมักมีครอบครัวประเภทนี้เป็นจำนวนมาก จนมีผู้กล่าวว่าสังคมใดมีความเจริญทาง

อุตสาหกรรมและการค้า ลักษณะของครอบครัวในสังคมนั้นจะเป็นครอบครัวเดี่ยวหรือครอบครัวเฉพาะเป็นส่วนใหญ่

2. <u>ครอบครัวขยาย</u> (Extended or Consanguine Family) ครอบครัวประเภทนี้มีพื้นฐานจากครอบครัวเดี่ยว ซึ่งนอกจากสมาชิกจะประกอบด้วย บิดา มารดา และบุตร ยังมีญาติพี่น้องอื่น ๆ เป็นสมาชิกอาศัยร่วมอยู่ด้วย ซึ่งอาจจะเป็น ปู่ ย่า ตา ยาย หรือ ลุง ป้า น้า อา และอาจจะมีหลานร่วมด้วย จึงทำให้ครอบครัวขยาย มีสมาชิกมากกว่าครอบครัวเดี่ยว

โครงสร้างครอบครัวไทยในปัจจุบันประกอบด้วยสมาชิก 2 รุ่นอายุ คือ พ่อ แม่ และลูก และมีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยวมากกว่าครอบครัวขยาย ขนาดของครอบครัวก็เล็กลง (ส่าหรี จิตตินันทน์ และคนอื่นๆ. 2545: 51)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปว่า ครอบครัว หมายถึง กลุ่มคนที่ผูกพันกันโดยสายเลือด หรือโดยการแต่งงาน ที่อาศัยอยู่ด้วยกัน โดยลักษณะของครอบครัว สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ครอบครัวเดี่ยว ซึ่งหมายถึง ประกอบด้วยบิดา มารดาและบุตร และครอบครัวขยาย ซึ่งหมายถึง ครอบครัวเดี่ยว และยังมีญาติพี่น้องอื่น ๆ เป็นสมาชิกอาศัยร่วมอยู่ด้วยกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังกำหนดบทบาทในครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่หลากหลาย เช่น บทบาทของความเป็นคู่สมรส ความเป็นพ่อ/แม่ ความเป็นลูก ความเป็นพี่น้อง และความเป็นหลาน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้บทบาทภายในครอบครัว ส่งผลให้บุคคลมีภาระมากมายที่ต้องทำร่วมกันในครอบครัว การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในครอบครัว จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่ต้องมีการตกลงกันและขึ้นอยู่กับความพร้อมของแต่ละครอบครัว ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ปัจจัยที่ทำให้ครอบครัวมีความผาสุก และความมั่นคง คือ การที่สมาชิกร่วมกันรับผิดชอบภาระในครอบครัวด้วยความเต็มใจ และพึงพอใจ ดังนั้น การสนับสนุนจากครอบครัว จึงเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญของสังคม และยังเป็นแหล่งการสนับสนุนที่สำคัญที่สุดของบุคคล ซึ่งการสนับสนุนจากครอบครัวของบุคคล สามารถได้รับจากคู่สามีภรรยา และสมาชิกในครอบครัว รวมถึงญาติ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว ด้านงานบ้าน และการเลี้ยงดูบุตร มีส่วนช่วยลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวได้ (Kim; & Ling. 2001) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากคู่สมรส (Spouse Emotional Support) มีส่วนช่วยในการลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในกลุ่มหญิงชาวสิงคโปร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาร์ยี (Aryee. 1992) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับคู่สมรส ระหว่างงานกับความเป็นพ่อแม่ และระหว่างงานกับการเป็นพ่อบ้านแม่บ้าน (Job-Spouse, Job-Parent, and

Job-Homemaker) และพบว่า การสนับสนุนจากคู่สมรสช่วยลดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวได้เช่นกัน

การสนับสนุนจากครอบครัว

<u>ความหมายของการสนับสนุนจากครอบครัว</u>

การสนับสนุนจากครอบครัว เป็นการสนับสนุนทางสังคมที่มีบทบาทต่อสมาชิกในครอบครัว เพราะทำหน้าที่สำคัญของครอบครัว นอกจากการอบรมเลี้ยงดูบุตร เพื่อให้พัฒนาเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แล้วยังมีหน้าที่ให้ความรัก ความอบอุ่น นอกจากนั้น ครอบครัวยังเป็นแหล่งการแลกเปลี่ยน โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนความรัก หากการรับและการให้ มีความสมดุลกัน พัฒนาการของบุคคลจะเป็นไปอย่างราบรื่น (อุมาพร ตรังคสมบัติ. 2544) และเมื่อเกิดปัญหา หรือความผิดหวัง ครอบครัวก็จะเป็นแหล่งที่ให้กำลังใจ ให้บุคคลสามารถจัดการกับอุปสรรคต่างๆ ให้ผ่านพ้นไปได้ (อุไร ขลุ่ยนาค. 2540)

คาห์น (Kahn. 1979) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดหมายระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังเป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตนเชื่อว่ามีคนให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าและยกย่อง นอกจากนี้ยังทำให้บุคคลรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอีกด้วย (Cobb. 1976)

การสนับสนุนที่สำคัญอีกแหล่ง คือ การสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว และญาติ (Namayandeh; Yaacob; & Juhari. 2010) ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว มีส่วนช่วยลดระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในกลุ่มหญิงที่ทำงานนอกบ้านได้ (Namayandeh; Yaacob; & Juhari. 2010; citing Rastegarkhaled. 2004) นอกจากนี้การสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวสูง มีแนวโน้มจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่ำอีกด้วย (Carlson; & Perrewé. 1999, Michael; Brough; & Kalliath. 2004)

จากการให้ความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการสนับสนุนจากครอบครัวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า เป็นการได้รับความช่วยเหลือทั้งทางร่างกาย ในแง่ของการช่วยตัดสินใจ และทางจิตใจ ในการให้กำลังใจ เข้าใจความรู้สึก ร่วมทุกข์ร่วมสุข และอยู่เคียงข้างเมื่อประสบปัญหา จากสมาชิกในครอบครัว

<u>องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม</u>

วีสส์ (Weiss. 1974) แบ่งการสนับสนุนออกเป็น 6 ชนิด ได้แก่

1. การได้รับความผูกพันใกล้ชิด (Attachment) ทำให้บุคคลรู้สึกถึงการเป็นที่รักและได้รับการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักได้รับจากบุคคลใกล้ชิด ถ้าบุคคลขาดการสนับสนุนชนิดนี้ จะมีความรู้สึกแปลกแยก และโดดเดี่ยว

2. การได้มีโอกาสดูแลผู้อื่น (Opportunity of Nurturance) ซึ่งการที่บุคคลมีความรับผิดชอบในการช่วยเหลือผู้อื่น แล้วทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นที่ต้องการของคนอื่น ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนไร้ค่า

3. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) การที่บุคคลมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ทำให้มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน มีความห่วงใย เข้าใจ ซึ่งถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าถูกแยกออกจากสังคม และชีวิตน่าเบื่อหน่าย

4. การเป็นผู้มีคุณค่า (Reassurance of Worth) การที่บุคคลได้รับการเคารพ ยกย่อง ชื่นชมที่สามารถเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในครอบครัวและสังคม ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้บุคคลจะขาดความเชื่อมั่น และรู้สึกว่าตนไร้ประโยชน์

5. การเป็นเพื่อนที่ไว้วางใจได้ (Sense of Reliable Alliance) เป็นการสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมีความคาดหวังว่าจะมีการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกขาดความมั่นคง และถูกทอดทิ้ง

6. การได้รับคำชี้แนะ (Obtaining of Guidance) เป็นการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือด้านอารมณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารอย่างจริงใจ จากบุคคลที่ตนศรัทธา และเชื่อมั่นในช่วงที่ประสบปัญหาหรือภาวะวิกฤต ไม่เช่นนั้นบุคคลจะรู้สึกท้อแท้ และสิ้นหวัง

คาห์น (Kahn. 1979) แบ่งการสนับสนุนออกเป็น 3 ชนิด ตามลักษณะของการสนับสนุน ดังนี้

1. การสนับสนุนด้านความรักความผูกพัน (Affection) ซึ่งเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ในเชิงบวกของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกคนหนึ่ง โดยการแสดงออกจะอยู่ในรูปแบบของความผูกพัน ความรัก การยอมรับและการให้ความเคารพ

2. การสนับสนุนด้านการรับรอง (Affirmation) ซึ่งเป็นการแสดงออกในลักษณะของการคล้อยตาม การเห็นด้วย และการยอมรับ ทั้งในพฤติกรรม และความคิดของบุคคล

3. การสนับสนุนด้านการให้ความช่วยเหลือ (Aid) ซึ่งเป็นการที่บุคคลได้รับการสนับสนุนโดยการให้สิ่งของ หรือการช่วยเหลือทางตรง โดยอาจเป็นในรูปแบบของวัตถุ เงินทอง ข้อมูลข่าวสาร และเวลา เป็นต้น

คอปป์ (Cobb. 1976) แบ่งการสนับสนุนออกเป็น 3 ชนิดเช่นกัน ได้แก่

1. การสนับสนุนในลักษณะของข้อมูล ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนได้รับความรัก การเอาใจใส่ดูแล มีความใกล้ชิดสนิทสนม ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนในลักษณะของข้อมูล ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ ยกย่อง และเห็นคุณค่า

3. การสนับสนุนในลักษณะของข้อมูล ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และมีพันธะ รวมถึงหน้าที่ซึ่งกันและกันกับสมาชิกในสังคม

นอกจากนี้แคปแลน และคนอื่นๆ (Kaplan; Cassel; & Gore. 1977) ได้แบ่งการสนับสนุนออกเป็น 5 ด้าน ตามความต้องการพื้นฐานทางสังคมของบุคคล ได้แก่

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ โดยมักได้รับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และมีความผูกพันลึกซึ้งต่อกัน

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และการที่ผู้อื่นมองเห็นคุณค่าของตน

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support or Network) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

4. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการรับรู้ถึงการได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา หรือการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับพฤติกรรม และการกระทำของบุคคล

5. การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม (Tangible Support) เป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือด้านสิ่งของเครื่องใช้ เงินทอง และการบริการต่างๆ

ทอทส์ (Thoits. 1986) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมของ แคปแลน และคนอื่นๆ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) และการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) แต่องค์ประกอบที่ 3 ซึ่งทอทส์ เสนอการได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support) ซึ่งในเนื้อหา มีความสอดคล้องกับการสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม (Tangible Support) ของ แคปแลน และคนอื่นๆ นั่นเอง

คิง และคนอื่นๆ (King; et al. 1995) ได้ลดทอนองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมของทอทส์ เหลือเพียง 2 องค์ประกอบ คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) และการสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support)

ไซเมท; และคนอื่นๆ (Zimet; et al. 1988) เสนอองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมว่า ประกอบด้วยการช่วยเหลือทั้งทางร่างกาย ในแง่ของการช่วยตัดสินใจ และทางจิตใจ ในการให้กำลังใจ เข้าใจความรู้สึก ร่วมทุกข์ร่วมสุข และอยู่เคียงข้างเมื่อประสบปัญหา จาก 3 แหล่ง ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อน และคนสำคัญ

จากการทบทวนองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถสรุปได้ 2 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) องค์ประกอบของแหล่งการสนับสนุน เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อน และอื่นๆ และ 2) องค์ประกอบของสิ่งที่สนับสนุน เช่น การสนับสนุนด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ และด้านทรัพยากร เป็นต้น

<u>การวัดการสนับสนุนจากครอบครัว</u>

แคปแลน และคนอื่นๆ (Caplan; et al. 1975) เสนอแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง สามารถวัดได้จาก 2 ด้าน ได้แก่

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการสนับสนุนที่แหล่งสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ และความสะดวกใจที่จะเล่าปัญหาส่วนตัวให้แหล่งสนับสนุนฟัง

2. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support) ซึ่งเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านสิ่งของและความสามารถในการเป็นที่พึ่ง

นามายานติ; ยาคอป; และ จูฮาริ (Namayandeh; Yaacob; & Juhari. 2010) ทำการวัดการสนับสนุนจากครอบครัว โดยวัดจากแหล่งการสนับสนุน 3 แหล่ง ได้แก่ สามี สมาชิกในครอบครัว และญาติ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 อันดับ ตั้งแต่ไม่เลย ถึงมากที่สุด ซึ่งผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงถึงการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวสูง

ไซเมท; และคนอื่นๆ (Zimet; et al. 1988) พัฒนาแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม (Multidimensional Scale of Perceived Social Support) ซึ่งเป็นแบบวัดที่วัดการได้รับการสนับสนุนจากคนสำคัญในชีวิต อันได้แก่ สมาชิกในครอบครัว เพื่อน และคนสำคัญอื่นๆ โดยแบบวัดประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคะแนนการสนับสนุนจากครอบครัว อยู่ระหว่าง 12 ถึง 84 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดสูง จะเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในระดับสูง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ของไซเมท; และคนอื่นๆ (Zimet; et al. 1988) ซึ่งวัดการได้รับการสนับสนุนจากคนสำคัญในชีวิต อันได้แก่ สมาชิกในครอบครัว เพื่อน และคนสำคัญอื่นๆ มาพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งเป็น

กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากครอบครัว</u>

งานวิจัยที่ผ่านมามักศึกษาการสนับสนุนจากครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยพบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม (Namayandeh; Yaacob; & Juhari. 2010) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง (Christine; & Bettina. 2009) นอกจากนี้จากการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่า (Michela; et al. 2010) ความเครียดในบทบาท เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัว กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่แต่งงานและมีลูกแล้ว พบว่า การสนับสนุนจากคู่สมรส มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม (Wallace. 2005) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง (Daalen; Willemsen; Sanders. 2006) แต่ในงานวิจัยของกริกส์; แคสเปอร์ และเอบิ (Griggs; Casper; & Eby. 2013) พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Strain-Based WIF)

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากครอบครัว ผู้วิจัยคาดว่าทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสนับสนุนจากครอบครัว

3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ

งานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ และการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีมากมาย เช่น ชั่วโมงการทำงาน (Gutek; Searle; & Klepa. 1991, O'Driscoll; Ilgen; & Hildreth. 1992, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Thompson; Beauvais; & Lyness. 1999, Grzywacz; & Marks. 2000, Higgins; Duxbury; & Johnson. 2000, Fu; & Shaffer. 2001, Mennino; & Brayfield. 2002, Batt; & Valcour. 2003, Madsen. 2003) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job Involement) (Frone; et al. 1992b, Adams; King; & King. 1996, Carlson; & Kacmar. 2000, Major; Klein; & Ehrhart. 2002) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เช่น งานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาทของการทำงาน ความคลุมเครือในบทบาทของการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น (Charles; Richard; &

Raj. 1991, Frone; et al. 1992b, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Burke; & Greenglass. 1999, Fox; & Dwyer. 1999, Bernas; & Major. 2000, Carlson; & Kacmar. 2000, Grzywacz; & Marks. 2000, Fu; & Shaffer. 2001, Major; Klein; & Ehrhart. 2002, Stoeva; Chiu; & Greenhuas. 2002) การใช้เทคโนโลยี เช่น การใช้ e-mail และLaptop เป็นต้น ซึ่งสนับสนุนให้บุคคลสามารถทำงานที่บ้านได้) (Batt; & Valcour. 2003) และระดับของงาน (Higgins; Duxbury; & Johnson. 2000) รวมถึงความยุติธรรมในองค์การ (Lambert; & Hogan. n.d., Jiang. 2012, Lambert; Hogan; & Cheeseman. 2013) และ ภาวะผู้นำ เช่น การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Leader-Member Exchange) (นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. 2554, Culbertson; Huffman; & Alden-Anderson. 2010) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Eshraghi; et al. 2011, Gantasala; & Padmakumar. 2011, Yang. 2012, Munir; et al. 2012) เป็นต้น แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่สอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ความสำคัญของผู้นำในองค์การ ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ ยิ่งองค์การขนาดใหญ่ ก็อาจมีผู้นำหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ เป็นต้น หากเป็นองค์การขนาดเล็ก อาจมีจำนวนผู้นำไม่มากนัก ซึ่งผู้นำมีความสำคัญในการตัดสินใจและการบริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. 2555) ในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้วิจัย จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ความหมาย และแนวคิดของภาวะผู้นำ และแนวคิด องค์ประกอบ การวัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

<u>ความหมายของภาวะผู้นำ</u>

ผู้นำ (Leader) หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น หรือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าในการดำเนินการต่างๆ (Morris; & Seeman. 1950) ในองค์การต้องอาศัยผู้นำ และมีความเป็นผู้นำ ในการที่จะแสดงวิสัยทัศน์ และสื่อสารให้สมาชิกในองค์การเห็นด้วย รวมถึงกระตุ้นให้สมาชิกมีกำลังใจในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ (Kotter. 1990) ซึ่งทำให้องค์การดำเนินไปอย่างบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และนำหาหน่วยงานไปสู่ความเจริญก้าวหน้า (เนตร์พัณณา ยาวิราช. 2552)

ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ศิลปะ หรือกระบวนการของการบอก หรือชี้แนะผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. 2555) นอกจากนี้ยังเป็นความสามารถที่จะมีอิทธิพล หรือนำผู้ตาม (โดยไม่ได้ใช้การบังคับ) อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงานอย่างเหมาะสม

อาร์มสตรอง (Armstrong. 1990) ได้อธิบายว่า ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถในการทำงานต่างๆ ให้สำเร็จได้โดยผ่านบุคคลอื่น เพราะงานดังกล่าว ไม่สามารถทำให้เสร็จได้ด้วยคนเพียงคนเดียว อีกทั้งภาวะผู้นำยังเป็นศิลปะและกระบวนการเกี่ยวกับอิทธิพลของบุคคลที่มีความมุ่งมั่น และพยายามเพื่อที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุ (นิติพล ภูตะโชติ. 2556: 232; อ้างอิงจาก Koontz. 1998) ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและสังคมในองค์การ เพื่อให้เกิดการยอมรับและมีการขยายต่อไป (Stiglitz. 2006)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้นำใช้ในการสร้างความชัดเจนให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รับรู้ถึงสิ่งที่สำคัญ และภาพที่เป็นจริง เพื่อช่วยให้มองทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2550: 15)

จากการให้ความหมายของภาวะผู้นำที่กล่าวไปแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำ ในการที่จะมีอิทธิพลต่อผู้ตาม ด้วยการมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<u>แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ</u>

ปัจจุบันมีแนวคิดทฤษฎีจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ซึ่งได้มีการพยายามจัดกลุ่มแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำไว้ 3 กลุ่มหลัก (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552) ได้แก่

1. การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Traits Approach) เป็นแนวคิดแบบเก่า และได้หมดไปนานแล้ว แนวคิดนี้เชื่อว่า คุณลักษณะของผู้นำมีความสำคัญ เป็นคุณลักษณะทางด้านร่างกายที่ทำให้เป็นผู้นำ แต่จากการศึกษาเรื่องผู้นำแนวนี้ พบว่า การให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้นำลดน้อยลง ทำให้แนวคิดด้านคุณลักษณะของผู้นำ เป็นที่ยอมรับเรื่อยมาตั้งแต่ ปี 1904-1948 พบคุณลักษณะต่างๆกว่า 100 คุณลักษณะ เช่น ความซื่อสัตย์ ความโดดเด่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเฉลียวฉลาด ความกล้าตัดสินใจ เป็นต้น

2. การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavioral Approach) เป็นการศึกษาภาวะผู้นำ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ดีของผู้นำ ที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเชื่อว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ฝึกสอนได้ (Trainable) โดยมีการศึกษาที่สำคัญ คือ การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ที่จำแนกรูปแบบ

พฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมที่เน้นงาน ซึ่งจะเน้นวิธีการ ขั้นตอนและเทคนิคในการทำงาน และพฤติกรรมที่เน้นคน โดยพยายามสร้างความสามัคคีในกลุ่มงาน สนใจความเป็นอยู่และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ ที่จำแนกพฤติกรรมผู้นำออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พฤติกรรมเน้นคน และพฤติกรรมเน้นโครงสร้าง ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่เน้นการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน เป็นต้น

3. การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach) ที่เชื่อว่า ไม่มีรูปแบบของภาวะผู้นำแบบใดที่ดีที่สุด ผู้นำควรศึกษาปัจจัยสถานการณ์ เช่น ลักษณะงาน ความต้องการของผู้ตาม และความรู้ความสามารถของผู้ตาม เป็นต้น เพื่อเลือกรูปแบบของภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับผู้ตาม จึงจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล

นอกจากนี้ยังมีการจำแนกบทบาทของภาวะผู้นำออกเป็น 12 บทบาท (Bass. 1990) ดังนี้

1. ภาวะผู้นำในฐานะที่เน้นกระบวนการของกลุ่ม (Leadership as a Focus of Group Processes) ซึ่งเป็นการกำหนดให้ผู้นำเป็นจุดศูนย์กลางของกิจกรรมต่างๆของกลุ่ม โดยจะเกี่ยวข้องกับความร่วมมือของสมาชิกในกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน

2. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นบุคลิกภาพและผลของบุคลิกภาพ (Leadership as a Personality and Its Effect) ซึ่งให้ความหมายของภาวะผู้นำ โดยยึดหลักด้านคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติที่เป็นจุดเด่นของผู้นำ ที่จะสามารถทำให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ

3. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นพฤติกรรม (Leadership as an Act or Behavior) เป็นการนิยามความหมายของภาวะผู้นำ ที่เน้นพฤติกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น รวมถึงกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นในการดำเนินการให้ไปในทิศทางเดียวกัน

4. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมาย (Leadership as an Instrument of Goal Achievement) ซึ่งเป็นความหมายของภาวะผู้นำที่เป็นแรงขับสำคัญในการจูงใจและประสานงานภายในองค์การ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

5. ภาวะผู้นำในฐานะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ (Leadership as an Emerging Effect of Interaction) ซึ่งในความหมายของภาวะผู้นำในบทบาทนี้ ไม่เชื่อว่า ภาวะผู้นำเป็นสาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรมของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำเป็นผลที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

6. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นความแตกต่างของบทบาท (Leadership as a Differentiate Role) มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ซึ่งมีมุมมองว่า สมาชิกในกลุ่ม มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเป็นบทบาทที่เกิดขึ้นจากการบูรณาการบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบสังคม หรือกลุ่ม

7. ภาวะผู้นำในฐานะที่มุ่งด้านโครงสร้าง (Leadership as the Initiation Structure) ที่มองว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการในการเริ่มต้นและดำรงรักษาโครงสร้างของบทบาทและรูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลตามโครงสร้างของการบริหารจัดการขององค์การ

8. ภาวะผู้นำในฐานเป็นศิลปะที่ก่อให้เกิดการยอมตาม (Leadership as the Art of Inducing Compliance) เป็นการมองว่าภาวะผู้นำ เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อให้ผู้อื่นยอมปฏิบัติตามสิ่งที่ผู้นำต้องการ โดยไม่สนใจความต้องการของผู้ตาม

9. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นการใช้อิทธิพล (Leadership as the Exercise of Influence) ซึ่งในความหมายนี้ การใช้อิทธิพลไม่ได้หมายถึง การครอบงำ การควบคุม หรือการบังคับให้ต้องทำตาม แต่มีความหมายกว้างที่เป็นการใช้ความพยายามด้วยการพูด หรือกระบวนการสื่อสารให้เกิดความเห็นที่คล้อยตาม หรือเป็นกิจกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือในการไปสู่เป้าหมาย

10. ภาวะผู้นำในฐานะที่เป็นรูปแบบของการจูงใจ (Leadership as a Form of Persuasion) ซึ่งเป็นการจูงใจผู้อื่น ด้วยการใช้เหตุผลอย่างหนักแน่น เพื่อให้เกิดความคล้อยตามผู้นำ

11. ภาวะผู้นำในฐานะความสัมพันธ์ของอำนาจ (Leadership as a Power Relationship) เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจระหว่างบุคคล (Interpersonal Power) เป็นผลที่เกิดจากอำนาจต่างๆ ได้แก่ อำนาจจากการอ้างอิง (Referent) อำนาจจากความเชี่ยวชาญ (Expert) อำนาจจากการให้รางวัล (Reward) อำนาจจากการบังคับ (Coercive) และอำนาจตามกฎหมาย (Legitimate) เป็นต้น

12. ภาวะผู้นำในฐานะเป็นการผสมผสานขององค์ประกอบต่างๆ (Leadership as a Combination of Elements) นิยามของภาวะผู้นำในฐานะนี้ เป็นการผสมผสานนิยามต่างๆ ของภาวะผู้นำ ก่อให้เกิดนิยามของภาวะผู้นำขึ้นใหม่ ที่ให้ความหมายที่กว้างครอบคลุมมากขึ้น เช่น ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลที่ไม่ใช่การบังคับข่มขู่ เพื่อประสานให้สมาชิกรวมตัวเป็นกลุ่มในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (Jago. 1982) หรือการผสมผสานระหว่างอำนาจกับบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นนิยาม หรือความหมายของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

<u>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</u>

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ ที่มีการกล่าวถึงกันมาก (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2545) ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน มีการให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2545) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม หรือสังคม

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546: 54) ให้คำนิยามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่าหมายถึง ผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลจำนวนมาก ลงมือทำมากกว่าเดิมจนไต่ระดับขึ้นสู่เพดานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง คือ การที่ผู้นำใช้บารมี เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่กับองค์การ สามารถพลิกฟื้นองค์การที่มีปัญหาให้ประสบความสำเร็จได้

กล่าวโดยสรุป ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นภาวะผู้นำที่เน้นการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่านิยม คุณธรรม มาตรฐานและการมองการณ์ไกลไปในอนาคต ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตาม ให้มองไกลกว่าผลประโยชน์ของตนเอง ไปสู่ผลประโยชน์ของกลุ่มและองค์การ โดยเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับผู้ตามแต่ละคน

<u>แนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</u>

เบอร์นส์ (Burns. 1978) ได้เสนอมโนทัศน์เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยเรื่อง ผู้นำทางการเมืองของตน โดยเสนอว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ทั้งผู้นำ และผู้ตามต่างมีส่วนช่วยกันยกระดับของคุณธรรม และแรงจูงใจของกันและกันให้สูงขึ้น ซึ่งผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ จะหาวิธีการยกระดับจิตใจของผู้ตาม ด้วยการจูงใจให้มาสู่อุดมการณ์ และค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีงาม ซึ่งผู้ตามจะถูกยกระดับจาก “ทำแค่นี้เพียงพอสำหรับวันนี้” ไปสู่ “ทำเพื่อสิ่งที่ดีกว่าของพรุ่งนี้” โดยตามแนวคิดนี้ ทุกคนสามารถมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งสิ้น กล่าวคือ การมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น นอกจากจะเกิดขึ้นในองค์การแล้ว ยังสามารถเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปได้อีกด้วย

ต่อมา แบส (Bass. 1985) ได้ขยายแนวคิดของเบอร์นส์ โดยให้นิยามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในแง่ของผลของผู้นำที่กระทบต่อผู้ตาม อันได้แก่ ความไว้วางใจ ชื่นชม จงรักภักดี และความเคารพนับถือ ที่ผู้ตามมีให้ผู้นำ จนสามารถส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิผล เกิดความคาดหวัง ด้วยวิธีการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้ตามเกิดความตระหนักในความสำคัญของผลงานที่เกิดขึ้น

2. โน้มน้าวจิตใจของผู้ตามให้เปลี่ยนจากการยึดในผลประโยชน์ของตนเอง เป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์การ และกลุ่มแทน

3. กระตุ้นให้ผู้ตามยกระดับความต้องการให้สูงขึ้นกว่าเดิม

<u>องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</u>

จากแนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้กล่าวไปแล้ว แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น (Kuhnert. 1994) ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์การหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า “4I’s” (Four I’s) (Bass. 1985) คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence: II หรือ Charisma Leadership: CL) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงประพฤติตัวเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามเลียนแบบพฤติกรรมของผู้นำ สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะใช้เหตุผลมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต มีความเฉลียวฉลาด มีความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ เป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและประโยชน์ของกลุ่ม นอกจากนี้ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจในตนเองของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำ โดยอาศัยการมีวิสัยทัศน์และจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) เป็นพฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่แสดงออกด้วยการสื่อสารความคาดหวังที่สูงของตนเองที่มีต่อผู้ตามให้รับรู้ ด้วยการสร้างแรงบันดาลใจ โดยการจูงใจให้ยึดมั่นต่อวิสัยทัศน์ขององค์การ ในทางปฏิบัติ ผู้นำมักจะใช้สัญลักษณ์ และการปลุกเร้าอารมณ์ให้กลุ่ม ทำงานร่วมกัน ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) เพื่อไปสู่เป้าหมายของกลุ่ม และองค์การ มากกว่าการทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงจึงถือเป็นผู้ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม โดยผู้นำจะพยายามจูงใจผู้ตามให้ทำงานบรรลุเกินเป้าหมายที่กำหนด ด้วยการสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการปรับปรุงเป้าหมาย และผลงานอยู่เสมอ โดยผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ เพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) เป็นพฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆมาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม โดยการตั้งสมมุติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่าๆด้วยวิถีทางใหม่แบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่าจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ นอกจากนี้ผู้นำยังทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็น ว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข ถึงแม้ว่าบางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตาม ในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) เป็นพฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ด้วยการใส่ใจการรับรู้ และพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ นอกจากนี้ผู้นำจะเป็นพี่เลี้ยง และที่ปรึกษาของผู้ตาม เพื่อการพัฒนาผู้ตามตามศักยภาพของผู้ตามแต่ละคน ซึ่งพฤติกรรมที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงใช้กับผู้ตามแต่ละคน จะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ตาม ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังนั้นในการมอบหมายงาน จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุนและการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะไม่รู้สึกว่ากำลังถูกตรวจสอบ

<u>การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</u>

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ แบบทดสอบ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ซึ่งพัฒนาครั้งแรกโดยแบส (Bass. 1985) โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์การขนาดใหญ่ในประเทศแอฟริกาใต้ ให้นึกถึงผู้นำที่กลุ่มตัวอย่างเคยสัมผัส และร่วมทำงาน ในแง่ของการช่วยให้กลุ่มตัวอย่างตระหนักถึงความสำคัญของ

เป้าหมาย ช่วยเพิ่มระดับของแรงจูงใจให้สูงขึ้น และช่วยดลใจให้เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของตนเอง นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์เกี่ยวกับบรรยากาศ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และได้มีการพัฒนาแบบวัดหลายครั้ง เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ในแง่ของความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ จนเป็นที่นิยมใช้ในการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งแบบทดสอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ประกอบด้วยคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ของผู้ตามที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำ 7 องค์ประกอบ ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมถึงภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ซึ่งเป็นภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นการให้สิ่งของที่มาค่า เพื่อเป็นเครื่องแลกเปลี่ยน ในการจูงใจผู้ตาม ให้ทำตามที่ผู้นำต้องการ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2550: 267) รวมทั้งยังได้วัดความพยายามส่วนเกิน (Extra Effort) ความมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความพึงพอใจอีกด้วย ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบของแบบทดสอบ MLQ ได้แก่ การมีอิทธิอย่างมีอุดมการณ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 18 ข้อ การสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ การกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ การให้รางวัลตามสถานการณ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ และการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก ถึงไม่เคยเลย

ต่อมาแบส และอโวลิโอ (Bass; & Avolio. 1992) ได้จัดทำแบบทดสอบ MLQ ฉบับย่อขึ้นใหม่ โดยเรียกว่า MLQ-6S ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก 7 องค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบทดสอบ MLQ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ เป็นแบบการประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เคยเลย ถึงบ่อยมาก โดยในการตีความ จะเป็นการรวมคะแนนของแต่ละองค์ประกอบ และตีความถึงผู้นำของผู้ตอบคนนั้นๆ ในแต่ละองค์ประกอบออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และต่ำ โดยองค์ประกอบที่ 1-7 จะถูกตีความเป็นระดับของความเสน่หา การดลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล การให้รางวัลตามสถานการณ์ การบริหารแบบวางเฉย และการบริหารแบบปล่อยตามสบาย ตามลำดับ

ในปี ค.ศ. 2000 แบส และอโวลิโอ (Bass; & Avolio. 2000) ได้พัฒนาแบบทดสอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง โดยเรียกว่า MLQ Form 5x ซึ่งเป็นแบบทดสอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงฉบับย่อ ที่ให้ผู้ตาม ประเมินความถี่ของพฤติกรรมของผู้นำ เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 20 ข้อ ที่มีพื้นฐานมาจาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และวัดความถี่ของพฤติกรรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน จำนวน 8 ข้อ ที่มีพื้นฐานจาก 2 องค์ประกอบ คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารงานเชิงรุก (Simola; Barling; & Turner. 2012)

จากองค์ประกอบ และการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยแบบวัดที่ได้รับความนิยมใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบทดสอบ Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) ของแบส (Bass. 1985) และต่อมาได้มีการพัฒนาขึ้นมาอีกหลายฉบับ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบทดสอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจะใช้แบบทดสอบ MLQ ของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2545) ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่วัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น เนื่องจากแบบทดสอบดังกล่าว เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในบริบทของไทยอย่างกว้างขวาง หลากหลายกลุ่มตัวอย่าง

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</u>

งานวิจัยที่ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ผ่านมามักศึกษาในฐานะของการเป็นตัวแปรสาเหตุ ที่อิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน (Eshraghi; et al. 2011, Gantasala; & Padmakumar. 2011, Yang. 2012) การดูแลอย่างมีเหตุผลของผู้นำ (Developmental Mode of Care Resoning) (Simola; Barling; & Turner. 2012) แรงจูงใจในการทำงาน (Akeel; & Subramaniam. 2013) ความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Munir; et al. 2012) ความสุขใจ (Munir; et al. 2012) ความผูกพันต่อองค์การ (Gantasala; & Padmakumar. 2011) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Asgari; et al. 2008)

นอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางอ้อมกับตัวแปรอื่นๆ เช่น การพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ดังกล่าว (Yang. 2012) ทั้งนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับความสุขใจ (Munir; et al. 2012) และกับความพึงพอใจในงาน (Jiang. 2012) โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วย

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่า การสนับสนุนจากองค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice)

การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคม และความหมาย องค์ประกอบ การวัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การ

<u>แนวคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคม</u>

แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory: SET) พัฒนาโดยทรีเบาท์ และเคลลี่ (Thibaut; & Kelley. 1959) ที่อธิบายเหตุผลที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยให้ความสำคัญกับต้นทุน และผลประโยชน์ ซึ่งเชื่อว่าบุคคลจะมีความสัมพันธ์กัน หากพึงพอใจในผลประโยชน์ที่มีให้กัน (Blau. 1964) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น มีองค์ประกอบพื้นฐาน (Thibaut; & Kelly. 1959) ดังนี้

1. รางวัล (Reward) เป็นสิ่งตอบแทน ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งทำให้บุคคลรู้สึกเพลิดเพลิน ยินดี และพึงพอใจ โดยรางวัลของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการและการให้คุณค่าของแต่ละคน

2. การสูญเสีย (Costs) เป็นสิ่งที่บุคคลไม่ชอบ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ขัดขวางการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล โดยอาจอยู่ในรูปแบบของการลงโทษ หรือการไม่ได้รับรางวัลที่ควรจะได้

3. กำไร (Profit) เป็นความมุ่งหวังของบุคคลที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมใดๆ ซึ่งอาจเป็นรางวัล หรือการลงโทษก็ได้ ดังนั้นบุคคลจะประเมินผลได้ผลเสียของกิจกรรม 2 กิจกรรม แล้วเลือกเข้าร่วมกิจกรรมที่ได้รางวัลมากที่สุด หรืออย่างน้อยที่สุดก็ได้รับการลงโทษน้อยที่สุด

4. การประเมินผลการกระทำ (Evaluation of Outcome) ซึ่งจะต้องมีมาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ในการยอมรับผลของการกระทำ โดยมี 2 มาตรฐาน คือ (1) ระดับการเปรียบเทียบ ซึ่งหากบุคคลได้รับรางวัลมากกว่าเกณฑ์ จะเกิดความพึงพอใจ ไม่เช่นนั้นจะเกิดความไม่พึงพอใจ และ (2) ระดับการเปรียบเทียบเพื่อทางเลือกอื่น ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อตัดสินใจว่าจะคงอยู่ หรือออกจากองค์การ ซึ่งหากเปรียบเทียบแล้วว่ามีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า บุคคลก็จะเลือกที่จะจากไป

5. บรรทัดฐานในการเอื้อประโยชน์ต่อกัน (Norm of Reciprocity) ซึ่งมอสโชวเดอร์; เซทตอน และ เฮนากัน (Mossholder; Settoon; & Henagan. 2005) กล่าวว่า บุคคลที่รู้สึกว่าตนได้รับผลประโยชน์จากคนอื่น ต่อมาจะรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ และเกิดความจงรักภักดีในที่สุด ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบของความผูกพันในงาน และการตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์การ (Rhoades; & Eisenberger. 2002)

จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บุคคลจะมีการพิจารณาการสูญเสียออกจากการได้รับรางวัล โดยจะคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด หากบุคคลได้รับรางวัลมากกว่าการสูญเสีย บุคคลจะคงอยู่ในองค์การ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองได้กำไรจากการคงอยู่นั้น

<u>ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ</u>

ความยุติธรรมในองค์การ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรม (Fairness) ที่บุคคลได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งความยุติธรรมในองค์การมักถูกใช้ในการศึกษาประเด็นเกี่ยวกับองค์การ ในแง่ของศีลธรรม (Virtue) (Rawls. 1971)

นอกจากนี้กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1987) ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ ว่าเป็นการรับรู้ความยุติธรรมที่บุคคลได้รับจากการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ ในฐานะสมาชิกขององค์การ

จากความหมายของความยุติธรรมในองค์การ สามารถสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การหมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรม ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

<u>องค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การ</u>

จากการทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ สามารถสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การ จำแนกออกเป็น 3 ประเภท (Greenberg. 1993) ได้แก่

1. ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) ซึ่งเป็นความยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงาน หรือจากความสำเร็จที่องค์การให้แก่สมาชิก โดยผลลัพธ์นี้ขึ้นอยู่กับการให้คุณค่ากับสิ่งนั้นๆ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีกฎพื้นฐาน 3 ข้อ คือ

1.1 กฎความเสมอภาค (Equity) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิที่บุคคลจะได้รับผลตอบแทน อย่างคงที่จากผลการทำงาน ตัวอย่างเช่น การที่องค์การจะส่งผู้จัดการ 2 คนเข้าอบรมในโครงการพัฒนานักบริหารมืออาชีพ การใช้กฎนี้เป็นพื้นฐานในการตัดสินผู้เหมาะสมที่ควรจะได้เข้าโครงการ จะเป็นผู้จัดการที่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่า ซึ่งจะถูกประเมินในแง่ของความสามารถ ความพยายาม และศักยภาพที่จะพัฒนา ซึ่งในกรณีนี้ความยุติธรรม คือการที่ผู้จัดการ 2 คนที่มีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุดได้รับโอกาสในการเข้าโครงการฝึกอบรมนี้

1.2 กฎความเท่าเทียมกัน (Equality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่ทุกคนควรได้รับโอกาสในการได้รับผลตอบแทน หรือรางวัลที่เท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความสามารถ เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น ในการที่องค์การจะส่งผู้จัดการเข้าโครงการฝึกอบรม ผู้จัดการทุกคนจะถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น แบ่งตามเพศ คือ หญิงและชาย แล้วองค์การจึงจะเลือกผู้จัดการ

ที่เหมาะสมที่สุดของแต่ละกลุ่ม อันได้แก่ ผู้จัดการชาย 1 คน และผู้จัดการหญิง 1 คน นั่นเอง

1.3 กฎความต้องการ (Need) ซึ่งกฎนี้มีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า องค์การควรให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความต้องการของบุคคล บุคคลจึงจะรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เช่น การคัดเลือกผู้จัดการเข้าโครงการฝึกอบรม จำนวน 2 คน องค์การจะเลือกผู้จัดการที่มีความสามารถและมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะการเป็นมืออาชีพของตนเอง

ในบางครั้งองค์การใช้หลายกฎในการตัดสินเลือกผู้จัดการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม เช่น การใช้กฎความเสมอภาคพิจารณาหาผู้จัดการที่เหมาะสม จนได้ผู้จัดการหญิงที่มีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุดเข้าร่วมโครงการ ควบคู่กับการใช้กฎความเท่าเทียมและความต้องการ โดยพิจารณาเลือกผู้จัดการชายที่มีความต้องการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมนี้มากที่สุด อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตคือ การเลือกผู้จัดการที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งถือว่าทำงานได้ดีอยู่แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนา จึงควรส่งผู้จัดการที่มีผลการปฏิบัติงานที่รองลงมาเข้าร่วม อีกทั้งในประเด็นการเลือกกฎหลายข้อ ในการพิจารณาครั้งเดียวกัน อาจเป็นเรื่องที่ไม่ยุติธรรม จึงควรใช้กฎใดกฎหนึ่งในการพิจารณาผลตอบแทนครั้งเดียวกัน แต่ถึงกระนั้นกฎของการพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นเรื่องของค่านิยม ไม่มีกฎใดที่ตายตัว จากการศึกษาการมุ่งเน้นทางวัฒนธรรม (Cultural Orientations) และการพิจารณาให้รางวัล (Leung. 1997) พบว่า วัฒนธรรมของอเมริกาเหนือ มีแนวโน้มที่จะให้คุณค่ากับความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) ซึ่งให้ความสำคัญกับความสนใจ ความต้องการ และเป้าหมายของตนเอง จึงเห็นความยุติธรรมในองค์การ จากการแข่งขัน และการได้มาซึ่งรางวัลของตนเอง (Self-Gain) ในขณะที่วัฒนธรรมของเอเชีย ให้ความสำคัญกับความเป็นกลุ่ม (Collectivism) ที่มีความสนใจ ความต้องการและเป้าหมายเปรียบเทียบกับสมาชิกในกลุ่ม จึงเห็นความยุติธรรมในองค์การ เมื่อองค์การใช้กฎความเท่าเทียม เนื่องจากเน้นความสัมพันธ์ (Solidarity) การประสานกัน (Harmony) ตลอดจนการเกาะกลุ่มกัน (Cohesion) เป็นต้น

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เป็นความยุติธรรมที่เกิดจากการใช้เกณฑ์ต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบาย และกระบวนการที่องค์การใช้ในการพิจารณาการให้ผลตอบแทน ซึ่งความแตกต่างระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กับความยุติธรรมด้านกระบวนการ อยู่ที่ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ เน้นที่ความสำคัญของผลลัพธ์ แต่ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เน้นกระบวนการต่างๆ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 เสียงของบุคคล (Individual Voice) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้รับโอกาสในกระบวนการตัดสินใจ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Offer Input) จากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

(Schminke; Ambrose; & Noel. 1997)

2.2 องค์ประกอบที่มีโครงสร้างของความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Structural Components of the Process) โดยการตัดสินใจควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ปราศจากอคติ ด้วยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และด้วยผลลัพธ์ที่สามารถปรับปรุงได้ ซึ่งเลเวนทอล (Leventhal. 1980) ได้เสนอเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ 6 เกณฑ์ คือ ความต่อเนื่อง (Consistent) การปราศจากอคติ (Bias Free) ความแม่นยำ (Accurate) ความสามารถในการแก้ไขกรณีที่เกิดความผิดพลาด (Correctable in Case of an Error) การเป็นตัวแทนของสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Representative of All Concerns) และมาตรฐานทางศีลธรรมที่เหนือกว่า (Based on Prevailing Ethical Standards) ซึ่งเกณฑ์ทั้ง 6 เกณฑ์ดังกล่าว ได้รับการยอมรับในการศึกษาความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Folger; & Cropanzano. 1998)

นอกจากนี้ในประเด็นของความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ยังมีการกล่าวถึงแบบแผนที่เชื่อมโยงกับความเป็นกลุ่ม โดยได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการให้คุณค่าของกลุ่ม (Group-Value Model) ซึ่งอธิบายว่า บุคคลจะให้คุณค่าของการเป็นสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม โดยอยู่บนฐานความเชื่อที่ว่า การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นการได้รับรางวัลทางจิตใจของบุคคล ซึ่งเหตุผลที่บุคคลต้องหารเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เนื่องจากกลุ่ม จะแสดงออกถึงความเป็นตัวตน (Self-Affirmation) นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ และการสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม รวมถึงทำให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ซึ่งการให้คุณค่าของกลุ่มนี้ สามารถจำแนกได้ 3 ประเด็น (Lind; & Tyler. 1988) คือ

1. ความเป็นกลาง (Neutrality) ซึ่งการที่บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มแล้ว บุคคลจะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระยะยาวภายในกลุ่ม และด้วยการแสดงออกถึงความเป็นกลางนี้ ทำให้บุคคลมีการประณีประนอม และบางครั้งมีการคล้อยตามความต้องการของผู้อื่น เพื่อแก้ไขปัญหา หรือลดความขัดแย้ง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเชื่อว่าจะได้รับการพิจารณาสิ่งตอบแทนอย่างยุติธรรม ด้วยการเน้นความยุติธรรมด้านกระบวนการ

2. ความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้นำให้ความเมตตา และตอบสนองความต้องการของสมาชิกกลุ่มอย่างยุติธรรม ด้วยวิธีการที่มีเหตุผล เมื่อเวลาผ่านไปจะส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความจงรักภักดี และมีความผูกพันกับกลุ่ม ไม่เช่นนั้นแล้ว บุคคลจะออกจากงาน

3. การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Social Standing in the Group) เป็นการที่บุคคลรับรู้ความสุภาพในการสื่อสาร และการเคารพสิทธิ์ของหัวหน้ากลุ่ม ทำให้รู้สึกว่าตนมีคุณค่า

การที่บุคคลรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ บุคคลจะมีทัศนคติทีดี และ

ตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งส่งผลต่อผลประโยชน์ขององค์การ (Rogelberg. 2007a)

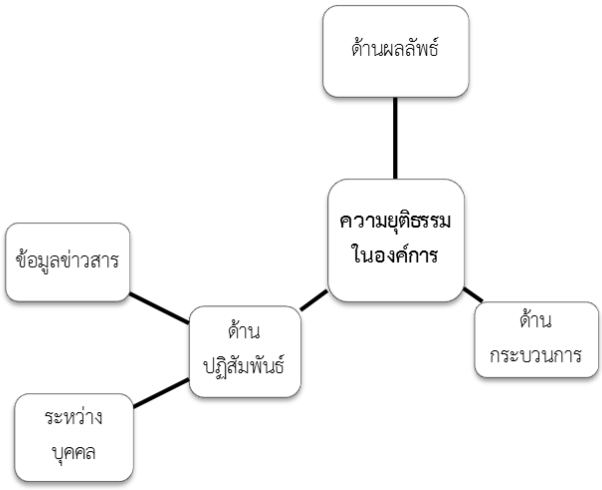
3. ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

3.1 ความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งการให้เกียรติ และการแสดงความสุภาพต่อกัน เป็นการแสดงออกถึงความยุติธรรม นอกจากนี้ การขอโทษ ยังเป็นการแสดงออกถึงความยุติธรรม เมื่อบุคคลรู้สึกผิดกับการกระทำใดๆ ซึ่งหากบุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ บุคคลจะตั้งใจทำงานให้กับองค์การ แต่หากภายในองค์การขาดความสุภาพ (Politeness) ความไวต้องความรู้สึก (Sensitivity) และความเห็นใจต่อบุคลากรแล้ว จะทำให้บุคคลรู้สึกถึงการดูถูกจากองค์การ (Folger; & Cropanzano. 2001) ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลไม่เต็มใจทำงานให้แก่องค์การ

3.2 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า บุคคลควรได้รับการมีส่วนร่วม และได้รับการอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการและผลลัพธ์อย่างมีเหตุผล และจริงใจ บุคคลจึงจะรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านนี้ ตัวอย่างการศึกษาของกรีนเบิร์ก (Greenberg. 1993) ที่มีการทดลองการยอมรับและปฏิบัติตามเรื่องการห้ามสูบบุหรี่ โดยการแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลต่างๆในการห้ามสูบบุหรี่ และกลุ่มที่ได้รับเพียงข้อความห้ามสูบบุหรี่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มผู้สูบบุหรี่ที่อยู่ในกลุ่มที่ 1 มีแนวโน้มที่จะยอมรับมากกว่ากลุ่มที่ 2 ในขณะที่กลุ่มผู้ไม่สูบบุหรี่ทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า หากบุคคลได้รับการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และเพียงพอ บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านข้อมูลข่าวสาร และมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

หากบุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์นี้ บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อการจัดการ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง (Rogelberg. 2007b)

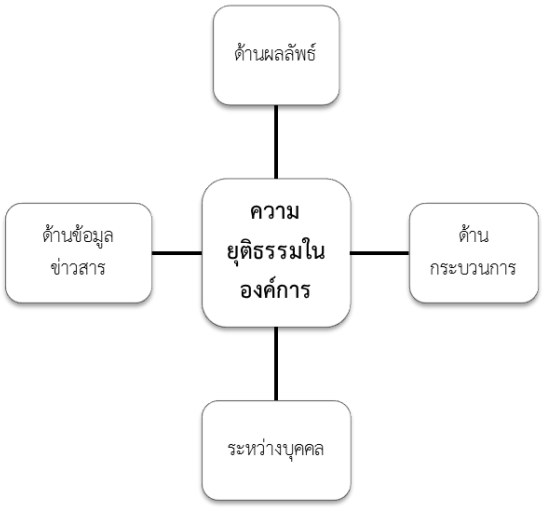
จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ เป็นการศึกษาที่จำแนกความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์ ซึ่งความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์นี้ จำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อย คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และความยุติธรรมระหว่างบุคคล ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 11 ประเภทของความยุติธรรมในองค์การ

ที่มา: สร้างขึ้นจากแนวคิดของคอล์ควิด และคนอื่นๆ (Colquitt; et al. 2001)

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตในแง่ของความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ ที่มีการจำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน นักวิจัยบางคนจึงศึกษาความยุติธรรมด้านนี้โดยไม่มีการจำแนกประเภทย่อย ในขณะที่นักวิจัยบางกลุ่มก็ศึกษาแบบแยกประเภท จึงทำให้แบบจำลองใหม่เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ จำแนกเป็น 4 ประเภท ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 12 แบบจำลองประเภทของความยุติธรรมในองค์การ

ที่มา: สร้างขึ้นจากแนวคิดของโรเจลเบิร์ก (Rogelberg. 2007b)

จากภาพประกอบ 12 แสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมในองค์การ ตามแนวคิดของ โรเจลเบิร์ก (Rogelberg. 2007b) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมระหว่างบุคคล และความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร

จากการทบทวนองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การ สามารถสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมที่เกิดจากการใช้เกณฑ์ และกระบวนการต่างๆ ขึ้นอยู่กับนโยบาย และกระบวนการที่องค์การใช้ในการพิจารณาการให้ผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้การให้เกียรติและการแสดงความสุภาพต่อกัน (3) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรับรู้การได้รับการมีส่วนร่วม และได้รับการอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการและผลลัพธ์อย่างมีเหตุผล และจริงใจ และ (4) ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงาน หรือจากความสำเร็จที่องค์การให้แก่สมาชิก

<u>การวัดความยุติธรรมในองค์การ</u>

การพัฒนาแบบวัด ที่ใช้ในการวัดความยุติธรรมในองค์การ มีหลากหลาย แต่ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย คือ แบบวัดความยุติธรรมในองค์การที่พัฒนาโดย คอล์ควิดและคนอื่นๆ (Colquitt; et al. 2001) ซึ่งมาจากพื้นฐานจากแนวคิดความยุติธรรมในองค์การของ โรเจลเบิร์ก (Rogelberg. 2007b) จาก 4 องค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การ ได้แก่ (1) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ (2) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ (3) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และ (4) ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.90 ถึง 0.97

ต่อมาชิบาโอกะ และคนอื่นๆ (Shibaoka; et al. 2010) ได้พัฒนาแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ ฉบับภาษาญี่ปุ่น ตามแนวคิดของ คอล์ควิด (Colquitt. 2001) ซึ่งใช้เทคนิคการวิจัยแบบแปลกลับ (Back-Translation) ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จาก 4 องค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การ ได้แก่ (1) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ (2) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ (3) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ และ (4) ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 20 ข้อ ที่เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง เช่นเดียวกับแบบวัดความยุติธรรมในองค์การของ คอล์ควิดและคนอื่นๆ (Colquitt; et al.

2001) และพบว่ามีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96 โดยแบบวัดดังกล่าวเหมาะสำหรับการวัดความยุติธรรมในองค์การ ในแง่มุมของการเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุ ของสุขภาพในที่ทำงานของพนักงานในบริบทของประเทศญี่ปุ่น

นอกจากนี้ เอโลเวียนิโอ และคนอื่นๆ (Elovainio; et al. 2010) ที่พัฒนาแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ ตามแนวคิดของคอล์ควิด (Colquitt. 2001) เช่นเดียวกัน แต่เป็นแบบวัดที่เป็นฉบับย่อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ จากองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมระหว่างบุคคล ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร และความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ซึ่งข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยคะแนนความยุติธรรมในองค์การจะอยู่ระหว่าง 8 ถึง 40 คะแนน ซึ่งผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดมากจะเป็นผู้ที่รับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบวัดความยุติธรรมในองค์การของคอล์ควิดและคนอื่นๆ (Colquitt; et al. 2001) ซึ่งสร้างขึ้นจาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร และความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การ</u>

งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การทั้งเชิงบวก เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และเชิงลบ เช่น การลาออก การขาดงาน เป็นต้น คอล์ควิด และคนอื่นๆ (Colquitt; et al. 2001)

นอกจากนี้ ยังพบว่าความยุติธรรมในองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Moorman; Blakely; & Niehoff. 1998) อีกทั้งพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และความสัมพันธ์ กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Fu; & Lihua. 2012) ทั้งยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ และความไว้วางใจในองค์การ โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ดังกล่าว (DeConinck. 2010)

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่า การสนับสนุนจากองค์การ ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความยุติธรรมในองค์การ

ภาระงานของทีม (Team Workload)

ในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับภาระงานของทีม ผู้วิจัยขอจำแนกรายละเอียดออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ภาระงานระดับบุคคล และภาระงานของทีม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

<u>ภาระงาน (WorkLoad)</u>

ภาระงาน หมายถึง งานที่ต้องทำตามขอบเขตภารกิจ (Task) หน้าที่ (Duty) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับงานสำหรับแต่ละตำแหน่งที่จะต้องทำให้เสร็จ ซึ่งภาระงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (Demerouti; et al. 2001) คือ ภาระงานที่สามารถนับได้ (Objective) เช่น จำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมาย และภาระงานที่ไม่สามารถนับได้ (Subjective) เช่น งานบริการ เป็นต้น

ภาระงาน เป็นสิ่งที่ไม่อยู่ถาวร แต่จะเกิดขึ้นเมื่อมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงาน (Requirements of a Task) ที่ได้รับมอบหมาย กับทักษะ พฤติกรรม และการรับรู้ของบุคคล (Hancock; & Meshkati. 1988)

ในการวัดภาระงานของบุคคล สามารถวัดได้ 3 ลักษณะ (Miller. 2001) คือ

1. การวัดภาระงานเชิงกายภาพ (Physiological Measures) เป็นการวัดการตอบสนองของร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ ชีพจร การกระพริบตา การพูด และคลื่นสมอง เป็นต้น

2. การวัดภาระงานตามการรับรู้ (Subjective Measures) เป็นการวัดการรับรู้ภาระงานของบุคคล ซึ่งมีทั้งแบบองค์ประกอบเดียว ได้แก่ Modified Cooper-Harper Scale (MCH) และ Overall Workload Scale (OW) และหลายองค์ประกอบ เช่น NASA Task Load Index Scale (NASA-TLX), NASA-RTLX or RNASA-TLX และ Subjective Workload Assessment Technique (SWAT) เป็นต้น

3. การวัดภาระงานด้วยผลการปฏิบัติงาน (Performance Measures) ซึ่งผลการปฏิบัติงานอาจวัดจากผลการปฏิบัติงานที่สัมฤทธิ์ผลเท่านั้น (Paas; & Vanmerrienboer. 1993) โดยการวัดเป็นค่าเฉลี่ยระหว่างงานหลัก (Primary Task) กับงานรอง (Secondary Task) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด (Yeh; & Wickens. 1988) เดอร์ริค (Derrick. 1988) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความต้องการจากงาน ในขณะที่ทรัพยากร เช่น เวลา มีอยู่อย่างจำกัด ย่อมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ดังนั้นในการวัดภาระงานด้วยผลการปฏิบัติงานนั้น สามารถวัดได้ทั้งจากงานหลัก หรืองานรอง แต่การวัดจากงานหลัก จะได้รับความนิยมมากกว่า อย่างไรก็ตาม การวัดด้วยวิธีการนี้ก็มีข้อจำกัดที่มีแรงจูงใจเข้ามาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ภาระงานมาก แต่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

<u>ภาระงานของทีม</u>

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาระงานของทีม พัฒนามาจากทฤษฎีภาระงานของบุคคล โดยความสัมพันธ์ระหว่างขอบเขตความสามารถในการทำงานของทีม และความต้องการของงาน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน (Bowers; Braun; & Morgan. 1997) ซึ่งการตีความภาระงานจะเป็นอัตราส่วนระหว่างทรัพยากรของทีม และความต้องการจากงาน (Bowers; & Jentsch. 2005)

สำหรับการวัดภาระงานที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวัดภาระงานของทีมด้วยการพิจารณาจากจำนวนงานทั้งหมดที่อยู่ในการดูแลของทีม ที่เฉลี่ยให้แก่สมาชิกในทีมแต่ละคนรับผิดชอบตามแนวคิดของโบเวอร์ และเจ้นท์ (Bowers; & Jentsch. 2005) และผู้วิจัยยังเชื่อว่าภาระงานของแต่ละสำนักงานคุมประพฤติย่อย จะมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

ความหลากหลายทางเพศ (Gender Diversity)

<u>แนวคิดเกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศ</u>

ปัจจุบันมีการศึกษาความหลากหลายในทีม (Team Diversity) มากมาย เนื่องจากความแตกต่างของแต่ละบุคคล จะส่งผลต่อการเป็นสมาชิกในกลุ่ม และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับความแตกต่างของบุคคลากร เช่น เพศ อายุ และระดับการศึกษา เป็นต้น เนื่องจากความแตกต่างของสมาชิกภายในทีมล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อกลุ่มหรือทีมได้ทั้งสิ้น

คณะกรรมาธิการยุโรป กล่าวว่า องค์การที่มีพนักงานที่ลักษณะทางเพศที่หลากหลาย หรือผสมกันระหว่างชายและหญิง จะได้รับภาพลักษณ์ที่ดีจากสายตาของคนภายนอก (European Commission. 2005) และความแตกต่างทางเพศภายในทีมนี้ ส่งผลให้การตัดสินใจ (Leonard. 1995, Gruenfeld; & Preston. 2000) การแก้ไขปัญหา (Mannix; & Neale. 2005) การคิดค้นนวัตกรรมต่างๆ (Hambrick; Cho; & Chen. 1996) และผลการปฏิบัติงาน (Pelled; Eisenhardt; & Xin. 1999, Hamilton; Nickerson; & Owan. 2003) เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เนื่องจากความแตกต่างดังกล่าวก่อให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ที่มาจากประสบการณ์ และแนวความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดสิ่งที่ดีกว่า

แนวคิดที่สามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในทีมได้มีหลากหลาย เช่น แนวคิดเชิงสังคมศาสตร์ และจิตวิทยา ที่อธิบายความสัมพันธ์ของกลุ่ม มีอิทธิพลต่อความสุขใจ

ของกลุ่ม หรือแม้แต่ของบุคคล (Pfeffer. 1983) นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีทางสารสนเทศและการแก้ไขปัญหาของกลุ่ม (Group Information and Problem Solving) (Schippers; et al. 2007) ที่ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานมากกว่าความสุขใจ

<u>การวัดความหลากหลายทางเพศ</u>

บลัว (Blau. 1977) เสนอวิธีการแปลงตัวแปรที่แสดงความแตกต่างหรือความหลากหลายระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งมีระดับการวัดมาตรนามบัญญัติ ให้เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantify) ซึ่งมีค่า อยู่ในช่วงระหว่าง 0 ถึง 0.5 ซึ่ง 0 หมายถึง ไม่มีความหลากหลายหรือความแตกต่างระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม เช่น สมาชิกในกลุ่มมีเพศเดียวกัน อายุเท่ากัน ระดับการศึกษาเท่ากัน เป็นต้น และค่า 0.5 หมายถึง สมาชิกภายในกลุ่มจำนวนเท่ากันจำแนกเป็นกลุ่มย่อยได้กลุ่มละเท่าๆกัน เช่น จำนวนผู้หญิง เท่ากับจำนวนผู้ชาย เป็นต้น ด้วยสูตรการคำนวณความหลากหลายภายในกลุ่ม ดังนี้

$$\text{Gender Diversity} = 1 - \Sigma p_i^2$$

เมื่อ p เป็นสัดส่วนของสมาชิกภายในกลุ่มแต่ละกลุ่มต่อสมาชิกทั้งหมด

i เป็นจำนวนกลุ่ม

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางเพศ</u>

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางเพศ พบว่า ทีมที่มีความแตกต่างกันทางเพศ มีโอกาสที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าทีมชายล้วนถึง 2 เท่า (Harris; & Raskino. 2007) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโฮเกนดอร์น, ออสเตอร์บีค และปราก (Hoogendoorn; Oosterbeek; & Praag. 2013) ที่ศึกษาผลการปฏิบัติงานของทีมฝ่ายขาย และพบว่าทีมที่มีอัตราส่วนระหว่างเพศหญิงและเพศชายเท่ากัน มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าทีมที่มีเพศใดเพศหนึ่งมากกว่าอีกทั้งยังมีผลการศึกษาของแฮริส และราสคิโน (Harris; & Raskino. 2007) ที่พบว่า ผู้หญิงที่ทำงานด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าของลูกค้า ร้อยละ 80 ถึงแม้ว่าสินค้าและบริการประเภทนี้จะออกแบบมาเพื่อผู้ชายก็ตาม

การศึกษาเปรียบเทียบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่า ในกลุ่มพนักงานกองงานด้านอาหารและยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่เป็นผู้ชายมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมสูงกว่าผู้หญิง (อรชุลี เตียวพิพิธพร. 2553) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของฐิติวัฒน์ ปรีเปรม (2553) ที่พบว่า กลุ่มพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่เป็นผู้ชายมีความก้าวก่ายงานของครอบครัว หรือความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวสูงกว่าผู้หญิง สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางเพศระหว่างหญิง

และชายภายในทีม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความหลากหลายทางเพศของสำนักงานคุมประพฤติย่อยแต่ละแห่ง มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support)

แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ พัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งมีการให้ความหมาย และองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมที่หลากหลาย (House. 1981) แต่คำจำกัดความที่นิยมใช้กันมาก คือ แนวคิดของ คอบบ์ (Cobb. 1976) ที่ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นความเชื่อเกี่ยวกับการได้รับความรัก การเห็นคุณค่า และความผาสุกของบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมที่มีต่อกัน ในขณะที่บางแนวคิดให้ความสำคัญกับชนิดของการสนับสนุน เช่น การสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ความเห็นอกเห็นใจ หรือการช่วยเหลืออย่างเป็นรูปธรรม (Viswesvaran; Sanchez; & Fisher. 1999) ซึ่งแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมได้กล่าวไปแล้ว ในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากครอบครัว แต่มีความแตกต่างกันตรงที่การสนับสนุนจากองค์การ เป็นระดับการรับรู้ความผาสุกของบุคคล ที่ได้รับจากหัวหน้างาน และแหล่งอื่นๆ ภายในองค์การ (Eisenberger; et al. 2002, Ford; Heinen; & Langkamer. 2007)

การสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger; et al. 1986) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์ด้านต่างๆ ของบุคคล ที่ได้รับจากองค์การ ภายใต้การปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อองค์การอีกด้วย ทั้งยังเป็นความคิด เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางบวกระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เมื่อรับรู้ว่าการสนับสนุนจากองค์การ เป็นที่พอใจสำหรับตน นอกจากนี้ จอร์จและบรีฟ (George; & Brief. 1992) ยังให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การ ว่าเป็นอารมณ์ และความรู้สึกเชิงบวกของพนักงาน ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการช่วยเหลือของผู้นำ ซึ่งจะส่งผลต่อการมีความคิดสร้างสรรค์ และการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของการสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นความเชื่อของบุคคล เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าจากองค์การ ในแง่ของการมีส่วนร่วม การสนับสนุนและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดจนความเอาใจใส่ความเป็นอยู่ขององค์การ ที่มีต่อบุคคล ในฐานะของสมาชิกขององค์การ

<u>แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การ</u>

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory: OST) เป็นทฤษฎีที่อธิบายการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์สังคม และส่งผลให้เกิดความพยายามในการทำงาน ซึ่งบุคคลจะรับรู้สิ่งที่องค์การให้คุณค่ากับผลการทำงาน รวมถึงการที่องค์การให้ความสำคัญกับความผาสุกของบุคคล (Eisenberger; et al. 1986, Shore; & Shore. 1995, Rhoades; & Eisenberger. 2002) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) จึงอาจเพิ่มความผูกพันของบุคคลในการที่จะช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ ความผูกพันต่อองค์การ และความคาดหวังในการที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลกระทบเชิงพฤติกรรมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การเพิ่มทั้งผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ (Inrole-Role Performance) และนอกเหนือความรับผิดชอบ (Extra-Role Performance) รวมถึงลดความเครียด และพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ เช่น การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น

การพัฒนาแนวคิดของการสนับสนุนจากองค์การ ถูกอธิบายด้วยแนวโน้มของการกำหนดลักษณะขององค์การ คล้ายกับคุณลักษณะของบุคคล (Eisenberger; et al. 1986) เลวินสัน (Levinson. 1965) เสนอว่า บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะยึดถือตัวแทนขององค์การ ซึ่งตัวแทนดังกล่าวได้แก่ กฎระเบียบต่างๆ บรรทัดฐาน และนโยบายต่างๆ ที่ต่อเนื่อง และชัดเจนเป็นรูปธรรม

การรักษาบุคคลให้คงอยู่กับองค์การ เป็นกระบวนการเช่นเดียวกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กูล์ดเนอร์ (Gouldner. 1960) เสนอว่า องค์การควรจะตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นมากมายภายนอกองค์การ เช่นกฎระเบียบของรัฐบาลสัญญาสหภาพ หรือการแข่งขันเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้าง (Eisenberger; et al. 1986, Shore; & Shore. 1995) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สภาพการทำงานที่เอื้อแก่การทำงาน มีความสำคัญมากในการที่จะรักษาบุคคลไว้กับองค์การ (Eisenberger; et al. 1997) ดังนั้นสิ่งสำคัญ คือ ทิศทางในการสนับสนุนขององค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการรับรู้ของสมาชิก เช่น หากการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เป็นเรื่องที่ต้องต่อรอง อาจทำให้บุคคลรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ ดังนั้นองค์การควรแสดงให้เห็นการสนับสนุนที่องค์การเอง จัดให้แก่บุคคล เพื่อให้บุคคลรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ตนได้รับ นอกจากนี้ วิธีการนี้ยังส่งผลต่อการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้อีกด้วย ในขณะเดียวกัน หากองค์การยกเลิก หรือลดสิ่งที่เคยจัดหาให้ เช่น การที่องค์การจ่ายโบนัสประจำปี น้อยกว่าปีที่ผ่านมา อาจส่งผลให้บุคคลรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ โดยสรุปแล้ว การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดของการสนับสนุนจากองค์การ คือ การที่พนักงานขายเกิดความเครียด

ในงาน จากลักษณะงานของตนเอง ทำให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ เนื่องจากองค์การไม่ได้กระทำการใดๆ หรือไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ เพื่อลดความตึงเครียดดังกล่าว ดังนั้น เพื่อจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าว องค์การอาจจะเพิ่มการช่วยเหลือด้านอื่นๆ เพื่อเป็นการชดเชย เช่น การเพิ่มค่าตอบแทนจากการทำงานในวันหยุด เป็นต้น (Eisenberger; et al. 1997)

บุคคลที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง จะตอบแทนองค์การทั้งในแง่ของทัศนคติและพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Eisenberger; et al. 1986) เช่น ความตั้งใจที่จะทำงานและผลการปฏิบัติงานที่สูง (Eisenberger; Fasolo; & Davis-LaMastro. 1990) แนวโน้มที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Shore; & Wayne. 1993) รวมถึงมีแนวโน้มที่จะเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ และมีความผูกพันต่อองค์การ (Eisenberger; Fasolo; & Davis-LaMastro. 1990) เป็นต้น

<u>องค์ประกอบและการวัดการสนับสนุนจากองค์การ</u>

การวัดการสนับสนุนจากองค์การ ได้รับการพัฒนาโดยไอเซนเบอเกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1997) พัฒนาแบบวัดการให้การสนับสนุนจากองค์การ โดยใช้ชื่อว่า แบบสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Survey of Perceived Organizational Support: SPOS) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ประกอบด้วยคำถามจำนวน 36 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ภายในองค์การ รวมถึงสถานการณ์ที่เป็นความคาดหวังของบุคคล ที่ส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบต่อบุคคล ที่ให้บุคคลประเมินระดับความคิดเห็น และต่อมาได้มีการปรับปรุงแบบวัดดังกล่าว เนื่องจากจำนวนข้อคำถามที่มากเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการนำไปใช้ในการวิจัยไอเซนเบอเกอร์ จึงปรับปรุงจนได้แบบวัดจำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่จริงที่สุด ถึงจริงที่สุด ซึ่งคะแนนการสนับสนุนจากองค์การ อยู่ระหว่าง 8 ถึง 56 คะแนน โดยผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดสูง จะเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง โดยแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ที่มีค่าสูงกว่า 0.90 จึงทำให้แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับนี้ ได้รับความยอมรับ และนำไปใช้ในการวิจัยอย่างกว้างขวาง

จากการศึกษาของบลีส; โทมัส; แอดเลอร์ และไวท์ (Bliese; Thomas; Adler; & Wright. 2004) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของความขัดแย้งภายในและระหว่างกลุ่ม กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยทำการศึกษาผลกระทบของกลุ่ม มีการพัฒนาแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ ไอแซงเบอร์เกอร์; และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1997) ประกอบด้วยข้อคำถาม 8 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ตัวอย่างข้อคำถาม ได้แก่ แผนกของฉันเต็มใจที่จะช่วยเมื่อฉันต้องการ และองค์การของฉันเอาใจใส่ความสุขของฉัน โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90

การสนับสนุนจากองค์การ ในงานวิจัยของ ราตี และบาราท (Rathi; & Barath. 2012) ได้มีการพัฒนาแบบวัดจากแบบวัดของ โอ ดริสโกล และคนอื่นๆ (O'Driscoll; Brough; & Kalliath. 2004) ด้วยวัดการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา โดยมีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับการสนับสนุนรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การเป็นห่วงเป็นใย การให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประโยชน์ และการสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยมาตรประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยเลย ถึงทุกครั้ง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.60

สำหรับแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแปล และปรับปรุงแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของไอเซนเบอเกอร์และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1997) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นการกระทำขององค์การ รวมถึงสถานการณ์ที่เป็นความคาดหวังของบุคคล ที่ส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบต่อบุคคล เนื่องจากเป็นแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การฉบับย่อ ที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์การ</u>

การศึกษาการสนับสนุนจากองค์การ ที่ผ่านมา มีการศึกษาทั้งในฐานะที่เป็นตัวแปรผลกระทบดังที่ได้กล่าวไปแล้วในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยส่วนหนึ่งที่ศึกษาการสนับสนุนจากองค์การ ในฐานะที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน (Gantasala; & Padmakumar. 2011) ความผูกพันต่อองค์การ (Gantasala; & Padmakumar. 2011) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. 2554, Cohen; & Laini. 2008, Hamwi; Rutherford; & Boles. 2011, Sait; Omer; & Mazlum. 2012) เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่า นโยบายที่เกี่ยวกับการสนับสนุนครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Voydanoff. 2004, Zhang; & Liu. 2011, Kossek; et al. 2011, Griggs; Casper; & Eby. 2013) ทั้งยังพบว่า ปริมาณงาน และความรับผิดชอบในครอบครัวที่มากเกินไป เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองดังกล่าว (Booth; & Matthews. 2012)

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์การดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการสนับสนุนจากองค์การ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ ผ่านการสนับสนุนจากองค์การ

4. ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

เบลลาเวียและฟรอน (Bellavia; & Frone. 2005) เสนอว่า ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ยังได้เสนอผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ใน 3 ด้าน เช่นเดียวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ ผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และผลที่เกี่ยวข้องกับงาน และองค์การ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 *ผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล*

จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลมีหลากหลาย เช่น ความสุขใจ (Well-Being) (Adams; King; & King. 1996, Aryee; et al. 1999, Perrewé; Hochwarter; & Kiewitz. 1999, Carlson; & Kacmar. 2000) และความเครียด (Kelloway; Gottlieb; & Barham. 1999, Anderson; Coffey; & Byerly. 2002) เป็นต้น แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาคุณภาพชีวิต เป็นผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เนื่องจากสอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายต่อไป

คุณภาพชีวิต (Quality of Life)

<u>ความหมายและความสำคัญของคุณภาพชีวิต</u>

คุณภาพชีวิต มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

นิพนธ์ คันธเสวี (2525) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตว่า เป็นระดับสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ตามองค์ประกอบของชีวิต อันได้แก่ ทางร่างกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ ในขณะที่ ชัยนาท จิตตวัฒนะ (2541) ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต ว่าเป็นสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีอุปการะและเกื้อกูลซึ่งกันและกันภายในของแต่ละหน่วยชีวิต และระหว่างสิ่งมีชีวิตกับสิ่งแวดล้อม

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543) นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตว่า เป็นชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหากับสังคมเป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคม สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

นอกจากนี้จากรายงานคุณภาพชีวิตของคนไทย ปี พ.ศ. 2539 ของศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชนบท กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย (2539) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตว่าเป็นการดำรงชีวิต

ของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐาน ที่ได้กำหนดไว้ในสังคมหนึ่งๆ ในช่วงเวลาหนึ่งๆ

จากความหมายของคุณภาพชีวิตที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตในระดับที่เหมาะสมของบุคคล ตามสภาพความจำเป็นพื้นฐานในสังคม ซึ่งตอบสนองในสิ่งที่บุคคลต้องการ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความคิดอย่างเหมาะสมเพียงพอ จนก่อให้เกิดความสุขตลอดทั้งการมีสุขภาพทางร่างกายและจิตใจที่ดี

<u>องค์ประกอบและการวัดคุณภาพชีวิต</u>

ในปี ค.ศ. 1991 ได้มีการเริ่มโครงการคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (The World Health Organization Quality of Life: WHOQOL Project) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบวัดคุณภาพชีวิต ที่เป็นการเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม แบบวัดดังกล่าว เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและค่านิยม รวมถึงเป้าหมาย มาตรฐาน และความกังวลส่วนบุคคล แบบวัดคุณภาพชีวิตที่พัฒนาขึ้นในครั้งนั้น ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ ที่ได้จากการพัฒนาร่วมกันระหว่างนานาประเทศ และได้รับการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย

แบบวัดคุณภาพชีวิตฉบับย่อ (WHOQOL-BREF) ขององค์การอนามัยโลก ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 26 ข้อ ซึ่งได้จากการเลือกข้อคำถามหมวดละ 1 ข้อ จากเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก 100 ข้อ รวมกับหมวดที่เป็นคุณภาพชีวิต และสุขภาพทั่วไป วัดมิติที่หลากหลาย ได้แก่ สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต ความสัมพันธ์เชิงสังคม และสิ่งแวดล้อม แบบวัดฉบับย่อนี้ ได้รับความนิยมในการนำไปใช้ประกอบการศึกษาคุณภาพชีวิตอย่างกว้างขวาง โดยมีการพัฒนาขึ้นหลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาเช็ก (Czech) ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาโปแลนด์ ภาษารัสเซีย รวมทั้งภาษาไทยอีกด้วย

สำหรับ*แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ฉบับย่อ ที่เป็นภาษาไทย* (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล; และคนอื่นๆ. 2545) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่พัฒนามาจากกรอบแนวคิดของคำว่าคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึงการประเมินค่าที่เป็น จิตนิสัย (Subjective) ซึ่งฝังแน่นอยู่กับบริษัททางวัฒนธรรม สังคม และสภาพแวดล้อม เนื่องจาก นิยามของคุณภาพชีวิตที่เน้นไปที่การรับรู้ในเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้ตอบ

แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ฉบับย่อ ที่เป็นภาษาไทย ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ลักษณะ คือ แบบภาวะวิสัย (Perceived Objective) และแบบอัตวิสัย (Self-Report Subjective) ประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพด้านร่างกาย ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวันของบุคคล เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย ความรู้สึกสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด ความสามารถในการจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกาย พละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความเป็นอิสระ โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน ความสามารถในการทำงาน และการรับรู้ว่าตนไม่ต้องพึ่งพายา หรือการรักษาทางการแพทย์ อื่นๆ เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง ภาคภูมิใจในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง ความคิด ความจำ สมาธิการตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆของตน ความสามารถในการจัดการความเศร้า หรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึง ความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต และมีผลต่อการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าตนได้เป็น ผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์ เป็นต้น

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ความมีอิสระในการดเนินชีวิต ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ มีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่างๆ มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ฉบับย่อ ที่เป็นภาษาไทย ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ เช่นเดียวกับแบบวัดคุณภาพชีวิตฉบับย่อขององค์การอนามัยโลก ซึ่งมีการทบทวนและปรับปรุงภาษาในแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ฉบับย่อ โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาแล้วนำไปทดสอบความเข้าใจภาษากับคนที่มีพื้นฐาน แตกต่างกัน นำมาปรับปรุงข้อที่เป็นปัญหาแล้วทดสอบซ้ำ ทำเช่นนี้ 3 รอบ การศึกษาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.84 ค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.65 ซึ่งแบบวัดดังกล่าวสามารถวัดได้หลายกลุ่ม กล่าวคือ เหมาะสมกับผู้ที่มีอายุ 15-60 ปี โดยไม่จำกัดเพศ ในกรณี ที่ไม่สามารถอ่านออก

เขียนได้ อาจใช้วิธีให้บุคคลอื่นอ่านให้ฟัง และผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้เลือกคำตอบด้วยตนเอง (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล; และคนอื่นๆ. 2545)

การแปลผลคุณภาพชีวิตจากแบบวัดคุณภาพชีวิตฉบับย่อ ที่เป็นภาษาไทยนั้น สามารถแปลได้ว่า คุณภาพชีวิตของบุคคล มี 3 ระดับ (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล; และคนอื่นๆ. 2545) คือ คุณภาพชีวิตที่ดี ปานกลาง และไม่ดี นอกจากการแปลผลคุณภาพชีวิตโดยรวมแล้ว ยังสามารถแปลผลโดยการแบ่งระดับ และจำแนกตามองค์ประกอบ กล่าวคือ การแบ่งระดับคะแนน ตามคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้แบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ฉบับย่อ ที่เป็นภาษาไทย ได้รับยอมรับอย่างเป็นทางการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก ฉบับย่อ ที่เป็นภาษาไทยนี้ในการวัดคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติ และในการแปลผลคุณภาพชีวิต โดยผู้วิจัยจะแปลผลคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติในภาพรวม 3 ระดับ ได้แก่ คุณภาพชีวิตระดับดี ปานกลาง และต่ำ

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต</u>

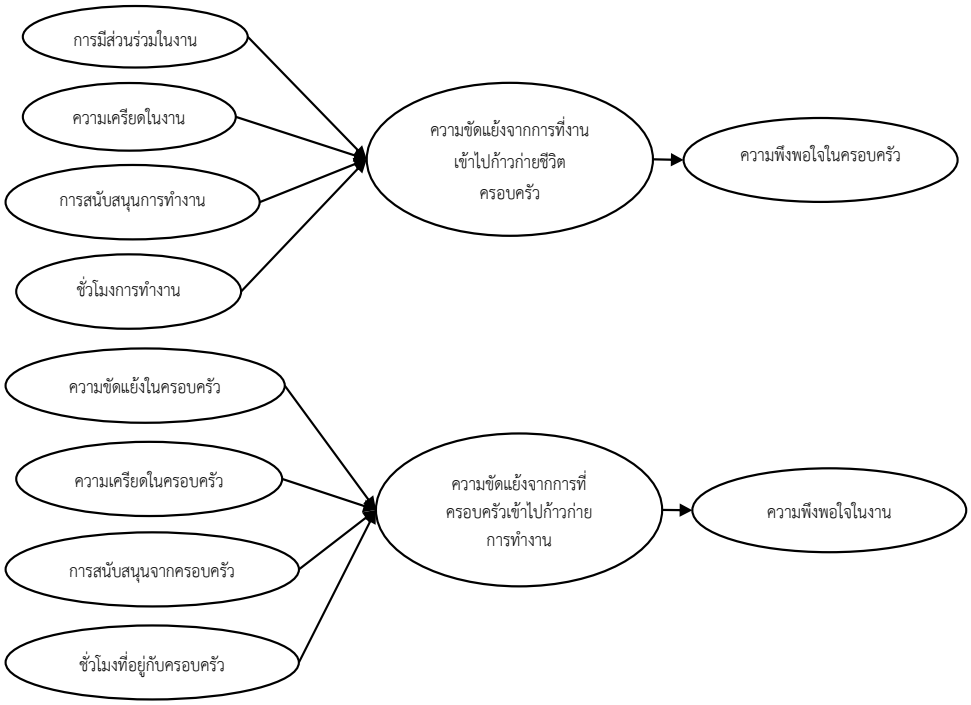
จากการศึกษาของซีเมท, เกนคาล์ป และเคสคิน (Cimete; Gencalp; Keskin. 2003) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตของพยาบาล พบว่า ระหว่าง 2 ตัวแปรดังกล่าว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ซึ่งถือเป็นอิทธิพลจากการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต และสำหรับอิทธิพลจากครอบครัวที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ก็มีผลงานวิจัยก่อนหน้า ที่พบว่า ความพึงพอใจในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Bellin; et al. 2013)

ดังนั้นจากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า คุณภาพชีวิตเป็นตัวแปรผล ที่จะได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในงาน รวมถึงได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง

4.2 *ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว*

จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีหลากหลายประการ เช่น ความพึงพอใจในครอบครัว (Frone; Barnes; & Farrell. 1994, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Aryee; et al. 1999, Burke; & Greenglass. 1999, Carlson; & Kacmar. 2000, Frye; & Breaugh. 2004, Boyar; & Mosley. 2007, Lapierre; et al. 2008, Michel; & Clark. 2009, Michel; et al. 2009, Hassan. 2010, Shockley; & Singla. 2011, Bagger; & Li.

2012, Liu; et al. 2013) ความพึงพอใจในชีวิตสมรส (Karatepe; & Uludag. 2008, Minnotte; et al. 2010, Carroll; et al. 2013) การปฏิบัติตามบทบาทในครอบครัว (Family Performance) การไม่เข้าร่วมกิจกรรมในครอบครัว (Family-Related Absenteeism and Tardiness) (MacEwen; & Barling. 1994, Adams; King; & King. 1996, Frone; Yardley; & Markel. 1997) เป็นต้น นอกจากนี้ฟอร์ด; ไฮเนอร์ และแลงกาเมอร์ (Ford; Heinen; & Langkamer. 2007) ได้ศึกษาและทบทวนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และเสนอแบบจำลองปัจจัย และผลกระทบของความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้าวก่ายชีวิตครอบครัว (Work-to-Family Conflict) และความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการทำงาน (Family-to-Work Conflict) จากแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ (Frone; et al. 1992a) ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 13 แบบจำลองความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้าวก่ายชีวิตครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการทำงาน จากแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ (Frone; et al. 1992)

ที่มา: Ford; Heinen; & Langkamer. (2007) อ้างอิงจาก Frone; et al. (1992)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกศึกษาความพึงพอใจในครอบครัว เป็นผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับผลการวิจัยก่อนหน้า และสอดคล้องกับแบบจำลองของ โคเพิลแมน; กรีนเฮ้าส์; และคอนโนลี (Kopelman; Greenhaus; & Connolly. 1983) อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเป็นกลาง

สามารถศึกษาได้กับทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในครอบครัว (Family Satisfaction)

<u>แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในครอบครัว</u>

ออลสัน และวิลสัน (Olson; & Wilson. 1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในครอบครัว เป็นระดับความสุขของสมาชิกในครอบครัว และการเติมเต็มให้แก่กันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับการให้คำนิยามของ คาร์รัท; และคนอื่นๆ (Carruth; et al. 1997) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในครอบครัว เป็นการรับรู้สิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งยิ่งมีการแลกเปลี่ยนในทางที่ดีมากเท่าใด จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในครอบครัวมากเท่านั้น นอกจากนี้การที่บุคคลมีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงด้วย

นอกจากนี้ แอนเดอร์สัน และคนอื่นๆ (Anderson; et al. 2001) กล่าวว่า ในการศึกษาความพึงพอใจในครอบครัวนั้น ควรศึกษาในลักษณะของความสัมพันธ์ และความพึงพอใจของกลุ่มสมาชิกในครอบครัว ซึ่งเป็นผลมาจากการสื่อสารในครอบครัว (Schrodt; Soliz; & Braithwaite. 2008)

ชร๊อดส์ (Schrodt. 2009) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมของครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ แต่ประเพณีนิยมเชิงโครงสร้าง (Structural Traditionalism) และการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในครอบครัว นอกจากนี้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในครอบครัว (Ahmad. 2005)

จากการนิยามความพึงพอใจในครอบครัวที่นักวิชาการได้ให้ไว้มีความหลากหลายข้างต้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนิยามความพึงพอใจในครอบครัว ว่าเป็นความรู้สึกทางบวกของพนักงานคุมประพฤติ เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว และการสื่อสารระหว่างกันในครอบครัว รวมถึงความรู้สึกทางบวกต่อสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกัน

<u>องค์ประกอบและการวัดความพึงพอใจในครอบครัว</u>

การศึกษาความพึงพอใจในครอบครัว มีหลากหลายแง่มุม ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในครอบครัว มีหลากหลายแบบวัด จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ในการวัดความพึงพอใจในครอบครัว มีดังนี้ เช่น

1. แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัวของแคนซัส (Kansas Family Satisfaction Scale) (Schumm; et al. 1986) ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจในครอบครัวอย่างตรงไปตรงมา ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม เช่น คุณมีความพอใจในครอบครัวระดับใด เป็นต้น โดยเป็นมาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ

ตั้งแต่ ไม่พอใจมากที่สุด ถึงพอใจมากที่สุด ซึ่งคะแนนสูงหมายถึงความพึงพอใจในครอบครัวในระดับสูงด้วย โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.74 ถึง 0.83

2. แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัวฉบับย่อ ของเบรย์ฟิลด์ และโรเท (Brayfield; & Rothe. 1951) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ฉันพบความสุขที่แท้จริงในครอบครัว เป็นต้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.62 (Rathi; & Barath. 2012)

3. แบบวัดความพึงพอใจในการสนับสนุนจากครอบครัว (Satisfaction with Family Support: FS) ซึ่งเป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นจาก 5 องค์ประกอบ ที่เรียกว่า แบบวัด APGAR (Smilkstein. 1978) ได้แก่

3.1 การปรับตัวในครอบครัว (Family Adaptation) เป็นวิธีการที่สมาชิกในครอบครัวช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเวลาที่ต้องการ

3.2 การเป็นคู่ชีวิต (Partnership) เป็นการสื่อสารระหว่างกันของสมาชิกในครอบครัว ในเรื่องต่างๆ เช่น การพักผ่อนในวันหยุด การเงิน การรักษาสุขภาพ การใช้จ่าย และปัญหาส่วนตัว เป็นต้น

3.3 การเติบโต (Growth) เป็นการยอมรับ และให้การช่วยเหลือสมาชิกในครอบครัว เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกภายในครอบครัวขึ้น

3.4 ความรู้สึก (Affection) เป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว ในการให้ความรัก ความเศร้าโศกเสียใจ หรือความโกรธ เป็นต้น

3.5 การแก้ไขปัญหา (Resolve) เป็นการให้เวลา พื้นที่ และเงินแก่กันและกันระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว

แบบวัด APGAR ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ จาก 5 องค์ประกอบดังกล่าว ได้แก่ 1) ฉันพอใจที่สามารถพึ่งพาครอบครัวในการแก้ไขปัญหาได้ 2) ฉันพอใจวิธีการที่ครอบครัวพูดถึง และแบ่งปันปัญหากับฉัน 3) ฉันพอใจที่ครอบครัวยอมรับและสนับสนุนวิธีการตลอดจนกิจกรรมใหม่ๆจากฉัน 4) ฉันพึงพอใจวิธีการที่ครอบครัวแสดงความรู้สึก และตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ เช่น โมโห เศร้า หรือรัก และ 5) ฉันพอใจวิธีการที่ครอบครัวใช้เวลาร่วมกัน ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 3 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคะแนนจะอยู่ระหว่าง 5 ถึง 15 คะแนน โดยคะแนนที่สูงจะแสดงออกถึงความพึงพอใจในครอบครัวที่สูง และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 (Hairong; et al. 2013)

4. แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัวที่พัฒนาโดย เรียดอน (Reardon. 1982) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ เช่น ฉันมีความสุขในการบรรลุเป้าหมายในครอบครัว เป็นต้น โดยมาตรวัด

ประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งคะแนนสูงแสดงถึงความพึงพอใจในครอบครัวที่สูงด้วย และค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.85 - 0.87 (Mustapha; et al. 2011)

5. แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัวที่พัฒนาโดย บาร์ราคา; ยาร์โต; และ โอเรีย (Barraca; Yarto; & Olea. 2000) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว ด้วยประโยคที่ว่า “เมื่ออยู่ที่บ้าน ในครอบครัว ท่านมักรู้สึก...” และให้ผู้ตอบแบบวัดประเมินระดับตามคำคุณศัพท์ที่กำหนดให้ 3 ระดับ ได้แก่ แน่นอนที่สุด ค่อนข้างจะ และบางครั้ง ซึ่งคำคุณศัพท์ดังกล่าว เป็นคำคุณศัพท์ที่แสดงความรู้สึกทั้งเชิงบวก และเชิงลบ จำนวน 27 คู่ เช่น มีความสุข-ไม่มีความสุข จู่โจม-ปกป้อง และใจเย็น-วิตกกังวล เป็นต้น

สำหรับแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัวที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแปล และปรับปรุงแบบวัด APGAR ของสมิลค์สเทน (Smilkstein. 1978) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 3 ระดับ จาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การปรับตัวในครอบครัว การเป็นคู่ชีวิต การเติบโต ความรู้สึก และการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นแบบวัดที่มีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

ดังนั้นจากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความพึงพอใจในครอบครัว เป็นตัวแปรผล ที่จะได้รับอิทธิพลทางตรงจากความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ

4.3 *ผลที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์การ*

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวยังส่งผลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และองค์การในหลายๆด้าน เช่น ความพึงพอใจในงาน (อรชุลี เตียวพิพิธพร. 2553, Frone; Barnes; & Farrell. 1994, Aryee; Fields; & Luk. 1999, Burke; & Greenglass. 1999, Perrewé; Hochwarter; & Kiewitz. 1999, Anderson; Coffey; & Byerly. 2002, Lamberti; Hogan; & Barton. 2002, Boyar; & Mosley. 2007, Cohen; & Laini. 2008, Lapierre; et al. 2008, Michel; & Clark. 2009, Michel; et al. 2009, Hassan. 2010, Hoobler; Hu; & Wilson. 2010, Shockley; & Singla. 2011, Hsu. 2011, Bagger; & Li. 2012, Choi; & Kim. 2012, Chung; Rutherford; & Park. 2012, Roy; & Mattila. 2012, Roy; & Namasivayam. 2013, Buonocore; & Russo. 2013) ความเครียดในการทำงาน (Frone; Russel; & Cooper. 1992a, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Behson. 2002) ผลการปฏิบัติงาน และการขาดงาน (MacEwen; & Barling. 1994, Frone; Yardley; & Markel. 1997, Burke; & Greenglass. 1999, Anderson; Coffey; & Byerly. 2002)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษา ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน เป็นผลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และองค์การ ที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยอ้างอิงตามผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น กับแบบจำลองของ ฟอร์ด; ไฮเนอร์ และแลงกาเมอร์ (Ford; Heiner; & Langkamer. 2007) ได้ศึกษาและทบทวนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และเสนอแบบจำลองปัจจัย และผลกระทบของความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้าวก่ายชีวิตครอบครัว (Work-to-Family Conflict) และความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการทำงาน (Family-to-Work Conflict) จากแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ (Frone; Russel; & Cooper. 1992a) อีกทั้งยังสอดคล้องกับบริบทที่จะศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

<u>ความเป็นมาของความพึงพอใจในงาน</u>

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเมโยและคนอื่น ๆ (สุรพล พยอมแย้ม. 2541) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและความพึงพอใจของคนงานที่โรงงาน ฮอร์ธอร์น ของบริษัทเวสเทิร์น อิเล็กทริคคอมปานี (Western Electric Company) ในปี ค.ศ. 1930 ซึ่งเมโยได้ทำการทดลอง โดยดัดแปลงความเข้มของแสงสว่างในที่ทำงาน กำหนดมาตราส่วนของการจ่ายค่าจ้าง กำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ของโรงงาน เพื่อทดสอบผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกับผลผลิต ปรากฏว่าผลผลิตของคนงานเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมของการทำงานจะไม่ดีเท่าเดิมก็ตาม เมโยค้นพบว่าผลผลิตของคนงานจะสูงขึ้น เมื่อมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคนงาน ซึ่งการเอาใจใส่ ทำให้คนงานรู้สึกว่าตนมีสถานภาพพิเศษในสายตาของเพื่อนร่วมงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ทัศนคติของคนงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปฏิกิริยาของพนักงานซึ่งเกิดจากความภาคภูมิใจเป็นแรงจูงใจที่ทำให้มีความตั้งใจทำงาน เมโย สรุปผลการทดลองว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงาน (Environment Factors) นั้นมีผลต่อการผลิตของคนงานบ้าง แต่ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) นั้นมีผลต่อการจูงใจบุคคลมากกว่า ผลการทดลองข้างต้นของเมโย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารเป็นอย่างมาก โดยก่อนที่การค้นพบดังกล่าวองค์การส่วนใหญ่ ใช้เงินเป็นสิ่งจูงใจคนงานให้เกิดความพอใจในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ซาวซ่า และซาวซ่า (Sousa; & Sousa. 2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในงานของบุคคล ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานและ

เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนที่สูง โอกาสในการทำงานอย่างอิสระ และโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ชัดเจน

<u>ความหมายของความพึงพอใจในงาน</u>

อารี เพชรผุด (2530) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำงานของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจของงานที่ทำ ความสอดคล้องระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของบุคคล นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

ฮอพพอค (Hoppock. 1935) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกพอใจที่บุคคลมีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการตอบสนองด้านความรู้สึก (Subjective Response) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคล

สมิท และคนอื่นๆ (Smith; Kendall; & Hulin. 1969) นิยามความพึงพอใจในงาน ว่าเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงาน นอกจากนี้ ล๊อค (Locke. 1976) ยังให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน ว่า เป็นอารมณ์ทางบวก ซึ่งเป็นผลจากการประเมินงานและประสบการณ์การทำงานของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ของเฟดแมน และอาร์นัล (Feldman; & Arnold. 1983) ว่าหมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่องานของตนเอง ดังนั้นความพึงพอใจในงานของบุคคล จึงแตกต่างกันไปตามทัศนคติที่แตกต่างกันของบุคคลที่มีต่องานของตน (Greenberg; & Baron. 1997, Robert; & Kinicki. 2001) อีกทั้งเชอร์มาฮอน และคนอื่นๆ (Schermerhorn; Hunt; & Osborn. 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคคลต่องาน ซึ่งเป็นทัศนคติหรืออารมณ์ที่มีการตอบสนองต่องาน สภาพทางกายภาพและสังคมในสถานที่ทำงาน และเมื่อบุคคลมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูงด้วย นอกจากนี้แอนดริว (Andrew. 2001) ได้ขยายความของความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของตน ซึ่งความพึงพอใจมีแนวโน้มจะลดลง เมื่อประสบการณ์ในการทำงานล้มเหลวไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

ฮอลเลย์ และเจนนิ่งส์ (Holley; & Jennings. 1987) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง การที่บุคคลประเมิน และเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการทำงาน เช่น การกำกับดูแล เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะงาน เป็นต้น

กิ๊บสัน; อีวานวิช; และ ดอนเนลลี่ (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 2000) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานที่สอดคล้องกับนักคิดคนอื่นๆ ว่าหมายถึง ทัศนคติที่บุคคลมีต่องานของตน ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้เกี่ยวกับงาน ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงาน เช่น การบังคับบัญชา นโยบาย และวิธีการดำเนินการ การทำงานเป็นทีม สภาพการทำงาน และผลตอบแทนที่ได้รับ

นักวิชาการบางคนให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นการตอบสนองทางอารมณ์เชิงบวก และทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานของตนเอง ซึ่งบางคนมองว่าความพึงพอใจในงาน มี 2 มิติ (Bi-Dimensional Construct) คือ ความพึงพอใจภายใน และภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Satisfaction) ในขณะที่บางกลุ่มมองว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการเลือกระหว่าง การพึงพอใจกับการขาดความพึงพอใจ (Satisfaction/Lack of Satisfaction) และการไม่พึงพอใจกับการขาดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction/Lack of Dissatisfaction) (Cooper. 2011)

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ รวมถึงองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจ และความรู้สึกทางบวกนี้มีแนวโน้มที่จะลดลง หากไม่ได้รับการตอบสนอง

<u>แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน</u>

ความพึงพอใจของมนุษย์ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในงาน จะเกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์การซึ่งการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การศึกษาและการวิเคราะห์ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจึงประกอบด้วย 2 ทฤษฎีหลัก (Schultz; & Schultz. 2006) คือ ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา และทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. **ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา** (Content Theory) ซึ่งให้ความสำคัญของตัวงานและความท้าทาย โอกาสก้าวหน้าและความรับผิดชอบในงาน ซึ่งพนักงานได้รับจากงาน ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเกี่ยวกับเนื้อหาของการจูงใจ กล่าวคือ เกี่ยวข้องกับความจำเป็นที่เฉพาะเจาะจง ที่จูงใจและเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง (Schultz; & Schultz. 2006) ซึ่งทฤษฎีที่เน้นเนื้อหานี้ ประกอบด้วย 5 ทฤษฎีย่อย ได้แก่

(1) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นการได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดีที่สุด

(2) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Need Hierarchy Theory) ของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านกายภาพ ความปลอดภัย การเป็นเจ้าของ การเห็นคุณค่า และการประสบความสำเร็จในชีวิต ตามลำดับ

(3) ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ แต่จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการเพื่อดำรงชีพ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

(4) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ในแง่ของตัวงาน และสถานที่ทำงาน

(5) ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job-Characteristics Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจ ที่เน้นคุณลักษณะของงาน ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน สำหรับบุคคลที่มีความต้องการที่จะก้าวหน้าสูง

2. **ทฤษฎีกระบวนการ** (Process Theory)

ชูซ์ และชูซ์ (Schultz; & Schultz. 2006) กล่าวถึงทฤษฎีกระบวนการว่า ทฤษฎีนี้ไม่มุ่งเน้นที่ตัวงานโดยตรง แต่ให้ความสำคัญกับกระบวนการทางความคิดที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจและสร้างทางเลือก ซึ่งทฤษฎีกระบวนการ ประกอบด้วย 4 ทฤษฎีย่อย ได้แก่

(1) ทฤษฎีความคาดหวัง (Valence –Instrumentality – Expectancy: VIE Theory) ของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ซึ่งพัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำสิ่งใด บุคคลจะพิจารณาถึงผลตอบแทนจากความสามารถและความพยายามของตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามระดับสูงเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการประเมินการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การให้รางวัลต่างๆที่คาดหวัง เช่น การให้โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง หรือรางวัลที่สามารถตอบสนองเป้าหมายส่วนตัวของบุคคลได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกูล. 2546 อ้างอิงจาก Vroom. 1964)

(2) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (EquityTheory) ของอดัมส์ (Riggio. 1999; citing Adams. 1965) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น ประสบการณ์ การศึกษา คุณสมบัติต่างๆ พลังงาน และความพยายาม เป็นต้น เทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ งานที่ท้าทายและน่าสนใจ เป็นต้น โดยความเสมอภาคจะขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) การเปรียบเทียบกับคนอื่น ซึ่งอาจได้แก่ เพื่อนร่วมงานหรือคนอื่นๆ ที่อยู่ในสายงานและระดับเดียวกัน ซึ่งการรับรู้ความเท่าเทียมนี้สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลได้ โดยหากบุคคลรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

การได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าปัจจัยนำเข้า (Underpayment Inequity) การได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยนำเข้า (Overpayment Inequity) โดยบุคคลจะแสดงออกใน 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) การเพิ่มหรือลดผลตอบแทน โดยบุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าปัจจัยนำเข้า อาจแสดงออกด้วยการนำอุปกรณ์สำนักงานกลับไปใช้ที่บ้าน ในขณะที่บุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยนำเข้า อาจแสดงออกด้วยการทำงานหนักขึ้น เพื่อให้คุ้มค่ากับสิ่งตอบแทนที่ได้ 2) การลดปัจจัยนำเข้า โดยบุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าปัจจัยนำเข้า อาจแสดงออกด้วยการลดปริมาณและคุณภาพของการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับผลตอบแทนที่น้อย ในขณะที่บุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยนำเข้า อาจแสดงออกด้วยการขอให้ลดผลตอบแทน ซึ่งกรณีนี้เกิดขึ้นได้ยากมาก 3) การเปรียบเทียบกับสิ่งอื่น เช่น การที่บุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยนำเข้าปรับมุมมองการเปรียบเทียบการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เป็นการเปรียบเทียบกับผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ทั้งในแง่ของสถานะการทำงานและความสามารถ เป็นต้น และ 4) การเปลี่ยนความคิด โดยบุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่น้อยกว่าปัจจัยนำเข้า อาจมีความคิดที่จะลาออกจากงาน ในขณะที่บุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยนำเข้า อาจคิดว่าในเมื่อผลการทำงานของตนเองมีคุณภาพดีกว่าเพื่อนร่วมงาน ถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้วที่ตนจะได้ผลตอบแทนที่มากกว่าคนอื่น

(3) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – Setting Theory) ทฤษฎีนี้ มีความเชื่อว่าการตั้งเป้าหมายขึ้นอยู่กับการให้คุณค่า (Values) และความตั้งใจ (Intentions) หรือเป้าหมาย ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

(4) ทฤษฎีวงจรของผลการปฏิบัติงานที่สูง (High Performance Cycle) ของล็อค; และเลทแฮม (Locke; & Latham. 2006) ซึ่งความสำคัญอยู่ที่การตั้งเป้าหมาย เมื่อเป้าหมายค่อนข้างท้าทาย บรรลุได้ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ความพร้อมที่จะเผชิญความท้าทายต่อไป

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทั้ง 2 ทฤษฎีหลัก จะเห็นได้ว่าทฤษฎีที่สามารถอธิบายแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาความพึงพอใจในงาน ที่เน้นแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีเนื้อหาพอสังเขปของทฤษฎีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory of Motivation)

ในปี 1950 เฮิร์สเบิร์ก และคนอื่นๆ (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2542; อ้างอิงจาก Herzberg; et al. 1950) ได้เสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยสรุปว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ต่อมาในปี 1959 ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน โดยการสัมภาษณ์ ในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือ

มีความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจ หรือไม่มีความสุข พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกที่ดี (Good Feelings) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และกิจกรรมระหว่างการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี (Bad Feelings) ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน กฎระเบียบ และการปฏิบัติงานขององค์การ และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงาน เฮิร์สเบิร์ก และคนอื่นๆ จึงได้สรุปผลการศึกษาครั้งนั้น เป็นทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – Factors Theory) ซึ่งมีใจความสำคัญว่า ทุกคนมีความต้องการ 2 ประการ คือ

1. ความต้องการด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) หรือเรียกอีกอย่างว่าปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) ในการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ได้แก่ เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervisor) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) การนิเทศ (Supervision) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพชีวิตส่วนตัว (Personal life) สถานภาพของตำแหน่ง (Status) และ ความมั่นคงปลอดภัยในงานหรือสวัสดิการ (Job Security)

2. ความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs) ซึ่งหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลทำงานมากขึ้น เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfiers) ให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จ (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ตัวงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement)

ในการที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการด้านการจูงใจ ให้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่บุคคลจะรู้สึกไม่ถูกใจ อย่างไรก็ดี ความรู้สึก “ไม่ถูกใจ” นี้ ไม่ได้แปลว่า “ไม่พอใจ” แต่หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่บุคคลจะไม่พึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะได้รับตอบสนองอย่างเต็มที่บุคคลก็ยังไม่พึงพอใจอยู่ดีแต่จะรู้สึกเฉยๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของบุคคล เป็นเพียงการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำให้บุคคลพึงพอใจได้ ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลหนึ่งอาจจะรู้สึกพอใจและไม่พอใจพร้อมๆ กันได้ เพราะความพึงพอใจและไม่พอใจเป็นสภาพอารมณ์ที่แยกกันโดยเด็ดขาด

<u>องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน</u>

ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของสมิท และคนอื่นๆ (Smith; Kendall; & Hulin. 1969) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงาน (Work Itself) รายได้ (Pay) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) การบังคับบัญชา (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers)

กิลเมอร์ (บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. 2535; อ้างอิงจาก Gilmer. 1971) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ความปลอดภัย (Security) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการทำงาน และของหน่วยงาน การทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากองค์การ การจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ให้ความปลอดภัย และมีกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อเป็นการคุ้มครองบุคคลขณะปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ โอกาสที่ได้รับจากการทำงานปัจจุบัน ได้แก่ โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนเงินเดือน การศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน ฝึกอบรม และการเข้าร่วมประชุมต่างๆ เป็นต้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ สถานที่ทำงาน ขนาดขององค์การ ความพอใจในชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินการขององค์การ นโยบายและกฎระเบียบปฏิบัติต่างๆ

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ (Wage) หมายถึง ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินที่ได้จากการทำงาน เงินค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณค่าจ้าง ความยุติธรรม และความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดและความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ ความซ้ำซากของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดกระบวนการ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปกครอง การควบคุมดูแล และกำกับให้เป็นไปตามนโยบายที่องค์การกำหนด รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับ การอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน พบปะสังสรรค์ ความเห็นอกเห็นใจ และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูล คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การปรึกษาหารือ และการสั่งงาน เป็นต้น

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ อันรวมถึงความสมดุลของปริมาณงาน สถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน การจัดสรรงาน ชั่วโมงการทำงาน สภาพอุณหภูมิแสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร การถ่ายเทอากาศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันของบุคคล เป็นต้น

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) หมายถึง เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลเงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ไวท์ และโครปันซาโน (Wright; & Cropanzano. 1998) ได้จำแนกความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในตัวงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อหัวหน้างาน ต่อโอกาสในการก้าวหน้า และต่อผลตอบแทน

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) ตัวงาน เช่น เนื้อหาของงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน และผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เป็นต้น และ (2) สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

<u>การวัดและแบบวัดความพึงพอใจในงาน</u>

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน พบว่า การวัดความพึงพอใจสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทหลัก (Rogelberg. 2007b) ได้แก่

1. *การวัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative Versus Qualitative Measure)* ซึ่งการวัดความพึงพอใจในงานเชิงปริมาณ เป็นการวัดโดยประเมินค่าด้วยตัวเลข ซึ่งวิธีการนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมาก ส่วนการวัดความพึงพอใจในงานเชิงคุณภาพ เป็นการวัดด้วยการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง และมีการสร้างรหัสของการตอบคำถามปลายเปิด เพื่อการตีความ

2. *การวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมและวัดเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน (Overall Versus Facet)* ซึ่งการวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมนี้ เป็นการใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานทั่วไป ที่อาจประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนมาก แต่มีการตีความเป็นระดับของความพึงพอใจในงานโดยรวม ส่วนการวัดความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบ มุ่งเน้นการวัดองค์ประกอบเฉพาะของความพึงพอใจในงาน เช่น การควบคุม (Supervision) การจ่ายค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และลักษณะงาน ซึ่งแตกต่างจากการวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม ที่การวัดความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบจะสามารถระบุระดับสูง-ต่ำของความพึงพอใจของแต่ละองค์ประกอบได้

3. *การวัดด้วยข้อคำถามข้อเดียว และการวัดด้วยข้อคำถามที่มาจากองค์ประกอบของงานหลายองค์ประกอบ (Single Versus Multiple Item Measure)* เช่น Warr Job Satisfaction Questionnaire, Occupational Stress Indicator, Michigan Organizational Assessment Questionnaire, Job Diagnostic Survey, Job Descriptive Index “Work Itself” Subscale, Minnesota Satisfaction Questionnaire และBrayfield-Rothe Questionnaire เป็นต้น

4. *การวัดความพึงพอใจในงานทั่วไป และความพึงพอใจเฉพาะของงานนั้นๆ (General Versus Occupation-Specific Measure)* แบบวัดความพึงพอใจในงานทั่วไป มักถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินในงานทั่วไป เนื่องจากสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม ยังมีแบบวัดที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจในงานเฉพาะ เช่น พยาบาล และนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีลักษณะงานที่เป็นวิชาชีพและมีลักษณะเฉพาะ แต่แบบวัดชนิดนี้มีข้อจำกัดที่ ยังไม่มีการพัฒนาในสาขาอาชีพที่หลากหลาย อีกทั้งยังไม่สามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบข้ามสายงานได้อีกด้วย

ตัวอย่างของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน มีดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย เวส และคนอื่นๆ (Weiss; et al.1967) ที่เป็นการวัดความพึงพอใจในงาน 20 แง่มุม ได้แก่ การใช้ความสามารถ (Ability Utilization) การประสบความสำเร็จ (Achievement) กิจกรรม (Activity) ความก้าวหน้า (Acvancement) อำนาจ (Authority) นโยบายและการปฏิบัติขององค์การ (Company Policies and Practices) การตอบแทน (Compensation) เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) ความสร้างสรรค์ (Creativity) ความเป็นอิสระ (Independence) ค่านิยมเกี่ยวกับศีลธรรม (Moral Values) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) การบริการทางสังคม (Social Service) ฐานะทางสังคม (Social Status) การดูแลเรื่องของความสัมพันธ์ (Supervision-Human Relations) การดูแลเรื่องการทำงาน (Supervision-Technical) ความหลากหลาย (Variety) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจนี้ มี 2 ฉบับ ได้แก่ ฉบับเต็ม (Long Version) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 100 ข้อ และฉบับย่อ (Short Version) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ที่สามารถจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจภายใน เช่น ความพึงพอใจที่มีโอกาสในการแสดงความสามารถ และรู้สึกประสบความสำเร็จในงานที่ทำ และ (2) ความพึงพอใจภายนอก เช่น ผลตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า และการดูแล เป็นต้น เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินิโซต้า ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย และได้มีการทดสอบความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.85-0.91 (Fields. 2002; citing Klenke-Hemel; & Mathieu. 1990, Roberson. 1990, Smith; & Brannick. 1990, Mathieu. 1991, Mathieu; & Farr. 1991, Huber; Seybolt; & Venemon.

1992, Scarpello; & Vanderberg. 1992, Riggs; & Knight. 1994, Wong; Hui; & Law. 1998, Hart. 1999)

2. แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) เป็นแบบวัดที่พัฒนาขึ้นโดย เทเลอร์ และโบเวอร์ (Fields. 2002; citing Tayler; & Bower. 1974) เป็นแบบวัดที่เชื่อมโยงคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเพียงคำถามเดียว เข้ากับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน การดูแลจากหัวหน้างาน โอกาสในการได้รับการสนับสนุน การตอบแทน ความก้าวหน้า และองค์การโดยรวม แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ พึงพอใจที่สุด ถึงไม่พึงพอใจเลย ซึ่งแบบวัดนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.67-0.71 (Larwood; et al. 1998)

สำหรับแบบวัดความพึงพอใจในงาน ที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแปล และปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ฉบับย่อ ของเวส และคนอื่นๆ (Weiss; et al.1967) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ จาก 20 องค์ประกอบ ที่สามารถจำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอก เนื่องจากเป็นแบบวัดที่ได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย อีกทั้งยังมีค่าความเชื่อมั่นที่สูงอีกด้วย

ดังนั้นจากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรผล ที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ

ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน (Intention to Leave)

ในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานครั้งนี้ ผู้วิจัย จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน องค์ประกอบและการวัด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

<u>แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน</u>

เซเลส และสเตร้าส์ (Sayless; & Strauss. 1977) ให้ความหมายของการลาออกจากงานว่า เป็นการสิ้นสุดการว่าจ้าง และการจ้างพนักงานใหม่เข้าทำงาน หรือการเข้าทำงานหรือออกจากงานของพนักงานในองค์การ สำหรับการเข้าทำงาน มีความหมายรวมถึงการหมุนเวียนการทำงานที่เกิดขึ้น (น้องนุช ภูมิสนธิ์. 2539) โดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้ และไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจ มักเกิดจากความต้องการของพนักงานเอง สำหรับการลาออกจากงานที่เลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุงาน การตาย และการตั้งครรภ์ เป็นต้น (ภิเษก จันทร์เอี่ยม. 2537)

พิเกอร์ส และเมเยอร์ส (Pigors; & Myers. 1973) กล่าวว่า การลาออกจากงาน เป็นการเคลื่อนไหวของบุคลากรในรูปแบบของการเข้าออกจากองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของการลาออกจากงานของ เสนาะ ติเยาว์ (2535)

ไพรส์ (Price. 1977) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การที่บุคคลเคลื่อนย้ายออกจากความเป็นสมาชิกของระบบสังคมหนึ่งๆ ซึ่งไม่รวมการขาดงาน ความเฉื่อยชา หรือการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

คอง และคนอื่นๆ (Kong; et al. 2004) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออก เป็นความตั้งใจของพนักงานในการที่จะลาออกจากหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่โดยสมัครใจ โดยไม่รวมถึงการถูกไล่ออกจากงาน ในขณะที่ มาวเดย์; สเตียร์ และเพอร์เตอร์ (Mowday; Steers; & Perter. 1979) ให้ความหมายของความตั้งใจที่จะลาออก เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการนี้ มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือลาออกจากงานที่ทำ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออก เป็นความคิดของบุคคลเกี่ยวกับการลาออกจากองค์การ รวมถึงพฤติกรรมการมองหางานหรือองค์การใหม่ของบุคคล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย จะใช้แนวคิดนี้ เป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน เนื่องจากการลาออกและการเปลี่ยนงาน เหมือนกันในแง่ของความต้องการที่จะเปลี่ยนงานของบุคคล และยังมีลักษณะที่ใกล้เคียงกันในแง่ของการที่องค์การมีจำนวนพนักงานลดน้อยลงเช่นเดียวกัน

<u>องค์ประกอบและการวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน</u>

คัมมานน์ และคนอื่น (Cummann; et al. 1979) พัฒนาแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออก โดยประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ (1) ฉันตั้งใจที่จะหางานใหม่สำหรับปีหน้า (2) ฉันคิดที่จะลาออกจากงาน (3) ฉันอาจจะหางานใหม่สำหรับปีหน้า แบบสอบถามนี้ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 (Khatri; Budhwar; & Fern. n.d.)

เมเยอร์; อัลเลน และสมิท (Meyer; Allen; & Smith. 1993) พัฒนาข้อคำถามขึ้นมา 2 ข้อ เพื่อที่จะวัดความตั้งใจที่จะลาออก ได้แก่ ความถี่ของความรู้สึกอยากจะลาออก ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่แทบจะไม่เคย ถึงแทบทุกวัน และความตั้งใจที่จะลาออกภายในปีหน้า ซึ่งเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่จริงที่สุด ถึงจริงที่สุด โดยผู้ที่ตอบได้คะแนนแบบวัดสูงจะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะลาออกสูง

ลี; ฮวง และซาว (Lee; Huang; & Zhao. 2013) ได้พัฒนาข้อคำถามที่ใช้ในการวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของ ไมเคิลส์ และสเปกเตอร์ (Michaels; & Spector. 1982) จำนวน 3 ข้อ คือ (1) ท่านมักจะนึกถึงการลาออกจากงานปัจจุบันอย่างจริงจัง (2) ท่านตั้งใจที่จะลาออกจากงานปัจจุบัน และ (3) ท่านเริ่มที่จะมองหางานใหม่ โดยข้อคำถามทั้ง 3 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดนี้สูง แสดงว่า มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานปัจจุบันสูง

สำหรับการวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการแปล และปรับแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกของ คัมมานน์ และคนอื่น (Cummann; et al. 1979) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ เนื่องจากเป็นแบบวัดที่วัดทั้งทัศนคติ และพฤติกรรมเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก อีกทั้งยังมีการกำหนดระยะเวลาของความตั้งใจที่จะลาออกอย่างชัดเจนอีกด้วย

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน</u>

การศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะลาออกกับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก (Randhawa. 2007, Zhou. 2009, Heydarian; & Abhar. 2011, Medina. 2012, Dong-Hwan; & Jung-Min. 2012, Ucho; Mkavga; & Onyishi. 2012, Salleh; Mishaliny; & Haryanni. 2012, Olusegun. 2013) โดยทั้งความพึงพอใจภายใน และภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Satisfaction) กับความตั้งใจที่จะลาออก ถึงแม้ว่าจะพบว่า ความพึงพอใจในงานภายในมีอิทธิพลต่อ

ความตั้งใจที่จะลาออกมากกว่า แต่มาห์ดี และคนอื่นๆ ยังคงแนะนำว่าความพึงพอใจในงานภายนอกก็ยังคงมีความสำคัญในการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก (Mahdi, et al. 2012) นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะลาออก ผ่านความผูกพันต่อองค์การ (DeConinck; & Bachmann. 1994, Lee; Huang; & Zhao. 2013) อีกทั้งยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก (Mosadeghrad; Ferlie; & Rosenberg. 2007, Salleh; Mishaliny; & Haryanni. 2012) และความตั้งใจที่จะลาออกระดับต่ำ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และผลการดำเนินการขององค์การอีกด้วย (Medina. 2012)

เมื่อพิจารณาถึงงานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของไทย พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะลาออกเช่นเดียวกัน (กมลวรรณ เขมะปัญญา. 2540, สุเทพ พัวศิริ. 2543, วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์; และ นุศราพร เกษสมบูรณ์. 2550, รพีพรรณ สุกัณศีล. 2551, สินีนาฏ ชาวตระการ. 2552, Ngamkroeckjoti; Phanitchrattana; & Ounprechavanit. 2013) โดยเฉพาะความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน หัวหน้างาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ สวัสดิการ และระบบการบริหารงาน (วรวรรณ จันทขันธ์. 2547) นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าจ้างและค่าตอบแทน ธรรมชาติของงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Ngamkroeckjoti; Phanitchrattana; & Ounprechavanit. 2013) อีกทั้งยังพบปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก เช่น ความผูกพันต่อองค์การ (วรวรรณ จันทขันธ์. 2547, รพีพรรณ สุกัณศีล. 2551) โอกาสในการเลือกงาน และการทำงานเกินบทบาท (กุลธิดา สุดจิตร์. 2549)

นอกจากนี้จากการศึกษาแบบจำลองของการลาออกจากงานโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) ของกุลธิดา สุดจิตร์ (2549) สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน มีหลายปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนงานภายในองค์การ และยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน เช่น จำนวนทางเลือกใหม่ที่น่าสนใจ (March; & Simon. 1958) ความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ทำให้แสวงหางานที่จ่ายค่าตอบแทนสูงกว่า และมีความดึงดูดใจในงานต่ำ เกิดความไม่พอใจในงาน ขาดงาน และลาออกจากงานในที่สุด (Lawler. 1971) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและโอกาสในการเลือกงาน (Price. 1977) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และส่งผลถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Price; & Mueller. 1986) ความพึงพอใจในงาน ความดึงดูดใจจากงานปัจจุบัน และความดึงดูดใจจากทางเลือกใหม่ (Mobley; et al. 1979) ความคาดหวัง ทัศนคติในงาน และโอกาสทางเลือกอื่น (Steers; & Mowday. 1981) เป็นต้น

ดังนั้นจากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน เป็นตัวแปรผล ที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

5. **ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ** ซึ่งได้แก่ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลยุทธ์การจัดการความเครียด

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีองค์ประกอบหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ของบทบาทหนึ่ง ส่งผลต่ออีกบทบาทหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า หากบุคคลใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ จะส่งผลให้บุคคลสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อไปได้

<u>แนวคิดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด</u>

ความเครียด และความวิตกกังวล เป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกอย่างหนึ่งที่ถือว่าเป็นปกติในชีวิตประจำวัน ซึ่งเซลเย่ (Selye. 1993) กล่าวว่า หากบุคคลหลีกหนีจากความเครียดโดยสิ้นเชิง ชีวิตจะไม่สามารถดำรงอยู่ได้ อย่างไรก็ตาม หากมีความเครียดบ่อยๆ และมากเกินไป ก็ย่อมส่งผลเสียต่อทั้งสุขภาพร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้แฮนคอค (Hancock, et al. 2002) ยังเสนอว่าความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ความเครียดในระดับต่ำและสูงจนเกินไป จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานแย่กว่า

การจัดการความเครียด (Coping) มีความหมาย 3 นัยยะ (Lazarus; & Folkman. 1984) คือ

1. การจัดการความเครียด เป็นความพยายาม และการวางแผน
2. การจัดการความเครียด ไม่จำเป็นต้องมีผลทางบวกเสมอ
3. การจัดการความเครียด เป็นกระบวนการ ซึ่งต้องอาศัยเวลา

จากความหมายของการจัดการความเครียด ทั้ง 3 ความหมาย แสดงให้เห็นว่า การจัดการความเครียด สามารถใช้ในการศึกษาได้ในมุมมองที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นบุคลิกภาพ และมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ (Kleinke. 1998)

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman. 1984) ได้จำแนกกลยุทธ์ในการจัดการความเครียด (Coping Strategy) ออกเป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. วิธีการจัดการโดยมุ่งที่ปัญหา (Problem-Focused Coping) ที่อาจเป็นการ*มุ่งจัดการปัจจัยภายนอก* (Outer-Directed) โดยมุ่งที่สถานการณ์ หรือพฤติกรรมของคนอื่น หรือ*มุ่งจัดการปัจจัยภายใน* (Inner-Directed) ด้วยการทบทวนทัศนคติ และความต้องการของตนเอง เพื่อพัฒนาทักษะและการตอบสนองความเครียดนั้นๆ ในรูปแบบใหม่ ซึ่งวิธีการจัดการแบบนี้ เป็นวิธีการที่มอง และประเมินสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง พิจารณาสาเหตุ และพยายามหาทางแก้ไขปัญหานั้นๆ เช่น หากเกิดความเครียดในที่ทำงานขึ้น โดยมีความขัดแย้งรุนแรงกับผู้บังคับบัญชา เมื่อย้ายหน่วยงาน ปัญหานั้นก็หมดไป

2. วิธีการจัดการโดยมุ่งที่อารมณ์ (Emotion-Focused Coping) เป็นการจัดการความเครียดทางอารมณ์ (Emotional Distress) ซึ่งอาจทำได้โดย การออกกำลังกาย การนั่งสมาธิ การระบายความรู้สึก และการหาการสนับสนุนจากคนอื่น

จากวิธีการทั้ง 2 วิธีดังกล่าว โดยทั่วไปบุคคลจะเลือกจัดการกับความเครียด โดยมุ่งเน้นที่ปัญหา หากตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ และมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทาย แต่หากบุคคลประเมินสถานการณ์ว่าตนเองไม่สามารถควบคุมได้ ก็จะเลือกใช้วิธีการจัดการโดยมุ่งเน้นที่อารมณ์

นอกจากนี้ โทบิน; ฮอลรอยด์ และเรย์นัลส์ (Tobin; Holroyd; & Reynolds. 1982) ยังเสนอว่ากลยุทธ์ในการจัดการความเครียด มี 7 กลยุทธ์ ได้แก่

1. การจัดการกับปัญหา ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับทั้งพฤติกรรม และความคิดที่จะกำจัดความเครียด ด้วยการเปลี่ยนสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

2. การเปลี่ยนความคิด (Cognitive Restructuring) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ความคิด ในการมองว่าความเครียด เป็นสิ่งที่คุกคามเพียงเล็กน้อย กลยุทธ์นี้ จึงเป็นการเปลี่ยนมุมมองใหม่เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

3. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นกลยุทธ์ในการแสวงหาการสนับสนุนทางอารมณ์จากผู้อื่น ทั้งจากคนในครอบครัว เพื่อน และคนรอบข้าง

4. การแสดงออกทางอารมณ์ (Express Emotions) เป็นการระบาย และถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากปัญหานั้นๆ

5. การหลีกหนีปัญหา (Problem Avoidance) เป็นการปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา ทั้งความคิด และพฤติกรรม เกี่ยวกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

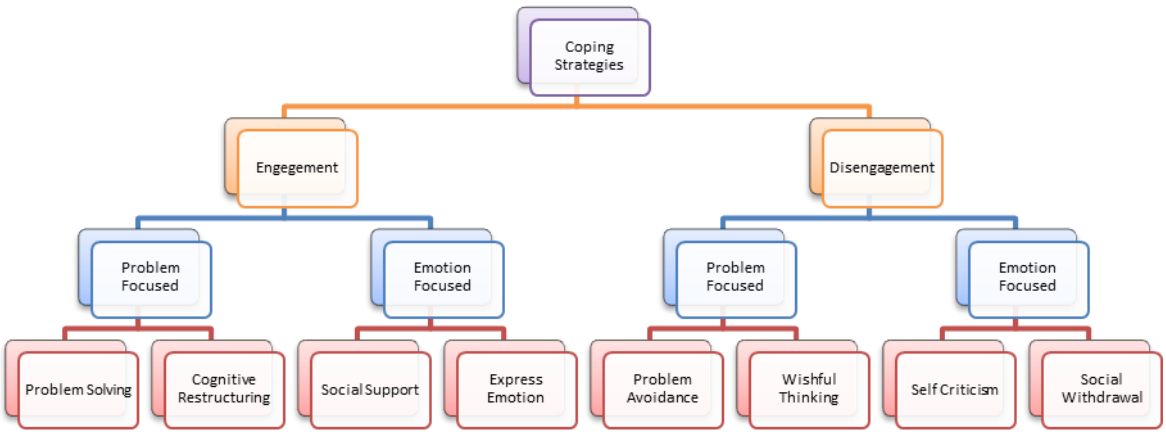
6. การคิดอย่างมีความหวัง (Wishful Thinking) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ความคิด ที่สะท้อนให้เห็นความหวังว่าสถานการณ์จะดีขึ้น

7. การหลีกหนีสังคม (Social Withdrawal) เป็นการโทษและประณามตัวเองเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

จากแนวคิดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น จะเห็นว่า กลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียดมีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญ ไม่มีกลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่งที่ดีที่สุดในการจัดการกับความเครียดทุกกรณี

<u>การวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด</u>

แบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด (Coping Strategies Inventory: CSI) ของโฟร์คแมน และลาซารัส (Folkman; & Lazarus. 1981) ซึ่งเป็นการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด จะวัดความคิด และพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อความเครียดที่กำหนด พัฒนามาจากแบบวัดวิธีการให้การจัดการความเครียด (Ways of Coping) ของลาซารัส ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ และข้อคำถามที่สร้างจากองค์ประกอบย่อย 14 องค์ประกอบ จำนวน 49 ข้อ ที่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ โทบิน; ฮอลรอยด์ และเรย์นัลส์ (Tobin; Holroyd; & Reynolds. 1982) และโครงสร้างองค์ประกอบ ตามแนวคิดของเวอร์รี (Wherry. 1984, Tobin; et al. 1985) ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ลำดับชั้น ดังภาพประกอบ ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 14 โครงสร้างองค์ประกอบแบบลดหลั่น (Hierarchical Factor Structure) ของกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด

ที่มา: Tobin. 2001: 5

จากภาพประกอบที่ 14 สามารถอธิบายกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ได้ 3 ลำดับชั้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

<u>ลำดับชั้นที่ 1</u> เป็นกลยุทธ์ที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งประกอบด้วย 8 กลยุทธ์ ได้แก่

1. การแก้ปัญหา (Problem Solving)
2. การเปลี่ยนความคิด (Cognitive Restructuring)
3. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)
4. การแสดงออกทางอารมณ์ (Express Emotions)
5. การหลีกหนีปัญหา (Problem Avoidance)
6. การคิดอย่างมีความหวัง (Wishful Thinking)
7. การโทษตัวเอง (Self Criticism) และ
8. การหลีกหนีสังคม (Social Withdrawal)

<u>ลำดับชั้นที่ 2</u> ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดชั้นที่ 1 ของเวอร์รี (Wherry. 1984) ทำให้เหลือกลยุทธ์เพียง 4 กลยุทธ์ ได้แก่

1. การยึดปัญหา (Problem Focused Engagement) เป็นการรวมเอากลยุทธ์การแก้ปัญหา และการเปลี่ยนความคิด เข้าด้วยกัน โดยในกลยุทธ์นี้จะเป็นการวัดความคิด และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนสถานการณ์ หรือปรับความสำคัญของสถานการณ์ของบุคคล ซึ่งกลยุทธ์นี้เป็นการจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง

2. การใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง (Emotion Focused Engagement) เป็นการรวมเอากลยุทธ์การสนับสนุนทางสังคม และการแสดงออกทางอารมณ์ เข้าด้วยกัน โดยข้อคำถามจะเป็นการสะท้อนถึงการสื่อความรู้สึกอย่างเปิดเผยกับผู้อื่น และการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น โดยเฉพาะในครอบครัว และกลุ่มเพื่อน ซึ่งกลยุทธ์นี้เป็นการจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดด้วยการการสะท้อนอารมณ์ของบุคคล

3. การไม่ยึดติดกับปัญหา (Problem Focused Disengagement) เป็นการรวมเอากลยุทธ์การหลีกหนีปัญหา และการคิดอย่างมีความหวัง เข้าด้วยกัน โดยข้อคำถามจะสะท้อนถึงการปฏิเสธ การหลีกหนี และการไร้ความสามารถ หรือการลังเลที่จะค้นหาวิธีการที่ดีกว่า ซึ่งกลยุทธ์นี้สะท้อนความคิดและพฤติกรรมของการหนีปัญหา

4. การไม่ยึดติดกับอารมณ์ (Emotion Focused Disengagement) เป็นการรวมเอากลยุทธ์การโทษตัวเอง และการหลีกหนีสังคม เข้าด้วยกัน โดยข้อคำถามจะเกี่ยวข้องกับการปิดกั้นตัวเอง หรือความรู้สึกของตัวเองออกจากผู้อื่น นอกจากนี้ยังโทษตัวเองกับสิ่งที่เกิดขึ้นอีกด้วย

<u>ลำดับชั้นที่ 3</u> ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดชั้นที่ 2 ของเวอร์รี (Wherry. 1984) ทำให้เหลือกลยุทธ์เพียง 2 กลยุทธ์ ได้แก่

1. การผูกพัน (Engagement) เป็นการรวมเอากลยุทธ์การแก้ปัญหา การเปลี่ยนความคิด การสนับสนุนทางสังคม และการแสดงออกทางอารมณ์ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงความตั้งใจของบุคคลที่จะพยายามจัดการกับความเครียด และการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ โดยบุคคลจะกระตือรือร้นที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

2. การไม่ยึดติด (Disengagement) เป็นการรวมเอากลยุทธ์การหลีกหนีปัญหา การคิดอย่างมีความหวัง การโทษตัวเอง และการหลีกหนีสังคม เข้าด้วยกัน เป็นการเก็บความรู้สึกไว้กับตัวเอง หลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา และไม่มีการแสดงพฤติกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดแต่อย่างใด

แบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด (Tobin, et al. 1985) จึงประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 72 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เลย ถึงมากที่สุด ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.71 ถึง 0.94 และในการแปลผล ของแบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดดังกล่าว สามารถตีความได้ 3 ลักษณะ จำแนกตามลำดับชั้นของกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดที่ได้กล่าวไปแล้ว ลำดับชั้นใดลำดับชั้นหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา โดยผู้ที่ได้คะแนนจากข้อคำถามในกลยุทธ์ใดมากที่สุด จะเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลยุทธ์นั้นในการจัดการกับความเครียด

สำหรับการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด (Coping Strategies Inventory: CSI) ของโฟร์คแมน และลาซารัส (Folkman; & Lazarus. 1981) และแปลผลกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดลำดับชั้นที่ 3 ซึ่งเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ การผูกพัน และการไม่ยึดติด

<u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด</u>

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบงานวิจัยเพียง 1 เรื่องที่ศึกษา กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ในฐานะที่เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับ

ครอบครัว และความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว ได้แก่ ผลการศึกษาของ แรนทาเนน; มัวโน; คินนูเนน และแรนทาเนน (Rantanen; et al. 2011) ที่ทำการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง กับความสุขใจ ซึ่งประกอบด้วยความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงานและครอบครัว ของกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด กับกลุ่มคนวัยทำงานชาวฟินแลนด์ จำนวน 527 คน พบว่า กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดโดยมุ่งที่อารมณ์ สามารถปรับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยกลยุทธ์ในการจัดการความเครียดแบบมุ่งใช้อารมณ์ (Emotion Focused Coping) จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในครอบครัว เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ ในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้กลยุทธ์ในการจัดการความเครียดแบบมุ่งใช้อารมณ์ จะมีความพึงพอใจในครอบครัวน้อยกว่า ภายใต้เงื่อนไขของการมีความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานในระดับสูง นอกจากนี้ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดด้วยการหลีกหนี (Avoidance Coping) จะใช้ได้ดีในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงาน กล่าวคือ ผู้ที่ใช้กลยุทธ์การหลีกหนี จะมีความพึงพอใจในครอบครัวมากกว่า แต่ไม่พบว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดแบบมุ่งปัญหา (Problem-Focused Coping) เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์แต่อย่างใด

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ผู้วิจัยคาดว่า กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทางกับความพึงพอใจ ทั้งความพึงพอใจในครอบครัวและความพึงพอใจในงาน

6. **การวิเคราะห์พหุระดับ** (Multilevel Analysis)

การวิจัยทางสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่ เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของข้อมูลที่เป็นพหุระดับ โดยในงานวิจัยเกี่ยวกับองค์การ หากผู้วิจัยต้องการศึกษาอิทธิพลลักษณะของการบริหารจัดการ เช่น ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจของผู้บริหาร ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจึงเกี่ยวข้องกับตัวแปรระดับองค์การ และพนักงาน ดังนั้น หน่วยของการวิเคราะห์ คือ องค์การ และพนักงาน และเนื่องจากโครงสร้าง และธรรมชาติของข้อมูลทางสังคม ที่มักเกี่ยวข้องกับข้อมูลหลายระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบดั้งเดิม ที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบระดับเดียว จึงไม่สามารถสรุปผลที่ถูกต้อง ดังนั้น การเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสม จึงต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับโครงสร้าง และธรรมชาติของข้อมูลที่ทำการศึกษา (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554)

<u>โครงสร้างระดับของหน่วยการวิเคราะห์</u>

ในการพิจารณาถึงระดับของข้อมูลที่ศึกษา สามารถพิจารณาได้จาก โครงสร้างระดับของหน่วยการวิเคราะห์ (Unit-Level Construct) ซึ่งเป็นประกอบด้วยกลุ่มบุคคล คู่ความสัมพันธ์ (Dyad) กลุ่มงาน หน่วยงาน และองค์การ เป็นต้น โดยในการศึกษาเกี่ยวกับองค์การ มีการโต้เถียงกันในประเด็นของความสอดคล้องของข้อมูลระดับล่าง ที่ถูกยกระดับเป็นข้อมูลในระดับที่สูงขึ้น ในประเด็นของนิยาม แนวคิด และการวัดโครงสร้างระดับของหน่วยการวิเคราะห์ในระดับที่สูงกว่า เช่น วัฒนธรรม ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วม เป็นต้น จึงได้มีการเสนอประเภทของข้อมูลโครงสร้างระดับของหน่วยการวิเคราะห์ 3 ประเภท (Kozlowski.; & Klein. 2000) ได้แก่

1. Global Property เป็นข้อมูลระดับกลุ่ม ที่เป็นลักษณะร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีคำตอบเพียงคำตอบเดียว ไม่ว่าสมาชิกคนใดตอบ เช่น จำนวนสมาชิกในกลุ่ม หรือสถิติต่างๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้น ถามสมาชิกเพียงคนเดียวก็ได้คำตอบ ไม่จำเป็นต้องถามจากสมาชิกทุกคนในกลุ่ม

2. Shared Property เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของสมาชิกแต่ละคนร่วมกัน โดยในการวัดจะต้องวัดในระดับบุคคล แล้วจึงทดสอบว่าแต่ละคนตอบสอดคล้องกันหรือไม่ หากมีความสอดคล้อง ถือว่า ระดับการวิเคราะห์ตัวแปรนั้น เป็นระดับที่สูงขึ้น

3. Configural Property เป็นข้อมูลที่มีลักษะเหมือน Shared Properties ที่เป็นการรับรู้ของสมาชิกแต่ละคนร่วมกัน ในการวัดจะต้องวัดในระดับบุคคลเช่นเดียวกัน แต่เมื่อทดสอบความสอดคล้องแล้ว ภายในกลุ่มจะมีความแตกต่างกันอย่างเป็นระบบ ระดับการวิเคราะห์ตัวแปรนั้น จึงจะเป็นระดับที่สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม ไม่มีประเภทของข้อมูลโครงสร้างระดับของหน่วยการวิเคราะห์ใด ดีที่สุด ขึ้นอยู่กับแนวคิดและทฤษฎีของตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งโดยธรรมชาติแล้ว Global Property จะเป็นข้อมูลที่มีลักษณะเป็นระดับที่สูงกว่าอยู่แล้ว แต่ Shared Property และ Configural Property เป็นการวัดในระดับของบุคคลแล้วจึงพิจารณาความสอดคล้อง หรือความไม่สอดคล้องกันของข้อมูล เพื่อที่จะสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ศึกษาอยู่ในระดับการวิเคราะห์ใด

<u>ประเภทของแบบจำลองพหุระดับ</u>

ในการศึกษาแบบจำลองพหุระดับ สามารถพิจารณาได้หลากหลายมิติ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนก เช่น โครงสร้างของข้อมูล เป้าหมายของการแปลผล และรูปแบบของการวิเคราะห์ (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของแบบจำลองพหุระดับ จำแนกตามโครงสร้างของข้อมูล (Data Structure) ซึ่งเป็นลักษณะที่ลดหลั่นกันของข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ ทำให้ระบุจำนวนชั้นของข้อมูลได้ เช่น ข้อมูล

เกี่ยวกับนักเรียน ซึ่งอยู่รวมกันในโรงเรียนหนึ่ง และข้อมูลของโรงเรียน ซึ่งมีอยู่หลายโรง เป็นการศึกษาแบบจำลอง 2 ระดับ และหากมีการศึกษาชั้นเรียนร่วมกับตัวแปรทั้งสองข้างต้น จะถือว่า เป็นการศึกษาแบบจำลอง 3 ระดับ โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน เป็นข้อมูลระดับที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับชั้นเรียน เป็นข้อมูลระดับที่ 2 และข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียน เป็นข้อมูลระดับที่ 3 เป็นต้น

2. ประเภทของแบบจำลองพหุระดับ จำแนกตามเป้าหมายการแปลผล (Interpretation) ซึ่งมี 2 ประเภทย่อย คือ แบบจำลองเชิงบวก (Additive Models) ซึ่งเป็นการตีความผลของตัวแปรทำนายระดับบน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามระดับล่าง โดยมุ่งศึกษาตัวแปรทำนายต่างระดับที่ส่งผลโดยตรงร่วมกันต่อตัวแปรตาม และแบบจำลองปฏิสัมพันธ์ (Interactive Model) ซึ่งเป็นการตีความผลตัวแปรทำนายระดับบนที่ส่งผลต่ตัวแปรตามระดับล่างเช่นเดียวกับแบบจำลองเชิงบวก แต่เน้นการศึกษาผลของตัวแปรทำนายต่างระดับ ต่อตัวแปรตาม รวมทั้งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย และตัวแปรระดับล่าง

3. ประเภทของแบบจำลองพหุระดับ จำแนกตามรูปแบบการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ การศึกษาผลทางตรง (Direct Effect) ของตัวแปรทำนายต่างระดับ ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอย (Regression Analysis) และการศึกษาผลทางอ้อม (Indirect Effect) ของตัวแปรทำนายต่างระดับ ซึ่งจะใช้การวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้าง (Structure Equation Analysis) ที่สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งผลทางตรง และผลทางอ้อม

<u>การสุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับ</u>

1. การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับ

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีการสอดแทรกเป็นลำดับชั้นที่ลดหลั่น ประกอบกับข้อมูลของตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับ มีลักษณะเป็นข้อมูลของหน่วยย่อยที่สอดแทรกอยู่ในหน่วยที่ใหญ่ขึ้นไป แบบลดหลั่นกันตามลำดับ ดังนั้นในการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับ คือ การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554)

2. ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับ

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (ม.ป.ป. : ออนไลน์) กล่าวว่า จำนวนหน่วยของระดับ 2 ที่มีขนาดเล็ก จะส่งผลให้การประมาณค่าพารามิเตอร์มีปัญหา ซึ่งงานวิจัยหลายเรื่องที่วิเคราะห์พหุระดับแล้วไม่พบความสัมพันธ์ข้ามระดับ เพราะจำนวนหน่วยในแต่ละระดับไม่มีความเหมาะสม

สไนเดอร์ส และบอสเกอร์ (Snijder; & Bosker. 1999) ได้ศึกษาข้อมูล 2 ระดับ และเสนอแนะว่า จำนวนหน่วยของกลุ่มควรมีอย่างน้อย 10 กลุ่ม ส่วนบาสสิริ (Heck; & Thomas. 2000; citing Bassiri. 1988) ได้กำหนดขนาดของกลุ่ม ที่จะพบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับว่าควรมีอย่างน้อย 30 กลุ่ม และ

ในแต่ละกลุ่ม ควรมีกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 30 คน แต่หากมีจำนวนกลุ่มมาก เช่น 150 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มอาจมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียง 5 คนก็ได้ นอกจากนี้ แมส และฮอกซ์ (Maas; & Hox. 2005) ศึกษาพหุระดับ และพบว่าจำนวนกลุ่มที่เหมาะสม ควรมีมากกว่า 50 กลุ่ม และแต่ละกลุ่ม ต้องมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คนขึ้นไป (Hox. 2002, 2010) เพื่อให้การประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระดับกลุ่มน้อย (ความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1: α) ในขณะที่แอฟชาโทส (Afshartous. 1995) ได้ศึกษาแบบจำลองพหุระดับ และพบว่า การประมาณค่าความแปรปรวนระดับกลุ่มอย่างถูกต้อง ควรมีจำนวนกลุ่มอย่างน้อย 100 กลุ่ม และการประมาณค่าโดยวิธี Maximum Likelihood (ML) จะมีความแม่นยำกว่าวิธี Generalized Least Squares (GLS) (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554; อ้างอิงจาก Busing. 1993, Leeden; & Busing. 1994) ในขณะที่ โบรเน และดราเปอร์ (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554; อ้างอิงจาก Browne; & Draper. 2000) พบว่า วิธี Restricted Maximum Likelihood (RML) สามารถประมาณค่าความแปรปรวนระดับกลุ่มได้ดี ด้วยขนาดกลุ่มเพียง 6-12 กลุ่ม แต่หากใช้วิธี Full Maximum Likelihood (FML) ควรมีกลุ่ม 48 กลุ่มขึ้นไป และวิธี RML ยังให้ผลที่ดีกว่า FML ในการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานสำหรับทดสอบนัยสำคัญของค่าองค์ประกอบความแปรปรวน (Variance Components) (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554; อ้างอิงจาก Leeden; et al. 1997) นอกจากนี้ การใช้ข้อมูล 24-30 กลุ่มในการประมาณค่าความแปรปรวนระดับกลุ่ม จะมีค่า α เท่ากับ 0.9 ในขณะที่หากใช้ข้อมูล 48-50 กลุ่ม จะมีค่า α เท่ากับ 0.8

<u>การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองพหุระดับ</u>

เฉิน, แมทธิว และบลีส (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004) เสนอแนวทางการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองพหุระดับ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษา (Construct Definition) เป็นการกำหนดความหมาย และระบุโครงสร้างองค์ประกอบตามทฤษฎี ของตัวแปรที่จะวิเคราะห์ เป็นมีองค์ประกอบเดียว (Unidimensional) หรือหลายองค์ประกอบ (Multidimensional) รวมถึงการตีความตัวแปร เช่น การใช้ค่าเฉลี่ย หรือการใช้คะแนนรวม ซึ่งในตัวแปรพหุระดับ จะต้องระบุหรือนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษาเป็นพหุระดับด้วย

2. การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม (Articulation of the Nature of the Aggregate Construct) เป็นการระบุรูปแบบการวัดตัวแปร เช่น การศึกษาตัวแปรขนาดของกลุ่ม เป็นตัวแปรกลุ่มโดยการนับจำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม ในกรณีนี้ ถือว่าเป็นการวัดแบบ Global หรือการวัดความผูกพันในกลุ่ม (Group Cohension) ด้วยการถามผู้นำของกลุ่ม เป็นตัวแทนในการตอบ การวัดลักษณะนี้ก็ถือว่าเป็นการวัดแบบ Global แต่หากวัดความผูกพันในกลุ่ม ด้วยการให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกัน

ประเมิน แล้วหาค่าเฉลี่ยของความผูกพันของกลุ่ม ในกรณีนี้ ถือเป็นการวัดความสอดคล้อง (Consensus) ภายในกลุ่ม โดยการวัดลักษณะนี้ เป็นการนำคะแนนของแต่ละบุคคล รวมเป็นคะแนนของกลุ่ม (Aggregate) ซึ่งชาน (Chan. 1998) รวมถึงโคสโลสกีและไคลน์ (Kozlowaki; & Klein. 2000) เสนอว่าตัวแปรที่มีการวัดลักษณะนี้ สามารถจำแนกได้ 6 ประเภท ได้แก่

2.1 Selected Score Model เป็นตัวแปรที่เกิดจากการเลือกคุณสมบัติที่ต้องการศึกษาของสมาชิกภายในกลุ่ม โดยให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มประเมินคุณสมบัติของแต่ละคน แล้วคัดเลือกคะแนนของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง เป็นเป็นคะแนนของตัวแปรระดับกลุ่ม เช่น เลือกคะแนนของสมาชิกที่ได้มากที่สุด หรือน้อยที่สุด เป็นต้น โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้อง (Agreement) ของคะแนนในกลุ่ม และความเชื่อมั่น (Reliability) ของคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม

2.2 Summary Index Model เป็นตัวแปรที่เกิดจากการรวมคุณสมบัติของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเข้าด้วยกัน โดยให้สมาชิกแต่ละคนประเมินคุณสมบัติของตนเอง แล้วนำคะแนนของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มรวมกัน เพื่อสร้างเป็นคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่ม และความเชื่อมั่นของคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม แต่ตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรระดับบุคคล (ถ้าทำได้)

2.3 Consensus Model เป็นตัวแปรที่เกิดจากการวัดความสอดคล้องกันของคุณสมบัติของแต่ละคนในกลุ่ม โดยวัดสมาชิกทุกคนในกลุ่ม แล้วนำคะแนนของทุกคนในกลุ่มมารวม หรือเฉลี่ยกัน ซึ่งต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้อง ของคะแนนในกลุ่ม และความเชื่อมั่น ของคะแนนตัวแปรระดับกลุ่มด้วย

2.4 Referent-Shift Model เป็นตัวแปรที่เกิดจากการวัดความสอดคล้องกันของคุณสมบัติของกลุ่ม โดยให้สมาชิกทุกคนประเมินคุณสมบัติที่ต้องการศึกษาของกลุ่ม แล้วนำคะแนนมาร่วมหรือเฉลี่ยกัน และต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนในกลุ่ม และความเชื่อมั่นของคะแนนตัวแปรระดับกลุ่มด้วย

2.5 Dispersion Model เป็นตัวแปรที่เกิดจากความแตกต่างกันของสมาชิกภายในทีม โดยให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนประเมินเกี่ยวกับคุณสมบัติของตนเอง แล้วนำคะแนนในกลุ่มมาคำนวณเพื่อสร้างเป็นคะแนนความแตกต่าง โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนในกลุ่มและความเชื่อมั่นของคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม

2.6 Aggregate Model เป็นตัวแปรที่เกิดจากการวัดคุณสมบัติที่ต้องการศึกษาของกลุ่ม โดยให้ตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้มากที่สุด หรือถูกต้องที่สุด และนำคะแนนนั้นมาเป็นคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม ซึ่งไม่ต้องมีการตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนในกลุ่ม แต่อาจจำเป็นต้องตรวจสอบความเชื่อมั่นของคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม หากมีข้อคำถามมากกว่า 1 ข้อ

นอกจากนี้ เฉิน, แมทธิว และบลีส (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004) ยังเสนอว่าในการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองพหุระดับ นอกจากจะคำนึงถึงโครงสร้างของการได้มาซึ่งตัวแปรระดับกลุ่มแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความเหมือนหรือความแตกต่างของโครงสร้างตัวแปรระหว่างระดับ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ตัวแปรประเภท Isomorphic ที่มีโครงสร้างของตัวแปรเหมือนกันทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม และ 2) ตัวแปรประเภท Fuzzy Composition ที่มีโครงสร้างของตัวแปรระดับบุคคลและระดับกลุ่มมีความแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะใช้แบบวัดเดียวกันในการวัดก็ตาม แสดงถึงความแตกต่างกันออกไปในแต่ละระดับของตัวแปร

3. การตรวจสอบการวัดในแต่ละระดับ (Psychometric Properties of Construct across Levels of Analysis) เป็นขั้นตอนของการทดสอบโครงสร้างองค์ประกอบ (Factor Structure) ความสอดคล้องระหว่างสมาชิกในกลุ่ม (Inter-Member Agreement) และความเชื่อมั่นของการวัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การทดสอบโครงสร้างองค์ประกอบ เป็นการทดสอบว่าโครงสร้างขององค์ประกอบในการวัดตัวแปรระดับกลุ่ม (ระดับที่สูงกว่า) แตกต่างจากโครงสร้างองค์ประกอบในการวัดระดับบุคคล (ระดับที่ต่ำกว่า) หรือไม่ ซึ่งการทดสอบดังกล่าว สามารถใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multi-level Confirmatory Factor Analysis: MCFA) ในตัวแปรกลุ่มประเภท Consensus Model และ Referent-Shift Model (Muthĕn. 1994) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับนี้ สามารถทำการวิเคราะห์โครงสร้าง ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มพร้อมกันได้

3.2 ความสอดคล้องระหว่างสมาชิกในกลุ่ม สำหรับตัวแปรกลุ่มประเภท Consensus Model และ Referent-Shift Model ซึ่งจำเป็นต้องหาความสอดคล้องระหว่างสมาชิกในกลุ่มนั้น ซึ่งวิเคราะห์ได้จากค่า $r_{wg(j)}$ (Within – Group Agreement) ที่เป็นการประเมินความสอดคล้องของข้อมูลภายในกลุ่มเดียวกัน เมื่อเทียบกับความสอดคล้องที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Biemann; Cole; & Voelpel. 2012; citing James; Demaree; & Wolf. 1984) โดยค่า $r_{wg(j)}$ มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งค่าที่ใกล้เคียง 1 แสดงถึงความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่มสูง และเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องกันมากพอที่จะนำมาสร้างเป็นคะแนนของกลุ่ม ค่า $r_{wg(j)}$ ควรมีค่า 0.70 ขึ้นไป (Bliese. 2009) แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความแปรปรวนระหว่างกลุ่มเกิดขึ้น นั่นหมายความว่า สามารถนำตัวแปรนั้นไปศึกษาเป็นตัวแปรกลุ่มได้ (LeBreton; & Santer. 2008)

3.3 ความเชื่อมั่นของแบบจำลองการวัด (Reliability) นอกจากจะทดสอบโครงสร้างองค์ประกอบ ความสอดคล้องระหว่างสมาชิกในกลุ่มแล้ว ต้องมีการทดสอบความเชื่อมั่นของการวัดข้ามระดับด้วย ซึ่งในการทดสอบความเชื่อมั่นของการวัด มีวิธีการแตกต่างกันออกไปตามประเภทของ

ตัวแปรกลุ่ม โดยหากเป็นตัวแปรกลุ่มประเภท Consensus Model และ Referent-Shift Model นั้น ความแตกต่างระหว่างบุคคล จะถูกตีความว่าเป็นความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน (Error Variance) แต่สำหรับตัวแปรกลุ่มประเภท Summary Index Model และ Dispersion Model ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ได้แสดงถึงความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ไม่ว่าอย่างไรก็ตาม ในการศึกษาพหุระดับ จะต้องแสดงค่าความเชื่อมั่นของการวัด เพื่อแสดงถึงการจำแนกของกลุ่ม (Discriminate between Units) ซึ่งการประมาณค่าความเชื่อมั่นชนิดนี้ เป็นการประมาณค่าความเชื่อมั่นทั้งภายในกลุ่ม (Within-Level) และระหว่างกลุ่ม (Between-Level) โดยประมาณค่าความเชื่อมั่นของแบบจำลองการวัดพหุระดับ 3 รูปแบบ (Geldhof; Preacher; & Zyphur. 2014) ได้แก่

3.3.1 ความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบจำลองพหุระดับ (Multilevel Alpha : α) ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n^{2\overline{\sigma_{ij}}}}{\sigma_x^2}$$

<u>หมายเหตุ</u> $\overline{\sigma_{ij}}$ คือ ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างข้อคำถามภายในแบบวัด

σ_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแบบวัดทั้งฉบับ

n คือ จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบวัด

3.3.2 ความเชื่อมั่นของคะแนนรวมของแบบจำลองการวัดพหุระดับ (Multilevel Composite Reliability : ω) ในการประมาณค่า α เป็นการนำค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างข้อคำถามในแบบวัดมาใช้ในการคำนวณ ซึ่งมีข้อจำกัดในการประมาณค่าความแปรปรวนของคะแนนจริง (True Score) ในแบบวัด แต่สำหรับแบบวัดที่มีโครงสร้างองค์ประกอบเดียว ค่า α จะให้ค่าความเชื่อมั่นที่น่าเชื่อถือเช่นเดียวกับ ω แต่สำหรับแบบวัดที่มีโครงสร้างองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ วิธีการนี้สามารถประมาณค่าความเชื่อมั่นได้แม่นยำมากกว่า เนื่องจากเป็นการคำนวณจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ โดย ω ระดับบุคคล เป็นการคำนวณจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบและความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนที่เหลือจากความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ (Residual Variance) ของโครงสร้างภายในกลุ่มส่วน ω ระดับกลุ่ม เป็นการคำนวณจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบและและความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนที่เหลือจากความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้ของโครงสร้างระหว่างกลุ่ม โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ ดังนี้

$$\omega = \frac{(\sum_{i=1}^{k} \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^{k} \lambda_i)^2 + \sum_{i=1}^{k} \theta_{ii}}$$

<u>หมายเหตุ</u> λ_i คือ น้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามข้อที่ i

θ_{ii} คือ ความแปรปรวนของข้อคำถามข้อที่ i

3.3.3 ความเชื่อมั่นสูงสุดของแบบจำลองพหุระดับ (Multilevel Maximal Reliability : H) เป็นค่าที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแปรปรวนของคะแนนจริง กับความแปรปรวนของคะแนนที่ได้รับอิทธิพลจากน้ำหนักองค์ประกอบ โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ ดังนี้

$$\mathrm{H} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \frac{\ell_i^2}{1-\ell_i^2}}{1 + \sum_{i=1}^{k} \frac{\ell_i^2}{1-\ell_i^2}}$$

<u>หมายเหตุ</u> ℓ_i^2 คือ ค่ามาตรฐานของน้ำหนักองค์ประกอบยกกำลังสองของข้อคำถามข้อที่ i

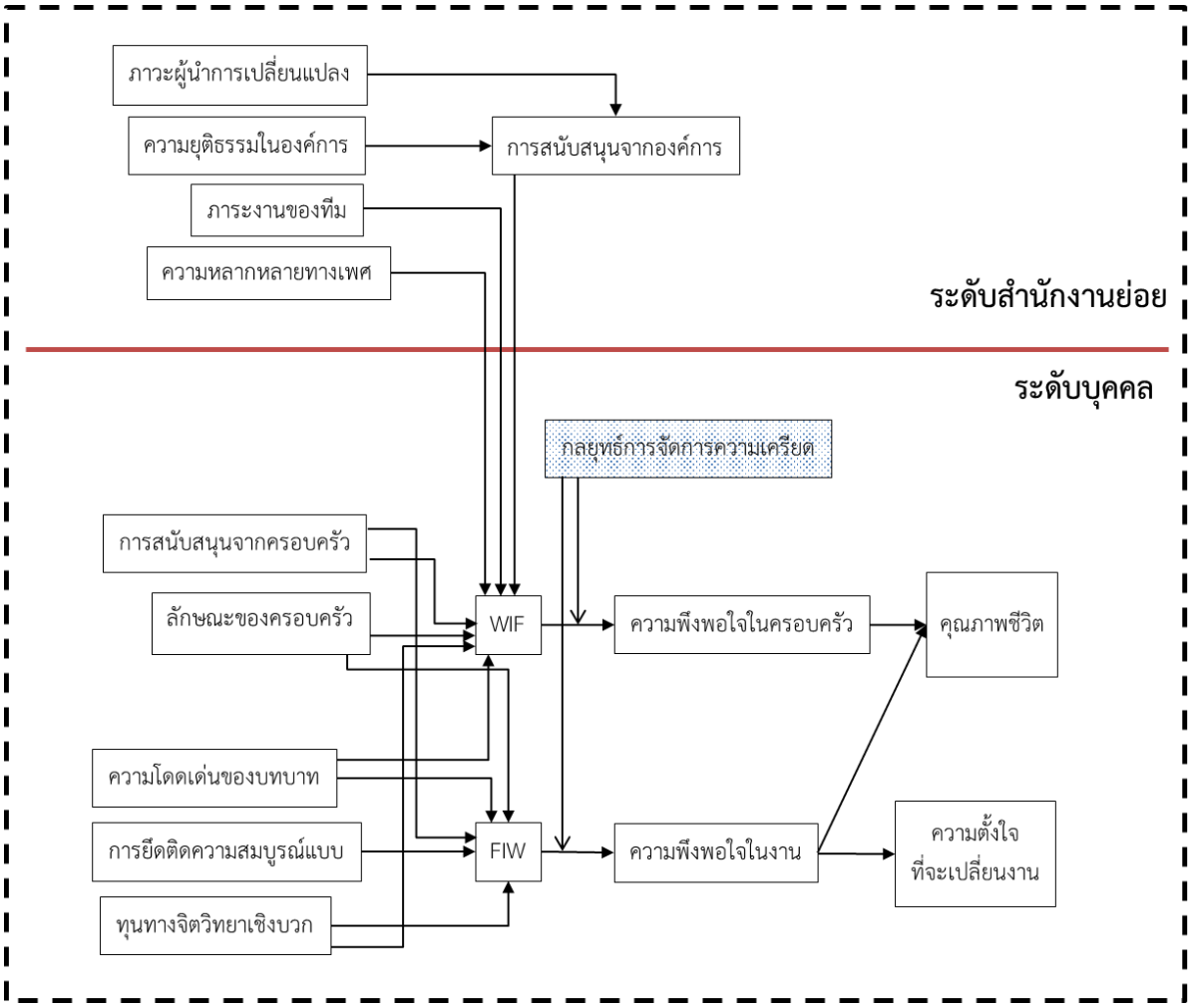
4. การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร (Construct Variability between Units) เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของโครงสร้างการวัดภายในกลุ่ม และระหว่างกลุ่มแล้ว ในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร ซึ่งมีดัชนีในการวัด คือ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass Correlation: ICCs) มาจากแนวคิดที่ว่า โมเดลการวิเคราะห์การถดถอย หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน ต้องเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง และแต่ละค่าต้องเป็นอิสระต่อกัน (Independence of Observations) ดังนั้นการทดสอบความเป็นกลุ่ม จะต้องละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นดังกล่าว กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้ภายในกลุ่มเดียวกัน จะต้องมีค่าใกล้เคียงกัน หรือเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งการสูญเสียความเป็นอิสระนี้ สามารถคำนวณได้ด้วยสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ที่เรียกว่า “ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม” นี้เอง โดย ICCs มี 2 ประเภท คือ ICC(1) ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นของการการใช้คะแนนของสมาชิกคนใดคนหนึ่งในกลุ่มมาใช้เป็นคะแนนของกลุ่ม และ ICC(1) มีเกณฑ์ในการพิจารณาเหมือนขนาดของอิทธิพล กล่าวคือ 0.01 หมายถึง ขนาดเล็ก, 0.05 หมายถึง ขนาดกลาง และ 0.1 หมายถึงขนาดใหญ่ (Cohen. 1988) โดยหาก ICC(1) มีค่าสูง และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึง โครงสร้างการวัดระดับกลุ่มมีความเชื่อมั่นมากกว่าโครงสร้างการวัดระดับบุคคล ซึ่งหมายความว่า คะแนนของตัวแปรไม่มีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม แต่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม จึงมีความสอดคล้องเพียงพอที่จะนำตัวแปรนั้นไปศึกษาเป็นตัวแปรระดับกลุ่มได้ และ ICC(2) เป็นความเชื่อมั่นของการนำ

ค่าเฉลี่ยของสมาชิกภายในกลุ่มมาเป็นคะแนนของกลุ่ม โดยค่า ICC(2) จะแปลค่าเหมือนความเชื่อมั่น กล่าวคือ ค่า ICC(2) ที่มีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่ามีความเชื่อมั่นที่จะนำตัวแปรนั้นไปศึกษาเป็นตัวแปรระดับกลุ่มได้

5. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปร (Construct Function across Levels of Analysis) เป็นการวิเคราะห์ที่ใช้ในการทดสอบแบบจำลองเชิงทฤษฎี ที่มีการกำหนดตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามในระดับต่างๆไว้ (Morgeson; & Hofmann. 1999) ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับ เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรทำนายหลายระดับ ที่เกิดจากการบูรณาการ แนวคิดการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Modeling) กับการวิเคราะห์ตัวแปรพหุระดับ (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554) โดยการวิเคราะห์เชิงสาเหตุพหุระดับนี้ สามารถใช้ในการวิเคราะห์ทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรทำนาย ต่อตัวแปรตาม โดยศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามระดับลดหลั่นกัน (Hierarchy) ของข้อมูล ซึ่งในการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับ จำเป็นต้องทดสอบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระดับบุคคลตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ซึ่งการรวิเคราะห์นี้ใช้การประมาณค่าแบบ MRL (Maximum Likelihood with Robust Statistics) ที่เป็นวิธีการประมาณค่าที่ทนทานต่อการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงปกติ ซึ่งหากไม่สอดคล้องต้องปรับแบบจำลองให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อน แล้วจึงนำตัวแปรระดับกลุ่มมาวิเคราะห์ร่วมกับแบบจำลองระดับบุคคล (Muthēn. 1994)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุ และผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ของกรีนเฮ้าส์ และบูเทลล์ (Greenhaus; & Beutell. 1985) และแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ (Ford; Heinen; & Langkamer. 2007, citing Frone; et al. 1992) เป็นพื้นฐานในการสร้างแบบจำลองสมมติฐาน ดังต่อไปนี้



<u>หมายเหตุ</u>:

WIF: ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Work Interference with Family)

FIW: ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Family Interference with Work)

สมมติฐานของการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น มีสมมติฐานหลัก คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจทั้ง ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในงาน และส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐาน 5 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีสมมติฐานย่อย ตั้งแต่สมมติฐานที่ 1.1-1.3 ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.1.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.1.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.1.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.1.4 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

1.1.5 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

1.1.6 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

1.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.2.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.2.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.2.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่าน

ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

1.2.4 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

1.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.3.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากภาระงานของทีม ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.3.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความหลากหลายทางเพศ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

1.3.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากองค์การ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีสมมติฐานย่อย ตั้งแต่สมมติฐานที่ 2.1-2.2 ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

2.1.1 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

2.1.2 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

2.1.3 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

2.1.4 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.1.5 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.1.6 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

2.2.1 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

2.2.2 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

2.2.3 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.2.4 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีสมมติฐานย่อย ตั้งแต่สมมติฐานที่ 3.1-3.2 ดังนี้

3.1 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

3.1.1 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.1.2 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.1.3 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.2 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

3.2.1 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.2.2 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากความยุติธรรมในองค์การ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.2.3 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากองค์การ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.2.4 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากภาระงานของทีม ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

3.2.5 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากความหลากหลายทางเพศ ผ่านความขัดแย้งที่

เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ตั้งแต่สมมติฐานที่ 4.1-4.2 ดังนี้

4.1 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.1.1 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.1.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.1.3 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.2.1 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

4.2.2 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

5. กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ

5.1 กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความพึงพอใจในครอบครัว

5.2 กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับปัจจัยเชิงสาเหตุและผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวมรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่ศึกษาพหุระดับ จึงมีประชากร 2 ส่วน ได้แก่ (1) ประชากรระดับกลุ่ม ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติย่อยทั่วประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานคุมประพฤติเกิน 5 คน โดยยึดตามเกณฑ์ของ ฮอกซ์ (Hox. 2002, 2010) ที่แนะนำว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิเคราะห์พหุระดับ ควรมีอย่างน้อย 50 กลุ่ม และกลุ่มละ 5 คนขึ้นไป ซึ่งมีทั้งหมด 76 แห่ง จากสำนักงานคุมประพฤติภาค จำนวน 10 ภาค และ (2) ประชากรระดับบุคคล ได้แก่ พนักงานคุมประพฤติ สังกัดกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม จากสำนักงานคุมประพฤติย่อยทั่วประเทศ จำนวน 1,826 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาพหุระดับครั้งนี้ มี 2 ส่วน ได้แก่

1. สำนักงานคุมประพฤติย่อย ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาสำนักงานคุมประพฤติย่อยที่มีพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 5 คนขึ้นไปทั้งหมด จำนวน 76 แห่ง

2. พนักงานคุมประพฤติ ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานคุมประพฤติที่อาศัยอยู่กับครอบครัว และการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว (Multivariate Analysis Technique) จากแนวคิดการใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) สำหรับเทคนิกการประมาณค่า (Estimation Technique) เพื่อการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น ด้วยการประมาณค่าวิธีไลค์ลิฮู้ดสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation : MLE) ซึ่งตามเกณฑ์ของทาแบคนิค และไฟเดล (Tabachnick; & Fidell. 2007) ซึ่งแนะนำว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 500 คนขึ้นไป โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติตามสำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 5 คน ผู้วิจัยมี

การเก็บข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติทั้งสำนักงาน และหากสำนักงานคุมประพฤติย่อยใด มีพนักงานคุมประพฤติจำนวนมากกว่า 5 คน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลอย่างน้อย 50 ของจำนวนพนักงานคุมประพฤติย่อยในสำนักงานนั้นๆ แต่ไม่น้อยกว่า 5 คน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัย

การได้มาของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยใช้สำนักงานคุมประพฤติย่อยที่มีจำนวนพนักงานคุมประพฤติ 5 คนขึ้นไป เป็นชั้นภูมิ ซึ่งทั่วประเทศมีจำนวน 76 แห่ง โดยสุ่มมาร้อยละ 80 ของจำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อยทั้งหมด ในขั้นนี้ได้มา 60 สำนักงาน ซึ่งเมื่อเก็บข้อมูลจริงพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เก็บกลับมาได้ และให้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนสมบูรณ์ ประกอบด้วยสำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 65 แห่ง

2. การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งหน่วยในการสุ่ม คือ พนักงานคุมประพฤติ ที่อยู่ในสำนักงานคุมประพฤติที่มีพนักงานคุมประพฤติ 5 คนขึ้นไป ซึ่งจาก 60 สำนักงานคุมประพฤติย่อย จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิในขั้นตอนที่ 1 มีจำนวน 1,482 คน โดยสุ่มอย่างง่ายจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติตามสำนักงานคุมประพฤติย่อย ซึ่งหากสำนักงานคุมประพฤติย่อยใด มีจำนวนพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติทั้งสำนักงาน และหากสำนักงานคุมประพฤติย่อยใด มีพนักงานคุมประพฤติจำนวนมากกว่า 5 คน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานคุมประพฤติย่อยในสำนักงานนั้นๆ แต่ไม่น้อยกว่า 5 คน จึงทำให้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติ ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 710 คน แต่เมื่อเก็บข้อมูลจริงพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เก็บกลับมาได้ และให้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนสมบูรณ์ ประกอบด้วยพนักงานคุมประพฤติจำนวน 769 คน ดังรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานคุมประพฤติภาค และสำนักงานคุมประพฤติย่อย ที่ปรากฏในตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

สำนักงานคุมประพฤติภาค/ย่อย	**จำนวนพนักงานคุมประพฤติ (จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อย)**	
	ประชากร	**กลุ่มตัวอย่าง**
1. สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานคร (4)		
1.1 สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพฯ 1 (ดุสิต/ตลิ่งชัน)	63	14
1.2 สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพฯ 2 (แขวงเหนือ/อาญา)	74	16
1.3 สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพฯ 3 (แขวงธนบุรี/อาญาธนบุรี)	67	13
1.4 สำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพฯ 4 (มีนบุรี/พระโขนง)	76	15
รวม	*280*	*58*
2. สำนักงานคุมประพฤติภาค 1 (6)		
2.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนนทบุรี	29	14
2.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ	63	10
2.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	28	12
2.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสระบุรี	19	13
2.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอ่างทอง	13	11
2.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดปทุมธานี	28	13
รวม	*180*	*73*
3. สำนักงานคุมประพฤติภาค 2 (6)		
3.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดชลบุรี	93	15
3.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดจันทบุรี	14	14
3.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดระยอง	19	15
3.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครนายก	13	13
3.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดฉะเชิงเทรา	22	13
3.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสระแก้ว	14	11
รวม	*175*	*81*

ตาราง 2 (ต่อ)

สำนักงานคุมประพฤติภาค/ย่อย	จำนวนพนักงานคุมประพฤติ (จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อย)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
4. สำนักงานคุมประพฤติภาค 3 (7)		
4.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครราชสีมา	57	15
4.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครราชสีมาสาขาสีคิ้ว	12	8
4.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุรินทร์	31	13
4.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดบุรีรัมย์	22	5
4.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดศรีสะเกษ	21	14
4.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดชัยภูมิ	11	11
4.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดชัยภูมิสาขาภูเขียว	10	10
รวม	*164*	*76*
5. สำนักงานคุมประพฤติภาค 4 (8)		
5.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดขอนแก่น	38	13
5.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรธานี	23	13
5.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดมหาสารคาม	23	14
5.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสกลนคร	24	14
5.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดร้อยเอ็ด	23	13
5.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดมุกดาหาร	10	10
5.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครพนม	12	12
5.8 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดหนองคาย	13	12
รวม	*166*	*101*
6. สำนักงานคุมประพฤติภาค 5 (7)		
6.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่	42	14
6.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงราย	35	12
6.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดลำปาง	24	13
6.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดแพร่	12	11
6.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพะเยา	12	11

ตาราง 2 (ต่อ)

สำนักงานคุมประพฤติภาค/ย่อย (จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อย)	**จำนวนพนักงานคุมประพฤติ** (จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อย)	
	ประชากร	**กลุ่มตัวอย่าง**
6.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดแม่ฮ่องสอน	11	8
6.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดน่าน	11	8
รวม	*147*	*77*
7. สำนักงานคุมประพฤติภาค 6 (7)		
7.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิษณุโลก	19	13
7.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์	25	13
7.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดกำแพงเพชร	16	12
7.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุโขทัย	10	7
7.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเพชรบูรณ์	13	9
7.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพิจิตร	11	9
7.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุตรดิตถ์	10	9
รวม	*104*	*72*
8. สำนักงานคุมประพฤติภาค 7 (8)		
8.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครปฐม	38	15
8.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี	26	13
8.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดกาญจนบุรี	32	15
8.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเพชรบุรี	17	15
8.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	11	8
8.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดราชบุรี	30	14
8.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสงคราม	10	9
8.8 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร	18	14
รวม	*182*	*103*

ตาราง 2 (ต่อ)

สำนักงานคุมประพฤติภาค/ย่อย (จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อย)	**จำนวนพนักงานคุมประพฤติ** (จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อย)	
	ประชากร	**กลุ่มตัวอย่าง**
9. สำนักงานคุมประพฤติภาค 8 (7)		
9.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุราษฎร์ธานี	29	11
9.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครศรีธรรมราช	23	13
9.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครศรีธรรมราชสาขาทุ่งสง	16	10
9.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดภูเก็ต	10	10
9.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดกระบี่	16	11
9.6 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดระนอง	10	5
9.7 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพังงา	11	10
รวม	*115*	*70*
10. สำนักงานคุมประพฤติภาค 9 (5)		
10.1 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสงขลา	28	15
10.2 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตรัง	15	13
10.3 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนราธิวาส	13	10
10.4 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดยะลา	14	9
10.5 สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดพัทลุง	13	11
รวม	*83*	*58*
รวม (76)	**1,596 (76)**	**769 (65)**

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นรายละเอียดของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ จำนวนสำนักงานคุมประพฤติย่อยในการดูแลของสำนักงานภาครวมทั้งสิ้น จำนวน 65 แห่ง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติจำนวน 769 คน จากประชากร ที่เป็นสำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 76 แห่ง และพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 1,591 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบวัดจำนวน 2 ชุดหลัก คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบวัดเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา จำนวน 13 ชุด ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างการทำงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การสนับสนุนจากครอบครัว ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการสำนักงาน ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน และคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ โครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 2 คัดเลือกแบบวัดที่ต่างประเทศได้มีการพัฒนาขึ้น โดยพิจารณาจากความสอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา ประกอบกับความเชื่อมั่นของแบบวัดที่มีการพิสูจน์แล้ว มาแปลเป็นภาษาไทย แล้วนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจน ความครอบคลุมเนื้อหา และความเหมาะสมของข้อคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม โดยพัฒนาเป็นแบบวัดฉบับร่าง

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบวัด โดยผู้วิจัยนำแบบวัดที่พัฒนาขึ้น พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรในการวิจัย ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (รายนามผู้เชี่ยวชาญแสดงในภาคผนวก ก) ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความครอบคลุม ความชัดเจนของข้อคำถาม และความถูกต้องทางภาษา รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ จะต้องมีค่าประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในคำถามกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ และแนวคิดทฤษฎีของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (Item-Objective Congruence Index : IOC) ที่กำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินเกี่ยวกับความสอดคล้องของนิยามเชิงปฏิบัติการที่มุ่งวัดของคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยให้ 1 = สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัด 0 = ไม่แน่ใจเกี่ยวกับความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัด และ -1 = ไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัด ซึ่งตามเกณฑ์ของ โรวินลี และแฮมเบอร์ตัน (Corkins. 2009: 63; citing Rovinelli; & Hamberton. 1977. *Dutch Journal of Educational Research*. pp. 49-60) ที่ให้พิจารณานำข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ไปใช้ และสำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC

ต่ำกว่าเกณฑ์เล็กน้อย ผู้วิจัยมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวัดหรือให้มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ แนวคิดทฤษฎีของตัวแปรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบวัดฉบับร่างจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบวัดที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานคุมประพฤติในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคำถามแต่ละข้อกับคำถามรวมทั้งฉบับ (Corrected Item-Total Correlation) แล้วจึงตัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำออกไปจากข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคำถามรวมทั้งฉบับที่เป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะมีค่า 0.80 ขึ้นไป ตามเกณฑ์ของบอยล์ (Boyle. 1991: 292)

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดด้านความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ด้วยโปรแกรมLISREL เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงการวัดระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) กับตัวแปรสังเกต(Observed Variable) โดยกำหนดให้ตัวแปรสังเกตในแต่ละด้านของตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านนั้นๆ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดแต่ละตัวแปร พิจารณาจากความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หากผลการวิเคราะห์ พบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าแบบจำลองการวัดนั้นๆ มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยพิจารณาจากเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง (Hair; et al. 2010) ดังนี้

ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนของแบบจำลอง	เกณฑ์ระดับความกลมกลืน
ค่าไคสแควร์ (χ^2)	ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
สัดส่วนระหว่างไคสแควร์ และองศาอิสระ (χ^2/ df)	มีค่าน้อยกว่า 5.00
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	มีค่ามากกว่า 0.90
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)	มีค่ามากกว่า 0.90
ค่าดัชนีทักเกอร์-ลูอีส (Tucker-Lewis Index: TLI)	มีค่ามากกว่า 0.90
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation: RMSEA)	มีค่าน้อยกว่า 0.08
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (Standaedized Root Mean Square Residual: SRMR)	มีค่าน้อยกว่า 0.08

หากค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนของแบบจำลองทุกค่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ยกเว้นค่าไค-สแควร์ ที่พบนัยสำคัญ ให้ถือว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าไค-สแควร์ มีโอกาสพบนัยสำคัญทางสถิติได้ หากมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวนมาก (Joreskog; & Sorbom. 1996)

เมื่อตรวจสอบความกลมกลืนจากดัชนีข้างต้นแล้ว พบว่าแบบจำลองไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้มีการปรับแบบจำลองแล้ววิเคราะห์ใหม่ การปรับแก้จะอยู่ภายใต้พื้นฐานทางทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงในการวัด (Construct Reliability and Validity) โดยทำการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ ในประเด็นความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของตัวแปรสังเกตที่มีต่อตัวแปรแฝง โดยทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: CR) ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ของชิน (Chin. 1998) โดยหากค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงมีมากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงมีความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรแฝง หรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของตัวบ่งชี้ที่ตัวแปรแฝงสามารถอธิบายได้ (Average Variance Extracted: AVE) จะพิจารณาตามเกณฑ์ของชิน (Chin. 1998) ซึ่งหากค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตที่ตัวแปรแฝงสามารถอธิบายได้ มีมากกว่า 0.50 แสดงว่าตัวบ่งชี้นี้มีความเที่ยงตรงในการวัดตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแปรสังเกต โดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง

(Convergent Validity) โดยตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ(Factor Loading) ต่อตัวแปรแฝงที่วัดอย่างมีนัยสำคัญ และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ซึ่งพิสูจน์ว่าตัวตัวแปรสังเกตไม่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบข้ามไปยังตัวแปรแฝงอื่นที่ไม่ใช่ตัวแปรแฝงของตัวแปรสังเกตอย่างมีนัยสำคัญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 14 แบบวัด ซึ่งมีรายละเอียดการสร้างและหาคุณภาพดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามข้อมูลส่วนตัวทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร (ถ้ามี) ลักษณะของครอบครัว ประเภทของตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

2.2 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สร้างจากแบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และแบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลต่อการทำงาน ตามทิศทางของความขัดแย้ง ซึ่งผู้วิจัยแปล และปรับปรุงแบบวัดของคาร์ลสัน; แคกมาร์ และวิลเลียมส์ (Carlson; Kacmar; & Williams. 2000) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ (ทิศทางละ 9 ข้อ) เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยคะแนนความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว เป็นคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า และสำหรับคะแนนเฉลี่ยของความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน แปลผลเช่นเดียวกัน

การหาคุณภาพของแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องกันระหว่างข้อคำถาม และนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรในการวิจัย (Item-Objective Congruence Index: IOC) พบว่า แบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว จากข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทั้ง 9 ข้อ แบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน จากข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทั้ง 9 ข้อเช่นกัน หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (Reliability) พบว่า แบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.698 - 0.856 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 และแบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.297 - 0.773 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

0.864 แสดงว่าแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง ที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง แบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.740 - 0.842 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 และสำหรับแบบวัดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.618 - 0.828 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932 และหลังจากทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งเป็นการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานพร้อมกัน ซึ่งสาเหตุที่ผู้วิจัยวิเคราะห์แบบจำลองการวัดทั้ง 2 ตัวแปรพร้อมกันในแบบจำลองเดียว เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร ที่ถึงแม้ว่ามีโครงสร้างองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบเหมือนกัน ได้แก่ เวลา ความเครียด และพฤติกรรม โดยวิธีการนี้เป็นการพิสูจน์ว่า ทั้ง 2 ตัวแปร ไม่เป็นตัวแปรเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) พบว่าแบบจำลองการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ χ^2 = 76.94, df = 24, p = 0.0000, CFI = 1.00, GFI = 0.98, RMSEA = 0.054, SRMR = 0.080 จากค่าดังชี้ดังกล่าว พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่า χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการได้รับผลกระทบจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ (n = 769) ส่งผลให้ค่า χ^2 ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญ (Joreskog; & Sorbom. 1996) และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงซึ่งจำแนกตามตัวแปร พบว่าค่า CR และ AVE ของแบบจำลองการวัดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ในอันดับแรก มีค่าเท่ากับ 0.974 และ 0.8071 ตามลำดับ และอันดับที่สอง มีค่าเท่ากับ 0.699 และ 0.4375 ตามลำดับ และสำหรับค่า CR และ AVE ของแบบจำลองการวัดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ในอันดับแรก มีค่าเท่ากับ 0.969 และ 0.7753 ตามลำดับ และอันดับที่สอง มีค่าเท่ากับ 0.684 และ 0.4195 ตามลำดับ แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.69 - 0.94 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีค่าเท่ากับ

0.65 พบว่า แบบจำลองการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 3 องค์ประกอบ พิจารณาได้จากค่าความแตกต่างของค่า χ^2 ($\Delta\chi^2$) ระหว่าง 2 แบบจำลองการวัด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 9347.18 ดังนั้นแบบจำลองการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง ยังคงเป็นทิศทางละ 3 องค์ประกอบ และมีจำนวนข้อคำถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ทิศทางละ 9 ข้อเช่นเดิม

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องมาจากเวลา</u>							
1.ระยะเวลาที่ท่านใช้ไปกับการทำงานกระทบต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ และกิจกรรมภายในครอบครัว							
<u>ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องมาจากความเครียด</u>							
2.ท่านมักจะกลับบ้านมาพร้อมกับความเครียดจากการทำงาน จนไม่อยากที่จะทำสิ่งที่ท่านชอบ							
<u>ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเนื่องมาจากพฤติกรรม</u>							
3. วิธีการแก้ปัญหาในการทำงานของท่านไม่สอดคล้องกับวิธีการแก่ปัญหาในครอบครัว							
<u>ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากเวลา</u>							
4. เวลาที่ท่านให้กับครอบครัว มักจะกระทบต่อความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน							

ท่านคิดว่า…	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากความเครียด</u>							
5. ท่านมักเครียดจากความรับผิดชอบในครอบครัว จนส่งผลให้ยากที่จะตั้งใจทำงานได้							
<u>ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเนื่องจากพฤติกรรม</u>							
6. ท่านมักจะไม่สามารถร่วมกิจกรรมในที่ทำงาน ที่มีประโยชน์ต่อหน้าที่การงาน เพราะต้องให้เวลากับครอบครัว							

2.3 แบบวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว

แบบวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ด้วยการแปล และปรับปรุงแบบวัดความโดดเด่นของบทบาทในชีวิต (Life Role Salience Scale: LRSS) ของ อเมเทีย และคนอื่นๆ (Amatea; et al. 1986) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย 2 ส่วนตามองค์ประกอบของความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว คือ (1) การให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับงาน ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ และ (2) การให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับครอบครัว อันประกอบด้วย บทบาทภายในครอบครัว และการดูแลบ้าน ที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ โดยข้อคำถามทั้ง 9 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนั้นคะแนนความโดดเด่นระหว่างบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับงาน และการให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับครอบครัว ซึ่งจะเป็นคะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของบทบาทใดสูงกว่าระหว่างบทบาทการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว แสดงว่าเป็นผู้ที่ให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับบทบาทนั้น โดยจำแนกได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทของการทำงานมากกว่า ถือว่าเป็นผู้ที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน และ 2) ผู้ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัวมากกว่า ถือว่าเป็นผู้ที่มีความโดดเด่นในบทบาทของครอบครัว โดยผู้วิจัยกำหนดให้

พนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน มีคะแนนเท่ากับ 1 แต่พนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของครอบครัว มีคะแนนเท่ากับ 0

การหาคุณภาพของแบบวัดความความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 4 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 9 ข้อ หลังจากนั้นนำแบบวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานนกับครอบครัวจำนวน 9 ข้อ ไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น ซึ่งพบว่าแบบวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.420 - 0.782 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.861 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.487 - 0.749 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.880 และภายหลังจากทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า แบบจำลองการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัดดังนี้ χ^2 = 85.69, df = 19, p = 0.0000, CFI = 0.99, GFI = 0.97, RMSEA = 0.068, SRMR = 0.028 จากค่าดังชี้ดังกล่าว พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่า χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่า ค่า CR = 0.95 และค่า AVE = 0.69 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.66 - 0.91 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 2 องค์ประกอบ โดยมีค่า $\Delta\chi^2$ = 1090.64 ดังนั้นแบบจำลองการวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ยังคงเป็น 2 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีข้อคำถามความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ภายหลังจากการปรับจำนวน 8 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว มีดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>ความผูกพันในบทบาทของการทำงาน</u>							
1. ท่านคาดหวังว่าตัวเองจะเสียสละให้แก่การทำงานมากเท่าที่จำเป็น เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน							
<u>ความผูกพันในบทบาทภายในครอบครัว</u>							
2. การให้เวลากับการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าการดูแลลูก							

2.4 แบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ

แบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยการแปลและปรับปรุงแบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ของโกโบริ (Kobori. 2006) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยเลย ถึงบ่อยมาก ซึ่งในการตีความการยึดติดความสมบูรณ์แบบของพนักงานคุมประพฤติ จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 6 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 9 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น ซึ่งพบว่าแบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.433 - 0.708 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.867 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.521 - 0.655 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.875 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ χ^2 = 40.60, df = 11, p = 0.00003, CFI = 0.99, GFI = 0.99, RMSEA = 0.059, SRMR = 0.080 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่า χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่า มีค่า CR = 0.94 และค่า AVE = 0.71 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.69 - 0.93 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 3 องค์ประกอบ โดยมีค่า $\Delta\chi^2$ = 918.99 ดังนั้นแบบจำลองการวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ยังคงเป็น 3 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีข้อคำถามการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ภายหลังจากการปรับจำนวน 7 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดการยึดติดความสมบูรณ์แบบ มีดังนี้

ข้อความ	ระดับความถี่						
	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 10%)	เป็นครั้งคราว (ประมาณ 30%)	บางครั้ง (ประมาณ 50%)	บ่อย (ประมาณ 70%)	บ่อยมาก (ประมาณ 90%)	ทุกครั้ง
<u>มาตรฐานส่วนบุคคล</u>							
1. ท่านจะตั้งเป้าหมาย เพื่อมาตรฐานที่สูงที่สุด							
<u>ความพยายามที่จะสมบูรณ์แบบ</u>							
2. ท่านจะไม่พึงพอใจ หากสิ่งที่ทำไม่สมบูรณ์แบบ							
<u>ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด</u>							
3. ท่านจะโทษตัวเอง หากเกิดความผิดพลาดขึ้น							

2.5 แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยการแปลและปรับปรุงจากแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ของลูธานส์; โยเซฟ และอโวลิโอ (Luthans; Youssef; & Avolio. 2007) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการตีความทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของพนักงานคุมประพฤติ จะใช้คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 5 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 19 ข้อ หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น ซึ่งพบว่า แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.348 - 0.714 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.903 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.472 - 0.669 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.918 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ χ^2 = 780.12, df = 146, p = 0.0000, CFI = 0.97, GFI = 0.90, RMSEA = 0.075, SRMR = 0.051 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่า χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.95 และค่า AVE = 0.41 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.55 - 0.98 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 4 องค์ประกอบ โดยมีค่า $\Delta\chi^2$ = 66.1 ดังนั้นแบบจำลองการวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ยังคงเป็น 4 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีจำนวนข้อคำถามทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก 19 ข้อเช่นเดิม

ตัวอย่างคำถามในแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีดังนี้

ท่านคิดว่า…	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ท่านมีความเชื่อมั่นในการวิเคราะห์ปัญหาระยะยาวของตนเอง เพื่อหาทางแก้ไข							

2.6 แบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว

แบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยการแปลและปรับปรุงจากแบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ของไซเมท; และคนอื่นๆ (Zimet; et al. 1988) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการตีความการสนับสนุนจากครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ จะใช้คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากครอบครัวสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทั้ง 8 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น ซึ่งพบว่าแบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.699 - 0.898 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.766 - 0.842 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากครอบครัวด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองวัดการสนับสนุนจากครอบครัว มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ χ^2 = 29.11, df = 8, p = 0.0003, CFI = 1.00, GFI = 0.99, RMSEA = 0.059, SRMR = 0.027 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่า χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากครอบครัว มีความกลมกลืนกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.95 และค่า AVE = 0.74 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.83 - 0.91 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 2 องค์ประกอบ โดยมีค่า Δx^2 = 119.32 ดังนั้นแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากครอบครัว ยังคงเป็น 2 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีจำนวนข้อคำถามการสนับสนุนจากครอบครัวภายหลังจากการปรับ จำนวน 6 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดการสนับสนุนจากครอบครัว มีดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คนในครอบครัวจะอยู่เคียงข้าง เมื่อท่านต้องการ							

2.7 แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยการแปลและปรับปรุงแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดภาวะผู้นำของ ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ที่แปลมาจากแบบวัดผู้นำพหุองค์ประกอบ ฉบับ 5x (Multifactor Leadership Questionnaire Form 5x/ MLQ) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 40 ข้อเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยเลย ถึงบ่อยมาก ซึ่งในการตีความภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะใช้คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงกว่า แสดงว่าพนักงานคุมประพฤติรับรู้ว่าผู้อำนวยการสำนักงานย่อยของตนเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 7 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 40 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น

พบว่าแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.182 - 0.911 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.313 - 0.897 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.986 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ x^2 = 685.00, df = 162, p = 0.0000, CFI = 0.99, GFI = 0.92, RMSEA = 0.065, SRMR = 0.025 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่า x^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.98 และค่า AVE = 0.71 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัว ตตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.65 - 0.94 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 4 องค์ประกอบ พิจารณาได้จากค่าΔx^2 = 2102.72 ดังนั้นแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ยังคงเป็น 4 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีจำนวนข้อคำถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการปรับจำนวน 20 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

ผู้อำนวยการสำนักงานย่อยของท่าน...	ระดับความถี่						
	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 10%)	เป็นครั้งคราว (ประมาณ 30%)	บางครั้ง (ประมาณ 50%)	บ่อย (ประมาณ 70%)	บ่อยมาก (ประมาณ 90%)	ทุกครั้ง
ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานแก่สมาชิกในสำนักงาน							

ทั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรที่ได้จากการรับรู้ภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติย่อยร่วมกันของพนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานเดียวกัน จึงต้องทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแปรนี้ ว่าเป็นตัวแปรพหุระดับหรือไม่ โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรระดับกลุ่ม ของเฉิน, แมทธิว และบลีส (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษา (2) การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม (3) การตรวจสอบคุณภาพการวัดในแต่ละระดับ และ (4) การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบ ดังนี้

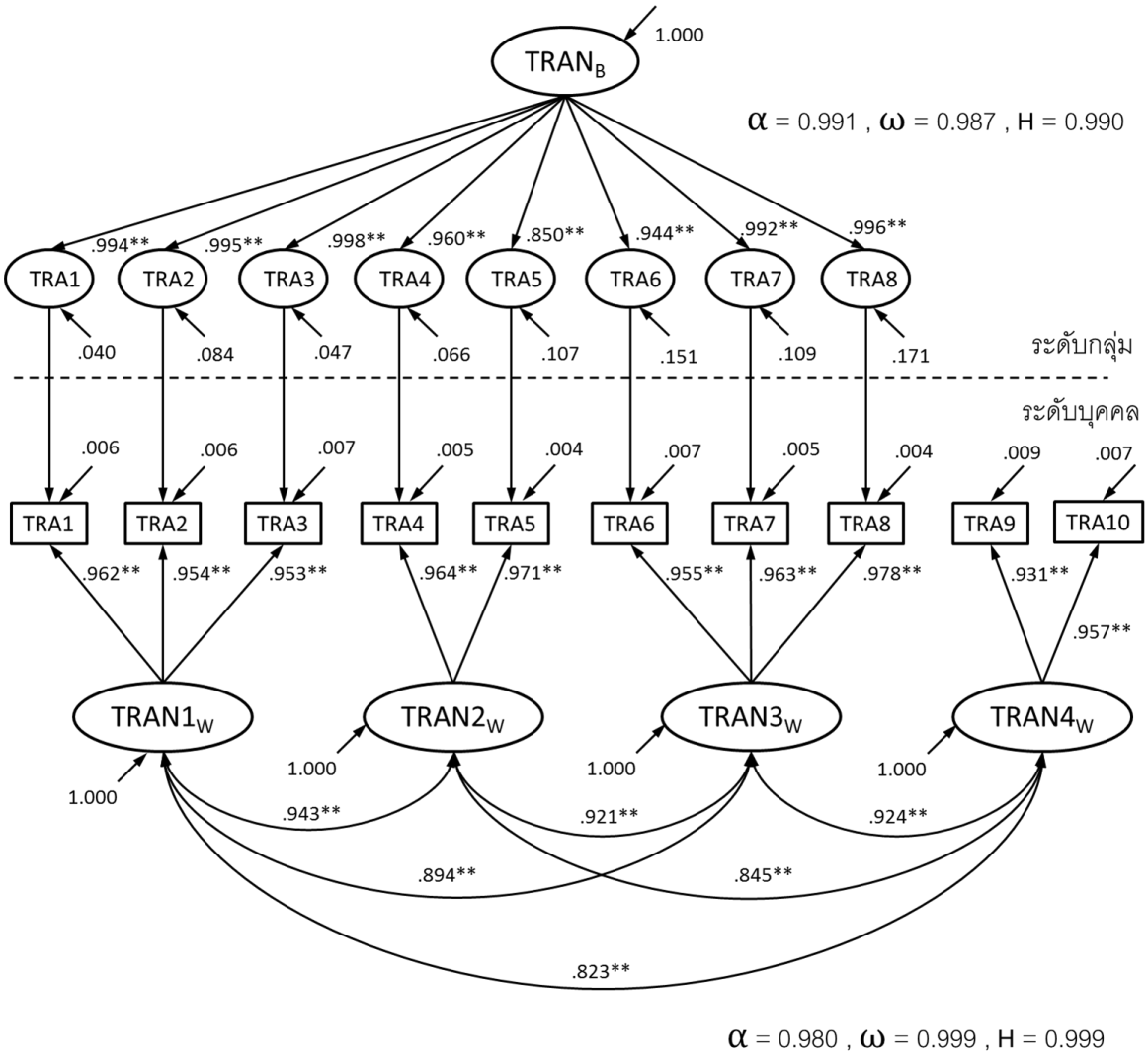
2.7.1 การนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังปรากฏในนิยามศัพท์เฉพาะ และนิยามปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติย่อยร่วมกันของพนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานเดียวกัน ที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2.7.2 การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นการประเมินภาวะผู้นำของผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติย่อย โดยการประเมินของพนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานคุมประพฤติย่อย ทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นตัวแปรระดับกลุ่มในรูปแบบ Referent-shift

2.7.3 การตรวจสอบคุณภาพการวัดในแต่ละระดับ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องหรือความคล้ายคลึงของคะแนนพนักงานคุมประพฤติในแต่ละสำนักงานคุมประพฤติย่อย ว่าเพียงพอที่จะรวมกันภายในกลุ่มได้หรือไม่ กล่าวคือ เป็นการทดสอบว่าข้อมูลที่ได้จากพนักงานคุมประพฤติแต่ละคนนั้นสามารถอธิบายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้ทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่มหรือไม่ ด้วยการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ (Factor Structure) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความสอดคล้องภายในกลุ่ม (Inter-member Agreement) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.7.3.1 การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis : MCFA) เนื่องจากสามารถวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรระดับบุคคล และระดับกลุ่มได้พร้อมกัน ซึ่งสามารถตรวจสอบความสอดคล้องในเชิงทฤษฎี และความสามารถในการอธิบายได้ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม รวมถึงข้อคำถามที่สามารถใช้ในการวัดในระดับบุคคล และระดับกลุ่มมีความเหมือน หรือแตกต่างกันหรือไม่ เนื่องจากโครงสร้างของแบบจำลองการวัดของแต่ละตัวแปรในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม อาจมีความสอดคล้อง หรือความแตกต่างเกิดขึ้นได้ ซึ่งการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบของภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลง โดยเริ่มจากการการนำแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลที่ผ่านการปรับให้ความกลมกลืนกับข้อมลเชิงประจักษ์ โดยยังไม่คำนึงถึงความเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นกับข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ข้างต้น ซึ่งเป็นแบบจำลองการวัดที่ดีที่สุดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบจำลองสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี มาทดสอบแบบพหุระดับที่มีความแปรปรวนเกิดขึ้นทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบจำลองไม่สามารถประมาณค่าสัมประสิทธิ์ได้ เนื่องจากจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่ามีจำนวนมากกว่าจำนวนข้อมูลที่มีอยู่ ดังนั้นในขั้นตอนการวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์นั้น แบบจำลองจึงต้องมีข้อมูลที่มากเพียงพอ เพื่อที่จะทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ถูกต้อง แต่เนื่องจากจำนวนข้อมูลของสำนักงานคุมประพฤติย่อยที่ผู้วิจัยเก็บมามีจำนวน 65 กลุ่ม ซึ่งมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับค่าพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าในแบบจำลอง กล่าวคือ ตัวแปรสังเกตของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีจำนวน 40 ตัวแปร ส่งผลให้ไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ ซึ่งแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้แบบจำลองตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีลักษณะเฉพาะของแบบจำลอง (Model Identification) คือ การลดจำนวนพารามิเตอร์ให้น้อยลง กล่าวคือ การลดจำนวนตัวแปรสังเกต โดยนำเทคนิค Parceling มาใช้ ซึ่งเทคนิคนี้เป็นการรวมค่าจำนวนตัวแปรสังเกตทั้งหมดไว้ในกลุ่มเดียวกัน (Parcel) หรือมากกว่า 1 กลุ่ม (Parcels) และใช้ Parcel เหล่านี้เป็นตัวแทนของตัวแปรสังเกตในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการ Balancing Item แบบ Factorial Algorithm เนื่องจากวิธีการนี้เป็นวิธีการที่กระจายความสมดุลของค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต โดยการรวมค่าตามน้ำหนักองค์ประกอบ เพื่อให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีการกระจาย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าวิธี Balancing Item นี้จัดว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดในเทคนิค Parceling (Yang; Nay; & Hoyle. 2010) ผู้วิจัยจึงสร้างตัวแปรสังเกตขึ้นใหม่ จำนวน 10 ตัวแปร ด้วยการใช้วิธีการรวมค่าตามน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตภายในองค์ประกอบเดียวกัน (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ ภายหลังการปรับแบบจำลองแล้ว พบว่า แบบจำลองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง แสดงให้เห็นจากค่าสถิติมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าทางสถิติ ได้แก่ χ^2 = 113.186 , *df* = 49 , χ^2/df = 2.310 , CFI = 0.994 , TLI = 0.991 , RMSEA = 0.041 ,$SRMR_W$ = 0.008 , $SRMR_B$ = 0.039 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค)



ภาพประกอบ 15 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ

$TRAN_B$ = ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

$TRAN1_W$ = การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

$TRAN2_W$ = การสร้างแรงบันดาลใจ

$TRAN3_W$ = การกระตุ้นทางปัญญา

$TRAN4_W$ = การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

ผลการวิเคราะห์จากภาพประกอบ 15 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลมีความแตกต่างจากโครงสร้างองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับกลุ่ม โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ แต่เมื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่ม เหลือ

เพียงองค์ประกอบเดียว เนื่องจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ พบว่า ค่าสถิติที่แสดงถึงความเที่ยงตรง หรือความกลมกลืนของแบบจำลอง ที่มีค่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับกลุ่ม มี 4 องค์ประกอบ ไม่ดีเท่าแบบจำลองที่มีองค์ประกอบเดียว ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับโครงสร้างองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เหลือเพียงองค์ประกอบเดียว และการที่โครงสร้างองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบมีอยู่ในระดับบุคคลเท่านั้น และการที่โครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรในระดับบุคคลและระดับกลุ่มมีความแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการเกิดตัวแปรระดับกลุ่มที่เรียกว่า Fuzzy Composition ซึ่งเป็นการอาศัยหลักความคล้ายคลึงบางส่วน หรือความแตกต่างกันในโครงสร้างองค์ประกอบที่ระดับบุคคลและระดับกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกต ทั้ง 10 ตัวในระดับบุคคล พบว่า มีค่าระหว่าง 0.931 ถึง 0.978 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ TRA8 (β = 0.978) รองลงมาคือ TRA4 (β = 0.964) ส่วนในระดับกลุ่มมีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานระหว่าง 0.850 ถึง 0.998 โดยที่ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ TRA3 (β = 0.998) รองลงมาคือ TRA8 (β = 0.996)

2.7.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าความเชื่อมั่นระดับบุคคล เท่ากับ α = 0.980, ω = 0.999 และ H = 0.999 สำหรับความเชื่อมั่นระดับกลุ่ม เท่ากับ α = 0.991, ω = 0.987 และ H = 0.990 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ง)

2.7.3.3 การตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่ม โดยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่า $r_{wg(j)}$ เท่ากับ 0.9069 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกันในระดับกลุ่ม หรือมีความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่มมากเพียงพอต่อการนำไปสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มและนำไปใช้ในการวิเคราะห์พหุระดับต่อไปได้

2.7.4 การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass Correlation Coefficient : ICCs) ประกอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการพิจารณา 2 ค่า ได้แก่ ICC(1) และ ICC(2) โดยที่ ICC(1) เป็นการประมาณค่าความเชื่อมั่นจากอัตราส่วนความแปรปรวนระหว่างบุคคลต่อความแปรปรวนของกลุ่ม โดยไม่ได้รับอิทธิพลจากขนาดของกลุ่ม หรือเป็นการพิจารณาขนาดของความแปรปรวนที่เกิดจากความแตกต่างของคะแนนระหว่างกลุ่ม เมื่อเทียบกับความแตกต่างของคะแนนที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งค่า ICC(1) ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และค่า ICC(2) เป็นการประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของคะแนน

เฉลี่ยที่สร้างขึ้นจากคะแนนของสมาชิกภายในกลุ่มเดียวกัน (Group Means) ซึ่งค่า ICC(2) ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Klein; & Moosbrugger. 2000: 518) โดยจากการวิเคราะห์ ICC(1) และ ICC(2) ของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่า ICC(1) เป็นไปตามเกณฑ์ โดยมีค่าเท่ากับ 0.1465 และค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าเท่ากับ 0.6700 แต่ถึงแม้ว่าจะมีค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ก็ตาม อาจเป็นผลจากขนาดของสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งค่า ICC(2) จะมีค่ามากขึ้นตามจำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม (Klein; & Kozlowski. 2000) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนสมาชิกภายในกลุ่มเฉลี่ยเท่ากับ 11.83 คน จึงเป็นไปได้ที่จะส่งผลให้ค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์

2.8 แบบวัดความยุติธรรมในองค์การ

แบบวัดความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยการแปล และปรับปรุงแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ ของเอโลเวียนิโอ และคนอื่นๆ (Elovainio; et al. 2010) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการตีความความยุติธรรมในองค์การ จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความยุติธรรมในองค์การสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้การได้รับความยุติธรรมจากองค์การมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทั้ง 8 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.579 - 0.716 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.655 - 0.749 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.907 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองความยุติธรรมในองค์การ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดความยุติธรรมในองค์การ ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองความยุติธรรมในองค์การ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ χ^2 = 9.61, df = 5, p = 0.14224, CFI = 1, GFI = 1, RMSEA = 0.028, SRMR = 0.022 พบว่าดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์ จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองความยุติธรรมในองค์การ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง

พบว่ามีค่า CR = 0.97 และค่า AVE = 0.83 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.88 - 0.94 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดความยุติธรรมในองค์การ ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 3 องค์ประกอบพิจารณาได้จากค่า Δx^2 = 1063.8 ดังนั้นแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ ยังคงเป็น 3 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีจำนวนข้อคำถามความยุติธรรมในองค์การที่ปรับใหม่จำนวน 6 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดความยุติธรรมในองค์การ มีดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
พนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานย่อยเดียวกับท่าน สามารถถ่ายทอดความคิดเห็นและความรู้สึกเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ภายในหน่วยงานได้							

ทั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรที่ได้จากการรับรู้ความยุติธรรม ที่พนักงานคุมประพฤติได้รับจากการเป็นพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นๆ จึงต้องทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแปรนี้ ว่าเป็นตัวแปรพหุระดับหรือไม่ โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรระดับกลุ่ม ของเฉิน, แมทธิว และบลีส (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน เช่นเดียวกับตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบ ดังนี้

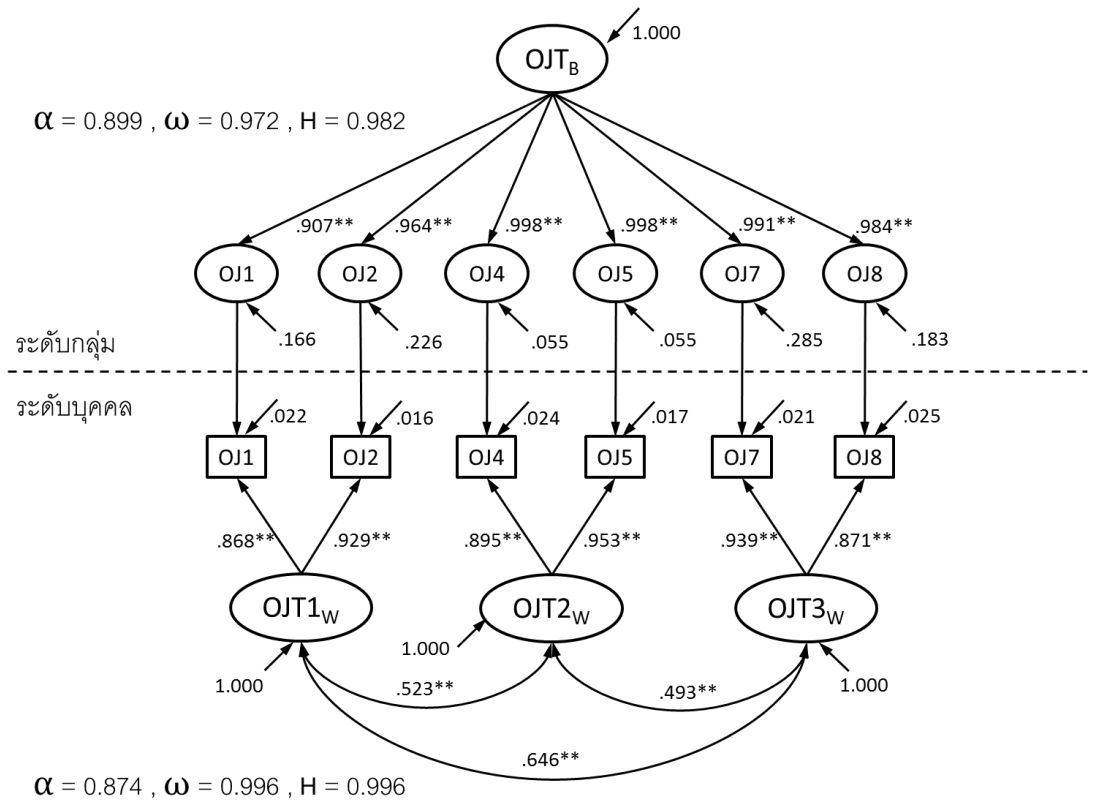
2.8.1 การนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามของความยุติธรรมในองค์การ ดังปรากฏในนิยามศัพท์เฉพาะและนิยามปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมที่พนักงานคุมประพฤติได้รับจากการเป็นพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นๆ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมระหว่างบุคคล และความยุติธรรมด้านผลลัพธ์

2.8.2 การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยความยุติธรรมในองค์การ เป็นการ

ประเมินความยุติธรรมในองค์การที่พนักงานคุมประพฤติได้รับจากสำนักงานคุมประพฤติย่อยที่ตนสังกัด โดยการประเมินของพนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานคุมประพฤติย่อย ทำให้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรระดับกลุ่มในรูปแบบ Referent-shift

2.8.3 การตรวจสอบคุณภาพการวัดในแต่ละระดับของตัวแปรความยุติธรรมในองค์การ ด้วยการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ (Factor Structure) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความสอดคล้องภายในกลุ่ม (Inter-member Agreement) เช่นเดียวกับการตรวจสอบคุณภาพการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.8.3.1 การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ โดยเริ่มจากการการนำแบบจำลองการวัดความยุติธรรมในองค์การระดับบุคคลที่ผ่านการปรับให้ความกลมกลืนกับข้อมลเชิงประจักษ์ โดยยังไม่คำนึงถึงความเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นกับข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ข้างต้น ซึ่งเป็นแบบจำลองการวัดที่ดีที่สุดของความยุติธรรมในองค์การระดับบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบจำลองสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี มาทดสอบแบบพหุระดับ ที่มีความแปรปรวนเกิดขึ้นทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ ภายหลังการปรับแบบจำลองแล้ว พบว่า แบบจำลองการวัดความยุติธรรมในองค์การ มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง แสดงให้เห็นจากค่าสถิติมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าทางสถิติ ได้แก่ χ^2 = 39.449 , df = 15, χ^2/df = 2.630, CFI = 0.992, TLI = 0.983, RMSEA = 0.046 , $SRMR_W$ = 0.012 , $SRMR_B$ = 0.200 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค)



ภาพประกอบ 16 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของความยุติธรรมในองค์การ

หมายเหตุ

OJT_B = ความยุติธรรมในองค์การ

$OJT1_W$ = ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

$OJT2_W$ = ความยุติธรรมระหว่างบุคคล

$OJT3_W$ = ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์

ผลการวิเคราะห์จากภาพประกอบ 16 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของความยุติธรรมในองค์การ แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การระดับบุคคลมีความแตกต่างจากโครงสร้างองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การระดับกลุ่ม โดยความยุติธรรมในองค์การระดับบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ แต่เมื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่ม เหลือเพียงองค์ประกอบเดียว เนื่องจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ พบว่า ค่าสถิติที่แสดงถึงความเที่ยงตรง หรือความกลมกลืนของแบบจำลอง ที่ความยุติธรรมในองค์การระดับกลุ่ม มี 3 องค์ประกอบไม่ดีเท่าแบบจำลองที่มีองค์ประกอบเดียว ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับโครงสร้างองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การให้เหลือเพียงองค์ประกอบเดียว และการที่โครงสร้างองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบมีอยู่ในระดับบุคคลเท่านั้น หรือการที่โครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรในระดับบุคคลและระดับกลุ่มมีความแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการเกิดตัวแปรระดับกลุ่มที่เรียกว่า Fuzzy

Composition เช่นเดียวกับโครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการอาศัยหลักความคล้ายคลึงบางส่วน หรือความแตกต่างกันในโครงสร้างองค์ประกอบที่ระดับบุคคลและระดับกลุ่ม และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกต ทั้ง 6 ตัวในระดับบุคคล พบว่า มีค่าระหว่าง 0.868 ถึง 0.953 โดยที่ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ OJT5 (β = 0.953) รองลงมาคือ OJT7 (β = 0.939) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรในระดับกลุ่มมีค่าระหว่าง 0.907 ถึง 0.998 โดยที่ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ OJT4 และ OJT5 (β = 0.998) รองลงมาคือ OJT7 (β = 0.991)

2.8.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นระดับบุคคลเท่ากับ α = 0.874, ω = 0.996 และ H = 0.996 สำหรับความเชื่อมั่นระดับกลุ่มเท่ากับ α = 0.899, ω = 0.972 และ H = 0.982 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ง)

2.8.3.3 การตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่ม โดยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การ มีค่า $r_{wg(j)}$ เท่ากับ 0.8564 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกันในระดับกลุ่ม หรือมีความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่มมากเพียงพอต่อการนำไปสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มและนำไปใช้ในการวิเคราะห์พหุระดับต่อไปได้

2.8.4 การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass Correlation Coefficient : ICCs) ประกอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการพิจารณา 2 ค่า ได้แก่ ICC(1) และ ICC(2) ซึ่งพบว่า ความยุติธรรมในองค์การ มีค่า ICC(1) เป็นไปตามเกณฑ์ โดยมีค่าเท่ากับ 0.5159 และค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าเท่ากับ 0.3915 แต่ถึงแม้ว่าจะมีค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ก็ตาม อาจเป็นผลจากขนาดของสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งค่า ICC(2) จะมีค่ามากขึ้นตามจำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม (Klein; & Kozlowski. 2000) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนสมาชิกภายในกลุ่มเฉลี่ยเท่ากับ 11.83 คน จึงเป็นไปได้ที่จะส่งผลให้ค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ เช่นเดียวกับความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.9 แบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ

แบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยการแปลและปรับปรุงแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ของ ไอเซนเบอเกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1997) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่จริงที่สุด ถึง

จริงที่สุด โดยในการตีความการสนับสนุนจากองค์การ จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากองค์การสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่รับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์การมากกว่ากว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 2 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 6 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.541 - 0.704 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.845 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.414 - 0.555 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากองค์การ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากองค์การ ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการสนับสนุนจากองค์การ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัดดังนี้ χ^2= 0.10, df = 1, p = 0.75015, CFI = 1, GFI = 1, RMSEA = 0, SRMR = 0.0023 พบว่าดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์ จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากองค์การ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.73 และมีค่า AVE = 0.44 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.17 - 0.78 และมีจำนวนข้อคำถามการสนับสนุนจากองค์การที่ปรับใหม่จำนวน 4 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดการสนับสนุนจากองค์การ มีดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สำนักงานเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน							

ทั้งนี้ เนื่องจากตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรที่ได้จากการรับรู้การสนับสนุน ที่พนักงานคุมประพฤติได้รับจากการเป็นพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นๆ จึงต้องทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแปรนี้ ว่าเป็นตัวแปรพหุระดับหรือไม่ โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรระดับกลุ่ม ของเฉิน, แมทธิว และบลีส (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน เช่นเดียวกับตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความยุติธรรมในองค์การ โดยมีขั้นตอนในการตรวจสอบ ดังนี้

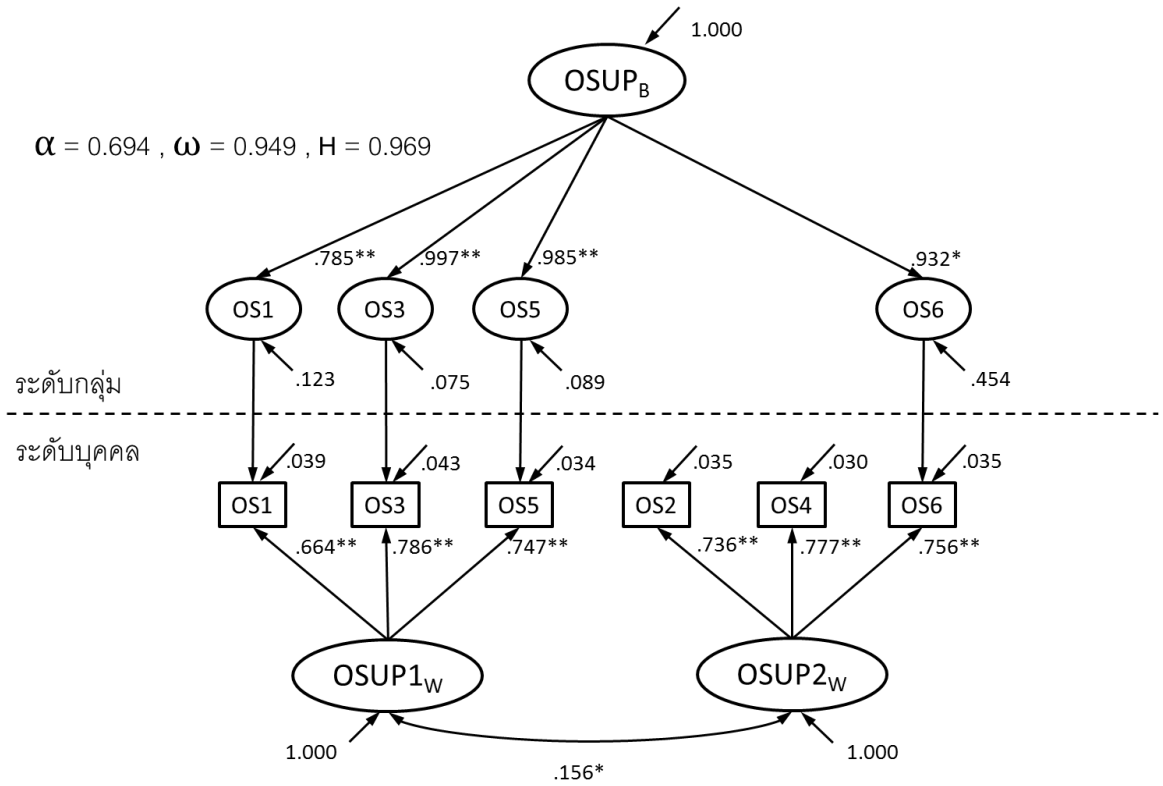
2.8.1 การนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามของความยุติธรรมในองค์การ ดังปรากฏในนิยามศัพท์เฉพาะและนิยามปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทั้งด้านร่างกาย ด้วยการสนับสนุนและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และด้านจิตใจ ด้วยการเห็นคุณค่าจากคนในที่ทำงาน ในแง่ของงานที่ทำ การมีส่วนร่วม ตลอดจนความเอาใจใส่ความเป็นอยู่จากสำนักงานคุมประพฤติย่อย ที่มีต่อพนักงานคุมประพฤติ ในฐานะสมาชิกของสำนักงานคุมประพฤติย่อย

2.8.2 การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยการสนับสนุนจากองค์การ เป็นการประเมินการได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ ที่พนักงานคุมประพฤติได้รับจากสำนักงานคุมประพฤติย่อยที่ตนสังกัด โดยการประเมินของพนักงานคุมประพฤติภายในสำนักงานคุมประพฤติย่อย ทำให้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรระดับกลุ่มในรูปแบบ Referent-shift เช่นเดียวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ

2.8.3 การตรวจสอบคุณภาพการวัดในแต่ละระดับของตัวแปรความยุติธรรมในองค์การด้วยการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ (Factor Structure) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความสอดคล้องภายในกลุ่ม (Inter-member Agreement) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.8.3.1 การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ โดยเริ่มจากการการนำแบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากองค์การระดับบุคคลที่ผ่านการปรับให้ความกลมกลืนกับข้อมลเชิงประจักษ์ โดยยังไม่คำนึงถึงความเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นกับข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ข้างต้น ซึ่งเป็นแบบจำลองการวัดที่ดีที่สุดของการสนับสนุนจากองค์การระดับบุคคล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบเช่นเดียวกับแบบจำลองสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี มาทดสอบแบบพหุระดับ ที่มีความแปรปรวนเกิดขึ้นทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ ภายหลังการปรับแบบจำลองแล้ว พบว่า แบบจำลองการวัดการสนับสนุนจากองค์การมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง แสดงให้เห็นจากค่าสถิติมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าทางสถิติ ได้แก่ χ^2 = 48.983 , df = 16 , χ^2/df = 3.061 , CFI = 0.973

, TLI = 0.949 , RMSEA = 0.052 , $SRMR_W$ = 0.028 , $SRMR_B$ = 0.507 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค)



ภาพประกอบ 17 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของการสนับสนุนจากองค์การ

หมายเหตุ

$OSUP_B$ = การสนับสนุนจากองค์การ

$OSUP1_W$ = การให้ความสำคัญจากองค์การ

$OSUP2_W$ = การรับรู้จากองค์การ

ผลการวิเคราะห์จากภาพประกอบ 17 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของการสนับสนุนจากองค์การ แสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบของการสนับสนุนจากองค์การระดับบุคคลมีความแตกต่างจากโครงสร้างองค์ประกอบของการสนับสนุนจากองค์การระดับกลุ่ม โดยการสนับสนุนจากองค์การระดับบุคคลประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความสำคัญจากองค์การและการรับรู้จากองค์การ แต่เมื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่ม เหลือเพียงองค์ประกอบเดียว เนื่องจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ พบว่า ค่าสถิติที่แสดงถึงความตรง หรือความกลมกลืนของแบบจำลอง ที่การสนับสนุนจากองค์การระดับกลุ่ม มี 2 องค์ประกอบไม่ดีเท่า

แบบจำลองที่มีองค์ประกอบเดียว ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับโครงสร้างองค์ประกอบของการสนับสนุนจากองค์การให้เหลือเพียงองค์ประกอบเดียว และโครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรในระดับบุคคลและระดับกลุ่มมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการเกิดตัวแปรระดับกลุ่มที่เรียกว่า Fuzzy Composition และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกต ทั้ง 6 ตัวในระดับบุคคล พบว่ามีค่าระหว่าง 0.664 ถึง 0.786 โดยที่ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ OS3 (β = 0.786) รองลงมา คือ OS4 (β = 0.777) ส่วนในระดับกลุ่มมีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานระหว่าง 0.785 ถึง 0.997 โดยที่ทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นตัวแปร OS6 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ OS3 (β = 0.997) รองลงมาคือ OS5 (β = 0.985)

2.8.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยพบว่า การสนับสนุนจากองค์การ มีความเชื่อมั่นระดับบุคคลเท่ากับ α = 0.706, ω = 0.989 และ H = 0.989 สำหรับความเชื่อมั่นระดับกลุ่มเท่ากับ α = 0.694, ω = 0.949 และ H = 0.969 (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ง)

2.8.3.3 การตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่ม โดยพบว่า การสนับสนุนจากองค์การ มีค่า $r_{wg(j)}$ เท่ากับ 0.9033 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องกันในระดับกลุ่ม หรือมีความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่มมากเพียงพอต่อการนำไปสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มและนำไปใช้ในการวิเคราะห์พหุระดับต่อไปได้

2.8.4 การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass Correlation Coefficient : ICCs) ประกอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการพิจารณา 2 ค่า ได้แก่ ICC(1) และ ICC(2) ซึ่งพบว่า การสนับสนุนจากองค์การ มีค่า ICC(1) เป็นไปตามเกณฑ์ โดยมีค่าเท่ากับ 0.1001 และค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าเท่ากับ 0.5683 แต่ถึงแม้ว่าจะมีค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ก็ตาม อาจเป็นผลจากขนาดของสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งค่า ICC(2) จะมีค่ามากขึ้นตามจำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม (Klein; & Kozlowski. 2000) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนสมาชิกภายในกลุ่มเฉลี่ยเท่ากับ 11.83 คน จึงเป็นไปได้ที่จะส่งผลให้ค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ เช่นเดียวกับความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.10 แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว

แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยการแปลและปรับปรุงจากแบบวัด APGAR ของสมิลค์สเทน (Smilkstein. 1978) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยในการตีความความพึงพอใจในครอบครัว จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในครอบครัวสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในครอบครัวมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทั้ง 5 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.630 - 0.888 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้น มีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริงมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.604 - 0.860 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.909 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในครอบครัว ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งในการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดความพึงพอใจในครอบครัวนั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ร่วมกับแบบจำลองการวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน เนื่องจากทั้ง 2 แบบจำลองประกอบด้วย 1 องค์ประกอบเช่นเดียวกัน ประกอบกับจำนวนตัวตัวแปรแฝง หรือข้อคำถามของทั้ง 2 ตัวแปรที่มีจำนวนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถแยกวิเคราะห์เพียงแบบจำลองการวัดเดียวได้ ด้วยข้อจำกัดทางสถิติ ทั้งนี้การวิเคราะห์ร่วมกันของแบบจำลอง มีข้อดีที่สามารถยืนยันได้ว่าทั้ง 2 แบบจำลองไม่มีความเกี่ยวข้องกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันครั้งนี้ พบว่าแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในครอบครัว และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการวัดทั้งสองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองการวัด ดังนี้ x^2 = 12.91, df = 8, p = 0.11508, DFI = 1.00, GFI = 0.99, RMSEA = 0.028, SRMR = 0.019 พบว่าดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในครอบครัวและแบบจำลองการวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.94 และมีค่า AVE = 0.73 แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้อ

อยู่ระหว่าง 0.71 - 0.97 และเมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกผลการวิเคราะห์พบว่า แบบจำลองการวัดความพึงพอใจในครอบครัวและความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน มีความความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการวัดเท่ากับ 0.02 ซึ่งแสดงให้ว่าโครงสร้างการวัดของ 2 แบบจำลองมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก ซึ่งถือว่าเป็นไปตามทฤษฎี ทั้งนี้ข้อคำถามของความพึงพอใจในครอบครัว ภายหลังการปรับ มีจำนวน 3 ข้อ ในขณะที่ข้อคำถามของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน มีจำนวน 3 ข้อเช่นเดิม

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว มีดังนี้

ท่านพอใจที่...	ระดับความพึงพอใจ						
	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ท่านสามารถพึ่งพาครอบครัวในการแก้ไขปัญหาได้							

2.11 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

แบบวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยแปล และพัฒนาจากแบบวัดความพึงพอใจในงาน ของมหาวิทยาลัยมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) ของเวส และคนอื่นๆ (Weiss; et al. 1967) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่พึงพอใจน้อยที่สุด ถึง พึงพอใจมากที่สุด โดยในการตีความความพึงพอใจในงาน จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดความพึงพอใจในงาน มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า จากข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0.5 จำนวน 4 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 16 ข้อ ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ และนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบวัดความพึงพอใจในงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.428 - 0.754 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.930 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริงมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.480 - 0.700 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในงาน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในงาน ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย

รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในงาน มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโครงสร้างการวัด ดังนี้ χ^2 = 20.45, df = 9, p = 0.01532, CFI = 0.99, GFI = 0.99, RMSEA = 0.041, SRMR = 0.046 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์ โดยพบนัยสำคัญทางสถิติ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดความพึงพอใจในงาน มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.81 และค่า AVE = 0.42 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.53 - 0.78 และจำนวนข้อคำถามความพึงพอใจในงานที่ปรับใหม่เหลือเพียงจำนวน 6 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

ท่านพอใจที่...	ระดับความพึงพอใจ						
	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด
ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น							

2.12 แบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด

แบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นด้วยการแปลและปรับปรุงแบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด (Coping Strategies Inventory: CSI) ของโฟร์คแมน และลาซารัส (Folkman; & Lazarus. 1981) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 72 ข้อ จาก กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด 2 ประเภท ได้แก่ การผูกพัน (Engagement) ที่มีการใช้วิธีการตอบสนองต่อความเครียด 4 กลยุทธ์ ได้แก่ การจัดการปัญหา การสร้างใหม่ด้วยเหตุผล การแสดงออกทางอารมณ์และการสนับสนุนทางสังคม และ การไม่ยึดติด (Disengagement) ที่มีวิธีการตอบสนองต่อความเครียด 4 กลยุทธ์ ได้แก่ การหลีกหนีปัญหา การคิดอย่างมีความหวัง การโทษตัวเอง และการหลีกหนีสังคม ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เลย ถึงมากที่สุด ดังนั้นคะแนนกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด จะเป็นคะแนนเฉลี่ย ของข้อคำถามทุกข้อในแต่ละประเภท โดยพิสัยของ

ตัวแปร อยู่ระหว่าง 1 ถึง 7 โดยพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของกลยุทธ์แต่ละประเภทสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการใช้กลยุทธ์นั้นในการจัดการกับความเครียดมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 36 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 36 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่า แบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.233 - 0.701 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.912 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริงมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.365 - 0.611 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924 และภายหลังทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเนื่องจากการศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ที่ผ่านมามีการศึกษาองค์ประกอบที่หลากหลาย เช่น 8 องค์ประกอบ, 4 องค์ประกอบ และ 2 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงทำวิเคราะห์โครงสร้างของแบบจำลองการวัด ทั้ง 3 รูปแบบ และพบว่าโครงสร้างแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดครั้งนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองการวัด ดังนี้ χ^2 = 1724.61, df = 341, p = 0.0000, CFI = 0.95, GFI = 0.86, RMSEA = 0.073, SRMR = 0.08 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังที่ได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่นๆ แล้วทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุป ได้ว่าแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่าค่า CR และ AVE ในอันดับแรก มีค่าเท่ากับ 0.970 และ 0.5385 ตามลำดับ และ ค่า CR และ AVE ในอันดับที่สอง มีค่าเท่ากับ 0.820 และ 0.3675 ตามลำดับ แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.49 - 0.86 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัด

ที่องค์ประกอบอันดับสอง โดยมีค่า Δx^2 = 13056.54 ดังนั้นแบบจำลองการวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด จึงมีโครงสร้างองค์ประกอบอันดับสอง และมีจำนวนข้อคำถามกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ภายหลังจากการปรับใหม่จำนวน 28 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด มีดังนี้

เมื่อเกิดปัญหา	ระดับของความถี่						
	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 10%)	เป็นครั้งคราว (ประมาณ 30%)	บางครั้ง (ประมาณ 50%)	บ่อย (ประมาณ 70%)	บ่อยมาก (ประมาณ 90%)	ทุกครั้ง
<u>กลยุทธ์การจัดการกับปัญหา</u>							
1. ท่านจะจดจ่อกับสิ่งที่ต้องทำในขั้นตอนต่อไป							
<u>กลยุทธ์การสร้างใหม่ด้วยเหตุผล</u>							
2. ท่านพยายามที่จะหาทางออกใหม่ในสถานการณ์ต่างๆ							
<u>กลยุทธ์การแสดงออกทางอารมณ์</u>							
3. ท่านพบวิธีการที่จะจัดการกับอารมณ์ตัวเอง							
<u>กลยุทธ์การสนับสนุนทางสังคม</u>							
4. ท่านยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากผู้อื่น							
<u>กลยุทธ์การหลีกหนีปัญหา</u>							
5. ท่านนอนมากกว่าปกติ							
<u>กลยุทธ์การคิดอย่างมีความหวัง</u>							
6. ท่านหวังว่าทุกปัญหาจะดีขึ้นด้วยตัวมันเอง							
<u>กลยุทธ์การโทษตัวเอง</u>							
7. ท่านบอกกับตัวเองว่า ถ้าท่านไม่ประมาท ปัญหาต่างๆก็จะไม่เกิดขึ้น							

เมื่อเกิดปัญหา	ระดับของความถี่						
	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 10%)	เป็นครั้งคราว (ประมาณ 30%)	บางครั้ง (ประมาณ 50%)	บ่อย (ประมาณ 70%)	บ่อยมาก (ประมาณ 90%)	ทุกครั้ง
<u>กลยุทธ์การหลีกหนีสังคม</u>							
8. ท่านพยายามเก็บความรู้สึกไว้กับตัวเอง							

2.13 แบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน

แบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผู้วิจัยแปลและพัฒนาแบบวัดความตั้งใจที่จะลาออก ของคัมมานน์ และคนอื่น (Cummann; et al. 1979) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยในการตีความความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทั้ง 3 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.791 - 0.878 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.922 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และหลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริง มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.736 - 0.896 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919 และภายหลังตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยได้กล่าวไปแล้วในรายละเอียดของแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ท่านตั้งใจที่จะหาหน่วยงานใหม่ที่จะโอนย้ายสำหรับปีหน้า							

2.14 แบบวัดคุณภาพชีวิต

แบบวัดคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ด้วยการแปลและปรับปรุงแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL - BREF – THAI) ของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นการประเมินสถานการณ์ต่างๆ ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาของพนักงานคุมประพฤติ โดยประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เลย ถึงมากที่สุด โดยในการตีความคุณภาพชีวิต จะใช้คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

การหาคุณภาพของแบบวัดคุณภาพชีวิต มีขั้นตอนดังนี้ คือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0 จำนวน 9 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จำนวน 17 ข้อ หลังจากนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น พบว่าแบบวัดคุณภาพชีวิต มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.417 - 0.695 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.903 แสดงว่าแบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนำไปเก็บข้อมูลจริงมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.440 - 0.761 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.930 และทำการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบจำลองการวัดคุณภาพชีวิต โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดคุณภาพชีวิต ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย รวมไปถึงข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกับข้อคำถามอื่นๆ ออกไป โดยทำการตัดออกทีละข้อคำถาม จนแบบจำลองการวัดคุณภาพชีวิต มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองการวัด ดังนี้ χ^2 = 283.88, df = 55, p = 0.0000, CFI = 0.98, GFI = 0.95, RMSEA = 0.074, SRMR = 0.054 พบว่า ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงค่าดัชนีค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ สาเหตุดังได้กล่าวไปแล้วในแบบวัดก่อนหน้า ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแบบจำลองคุณภาพชีวิต มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณา

ความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่ามีค่า CR = 0.95 และค่า AVE = 0.61 แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกต พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.71 - 0.91 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พบว่าแบบจำลองการวัดคุณภาพชีวิต ที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่าแบบจำลองการวัดที่มี 5 องค์ประกอบ พิจารณาได้จากค่า Δx^2 = 1,111.64 และมีจำนวนข้อคำถามคุณภาพชีวิต ภายหลังจากการปรับจำนวน 13 ข้อ

ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดคุณภาพชีวิต มีดังนี้

ท่านคิดว่า...	ระดับของความถี่						
	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง (น้อยกว่า 10%)	เป็นครั้งคราว (ประมาณ 30%)	บางครั้ง (ประมาณ 50%)	บ่อย (ประมาณ 70%)	บ่อยมาก (ประมาณ 90%)	ทุกครั้ง
ท่านพอใจกับสุขภาพของท่านในตอนนี้เพียงใด							

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรพหุระดับ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรพหุระดับ กล่าวคือ มีบทบาทที่สามารถนำมาศึกษาได้ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม (ระดับสำนักงานย่อย) การทดสอบโครงสร้างแบบจำลองการวัดจึงจำเป็นต้องทดสอบทั้งระดับบุคคล (รายละเอียดระบุในขั้นตอนที่ 5 ข้างต้น) และระดับสำนักงานย่อย ซึ่งผลการตรวจสอบโครงสร้างการวัดของตัวแปรระดับสำนักงานย่อย ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis : MCFA) ด้วยโปรแกรม Mplus โดยพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความตรงของแบบจำลองการวัด ตามเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ทดสอบความกลมกลืนของข้อมูล และแสดงผลการทดสอบไว้ในขั้นตอนที่ 5 ข้างต้นแล้วเช่นกัน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดที่ใช้ในการศึกษานี้ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติ และเพื่อนร่วมงาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ขอหนังสือแนะนำตัวและจดหมายอนุญาตจากสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อติดต่อขอความร่วมมือถึงกระทรวงยุติธรรม ในการดำเนินการเก็บ

ข้อมูลกับพนักงานคุมประพฤติ ในการตอบแบบสอบถาม พร้อมกับขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก จ)

3.2 นำจดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล และหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ไปยื่น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม

3.3 นำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่บรรจุซองเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างบรรจุและปิดผนึกแล้วส่งคืน ส่งไปรษณีย์ให้สำนักงานย่อยแต่ละแห่ง และโทรศัพท์ประสานงาน เพื่อทำความเข้าใจ และขอความร่วมมือให้มีการจัดส่งแบบสอบถามคืน โดยผู้วิจัยมีการติดตาม และเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้รับผิดชอบของสำนักงานย่อยแต่ละแห่งเดือนละ 1 ครั้ง

3.4 หลังจากได้แบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจความสมบูรณ์ของการตอบก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ด้วยการตรวจสอบทุกรายการในแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และใช้เฉพาะข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เท่านั้น มาดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ และเนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปรที่มีการจัดกระทำที่มีความซับซ้อน ผู้วิจัยจึงสรุปแนวทางการจัดกระทำข้อมูลสำหรับตัวแปรที่มีความซับซ้อน โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ตามระดับของการวิเคราะห์ ดังนี้

1. <u>ตัวแปรระดับบุคคล</u> ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีความซับซ้อนในการจัดกระทำ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ลักษณะของครอบครัว ภาระงานของทีม และความหลากหลายทางเพศ โดยมีรายละเอียดของการจัดกระทำข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีการวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Interval Scale) 7 ระดับ ซึ่งคะแนนของตัวแปรนี้ จะเป็นการคำนวณคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อ โดยพิสัยของตัวแปรความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว จะอยู่ระหว่าง 1-7 ซึ่งค่าของตัวแปรจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับงาน และการให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับครอบครัว จึงทำให้สามารถจำแนกพนักงานคุมประพฤติออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1 พนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน (พนักงาน

คุมประพฤติที่ได้คะแนนการให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับงานมากกว่าการให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับครอบครัว) ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย กำหนดให้ค่าของพนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน เท่ากับ 1

1.1.2 พนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของครอบครัว (พนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนการให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับครอบครัวมากกว่าการให้คุณค่าและผูกพันเกี่ยวกับงาน) ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย กำหนดให้ค่าของพนักงานคุมประพฤติที่มีความโดดเด่นในบทบาทของการทำงาน เท่ากับ 0

1.2 ลักษณะของครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีระดับของการวัดเป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ครอบครัวเดี่ยว ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดให้ค่าของพนักงานคุมประพฤติที่อยู่ในครอบครัวเดี่ยว เท่ากับ 1 และ 2) ครอบครัวขยาย ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดให้ค่าของพนักงานคุมประพฤติที่อยู่ในครอบครัวเดี่ยว เท่ากับ 0

1.3 กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ เป็นตัวแปรที่มีการวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Interval Scale) 7 ระดับ ซึ่งคะแนนของตัวแปรนี้ จะคำนวณเป็นคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อในกลยุทธ์หลัก 2 กลยุทธ์ ได้แก่ การผูกพัน และการไม่ยึดติด โดยพิสัยของตัวแปรกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดแต่ละกลยุทธ์ จะอยู่ระหว่าง 1-7 ซึ่งพนักงานคุมประพฤติที่ได้คะแนนเฉลี่ยของกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดแต่ละประเภทสูงกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการใช้กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดนั้นมากกว่า ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า

2. <u>ตัวแปรระดับกลุ่ม</u> ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ภาระงานของทีม ความหลากหลายทางเพศ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ โดยมีรายละเอียดของการจัดกระทำข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ภาระงานของทีม เป็นตัวแปรที่มีระดับของการวัดเป็นมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ที่ผู้วิจัยคำนวณจากจำนวนคดีเฉลี่ยต่อเดือนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคุมประพฤติย่อย โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของกรมคุมประพฤติ

2.2 ความหลากหลายทางเพศ เป็นตัวแปรที่มีระดับของการวัดเป็นมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ (Blau. 1977) ดังนี้

$$1 - \Sigma p_i^2$$

โดยที่ p เป็นสัดส่วนของสมาชิกภายในกลุ่มแต่ละกลุ่มต่อสมาชิกทั้งหมด

i เป็นจำนวนกลุ่มย่อย

ค่าความหลากหลายทางเพศ อยู่ในช่วงระหว่าง 0 ถึง 0.5 ซึ่ง 0 หมายถึง สำนักงานคุมประพฤติ มีพนักงานคุมประพฤติเพศใดเพศหนึ่งเพียงเพศเดียว และ 0.5 ซึ่งหมายถึงมีพนักงานคุมประพฤติหญิงและชายจำนวนเท่ากัน โดยสำนักงานคุมประพฤติที่มีค่าความหลากหลายทางเพศมาก แสดงว่ามีความหลากหลายของเพศมากกว่า สำนักงานคุมประพฤติที่มีค่าน้อยกว่า

2.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรที่มีการวัดเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Interval Scale) 7 ระดับ ผู้วิจัยจึงสรุปการจัดกระทำข้อมูลของตัวแปรเหล่านี้พร้อมกัน โดยคะแนนของตัวแปรเหล่านี้ จะคำนวณเป็นคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามทุกข้อของแต่ละตัวแปร ตั้งแต่ 1-7 คะแนน แล้วจึงหาความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass Correlation: ICC) เพื่อทดสอบระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยของตัวแปรเหล่านี้ (รายละเอียดปรากฏในขั้นตอนที่ 5 ของการสร้างเครื่องมือของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยายสำหรับพรรณนาข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรในแบบจำลอง เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด (Max)
ค่าต่ำสุด (Min) ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) เพื่อศึกษาลักษณะของการแจกแจงและการกระจายของตัวแปรที่ศึกษา

3. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด โดยผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นจากข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัย และข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าความเที่ยงของตัวแปรแต่ละตัว และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยใช้โปรแกรม LISREL สำหรับการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรหลักในโมเดล 14 ตัวแปร คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การสนับสนุนจากครอบครัว กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน คุณภาพชีวิต ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ

4. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดพหุระดับ สำหรับตัวแปรพหุระดับ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ ว่าตัวแปรเหล่านี้มีระดับการวิเคราะห์ใด เพื่อความสอดคล้องของธรรมชาติของข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดไปแล้วในบทที่ 2 ใบบทที่จึงนำเสนอเพียงการนำขั้นตอนการวิเคราะห์ไปใช้สำหรับงานวิจัยนี้ ดังนี้

4.1 การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ (Factor Structure) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis: MCFA) ด้วยโปรแกรม Mplus

4.2 การประมาณค่าความเชื่อมั่นของแบบจำลองพหุระดับ (Reliability) 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) ความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบจำลองพหุระดับ (Multilevel Alpha : α) (2) ความเชื่อมั่นของคะแนนรวมของแบบจำลองการวัดพหุระดับ (Multilevel Composite Reliability : ω) และ (3) ความเชื่อมั่นสูงสุดของแบบจำลองพหุระดับ (Multilevel Maximal Reliability : H)

4.3 การตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่ม (Agreement) ซึ่งในการวิจัยนี้ใช้การทดสอบความสอดคล้องโดยใช้โปรแกรม R version 3.1.0 Package

4.4 การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นของตัวแปร (Intraclass Correlation Coefficient : ICCs) ซึ่งประกอบด้วยค่า ICC(1) และ ICC(2)

5. การวิเคราะห์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling : MSEM) ในการทดสอบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Interaction) ของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ โดยใช้โปรแกรม Mplus ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การนิยามความหมายของตัวแปรที่ศึกษา การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม การตรวจสอบคุณภาพการวัดในแต่ละระดับ การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปร และการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง และส่งผลไปยังความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน

6. การวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดเป็นตัวแปรปรับเปลี่ยน (Moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในงานและครอบครัวหรือไม่ ซึ่งข้อดีของการวิเคราะห์ลักษณะนี้คือ เป็นการศึกษาตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษา

ที่สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหรือปรับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อไป ซึ่งวิเคราะห์ด้วยวิธีการไม่กำหนดผลคูณ (Klein; & Moosbrugger. 2000) โดยใช้วิธี LMS (Latent Moderated Structural Equation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากวิธีนี้ไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการกระจายข้อมูลเป็นโค้งปกติ โดยใช้โปรแกรม Mplus

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุระดับปัจจัยเชิงสาเหตุและผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน
2. ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ตัวแปรแทนชื่อตัวแปร จำแนกตามระดับการวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังต่อไปนี้

ตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่

ชื่อตัวแปรแฝง	อักษรย่อที่ใช้	ชื่อตัวแปรสังเกต	อักษรย่อที่ใช้
การสนับสนุนจากครอบครัว	FSUP	การสนับสนุนจากคนในครอบครัว	FSUP1
		การสนับสนุนจากคนพิเศษ	FSUP2
		ลักษณะครอบครัว	FTYPE
		ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว	ROS
การยึดติดความสมบูรณ์แบบ	PERF	มาตรฐานส่วนบุคคล	PERF1
		ความพยายามที่จะสมบูณ์แบบ	PERF2
		ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด	PERF3
ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก	PSYCAP	การรับรู้ความสามารถของตน	PSY1
		การมองในแง่ดี	PSY2
		ความคาดหวัง	PSY3
		การฟื้นคืนสภาพ	PSY4
กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการ	COPE	กลยุทธ์การผูกพัน	COPE1

ชื่อตัวแปรแฝง	อักษรย่อที่ใช้	ชื่อตัวแปรสังเกต	อักษรย่อที่ใช้
ความเครียด		กลยุทธ์การไม่ยึดติด	COPE2
ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	WIF	ความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา	WIF1
		ความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียด	WIF2
		ความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรม	WIF3
ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	FIW	ความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา	FIW1
		ความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียด	FIW2
		ความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรม	FIW3
ความพึงพอใจในครอบครัว	FSAT	ความพึงพอใจในครอบครัว	FS
ความพึงพอใจในงาน	JSAT	ความพึงพอใจในงาน	JS
คุณภาพชีวิต	QOL	คุณภาพชีวิตในภาพรวม	QOL1
		คุณภาพชีวิตด้านร่างกายและจิตใจ	QOL23
		คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	QOL4
		คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อม	QOL5
ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน	LEAVE	ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน	LEAVED

ตัวแปรระดับกลุ่ม (สำนักงานย่อย) ได้แก่

ชื่อตัวแปรแฝง	อักษรย่อที่ใช้	ชื่อตัวแปรสังเกต	อักษรย่อที่ใช้
		ภาระงานของทีม	WLOAD
		ความหลากหลายทางเพศ	GEND
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	TRAN	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	TRA
ความยุติธรรมในองค์การ	OJUST	ความยุติธรรมในองค์การ	OJT
การสนับสนุนจากองค์การ	OSUP	การสนับสนุนจากองค์การ	OS

ตัวแปรพหุระดับ (ตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากคะแนนตัวแปรระดับบุคคล) ได้แก่

ชื่อตัวแปรแฝง	อักษรย่อที่ใช้	ชื่อตัวแปรสังเกต	อักษรย่อที่ใช้
การยึดติดความสมบูรณ์แบบของกลุ่ม	$PERF_B$	มาตรฐานส่วนบุคคล	$PERF1_B$
		ความพยายามที่จะสมบูณ์แบบ	$PERF2_B$
		ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด	$PERF3_B$
ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่ม	$PSYCAP_B$	การรับรู้ความสามารถของตน	$PSY1_B$
		การมองในแง่ดี	$PSY2_B$
		ความคาดหวัง	$PSY3_B$
		การฟื้นคืนสภาพ	$PSY4_B$
ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวของกลุ่ม	WIF_B	ความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา	$WIF1_B$
		ความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียด	$WIF2_B$
		ความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรม	$WIF3_B$
ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่ม	FIW_B	ความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา	$FIW1_B$
		ความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียด	$FIW2_B$
		ความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรม	$FIW3_B$
ความพึงพอใจในงานของกลุ่ม	$JSAT_B$	ความพึงพอใจในงานของกลุ่ม	JS_B

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

1. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย สำนักงานคุมประพฤติย่อย และพนักงานคุมประพฤติจากแต่ละสำนักงานคุมประพฤติย่อย โดยสามารถสรุปข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

n = 769

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เพศ				
- หญิง	486	63.2		
- ชาย	274	35.6		
- ไม่ระบุ	9	1.2		
อายุ (ปี) (ไม่ระบุ 29 คน)	740		38.80	7.297
ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	0.8		
- ปริญญาตรี	658	85.6		
- ปริญญาโท	88	11.4		
- สูงกว่าปริญญาโท	8	1.0		
- ไม่ระบุ	9	1.2		
สถานภาพสมรส				
- โสด	234	30.4		
- สมรสและอยู่ร่วมกัน	371	48.2		
- สมรสแต่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน	58	7.5		
- อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้สมรส	50	6.5		
- หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	40	5.2		
- ไม่ระบุ	16	2.1		
จำนวนบุตร (คน)			1.5	7.946
- ไม่มี	347	45.1		
- 1 คน	208	27.0		
- 2 คน	177	23.0		
- มากกว่า 2 คน	32	4.1		
- ไม่ระบุ	5	0.7		

ตาราง 3 (ต่อ)

n = 769

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ประเภทของตำแหน่ง				
- ข้าราชการ	388	50.5		
- พนักงานราชการ	364	47.3		
- ไม่ระบุ	17	2.2		
ประสบการณ์การทำงาน (ปี) (ไม่ระบุ 6 คน)	763	-	10.53	6.202

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติ มีจำนวน 769 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 486 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 อายุระหว่าง 19 - 60 ปี และมีอายุเฉลี่ย 38.8 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 658 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ร่วมกัน จำนวน 371 คน รองลงมามีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 และร้อยละ 30.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 347 คน รองลงมา มีบุตร 1 คน จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และ ร้อยละ 27 ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 388 คน รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ จำแนกตัวแปรที่ศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ปัจจัยทีเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ) ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังตาราง 4 ต่อไปนี้

ตาราง 4 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษาระดับบุคคล

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ความเบ้	ความโด่ง
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (n = 769)							
1. ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	769	4.045	1.506	1.00	7.00	- 0.106	- 0.916
1.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา	769	4.209	1.739	1.00	7.00		
1.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียด	769	4.039	1.727	1.00	7.00		
1.3 ความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรม	769	3.889	1.549	1.00	7.00		
2. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	769	2.912	1.325	1.00	7.00	0.667	- 0.062
2.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากเวลา	769	3.179	1.530	1.00	7.00		
2.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากความเครียด	769	2.547	1.470	1.00	7.00		
2.3 ความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรม	769	3.011	1.511	1.00	7.00		
ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว							
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u> (n = 769)							
1. ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว							
1.1 โดดเด่นในบทบาทของการทำงาน	294 (38.2)					0.485	- 1.769
1.2 โดดเด่นในบทบาทภายในครอบครัว	475 (61.8)					- 0.485	- 1.769

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ความเบ้	ความโด่ง
2. การยึดติดความสมบูรณ์แบบ	769	3.920	1.119	1.00	7.00	- 0.127	- 0.226
2.1 มาตรฐานส่วนบุคคล	769	4.265	1.485	1.00	7.00		
2.2 ความพยายามที่จะสมบูรณ์แบบ	769	4.615	1.267	1.00	7.00		
2.3 ความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด	769	2.880	1.542	1.00	7.00		
3. ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก	769	5.574	0.688	1.00	7.00	- 0.911	2.257
3.1 การรับรู้ความสามารถของตน	769	5.343	0.829	1.67	7.00		
3.2 การมองในแง่ดี	769	5.642	0.740	1.40	7.00		
3.3 ความคาดหวัง	769	5.696	0.788	1.60	7.00		
3.4 การฟื้นคืนสภาพ	769	5.615	0.962	1.00	7.00		
<u>ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว</u> (n = 769)							
1. การสนับสนุนจากครอบครัว	769	5.906	1.158	1.00	7.00	- 1.540	2.932
1.1 การสนับสนุนจากคนในครอบครัว	769	5.752	1.255	1.00	7.00		
1.2 การสนับสนุนจากคนพิเศษ	769	6.061	1.174	1.00	7.00		
2. ลักษณะของครอบครัว (ไม่ระบุ 17 คน)							
2.1 ครอบครัวเดี่ยว	604 (78.6)					-1.528	0.336
2.2 ครอบครัวขยาย	148 (19.2)					1.528	0.336

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ความเบ้	ความโด่ง
<u>ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ</u> (n = 65)							
1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	65	5.258	0.517	3.41	6.02	- 1.218	2.227
2. ความยุติธรรมในองค์การ	65	4.743	0.409	3.76	5.53	- 0.301	- 0.454
3. ภาระงานของทีม (คดี)	65	866.76	597.662	77	3,108		
4. ความหลากหลายทางเพศ	65	0.41	0.105	0	0.5		
5. การสนับสนุนจากองค์การ	65	4.435	0.435	3.05	5.25	- 0.350	0.523
ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว							
1. ความพึงพอใจในครอบครัว	769	5.930	1.077	1.00	7.00	- 1.569	3.093
2. ความพึงพอใจในงาน	769	4.718	1.021	1.00	7.00	- 0.508	0.214
3. คุณภาพชีวิต	769	4.935	0.948	1.00	7.00	- 0.413	0.719
3.1 ภาพรวม	769	4.463	1.299	1.00	7.00		
3.2 ด้านร่างกาย	769	5.192	0.948	1.00	7.00		
3.3 ด้านจิตใจ	769	5.108	1.050	1.00	7.00		
3.4 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	769	5.275	1.042	1.00	7.00		
3.5 ด้านสภาพแวดล้อม	769	4.635	1.255	1.00	7.00		
4. ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน	769	3.256	1.810	1.00	7.00	0.264	- 1.046

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ความเบ้	ความโด่ง
ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ							
กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด	769	0.380	0.486	0.00	1.00	0.485	- 1.769
1. กลยุทธ์การผูกพัน	769	4.963	0.835	2.00	7.00		
2. กลยุทธ์การไม่ยึดติด	769	3.804	0.977	1.00	6.31		

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานคุมประพฤติ มี**ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** ในแง่ของ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวอันเกิดจากเวลา มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.209 และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานอันเกิดจากเวลา มีค่าสูงสุดของ โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.179 สำหรับ**ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** ในประเด็นปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับครอบครัว จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และมีการยึดติดความสมบูรณ์แบบในแง่ของความพยายามที่จะสมบูรณ์แบบ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.615 ประกอบกับมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านความคาดหวัง สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.696 สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว พบว่า กลุ่มพนักงานคุมประพฤติได้รับการสนับสนุนจากคนพิเศษ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.061 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในครอบครัวเดี่ยว จำนวน 604 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 นอกจากนี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความยุติธรรมในองค์การ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.258 และ 4.743 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.517 และ 0.409 ตามลำดับ สำหรับภาระงานของทีมโดยเฉลี่ยของสำนักงานคุมประพฤติแต่ละแห่ง มีจำนวน 866.76 คดี/เดือน โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 597.662 ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูงเนื่องจากสำนักงานคุมประพฤติย่อยแต่ละแห่งมีภาระงานที่แตกต่างกันมาก โดยมีภาระงานต่อเดือนน้อยที่สุด จำนวน 77 คดี และมากที่สุด จำนวน 3,108 คดี และค่าเฉลี่ยของความหลากหลายทางเพศของสำนักงานคุมประพฤติย่อย มีค่าเท่ากับ 0.41 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.105 และมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0 ซึ่งหมายถึง สำนักงานคุมประพฤติย่อย มีพนักงานคุมประพฤติเพศใดเพศหนึ่งเพียงเพศเดียว และมีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.5 ซึ่งหมายถึง มีพนักงานคุมประพฤติหญิงและชายจำนวนเท่ากัน ซึ่งแสดงว่าพนักงานคุมประพฤติแต่ละสำนักงานคุมประพฤติย่อย แทบจะมีจำนวนผู้ชายและผู้หญิง

เท่ากัน นอกจากนี้ ในแง่ของการสนับสนุนจากองค์การโดยเฉลี่ยของพนักงานคุมประพฤติจากสำนักงานคุมประพฤติย่อยทั้ง 65 แห่ง มีค่าเท่ากับ 4.435 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.435 สำหรับ**ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** พบว่า ความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งมีค่าสูงสุด และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.930, 4.718, 5.275 และ 3.256 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.077, 1.021, 1.042 และ 1.810 ตามลำดับ นอกจากนี้สำหรับ**ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ** พบว่า กลยุทธ์การผูกพัน และกลยุทธ์การไม่ยึดติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.963 และ 3.804 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.835 และ 0.977 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาระดับบุคคล

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1 FSUP1	1																								
2 FSUP2	.821**	1																							
3 PERF1	.088*	.072*	1																						
4 PERF2	.065	.032	.601**	1																					
5 PERF3	-.053	-.129**	.291**	.381**	1																				
6 PSY1	.170**	.149**	.154**	.132**	-.109**	1																			
7 PSY2	.216**	.199**	.169**	.159**	-.093**	.602**	1																		
8 PSY3	.196**	.207**	.150**	.128**	-.137**	.530**	.691**	1																	
9 PSY4	.232**	.230**	.178**	.166**	-.060	.438**	.581**	.682**	1																
10 COPE1	.160**	.123**	.323**	.349**	.147**	.328**	.356**	.379**	.364**	1															
11 COPE2	.019	-.040	.313**	.328**	.406**	.040	.053	.075*	.132**	.486**	1														
12 WIF1	-.096**	-.036	.109**	.133**	.110**	-.076*	-.138**	-.108**	-.070	.031	.146**	1													
13 WIF2	-.094**	-.073*	.095**	.114**	.174**	-.161**	-.186**	-.186**	-.152**	.036	.166**	.729**	1												
14 WIF3	-.153**	-.133**	.077*	.101**	.203**	-.197**	-.220**	-.190**	-.202**	.013	.159**	.651**	.772**	1											
15 FIW1	-.170**	-.165**	.110**	.073*	.238**	-.179**	-.225**	-.188**	-.145**	-.024	.213**	.560**	.601**	.622**	1										
16 FIW2	-.154**	-.192**	.049	.041	.285**	-.177**	-.244**	-.212**	-.169**	-.038	.236**	.336**	.424**	.444**	.674**	1									
17 FIW3	-.197**	-.203**	.052	.089*	.219**	-.194**	-.266**	-.227**	-.241**	-.028	.181**	.446**	.494**	.591**	.625**	.697**	1								
18 FSAT	.737**	.761**	.125**	.073*	-.082*	.226**	.254**	.248**	.274**	.213**	.029	-.086*	-.113**	-.172**	-.162**	-.196**	-.220**	1							
19 JSAT	.125**	.097**	.061	.083*	.026	.302**	.314**	.256**	.355**	.189**	.106**	-.268**	-.305**	-.300**	-.170**	-.107**	-.187**	.190**	1						
20 QOL1	.261**	.238**	.100**	.044	-.071*	.302**	.373**	.347**	.325**	.199**	.055	-.358**	-.418**	-.404**	-.271**	-.190**	-.260**	.301**	.392**	1					
21 QOL2	.310**	.299**	.173**	.102**	-.164**	.385**	.476**	.474**	.409**	.326**	.047	-.172**	-.275**	-.288**	-.273**	-.284**	-.306**	.332**	.294**	.616**	1				
22 QOL3	.266**	.245**	.175**	.094**	-.162**	.381**	.487**	.469**	.366**	.280**	.042	-.209**	-.310**	-.299**	-.266**	-.271**	-.266**	.297**	.295**	.672**	.907**	1			
23 QOL4	.297**	.297**	.138**	.090*	-.135**	.315**	.375**	.390**	.374**	.312**	.042	-.103**	-.189**	-.222**	-.229**	-.243**	-.289**	.304**	.237**	.444**	.905**	.642**	1		
24 QOL5	.199**	.175**	.117**	.041	-.042	.241**	.314**	.310**	.308**	.257**	.119**	-.305**	-.354**	-.343**	-.208**	-.183**	-.238**	.236**	.404**	.696**	.600**	.590**	.497**	1	
25 LEAVE	-.085*	-.115**	.097**	.078*	.187**	-.168**	-.280**	-.188**	-.216**	-.030	.206**	.377**	.405**	.400**	.354**	.333**	.387**	-.156**	-.323**	-.251**	-.222**	-.199**	-.204**	-.246**	1

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตาราง 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาระดับบุคคล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งหมด 276 คู่ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 209 คู่ และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 15 คู่ โดยความสัมพันธ์ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง -0.071 ถึง 0.821 ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกสูงสุด คือ การสนับสนุนจากคนในครอบครัว (FSUP1) และการสนับสนุนจากคนพิเศษ (FSUP2) และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุด คือ คุณภาพชีวิตในภาพรวม (QOL1) และความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาด (PERF3)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับกลุ่ม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ดังนี้

ตาราง 6 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระดับกลุ่ม

ตัวแปร	1	2	3	4	5
1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	1				
2 ความยุติธรรมในองค์การ	0.532 **	1			
3 การสนับสนุนจากองค์การ	0.578 **	0.844 **	1		
4 ภาระงานของทีม	0.070	- 0.050	- 0.079 *	1	
5 ความหลากหลายทางเพศ	- 0.066	- 0.131 **	0.018	0.179 **	1

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตาราง 6 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระดับกลุ่ม พบว่า จากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระดับกลุ่ม ทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ภาระงานของทีม และความหลากหลายทางเพศ ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการสนับสนุนจากองค์การ การสนับสนุนจากองค์การและความยุติธรรมในองค์การ และภาระงานของทีมและความหลากหลายทางเพศ ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.532, 0.578, 0.844 และ 0.179 ตามลำดับ นอกจากนี้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความหลากหลายทางเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาระงานของทีมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนจากองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ - 0.131 และ - 0.079 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิเคราะห์แบบจำลองตามวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มจากการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อน แล้วจึงนำตัวแปรระดับกลุ่ม และตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากคะแนนตัวแปรระดับบุคคลเข้ามาวิเคราะห์ในแบบจำลอง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีพหุระดับ Homologous Multilevel Model ต่อไป เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ประมาณค่าได้ อาจได้รับผลกระทบหากข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติที่อยู่ในสำนักงานเดียวกันที่มีความสัมพันธ์กัน โดยในการนำเสนอผลการวิเคราะห์นี้ ผู้วิจัยเสนอ เป็น 2 ประเด็น ตามลำดับของการวิเคราะห์ ได้แก่ ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นระดับบุคคล และผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. *ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นระดับบุคคล* ในการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเส้นระดับบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ 2 ประเด็น ได้แก่ วิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

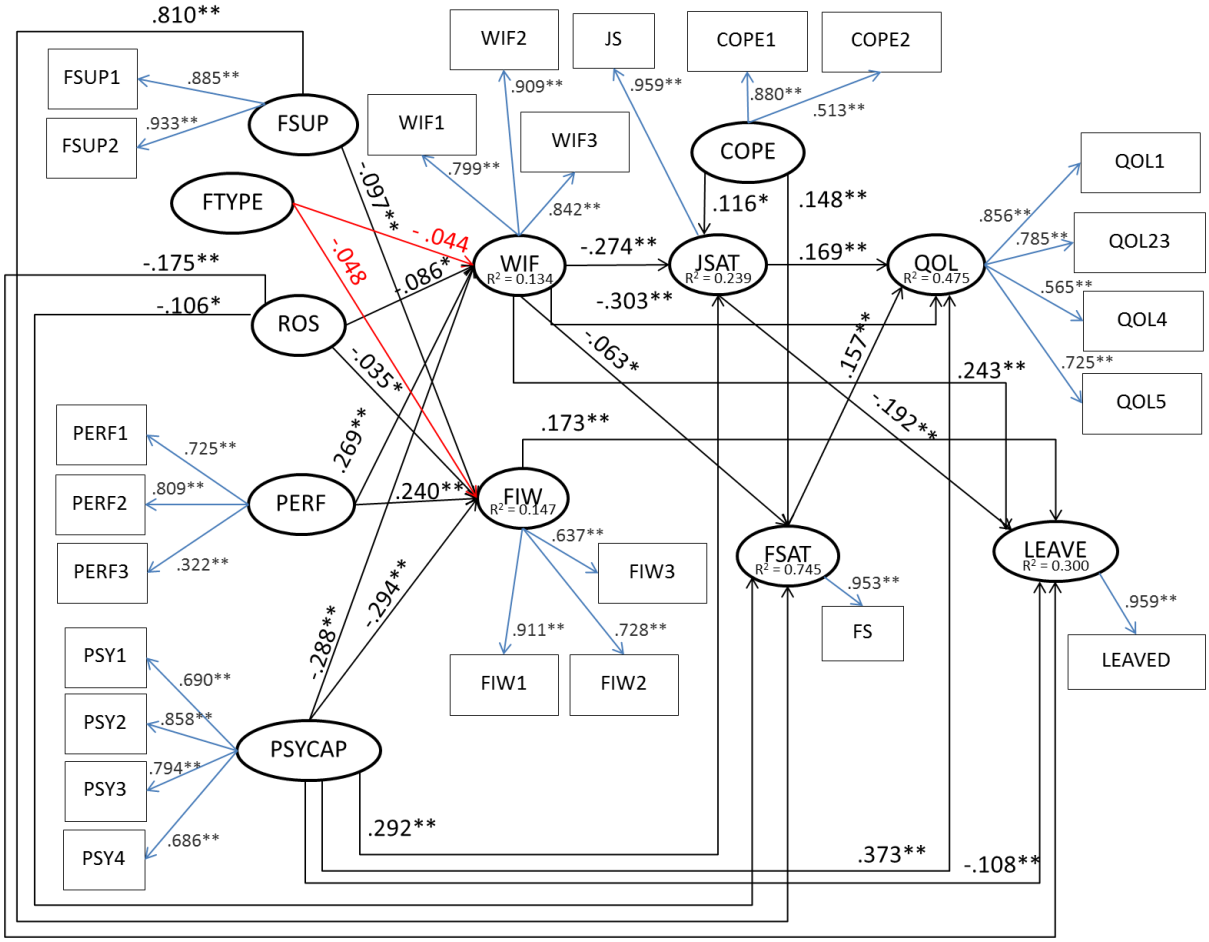
1.1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ด้วยการประมาณค่าแบบ MRL (Maximum Likelihood with Robust Statistics) ซึ่งผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด พบว่า แบบจำลองยังไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จนได้แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระดับบุคคล ที่มีค่าดัชนีความกลมกลืน ดังตาราง 7 ต่อไปนี้

ตาราง 7 ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคล ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าสถิติ			
		ก่อนปรับแบบจำลอง	ผลการพิจารณา	หลังปรับแบบจำลอง	ผลการพิจารณา
χ^2	p > 0.05	2403.045, df = 265, p = 0.0000	ไม่ผ่านเกณฑ์	1032.686, df = 258, p = 0.0000	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	0.782	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.921	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.90	0.738	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.901	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.103	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.063	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.08	0.128	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.068	ผ่านเกณฑ์

โดยแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระดับบุคคลที่ปรับให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ปรากฏดังภาพประกอบ ต่อไปนี้



ภาพประกอบ 18 โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคล ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ พบว่าภายหลังการปรับแบบจำลองให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จนได้แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระดับบุคคล ที่มีค่าดัชนีความกลมกลืน ดังนี้ x^2 = 1032.686, df = 258, p = 0.0000, CFI = 0.921, TLI = 0.901, RMSEA = 0.063, SRMR = 0.068 ซึ่งจะเห็นว่า ภายหลังจากการปรับโมเดลครั้งนี้แล้ว ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการได้รับอิทธิพลจากความซับซ้อนของแบบจำลอง กล่าวคือ การมีเส้นอิทธิพลหรือพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าจำนวนมาก หรือการได้รับผลกระทบจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ หรืออาจเป็นผลจากค่าไค-สแควร์เองที่มีความไวต่อการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงแบบปกติพหุตัวแปร (Multivariate Normality) ส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญ (Joreskog; & Sorbom. 1996) โดยในแบบจำลอง

ดังกล่าว แสดงถึงการปรับแบบจำลอง 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1.1.1 การรวมองค์ประกอบคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย และคุณภาพชีวิตด้านจิตใจเข้าด้วยกัน เนื่องจากเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบ แล้วพบว่าองค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงเกินไป (r = 0.907) (Multicollinearity) (รายละเอียดปรากฏในตาราง 5) ถึงแม้ว่าในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรคุณภาพชีวิต จะยืนยันว่าองค์ประกอบทั้งสอง แยกออกจากกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีตั้งต้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เป็นการวิเคราะห์อย่างละเอียดเป็นรายข้อคำถาม หรือใช้ข้อคำถามแต่ละข้อเป็นตัวแปรสังเกต จึงทำให้ข้อคำถามของทั้งสององค์ประกอบ แยกออกจากกัน แต่ในการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลนั้น เป็นการนำค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ หรือนำคะแนนรายข้อมาเฉลี่ยรวมเพื่อสร้างคะแนนองค์ประกอบ ซึ่งในขั้นตอนของการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล ใช้คะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบมาเป็นตัวแปรสังเกต จึงทำให้เห็นภาพรวมว่า 2 องค์ประกอบดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันสูงมาก ผู้วิจัยจึงปรับแบบจำลองด้วยการผนวก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านร่างกายและคุณภาพชีวิตด้านจิตใจเข้าด้วยกัน โดยตั้งชื่อองค์ประกอบใหม่เป็นคุณภาพชีวิตด้านร่างกายและจิตใจ

1.1.2 การตัดและเพิ่มเส้นอิทธิพลระหว่างตัวแปร และเพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจากดัชนีการปรับแบบจำลอง (Modification Indices) ควบคู่กับความเป็นไปได้เชิงทฤษฎี ซึ่งในการปรับแบบจำลองผู้วิจัยได้พิจารณาปรับด้วยการลากเส้นอิทธิพลครั้งละเส้น แล้ววิเคราะห์ใหม่ แล้วตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ปรับใหม่ จนกว่าแบบจำลองจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทั้งนี้ จากภาพประกอบ 18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคลหลังปรับแบบจำลอง พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.269 และได้รับอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว และประเภทของครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.288 ,- 0.086 และ - 0.044 ตามลำดับ โดยตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้ร้อยละ 13.4 ส่วนความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.240 และได้รับอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการสนับสนุน

จากครอบครัว ประเภทของครอบครัว ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.097, - 0.048, - 0.294 และ - 0.081 ตามลำดับ โดยตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้ร้อยละ 14.7

สำหรับความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด และการสนับสนุนจากครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.148 และ 0.810 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.063 และ - 0.106 ตามลำดับ โดยตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในครอบครัว ได้ร้อยละ 74.5 ส่วนความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.116 และ 0.292 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.274 โดยตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 23.9

สำหรับคุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.157, 0.169 และ 0.373 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.303 โดยตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิต ได้ร้อยละ 47.5

สำหรับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.175 แต่ได้รับอิทธิพลทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญจากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.243 และ 0.173 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความพึงพอใจในงาน และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.192 และ - 0.108 โดยตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้ร้อยละ 30

1.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ปรับเปลี่ยน (Moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในงานและครอบครัวหรือไม่ ด้วยวิธีการไม่กำหนดผลคูณ (Klein; & Moosbrugger. 2000) โดยใช้วิธี LMS (Latent Moderated Structural Equation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 8 อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กับความพึงพอใจ

ตัวแปรผล	**ตัวแปรสาเหตุ**	Estimate	S.E.	p-value
FSAT	WIF	- 0.046	0.022	0.037
	COPE	0.209	0.048	0.000
	WIF*COPE	- 0.032	0.052	0.534
JSAT	FIW	- 0.203	0.032	0.000
	COPE	0.218	0.090	0.015
	FIW*COPE	0.047	0.050	0.344

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ว่า กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัว ในแง่ของทิศทางหรือขนาดของความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน เท่ากับ - 0.046 และ 0.209 ตามลำดับ แต่กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความพึงพอใจในครอบครัว อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.534) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานเท่ากับ - 0.203 และ 0.218 ตามลำดับ แต่กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.344)

2. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ

จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคล ซึ่งเป็นเพียงแบบจำลองตั้งต้นในการทดสอบแบบจำลองพหุระดับในลำดับต่อไปนี้ เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่ประมาณค่าได้ อาจได้รับผลกระทบหากข้อมูลจากพนักงานคุมประพฤติที่อยู่ในสำนักงานเดียวกันที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรระดับกลุ่ม และตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากคะแนนตัวแปรระดับบุคคลเข้ามาวิเคราะห์ในแบบจำลอง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีพหุระดับ Homologous Multilevel Model โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลอง ดังต่อไปนี้

ตาราง 9 ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ

ดัชนีความกลมกลืน	**เกณฑ์การพิจารณา**	**ค่าสถิติ**			
		ก่อนปรับแบบจำลอง	**ผลการพิจารณา**	**หลังปรับแบบจำลอง**	**ผลการพิจารณา**
χ^2	p > 0.05	843.752, df = 284, p = 0.0000	ไม่ผ่านเกณฑ์	1117.272, df = 415, p = 0.0000	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	0.935	ผ่านเกณฑ์	0.926	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.90	0.920	ผ่านเกณฑ์	0.912	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.051	ผ่านเกณฑ์	0.047	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.08	within = 0.053 between = 0.019	ผ่านเกณฑ์	within = 0.040 between = 0.056	ผ่านเกณฑ์
AIC		49005.653		49349.376	
BIC		49592.741		50093.636	
Adjusted BIC		49189.465		49582.397	

จากตาราง 9 ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ พบว่า มีค่าดัชนีความกลมกลืน ดังนี้ χ^2 = 843.752, df = 284, p = 0.0000, CFI = 0.935, TLI = 0.920, RMSEA = 0.051, SRMR within = 0.053, SRMR between = 0.019, AIC = 49005.653, BIC = 49592.741 และ Adjusted BIC =

49189.465 ถึงแม้ว่าแบบจำลองก่อนปรับ จะค่อนข้างมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กล่าวคือ มีเพียงค่าไค-สแควร์ เท่านั้นที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า หรืออิทธิพลจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้กล่าวไปแล้วก่อนหน้า แต่เพื่อให้ได้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองด้วยการนำตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากคะแนนตัวแปรระดับบุคคลเข้ามาวิเคราะห์ในแบบจำลอง และกำหนดให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรระดับบุคคล กับตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากตัวแปรระดับบุคคลมีค่าเท่ากัน ซึ่งฮอค (Hox. 2002) เสนอว่าการกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรระดับบุคคลและระดับกลุ่มให้เท่ากันนี้ ทำให้แบบจำลองมีค่าดัชนีความกลมกลืนต่างๆดีขึ้นกว่าการปล่อยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละระดับเป็นอิสระ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้แบบจำลองที่ศึกษาในครั้งนี้มีค่าดัชนีความกลมกลืน ดังนี้ χ^2 = 1117.272, df = 415, p = 0.0000, CFI = 0.926, TLI = 0.912, RMSEA = 0.047, SRMR within = 0.040, SRMR between = 0.056, AIC = 49349.376, BIC = 50093.636 และ Adjusted BIC = 49582.397 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแบบจำลองก่อนปรับ และหลังปรับ ปรากฏว่า แบบจำลองก่อนปรับ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่า แต่เนื่องจากแบบจำลองหลังการปรับมีค่าดัชนีความกลมกลืนผ่านเกณฑ์ และมีเส้นอิทธิพลที่อธิบายแบบจำลองได้มากกว่า ผู้วิจัยจึงเลือกแบบจำลองหลังการปรับมาใช้ในการรายงานผลต่อไป ซึ่งแบบจำลองนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect: TE) ของแบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติภายหลังการปรับ ที่แสดงด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว				
<u>Effect from PERF to WIF</u> (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PERF → WIF	0.253	0.054	4.645 **
IE	-	-	-	-
TE	PERF → WIF	0.253	0.054	4.645 **

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from $PERF_B$ to WIF_B (อิทธิพลระดับกลุ่ม)				
DE	$PERF_B \rightarrow WIF_B$	0.494	0.128	3.865 **
IE	-	-	-	-
TE	$PERF_B \rightarrow WIF_B$	0.494	0.128	3.865 **
Effect from PSYCAP to WIF (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PSYCAP → WIF	- 0.291	0.042	- 6.858 **
IE	-	-	-	-
TE	PSYCAP → WIF	- 0.291	0.042	- 6.858 **
Effect from ROS to WIF (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	ROS → WIF	- 0.075	0.040	- 1.885
IE	-	-	-	-
TE	ROS → WIF	- 0.075	0.040	- 1.885
Effect from FTYPE to WIF (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FTYPE → WIF	- 0.035	0.043	- 0.823
IE	-	-	-	-
TE	FTYPE → WIF	- 0.035	0.043	- 0.823
Effect from OSUP to WIF_B (อิทธิพลข้ามระดับ)				
DE	$OSUP \rightarrow WIF_B$	- 0.289	0.077	- 3.770 **
IE	-	-	-	-
TE	$OSUP \rightarrow WIF_B$	- 0.289	0.077	- 3.770 **
Effect from WLOAD to WIF_B (อิทธิพลข้ามระดับ)				
DE	$WLOAD \rightarrow WIF_B$	- 0.024	0.076	- 0.315
IE	-	-	-	-
TE	$WLOAD \rightarrow WIF_B$	- 0.024	0.076	- 0.315

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from TRAN to WIF_B (อิทธิพลข้ามระดับ)				
DE	TRAN → WIF_B	-	-	-
IE	TRAN → OSUP → WIF_B	- 0.196	0.059	-3.333 **
TE	TRAN → WIF_B	- 0.196	0.059	-3.333 **
Effect from GEND to WIF_B (อิทธิพลข้ามระดับ)				
DE	GEND → WIF_B	- 0.174	0.074	- 2.348 *
IE	-	-	-	-
TE	GEND → WIF_B	- 0.174	0.074	- 2.348 *
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน				
Effect from PERF to FIW (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PERF → FIW	0.250	0.061	4.085 **
IE	-	-	-	-
TE	PERF → FIW	0.250	0.061	4.085 **
Effect from $PERF_B$ to FIW_B (อิทธิพลระดับกลุ่ม)				
DE	$PERF_B$ → FIW_B	0.389	0.153	2.541 *
IE	-	-	-	-
TE	$PERF_B$ → FIW_B	0.389	0.153	2.541 *
Effect from PSYCAP to FIW (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PSYCAP → FIW	- 0.315	0.043	- 7.370 **
IE	-	-	-	-
TE	PSYCAP → FIW	- 0.315	0.043	- 7.370 **
Effect from ROS to FIW (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	ROS → FIW	- 0.091	0.039	- 2.335 *
IE	-	-	-	-
TE	ROS → FIW	- 0.091	0.039	- 2.335 *

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from FSUP to FIW (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FSUP → FIW	- 0.121	0.031	- 3.911 **
IE	-	-	-	-
TE	FSUP → FIW	- 0.121	0.031	- 3.911 **
Effect from FTYPE to FIW (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FTYPE → FIW	- 0.040	0.041	- 0.968
IE	-	-	-	-
TE	FTYPE → FIW	- 0.040	0.041	- 0.968
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว				
Effect from WIF to FSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	WIF → FSAT	- 0.067	0.026	- 2.630 **
IE	-	-	-	-
TE	WIF → FSAT	- 0.067	0.026	- 2.630 **
Effect from COPE to FSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	COPE → FSAT	0.125	0.030	4.128 **
IE	-	-	-	-
TE	COPE → FSAT	0.125	0.030	4.128 **
Effect from PERF to FSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PERF → FSAT	-	-	-
IE	PERF → WIF → FSAT	- 0.017	0.007	- 2.488 *
TE	PERF → FSAT	- 0.017	0.007	- 2.488 *
Effect from PSYCAP to FSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PSYCAP → FSAT	-	-	-
IE	PSYCAP→WIF→FSAT	0.020	0.008	2.401 *
TE	PSYCAP → FSAT	0.020	0.008	2.401 *

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from ROS to FSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	ROS → FSAT	- 0.047	0.023	- 2.028 *
IE	ROS → WIF → FSAT	0.005	0.003	1.520
TE	ROS → FSAT	- 0.042	0.023	- 1.795
Effect from FSUP to FSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FSUP → FSAT	0.843	0.025	33.244 **
IE	-	-	-	-
TE	FSUP → FSAT	0.843	0.025	33.244 **
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน				
Effect from WIF to JSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	WIF → JSAT	- 0.287	0.048	- 5.990 **
IE	-	-	-	-
TE	WIF → JSAT	- 0.287	0.048	- 5.990 **
Effect from COPE to JSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	COPE → JSAT	0.144	0.050	2.864 **
IE	-	-	-	-
TE	COPE → JSAT	0.144	0.050	2.864 **
Effect from PERF to JSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PERF → JSAT	-	-	-
IE	PERF → WIF → JSAT	- 0.072	0.022	- 3.294 **
TE	PERF → JSAT	- 0.072	0.022	- 3.294 **
Effect from PSYCAP to JSAT (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PSYCAP → JSAT	0.263	0.062	4.241 **
IE	PSYCAP → WIF → JSAT	0.083	0.020	4.176 **
TE	PSYCAP → JSAT	0.347	0.053	6.502 **

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from OJUST to $JSAT_B$ (อิทธิพลข้ามระดับ)				
DE	OJUST → $JSAT_B$	0.958	0.045	21.387 **
IE	-	-	-	-
TE	OJUST → $JSAT_B$	0.958	0.045	21.387 **
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต				
Effect from FSAT to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FSAT → QOL	0.169	0.034	5.030 **
IE	-	-	-	-
TE	FSAT → QOL	0.169	0.034	5.030 **
Effect from JSAT to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	JSAT → QOL	0.196	0.044	4.404 **
IE	-	-	-	-
TE	JSAT → QOL	0.196	0.044	4.404 **
Effect from WIF to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	WIF → QOL	- 0.305	0.040	- 7.683 **
IE	WIF → FSAT → QOL	- 0.011	0.005	- 2.197 *
	WIF → JSAT → QOL	- 0.056	0.016	- 3.604 **
TE	WIF → QOL	- 0.372	0.036	- 10.267 **
Effect from PERF to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PERF → QOL	-	-	-
IE	PERF → WIF → QOL	- 0.077	0.019	- 4.068 **
	PERF→WIF→FSAT→QOL	- 0.003	0.001	- 2.177 *
	PERF→WIF→JSAT→QOL	- 0.014	0.005	- 2.707 **
TE	PERF → QOL	- 0.094	0.022	- 4.297 **

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from PSYCAP to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PSYCAP → QOL	0.360	0.061	5.853 **
IE	PSYCAP → WIF → QOL	0.089	0.016	5.407 **
	PSYCAP → JSAT → QOL	0.052	0.016	3.152 **
	PSYCAP→WIF→FSAT→QOL	0.003	0.002	2.020 *
	PSYCAP→WIF→JSAT→QOL	0.016	0.005	5.853 **
TE	PSYCAP → QOL	0.520	0.057	9.054 **
Effect from ROS to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	ROS → QOL	-	-	-
IE	ROS → WIF → QOL	0.023	0.013	1.795
	ROS → FSAT → QOL	- 0.008	0.004	- 1.827
	ROS→WIF →FSAT→QOL	0.001	0.001	1.465
	ROS→WIF →JSAT→QOL	0.004	0.003	1.616
TE	ROS → QOL	0.020	0.016	1.210
Effect from FSUP to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FSUP → QOL	-	-	-
IE	FSUP → FSAT → QOL	0.143	0.028	5.060 **
TE	FSUP → QOL	0.143	0.028	5.060 **
Effect from FTYPE to QOL (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FTYPE → QOL	-	-	-
IE	FTYPE → WIF → QOL	0.011	0.013	0.814
	FTYPE→WIF→FSAT→QOL	0.000	0.001	0.778
	FTYPE→WIF→JSAT→QOL	0.002	0.002	0.818
TE	FTYPE → QOL	0.013	0.016	0.820

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน				
Effect from JSAT to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	JSAT → LEAVE	- 0.193	0.042	- 4.644 **
IE	-	-	-	-
TE	JSAT → LEAVE	- 0.193	0.042	- 4.644 **
Effect from WIF to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	WIF → LEAVE	0.220	0.070	3.127 **
IE	WIF → JSAT → LEAVE	0.055	0.014	3.945 **
TE	WIF → LEAVE	0.275	0.072	3.807 **
Effect from FIW to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FIW → LEAVE	0.215	0.072	2.978 **
IE	-	-	-	-
TE	FIW → LEAVE	0.215	0.072	2.978 **
Effect from PERF to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PERF → LEAVE	-	-	-
IE	PERF → WIF →LEAVE	0.056	0.023	2.380 *
	PERF → FIW → LEAVE	0.054	0.022	2.429 *
	PERF→WIF→JSAT→LEAVE	0.014	0.005	2.722 **
TE	PERF → LEAVE	0.123	0.031	4.004 **
Effect from PSYCAP to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	PSYCAP → LEAVE	- 0.090	0.040	- 2.266 *
IE	PSYCAP → WIF → LEAVE	- 0.064	0.025	- 2.587 *
	PSYCAP → FIW→ LEAVE	- 0.068	0.022	- 3.138 **
	PSYCAP → JSAT → LEAVE	- 0.051	0.017	- 3.011 **
	PSYCAP→WIF→JSAT→LEAVE	- 0.016	0.005	- 3.405 **
TE	PSYCAP → LEAVE	- 0.289	0.036	- 8.032 **

ตาราง 10 (ต่อ)

อิทธิพล	เส้นทาง	Estimate	S.E.	Z
Effect from ROS to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	ROS → LEAVE	0.038	0.036	0.158
IE	ROS → WIF → LEAVE	- 0.016	0.009	- 1.734
	ROS → FIW → LEAVE	- 0.019	0.011	- 1.751
	ROS→WIF→JSAT→LEAVE	- 0.004	0.002	- 1.782
TE	ROS → LEAVE	- 0.002	0.039	- 0.057
Effect from FSUP to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FSUP → LEAVE	-	-	-
IE	FSUP → FIW → LEAVE	- 0.026	0.012	- 2.208 *
TE	FSUP → LEAVE	- 0.026	0.012	- 2.208 *
Effect from FTYPE to LEAVE (อิทธิพลระดับบุคคล)				
DE	FTYPE → LEAVE	-	-	-
IE	FTYPE → WIF → LEAVE	- 0.008	0.010	- 0.791
	FTYPE → FIW → LEAVE	- 0.009	0.009	- 0.924
	FTYPE→WIF→JSAT→LEAVE	- 0.002	0.002	- 0.826
TE	FTYPE → LEAVE	- 0.018	0.019	- 0.954

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตาราง 10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับหลังปรับแบบจำลอง สามารถสรุปได้ 6 ประเด็นหลัก ตามตัวแปรผลลัพธ์ของการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.253 และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การสนับสนุนจากองค์การ และความหลากหลายทางเพศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.291, - 0.289 และ - 0.174 ตามลำดับ แต่ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ลักษณะครอบครัว และภาระงานของทีม โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.075, - 0.035 และ- 0.024 ตามลำดับ อีกทั้งยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผ่านการสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.196 นอกจากนี้ยังพบว่าความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวของกลุ่ม ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบของกลุ่ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.494 ซึ่งตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้ร้อยละ 12.3

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.250 และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว และการสนับสนุนจากครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.315, - 0.091 และ - 0.121 ตามลำดับ แต่ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากลักษณะครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.040 นอกจากนี้ยังพบว่าความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่ม ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบของกลุ่ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.389 ซึ่งตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้ร้อยละ 16.8

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว

ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด และการสนับสนุนจากครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.125 และ 0.843 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.067 และ - 0.047 ตามลำดับ และความพึงพอใจในครอบครัว ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.020 แต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อ

ครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.005 นอกจากนี้ความพึงพอใจในครอบครัวยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ซึ่งตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในครอบครัว ได้ร้อยละ 77

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และความยุติธรรมในองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.144, 0.263 และ 0.958 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.287 และความพึงพอใจในงานยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.083 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.072 ซึ่งตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 24.2

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.169, 0.196 และ 0.360 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.305 และคุณภาพชีวิต ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในงาน ผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.089, 0.052, 0.003 และ 0.016 ตามลำดับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิต ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.143 แต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในครอบครัวและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และผ่านความพึงพอใจในงานและ

ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.023, 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ อีกทั้งยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวก จากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในครอบครัวและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.011, 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ นอกจากนี้คุณภาพชีวิต ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในครอบครัว และผ่านความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.011 และ - 0.056 ตามลำดับ และยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบจากครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในครอบครัวและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.077, - 0.003 และ - 0.014 ตามลำดับ แต่คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.008 ซึ่งตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิต ได้ร้อยละ 49.7

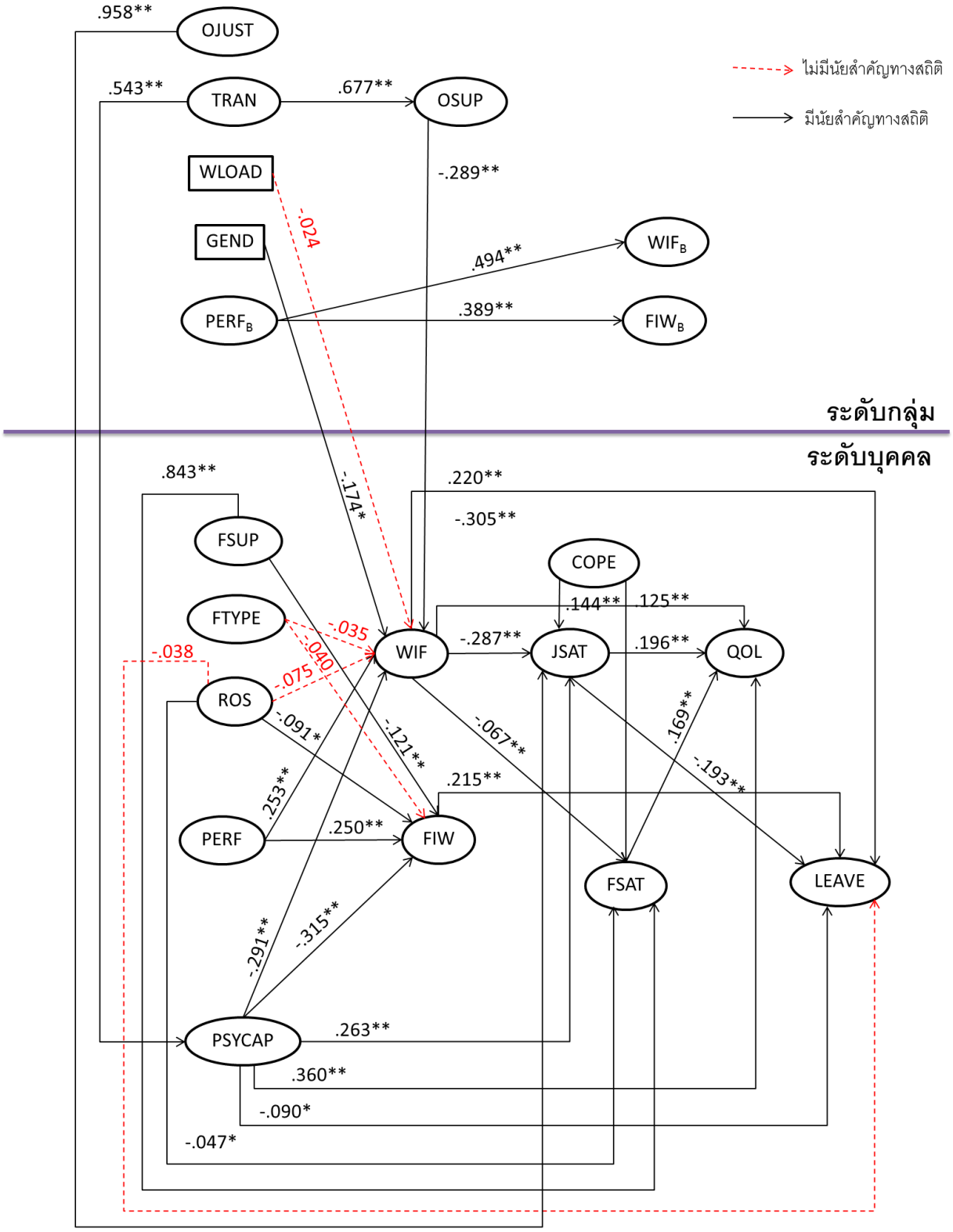
6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน

ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.220 และ 0.215 แต่ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.038 นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความพึงพอใจในงาน และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.193 และ - 0.090 และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.055 และยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.056, 0.054 และ 0.014 ตามลำดับ อีกทั้งความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ผ่านความพึงพอใจในงาน และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.064, - 0.068, - 0.051 และ - 0.016 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.026 แต่ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลทางอ้อมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และจากประเภทของครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และผ่านความพึงพอใจในงานและความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.016, - 0.019, - 0.004, - 0.008, - 0.009 และ - 0.002 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรสาเหตุเหล่านี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้ร้อยละ 29.7

จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับในส่วนของอิทธิพลระดับบุคคล และแบบจำลองระดับบุคคล มีข้อค้นพบที่น่าสนใจที่มีความแตกต่างกัน 2 ประเด็น คือ 1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลเพียงระดับเดียว พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ในแบบจำลองพหุระดับ พบอิทธิพลระหว่าง 2 ตัวแปรนี้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระดับบุคคลเพียงระดับเดียว พบว่า ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ในแบบจำลองพหุระดับ พบอิทธิพลระหว่าง 2 ตัวแปรนี้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ ซึ่งสามารถสรุปเป็นภาพประกอบได้ดังภาพประกอบ 19



ภาพประกอบ 19 แบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติที่แสดงด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับปัจจัยเชิงสาเหตุส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความโดดเด่นของบทบาท การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากครอบครัว และลักษณะของครอบครัว กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ภาระงานของทีม และความหลากหลายทางเพศ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และส่งผลที่เกี่ยวข้องต่อตัวบุคคล คือ คุณภาพชีวิต ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือความพึงพอใจในครอบครัว และผลที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ ในบทนี้เป็นการนำเสนอภาพรวมของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 หัวข้อ คือ กระบวนการวิจัยโดยสรุป ผลที่ได้จากการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการวิจัยโดยสรุป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

1.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติ

2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ในฐานะของตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจของพนักงานคุมประพฤติ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ มี 2 ส่วน ได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติย่อยทั่วประเทศ ที่มีจำนวนพนักงานคุมประพฤติ 5 คนขึ้นไป ซึ่งมีทั้งหมด 76 แห่ง และพนักงานคุมประพฤติ สังกัดกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม จากสำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 1,826 คน สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย สำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 60 แห่ง และพนักงานคุมประพฤติอย่างน้อย สำนักงานละ 5 คน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตั้งใจจะเก็บอย่างน้อยจำนวน 710 คน แต่เมื่อเก็บข้อมูลจริงพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เก็บกลับมาได้ และให้ข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนสมบูรณ์ มีจำนวนสูงกว่าแผนที่กำหนดไว้ โดยประกอบด้วย สำนักงานคุมประพฤติย่อย จำนวน 65 แห่ง และพนักงานคุมประพฤติจำนวน 769 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
    1.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว
    1.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
    2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
        2.1.1 ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว
        2.1.2 การยึดติดความสมบูรณ์แบบ
        2.1.3 ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
    2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว
        2.2.1 ลักษณะของครอบครัว
        2.2.2 การสนับสนุนจากครอบครัว
    2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ
        2.3.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
        2.3.2 ความยุติธรรมในองค์การ
        2.3.3 ภาระงานของทีม
        2.3.4 ความหลากหลายทางเพศ
        2.3.5 การสนับสนุนจากองค์การ

3. ผลของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

3.1 ผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล คือ คุณภาพชีวิต

3.2 ผลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือ ความพึงพอใจในครอบครัว

3.3 ผลที่เกี่ยวข้องกับงาน และองค์การ ได้แก่

3.3.1 ความพึงพอใจในงาน

3.3.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน

4. ตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจ คือ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบวัดจำนวน 2 ชุดหลัก คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบวัดเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา จำนวน 13 ชุด ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างการทำงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การสนับสนุนจากครอบครัว ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน และคุณภาพชีวิต ซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาทุกตัว ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์รายข้อเพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัดด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยการวิเคราะห์แบบจำลองการวัด และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรแฝง (Construct Reliability) และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของเครื่องมือวัดทุกตัวแปรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.706 ถึง 0.947

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยายสำหรับพรรณนาข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรในแบบจำลอง ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling : MSEM) ในการทดสอบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (Cross-Level Interaction) ของสมการโครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ

โดยใช้โปรแกรม Mplus เพื่อทดสอบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์ของพรีเชอร์, ไซเฟอร์ และชาง (Preacher; Zyphur; & Zhang. 2010) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน และแนวทางการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัดตัวแปรพหุระดับของเฉิน, แมทธิว และบลีส (Chen; Mathieu; & Bliese. 2004) ซึ่งประกอบด้วยการทดสอบ 5 ขั้นตอน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของครอบครัว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ทิศทาง และส่งผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ครอบครัว และองค์การ

3. การวิเคราะห์อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เป็นการวิเคราะห์ว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ปรับเปลี่ยน (Moderate) ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในงานและครอบครัวหรือไม่ ด้วยวิธีการไม่กำหนดผลคูณ (Klein; & Moosbrugger. 2000) โดยใช้วิธี LMS (Latent Moderated Structural Equation) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอการสรุปผลการวิจัย ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างระดับสำนักงานย่อย มี 65 สำนักงาน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติ ตั้งแต่ 5 คน ถึง 16 คน เฉลี่ยสำนักงานละ 11.8 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานคุมประพฤติ มีจำนวน 769 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 486 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 อายุระหว่าง 19 - 60 ปี และมีอายุเฉลี่ย 38.8 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 658 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ร่วมกัน จำนวน 371 คน รองลงมามีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 และร้อยละ 30.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่มีบุตร จำนวน 347 คน รองลงมา มีบุตร 1 คน จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และ ร้อยละ 27 ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 388 คน รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับ ที่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของพนักงานคุมประพฤติ พบว่า แบบจำลองที่นำเสนอในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าดัชนีความกลมกลืน ดังนี้

χ^2 = 1117.272, df = 415, p = 0.0000, CFI = 0.926, TLI = 0.912, RMSEA = 0.047, SRMR within = 0.040 และ SRMR between = 0.056 ซึ่งผู้วิจัยสรุปการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ของแบบจำลองดังกล่าว โดยมีรายละเอียด ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	
1. ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**เป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน**
1.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 11 (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**
2.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.4 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากลักษณะของครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	**ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**
3.1 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากภาระงานของทีม ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.2 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากความหลากหลายทางเพศ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.3 ความพึงพอใจในครอบครัว ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากองค์การ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 11 (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	
1. ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**เป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน**
1.1 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**
2.1 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 11 (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.3 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.4 ความพึงพอใจในงาน ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	
1. คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**เป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน**
1.1 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**
2.1 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากความยุติธรรมในองค์การ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากองค์การ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.4 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากภาระงานของทีม ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.5 คุณภาพชีวิต ได้รับอิทธิพลจากความหลากหลายทางเพศ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 11 (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	
1. ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	**เป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน**
1.1 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	**เป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน**
2.1 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2 ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ได้รับอิทธิพลจากลักษณะครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 11 (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ	
1. กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความพึงพอใจในครอบครัว	**ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**
2. กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงาน	**ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

จากตาราง 11 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

1.1 มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลเท่านั้น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.005, 0.020 และ - 0.017 ตามลำดับ

1.2 มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลเท่านั้น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.072 และ 0.083 ตามลำดับ

1.3 มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลเท่านั้น ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.077 และ 0.089 ตามลำดับ และนอกจากที่การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวแล้ว ยังผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวกับความพึงพอใจในครอบครัว และกับความพึงพอใจในงานด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ - 0.003, - 0.014, 0.003 และ 0.016 ตามลำดับอีกด้วย

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือ การสนับสนุนจากครอบครัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.054, - 0.068 และ - 0.026 ตามลำดับ

2. กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ไม่เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ตามสมมติฐานของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากผลการศึกษาพบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในครอบครัว ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ได้แก่ ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยพนักงานคุมประพฤติที่มีความผูกพันกับบทบาทภายในครอบครัว มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูง และมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ ทั้งยังมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในครอบครัวมาก ในขณะที่พนักงานคุมประพฤติที่มีความผูกพันกับบทบาทของการทำงาน มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบต่ำ และมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง ทั้งยังมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับต่ำ จะมีความพึงพอใจในครอบครัวน้อย และที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการที่พนักงานคุมประพฤติมุ่งที่จะทำให้ให้มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้ต้องทุ่มเทให้แก่การทำงานมากเป็นพิเศษ แต่เมื่อมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกน้อย อาจทำให้ไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นได้ จนอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทของการทำงานส่งผลกระทบต่อบทบาทภายในครอบครัวขึ้น ประกอบกับการเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทภายในครอบครัว ในที่สุดอาจเลือกที่จะทำงานให้บรรลุตามหน้าที่ และมุ่งให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นหลัก จึงทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัว และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในครอบครัวมากอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้า ที่พบว่า ความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Noor. 2004, Gahan; & Abeysekera. n.d., Stoner; Hartman; & Raj. n.d.) นอกจากนี้ งานวิจัยของมิทเชลสัน (Mitchelson. 2009) ที่ศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพบว่าการยึดติดความสมบูรณ์แบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และยังสอดคล้องกับการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล

จากประเทศจีน และพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่งผลทางลบต่อความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว (Wang; et al. 2012) และความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในครอบครัว (Kossek; & Ozeski. 1998) ประกอบกับแนวคิดของฟรอน และคนอื่นๆ (Frone; et al. 1992) ที่เสนอว่าความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัว

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากผลการศึกษาพบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลเท่านั้น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยพนักงานคุมประพฤติที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบต่ำ และมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง ทั้งยังมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับต่ำ จะมีความพึงพอใจในงานมาก ในขณะที่พนักงานคุมประพฤติที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูง และมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ ทั้งยังมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในงานน้อย และที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากลักษณะงานคุมประพฤติที่มีความหลากหลาย และต่อเนื่อง ทั้งงานเอกสารและงานภาคสนาม ที่ต้องใช้ความระมัดระวัง ด้วยความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงกฎระเบียบต่างๆแต่ต้องอาศัยความยืนหยุ่น ในการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากต้องทำงานร่วมกับภาคประชาชน เช่น ผู้ถูกคุมประพฤติ ครอบครัวของผู้ถูกคุมประพฤติ และชุมชนรอบข้าง เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานราชการ เช่น ศาล และตำรวจ เป็นต้น นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติ จะประเมินตามผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติแต่ละคน จะถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นๆ และผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานย่อยทั่วประเทศ ซึ่งจะถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์ของกรมคุมประพฤติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2557: ออนไลน์) ดังนั้น การที่พนักงานคุมประพฤติมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่เป็นไปได้ ใช้ความพยายามเพื่อให้ทุกอย่างออกมาดีที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์แบบ และไม่มีความกังวลเรื่องความผิดพลาด เนื่องจากคิดว่าความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ และสามารถรับรู้ความสามารถของตนเองตามความเป็นจริง มองสิ่งต่างๆในแง่ดี มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จโดยมีแรงจูงใจ และมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติมีปัญหาเรื่องบทบาทภายในครอบครัว ในแง่ของเวลาที่ใช้ความเครียดที่เกิดขึ้น และพฤติกรรมที่คุ้นเคยของบทบาทภายในครอบครัว ก้าวก่ายบทบาทของการทำงานในแง่ของเวลา ความเครียด และพฤติกรรมน้อยกว่า จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการยึดติดความสมบูรณ์แบบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

และพบว่า การยึดติดความสมบูรณ์แบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Mitchelson. 2009) และยังสอดคล้องกับการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลจากประเทศจีน และพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่งผลทางลบต่อความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน (Wang; et al. 2012) แต่การที่ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของนามายานเด, จูฮาริ และยาคอป (Namayandeh; Juhari; & Yaacob. 2011) ศึกษาผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและครอบครัว และพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวและความพึงพอใจในงาน จากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าพนักงานคุมประพฤติจะมีปัญหาที่เกิดจากบทบาทภายในครอบครัว ไม่สอดคล้องกับเวลาทำงาน ความเครียดต่อการทำงาน และพฤติกรรมที่จำเป็นในการทำงานสูงขึ้นหรือลดลงก็ตาม ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอในงานที่มากขึ้นหรือลดลง อาจเนื่องจากพนักงานคุมประพฤติจำเป็นต้องทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานคุมประพฤติแต่ละคน จะถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานคุมประพฤติย่อยนั้นๆ และผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานย่อยทั่วประเทศ ซึ่งจะถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์ของกรมคุมประพฤติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2557) จึงอาจทำให้พนักงานคุมประพฤติต้องทุ่มเทกับการทำงาน และมีความพึงพอใจในงานหากสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จนไม่มีเวลานึกถึงปัญหาที่เกิดจากบทบาทของครอบครัว ในช่วงเวลาของการทำงานแต่อย่างใด

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว

จากผลการศึกษาพบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลเท่านั้น ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ซึ่งประกอบด้วย การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และนอกจากที่การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิต ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวแล้ว ยังผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวกับความพึงพอใจในครอบครัว และกับความพึงพอใจในงานด้วย โดยพนักงานคุมประพฤติที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบต่ำ และมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง ทั้งยังมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับต่ำ ประกอบกับมีความพึงพอใจในงาน และครอบครัวระดับสูง จะมีความคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ในขณะที่พนักงานคุมประพฤติที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบสูง และมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ ทั้งยังมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวในระดับสูง ประกอบกับมีความพึงพอใจในงาน และครอบครัว

น้อย จะมีคุณภาพชีวิตที่แย่กว่า สอดคล้องกับข้อค้นพบข้อ 2 คือ เมื่อพนักงานคุมประพฤติไม่ยึดติดว่างานที่ทำต้องสมบูรณ์แบบแล้ว ประกอบกับการมีทุนทางจิตวิยาเชิงบวกที่สูง สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการทำงานที่มีลักษณะหลากหลาย ดังที่ได้เคยกล่าวไปแล้ว และปัญหาที่เกิดบทบาทภายในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบได้อย่างดี ย่อมส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากการทำงานไปกระทบกับบทบาทภายในครอบครัวน้อยกว่า จึงทำให้มีความพึงพอใจกับทั้งสองบทบาท คือ บทบาทของการทำงาน และบทบาทภายในครอบครัว สิ่งที่ตามมาคือพนักงานคุมประพฤติจะรับรู้ว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดี ที่สามารถบริหารจัดการบทบาททั้งสองบทบาทได้อย่างลงตัวนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้าที่ศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนักการตลาดในประเทศเวียดนาม ซึ่งพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพชีวิต (Nguyen; & Nguyen. 2012) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลย์ระหว่างงานกับครอบครัวและคุณภาพชีวิต ที่พบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิต (Greenhaus; Collins; & Shaw. 2003) นอกจากนี้ยังพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการยึดติดความสมบูรณ์แบบเชิงลบ (Maladaptive Perfectionism) กับความพึงพอใจในงาน (Ahmad; & Ngah. 2011) ทั้งนี้จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานคุมประพฤติที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองตามความเป็นจริง มองโลกในแง่ดี มีแรงจูงใจเชิงบวกที่ต้องการที่จะประสบความสำเร็จ และสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาท ด้วยปรับตัวให้เข้าไปกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี จะทำให้มีความพึงพอใจในงานและครอบครัว ตลอดจนรับรู้ว่าตนเองมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว คือ การสนับสนุนจากครอบครัว โดยพนักงานคุมประพฤติที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบมาก มีทุนทางจิตวิทยาน้อย และได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวน้อย จะเกิดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานมากกว่า และจะมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานมากกว่า พนักงานคุมประพฤติที่มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบน้อย มีทุนทางจิตวิทยามาก จะเกิดความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานน้อยกว่า และจะมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าอีกด้วย ที่เป็นเช่นนี้

อาจเนื่องจาก ลักษณะงานของพนักงานคุมประพฤติที่กล่าวไปแล้วก่อนหน้า ว่าเป็นงานที่มีความหลากหลาย และต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ประกอบกับต้องมีความยืดหยุ่น แต่ต้องรักษากฎระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด ดังนั้น คนที่รับรู้ความสามารถของตนเองตามความเป็นจริง สามารถประเมินสถานการณ์ เพื่อที่จะจูงใจตนเองไปสู่ความสำเร็จ ยอมรับว่าความผิดพลาดหรือการไม่เป็นไปตามแผน สามารถเกิดขึ้นได้ ไม่ยึดติดว่างานทุกอย่างต้องเป็นอย่างที่คิดเสมอไป และมีความยืดหยุ่น จะส่งผลให้มีความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทภายในครอบครัวที่จะกระทบกับบทบาทของการทำงานน้อยกว่า และจะมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าอีกด้วย

5. กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียด ไม่เป็นตัวแปรปรับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าพนักงานคุมประพฤติจะใช้กลยุทธ์ในการจัดการความเครียด ทั้งกลยุทธ์การผูกพัน และกลยุทธ์การไม่ยึดติดมากหรือน้อยเพียงใด ก็ไม่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวและความพึงพอใจในครอบครัว และระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงานและความพึงพอใจในงานมากขึ้นหรือลดลง

ข้อเสนอแนะ

ในการนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการนำเสนอไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ พบความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งเรียกความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะนี้ว่า Homologous Multilevel Relationship (Chen; Bliese; & Mathieu. 2005) โดยแม้ว่าพื้นฐานทางทฤษฎีของตัวแปรเหล่านี้จะเป็นตัวแปรระดับบุคคลก็ตาม แต่ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ขอบเขตของการอธิบายของตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร ขยายไปมากกว่าการอธิบายความหมายของระดับบุคคล โดยสามารถอธิบายในระดับกลุ่มได้ดีกด้วย ดังนั้นจึงการขยายขอบเขตเชิงทฤษฎี ที่จะนำไปใช้อ้างอิงและอธิบายทฤษฎีระดับกลุ่มได้เพิ่มมากขึ้น

1.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ยังพบอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมของการยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และความโดดเด่นของบทบาทระหว่างงานกับครอบครัว ต่อคุณภาพชีวิต

ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ในขณะที่การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ผ่านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว เป็นการสนับสนุนให้แนวคิดความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้าวก่ายชีวิตครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการทำงาน จากแนวคิดของฟรอนและคนอื่นๆ (Frone; et al. 1992) มีความชัดเจนขึ้นในการบริบทการศึกษาวิจัยไทย

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ จำแนกตามผลการศึกษา ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การที่จะทำให้พนักงานคุมประพฤติสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม ในบทบาทของการทำงาน ก้าวก่ายบทบาทภายในครอบครัว และบทบาทของครอบครัว ก้าวก่ายบทบาทของการทำงานได้ดี มีความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว ตลอดจนไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานนั้น <u>กรมคุมประพฤติ</u> จึงควรจัดโครงการฝึกอบรมให้พนักงานคุมประพฤติทั่วประเทศ ได้มีการยึดติดความสมบูรณ์แบบที่เหมาะสม ตลอดจนมีทุนทางจิตวิทยาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานคุมประพฤติสามารถทำงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการฝึกอบรมอาจมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรม ยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจากการทำงานจริง และแสดงบทบาทสมมติ เพื่อฝึกใช้ทักษะที่ได้ฝึกอบรมไป โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการทำงานคุมประพฤติ และนักวิชาการ เป็นผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้ และสิ่งสำคัญ คือการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม โดยอาจใช้ระบบเครือข่าย สำหรับผู้เข้าฝึกอบรมในรุ่นเดียวกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการสื่อสาร 2 ทางที่ต่อเนื่องและเป็นการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานได้อย่างยั่งยืนอีกด้วย

2.2 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดการสนับสนุนจากองค์การ และส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ดังนั้น เพื่อให้พนักงานคุมประพฤติ มีความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวน้อยนั้น <u>ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติย่อย</u> ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาและทำงานใกล้ชิดกับพนักงานคุมประพฤติโดยตรง ควรจะเป็นแบบอย่างที่ดี น่าเชื่อถือ และควรมีบทบาทเป็นพี่เลี้ยงในการทำงาน ด้วยการจูงใจให้พนักงานคุมประพฤติพัฒนาตัวเองไปในทิศทางที่เหมาะสมของแต่ละคน และคอยสนับสนุนทั้งทางด้านสิ่งของที่จำเป็นและสนับสนุนด้านจิตใจทั้งเรื่องของการทำงาน และเรื่องส่วนตัว เพื่อให้พนักงานคุมประพฤติรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ อันจะส่งผลให้พนักงานคุมประพฤติมีความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อบทบาทภายในครอบครัวน้อยลงได้

2.3 นอกจากนี้ผลการวิจัย ยังพบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน ดังนั้น เพื่อให้พนักงานคุมประพฤติไม่มีความต้องการที่จะเปลี่ยนงาน <u>กรมคุมประพฤติ</u> ควร

จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ให้แก่สำนักงานคุมประพฤติย่อยแต่ละแห่ง และสำนักงานคุมประพฤติย่อยแต่ละแห่ง ควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมดังกล่าว ด้วยการหลักดันให้พนักงานคุมประพฤตินำสมาชิกในครอบครัว เข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงานคุมประพฤติ เพื่อที่จะได้ซึมซับความเป็นพนักงานคุมประพฤติ และจะนำมาซึ่งความเข้าใจในลักษณะงานที่หลากหลาย มีปริมาณมาก เพื่อที่จะได้ไม่กดดันพนักงานคุมประพฤติให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Giggs; Casper; &Eby. 2013) ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวของพนักงานคุมประพฤติดีขึ้น อันจะทำให้พนักงานคุมประพฤติมีตั้งใจที่จะทำงานเป็นพนักงานคุมประพฤติต่อไป ซึ่งทำให้กรมคุมประพฤติไม่ต้องเสียทรัพยากรบุคคลที่สำคัญไปอีกด้วย

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่พบอิทธิพลของลักษณะของครอบครัวที่ส่งผลต่อทั้งความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจเนื่องจากลักษณะครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นแบบครอบครัวเดี่ยว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 78.6 จึงอาจทำให้ผลการวิจัยเกิดความคลาดเคลื่อน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำลักษณะครอบครัวมาเป็นตัวแปรควบคุม (Control Variable) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในครอบครัวเดี่ยว หรือครอบครัวขยาย เพื่อลดอิทธิพลของลักษณะของครอบครัวที่อาจมีต่อตัวแปรอื่นๆ

3.2 ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีตัวแปร 5 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม (Homologous Multilevel Relationship) ประกอบด้วย การยึดติดความสมบูรณ์แบบ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าพื้นฐานทางทฤษฎีของตัวแปรเหล่านี้จะเป็นตัวแปรระดับบุคคล แต่ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ทั้ง 5 ตัวแปร ขยายไปมากกว่าการอธิบายความหมายจากระดับบุคคล ไปยังระดับกลุ่มได้ ดังนั้นจึงเป็นความน่าสนใจที่จะศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม ซึ่งหากพบความสัมพันธ์ของตัวแปรมที่สามารถอธิบายได้ทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่ม จะสามารถขยายขอบเขตเชิงทฤษฎี ที่จะนำไปใช้อ้างอิงและอธิบายทฤษฎีระดับกลุ่มได้เพิ่มมากขึ้น

3.3 เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปร ตามสมมติฐาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นงานคุมประพฤติ ที่มีการทำงานในลักษณะที่หลากหลาย เช่น งานเอกสาร งานวิชาการ งานภาคสนาม และงานประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรนำแบบจำลองสมมติฐานไปศึกษากับกลุ่มงานลักษณะอื่น ที่มีลักษณะงานที่ไม่ซับซ้อน ตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ในแบบจำลองอาจมีผลต่อตัวแปรผล ตามแบบจำลองสมมติฐานที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาได้

3.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อคำถาม หรือตัวแปรสังเกต จำนวน 40 ตัวแปร และมีจำนวนกลุ่มเท่ากับ 65 กลุ่ม จึงไม่สามารถทำการวิเคราะห์ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของจำนวนหน่วยระดับกลุ่ม ซึ่งในการวิเคราะห์เชิงยืนยันพหุระดับ สำหรับตัวแปรที่มีตัวแปรสังเกต (Observed Variable) จำนวนมาก ทำให้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ต้องมีการประมาณค่าพารามิเตอร์จำนวนมากเช่นกัน เนื่องจากในการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นอยู่กับจำนวนหน่วยระดับกลุ่มของข้อมูล แต่ด้วยข้อจำกัดของการเก็บข้อมูลในงานวิจัยพหุระดับอาจเก็บได้น้อย และวิธีการหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ คือ การทำ Pacelling ด้วยวิธี Balancing Item ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีวิธีหนึ่ง โดยการจัดกลุ่มตัวแปรสังเกตที่อยู่ในองค์ประกอบ เดียวกัน โดยอาศัยหลักการกระจายค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีความสมดุลย์กัน โดยนำค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มาเรียงลำดับต่ำสุดไปจนสูงสุด และจับกลุ่มตัวแปรสังเกตที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบให้มีความสมดุลย์กัน เช่น การจับกลุ่มของตัวแปรสังเกตที่มีค่ามากที่สุด กับค่าต่ำที่สุด จนได้จำนวน Parcel ที่ต้องการตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำ Parcel เหล่านี้ไปใช้เป็นตัวแปรสังเกต เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

.....

บรรณานุกรม

กมลวรรณ เขมะปัญญา. (2540). *การศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาและชีวสังคมบางประการที่เป็นตัวแปรคั่นกลางของการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของเจ้าหน้าที่อำนวยบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2556). นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันครอบครัว พ.ศ. 2547- 2556. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.m-society.go.th/edoc_detail.php?edocid=119

กระทรวงมหาดไทย. (2539). *สรุปรายงานคุณภาพชีวิตของคนไทย ปี 2535-2538*. กรุงเทพมหานคร: เพิ่งเสร็จกิจ.

กระทรวงยุติธรรม. (2556ก). *โครงสร้างกระทรวงยุติธรรม*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จาก http://moj.go.th/th/about/about5.php

_____. (2556ข). *กระบวนการและการบริหารงานยุติธรรมไทย*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จากhttp://www.moj.go.th/upload/mini110_information/uploadfiles/25400_9270.pdf

กรมคุมประพฤติ. (2554). *รายงานการศึกษาการพัฒนากรมคุมประพฤติสู่ความเป็นมืออาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา.

_____. (2556ก). *ฐานข้อมูลสถิติข้อมูลงานคุมประพฤติและงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้ติดยาเสพติด*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จาก http://moc.moj.go.th/moc/prob_table1.php

_____. (2556ข). *รายงานผลการดำเนินงานด้านงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2546 – ปัจจุบัน*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.probation.go.th/

_____. (2556ค). *งานคุมประพฤติ*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.probation.go.th/

กุลธิดา สุดจิตร์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพยาบาลวิชชนชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ. (2537). *ครอบครัว*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (ม.ป.ป.) *แนะนำการวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis)*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.watpon.com

ชัยนาท จิตตวัฒนะ. (2541). การบริการจัดการโครงการเมืองน่าอยู่. ใน *กรมอนามัยกับการพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมโดยกระบวนการโครงการเมืองน่าอยู่*. อำนวย ภูภัทรพงศ์ (บรรณาธิการ). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม.

ชัยพร ภัทรวารีกุล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์การความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิตด้านต่างๆ*. โครงงานทางจิตวิทยา วท.บ. (จิตวิทยา). กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เชลิสา ศิริมหันต์. (2551). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ*. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. (2553). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ณัฐวุฒิ อรินทร์. (2555). *การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ดวงหทัย คชเสนี. (2549). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิตของคู่สมรสที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (จิตวิทยาการปรึกษา). กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ดุจเดือน พันธุมนาวิน. (2550). รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) และแนวทางการตั้งสมมติฐานในการวิจัยสาขาจิตพฤติกรรมศาสตร์ในประเทศไทย. *วารสารพัฒนาสังคม*. 9(1): 85 – 117.

ตติยา เอมซ์บุตร. (2542). *ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2542). *ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของครูสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นภาภรณ์ อุทัยจรัสรัศมี. (2554). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคล ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นฤมล ผ่องใส. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นัฏชุกา คำวินิจ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความเครียดกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของครูโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย*. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Leadership: The Energy that Drives your Organization towards Excellence)*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์การ (*Organizational Behavior). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิพนธ์ คันธเสรี. (2525). คุณภาพชีวิตกับสังคมไทย. ใน *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาระดับชาติ เรื่องภาวะสังคมไทย*. ชลบุรี: โรงแรมสยามเนเซอร์ รีสอร์ทพัทยา.

น้องนุช ภูมิสนธิ์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความตั้งใจที่จะออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2552). *การจัดการสมัยใหม่(Modern Management)*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. (2535). *จิตวิทยาองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

ปิยรัชนี ตระกูลจันทร์แสง. (2555), ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการปรึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2538). *การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การสำหรับศึกษาธิการจังหวัด*. วิทยานิพนธ์ คศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ปรเมศวร์ ธรรมชาติ.(2553). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2545). *จิตวิทยาครอบครัว*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณรพี ทรัพย์เจริญ. (2555). *การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเครียดของพนักงาน: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พิทยา แจ่มศักดิ์. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทงาน กับครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชน*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตครอบครัว และความผาสุกทางใจของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ภิเษก จันทร์เอี่ยม. (2537). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครู*. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (นิเทศการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

มนิตา สิงเอี่ยม. (2553). *ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติ: ศึกษากรณีพนักงานคุมประพฤติ สังกัดสำนักงานคุมประพฤติกรุงเทพมหานครและธนบุรี กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

รพีพรรณ สุกัณศีล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน: กรณีศึกษา บริษัท นิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

_____. (2545). *ปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในองค์การธุรกิจ*. รายงานการวิจัยโครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วนิดา จิตรวิมลรัตน์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วรางค์ วีระนาคินทร์ และมัลลิกา สังข์สนิท. (2009). ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงานและครอบครัว ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารหญิงในจังหวัดนครราชสีมา. *Suranaree Journal of Science and Technology*. 3(2): 91-108.

วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์; และ นุศราพร เกษสมบูรณ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะออกจากงานของเภสัชกรไทย*. ขอนแก่น: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรวรรณ จันทขันธ์. (2547). *การศึกษาความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานระดับวิศวกร : ศึกษากรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ A.* สารนิพนธ์ รส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วัชรานันท์ รัตนกุสุมภ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของพนักงานหญิง.* การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

วารุณี ตั้งสถาเจริญพร; ธานี แก้วธรรมานุกูล; และ อัจฉราพร ศรีภูษณาพรรณ. (2555). ความสามารถในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง. *พยาบาลสาร.* 39(4): 153-168.

วิภาวรรณ บุญมั่ง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค์ ลักษณะงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม.* วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต.* กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *การวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis).* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหญิง ลมูลพักตร์. (2558). *ปัจจัยเชิงเหตุพหุระดับและผลของความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพการพยาบาลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และความตั้งใจออกจากวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ส่าหรี จิตตินันทน์; และ คนอื่นๆ. (2545). *อนามัยแม่และเด็กและการวางแผนครอบครัว หน่วยที่ 9-15.* นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2546). *จิตวิทยาสังคม:ทฤษฎีและการประยุกต์.* กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น.

สินีนาฏ ชาวตระการ. (2552). *ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างไทยออสเตรเลียเนเธอร์แลนด์เพื่อการศึกษาวิจัยทางคลินิคด้านโรคเอดส์ศูนย์วิจัยโรคเอดส์สภากาชาดไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (สาธารณสุขศาสตร์, สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

สุธิดา เรืองศิริ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวกับความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายบริการจัดจำหน่าย บริษัท เนชั่นมัลติมิเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชามนุษยศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร

สุเทพ พัวศิริ. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาโรงงานผลิตภัณฑ์ยางสำเร็จรูป*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: เอ๊กซเปอร์เน็ท.

สุพจน์ พันธนียะ. (2542). *อิทธิพลของความขัดแย้งในงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมลรัตน์ ดอกเขียว. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากงาน การสนับสนุนจากครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคล ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ).กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุรชา เชษฎาธนาพร; และ พรรณระพี สุทธิวรรณ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์และสุมภาวะทางจิต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 31(2): 131-137.

สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมเมธี – สหายพัฒนาการพิมพ์.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล; วิระวรรณตันติพิวัฒนสกุล; วนิดาพุ่มไพศาลชัย; กรองจิตต์วงศ์สุวรรณ; และ ราณี พรมานะรังกุล. (2545). *โครงการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการสำรวจสุขภาพจิตในพื้นที่ ปี พ.ศ.2545*. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). *ภาวะความเป็นผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท.

เสนาะ ติเยาว์. (2535). *การบริหารโดยใช้อิทธิพล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *สรุปคะแนนการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556*. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2557, จาก http://www.opdc.go.th/uploads/files/result_peform/2556/government_56/N_02.pdf

อรชุลี เตียวพิพิธพร. (2553). *ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน ของพนักงานกองงานด่านอาหารและยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อรพินทร์ ชูชม; อัจฉรา สุขารมณ์; และ อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2553). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว-งานกับคุณภาพชีวิต. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 16(2): 32-49.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์การ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของชีวิต. ใน *Proceedings of 44th Kasetsart University Annual Conference: Agro-Industry, Economics and Business Administration, Bangkok (Thailand)*. 688-695.

อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.

อุมาพร ตรังคสมบัติ. (2544). *จิตบำบัดการให้คำปรึกษาครอบครัว*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ซันต้าการพิมพ์.

อุไร ขลุ่ยนาค. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวกับการปรับตัวของผู้ป่วยมะเร็งศีรษะ และคอที่ได้รับรังสีรักษา*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (วิชาการพยาบาลผู้ใหญ่). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

Adams, Gary A.; King, Lynda A.; & King, Daniel W. (1996). Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 81(4): 411–420.

Adams, V. H.; Snyder, C. R.; Rand, K. L.; King, E. A.; Sigmon, D. R.; & Pulvers, K. M. (2003). Hope in the Workplace. In *Handbook of Workplace Spirituality and Organizational Performance*. Giacolone, R.; &Jurkiewicz, C. pp. 367–377. New York: Sharpe.

Afshartous, D. (1995). Determination of Sample Size for Multilevel Model Design. In *Paper Presented at Annual Meeting of the American Educational Research Association.* San Francisco, California.

Ahmad, A. (2005). *The Interface of Work and Family Roles: A Quest for Balanced Lives*. Malaysia: University Putra Malaysia.

Ahmad, A.; & Ngah, N. (2011). Impact of Dispositional Factors and Work-Family Conflict on Job Satisfaction among Single Mother Employees. *American Journal of Applied Sciences*. 8(11): 1107-1115.

Akeel, Abu Baker Almintisir Abu Baker; & Subramaniam, Indra Devi. (2013). The Role of Transformation Leadership Style in Motivating Public Sector Employees in Libya. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 7(2): 99-108.

Amah, Okechukwu E. (2009). Job Satisfaction and Turnover Intention Relationship: The Moderating Effect of Job Role Centrality and Life Satisfaction. *Research and Practice in Human Resource Management*. 17(1): 24-35.

Amatea, E.; Cross, E.; Clark, J.; & Bobby, C. (1986). Assessing the Work and Family Role Expectations of Career-Oriented Men and Women: The Life Role Salience Scales. *Journal of Marriage and the Family*. 48(4): 831-838.

Anderson, C.; John, O. P.; Keltner, D.; & Kring, A. M. (2001). Who Attains Social Status? Effects of Personality and Physical Attractiveness in Social Groups. *Journal of Personality and Social Psychology*. 81: 116–132.

Anderson, S. E.; Coffey, B. S.; & Byerly, R. T. (2002). Formal Organizational Initiatives and Informal WorkplacePractices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes. *Journal of Management*. 28: 787–810.

Andrew, C. E. (2001). What Really Matters in a Job? Hedonic Measurement Using Quit Data. *Labour Economics.* 8(2): 223-242.

Armstrong, M. (1990). *How to Be an Even Better Manager*. London: Kogan Page.

Aryee, S. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict among Married Professional Women: Evidence from Singapore. *Human Relations*. 45(8): 813.

Aryee, S.; Fields, D.; & Luk, V. (1999). A Cross-Cultural Test of a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Management.* 25: 491–511.

Aryee, S.; Luk, V.; Leung, A.; & Lo, S. (1999). Role Stressors, Interrole Conflict, and Well-Being: The Moderating Influence of Spousal Support and Coping Behaviors among Employed Parents in Hong Kong. *Journal of Vocational Behavior*. 54(2): 259-278.

Asgari, A.; Silong, A. D.; Ahmad, A.; & Abu, S. B. (2008) The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Organizational Justice, Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, Trust in Management and Organizational Citizenship Behaviors. *European Journal of Scientific Research*. 23(2): 227-242.

Ashforth, B. E.; Kreiner, G. E.; & Fugate, M. (2000). All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *Academy of Management Review*. 25: 472–491.

Aspinwall, L.; & Straudinger, U. M. (2003). A Psychology of Human Strengths: Foundamental Questions and Future Directions for a Positive Psychology. In *Towards a Psychology of Human Strengths*. Aspinwell, L.; & Staudinger, U. M. Washington, DC: APA Books.

Avolio, B. J.; & Luthans, F. (2006). *The High Impact Leader: Moments Matter in Accelerating Authentic Leadership Development.* New York: McGraw-Hill.

Axelrod, E. L.; Handfield-Jones, H.; & Welsh, T. A. (2001). War for Talent, Part Two. *The McKinsey Quarterly*. 2: 9–12.

Bacharach, S. B.; Bamberger, P.; & Conoly, S. (1991). Work-Home Conflict among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work. *Journal of Organizational Behavior*. 112(1): 39-53.

Bagger, J.; & Li, A. (2012). Being Important Matters: The Impact of Work and Family Centralities on the Family-to-Work Conflict -Satisfaction Relationship. *Human Relations*. 65(4): 473–500.

Bagger, J.; Li, A.; & Gutek, B. (2008). How Much Do You Value Your Family and Does It Matter? The Joint Effects of Family Identity Salience, Family-Interference-With-Work, and Gender. *Human Relations*. 61(2): 187–211.

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.

Barnett, R. C. (1999). A New Work–Life Model for the Twenty-First Century. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 562(1): 143–158.

Barraca, Jorge; Yarto, Luis López; & Olea, Julio. (2000). Psychometric Properties of a New Family Life Satisfaction Scale. *European Journal of Psychological Assessment*. 16(2): 98–106.

Barrick, M. R.; & Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*. 44: 1–26.

Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance beyond Expectation*. New York: Free Press.

_____. (1990). From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share the Vision. *Organizational Dynamics*. 18(3): 19-31.

Bass, B. M.; & Aviolo, B. J. (1992). Multifactor Leadership Questionnaire Short Form 6S. Binghamton, New York: Center for Leadership Studies. In *Measures for Leadership Development Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ)*.Bass, B. M. Retrieved 16 October, 2006, from http://www.uwec.edu/Ssow/Meares/Leadership-MLQ.htm

_____. (2000). *MLQ Multifactor Leadership Questionnaire*. Redwood City: Mind Garden.

Batt, R.; & Valcour, P. M. (2003). Human Resources Practices as Predictors of Work-Family Outcomes andEmployee Turnover. *Industrial Relations.* 42: 189–220.

Behson, S. J. (2002). Which dominates? The Relative Importance of Work-Family Organizational Support andGeneral Organizational Context on Employee Outcomes. *Journal of Vocational Behavior.* 61: 53–72.

Bellavia, G. M.; & Frone, M. K. (2005). Chapter 6: Work - Family Conflict. In *Handbook of Work Stress*. Julian, Barling; Kelloway, E. Kevin; &Frone, R. Michael. London: Sage Publication.

Bellin, M. H.; Dicianno, B. E.; Osteen, P.; Dosa, N.; Aparicio, E.; Braun, P.; & Zabel, T. A. (2013). Family Satisfaction, Pain, and Quality-of-Life in Emerging Adults with Spina Bifida: A Longitudinal Analysis. *American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation*. 92(8): 641-655.

Bernas, K. H.; & Major, D. A. (2000). Contributors to Stress Resistance: Testing a Model of Women's Work-familyConflict. *Psychology of Women Quarterly.* 24: 170–178.

Bhowon, U. (2013). Role Salience, Work-Family Conflict and Satisfaction of Dual-Earner Couples. *Journal of Business Studies Quarterly*. 5(2): 78-90.

Bhuian, S. N.; Menguc, B.; & Borsboom, R. (2005). Stressors and Job Outcomes in Sales: A Triphasic Model Versus a Linear-Quadratic-InteractiveModel. *Journal of Business Research*. 58: 141-150.

Bielby, W. T.; & Bielby, D. D. (1989). Family Ties: Balancing Commitment to Work and Family in Dual Earner Households. *American Sociological Review*. 54(5): 776–789.

Bieling, P. J.; Israeli, A. L.; & Antony, M. M. (2004). Is Perfectionism Good, Bad, or Both? Examining models of the perfectionism construct. *Personality and Individual Differences*. 36: 1373-1385.

Biemann, Torsten; Cole, S. Michael; & Voelpel, Sven. (2012). Within-group Agreement: On the Use (and Misuse) of rwg and rwg(j) in Leadership Research and some Best Practice Guidelines. *The Leadership Quarterly.* 23: 66-80.

Blanch, A.; & Aluja, A. (2012). Social Support (Family and Supervisor), Work–Family Conflict, and Burnout: Sex Differences. *Human Relations*. 65(7): 811–833.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons.

_____. (1977). *Inequality and Heterogeneity: A Primitive Theory of Social Structure*. New York: The Free Press.

Bliese, Paul D. (2009). *Multilevel Modeling in R (2.3): A Brief Introduction to R, the Multilevel Package and the Nlme Package.* Retrieved May 11, 2014, from http://cran.rproject.org/doc/contrib../Bliese_Multilevel.pdf

Bliese, Paul D.; Thomas, Jeffrey L.; Adler, Amy B.; & Wright, Kathleen M. (2004). The Impact of Within- Group Conflict on Perceptions of the Organizations: Evidence for Emergent Group- Level Effects. In *Paper presented at the International Applied Military Psychology Symposium*. Oslo: Norway.

Bohen, H. H.; & Viveros-Long, A. (1981). *Balancing Jobs and Family Life: Do Flexible Schedules Help?.* Philadelphia: Temple University Press.

Booth, Suzanne M.; & Matthews, Russell A. (2012). Family-Supportive Organization Perceptions: Validation of an Abbreviated Measure and Theory Extension. *Journal of Occupational Health Psychology*. 17(1): 41-51.

Bowers, C. A.; Braun, C. C.; & Morgan, B. B. (1997). Team Workload: Its Meaning and Measurement. In *Team Performance Assessment and Measurement*. Brannick, M. T.; Salas, E.; & C. Prince. pp. 85-108. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Bowers, C. A.; & Jentsch, F. (2005). Team Workload. In *Handbook of Human Factors and Ergonomic Methods*. Stanton, A. Hedge; Brookhuis, E. Salas; & Hendrick. pp. 551-573. Boca Raton, Florida: CRC Press.

Boyar, Scott L.; Maertz, Carl P.; Pearson, Allison W.; & Keough, Shawn. (2003). Work-Family Conflict: A Model of Linkages between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions. *Journal of Managerial Issues*. 15: 175-190.

Boyar, Scott L.; & Mosley, Donald C. (2007). The Relationship between Core Self-Evaluations and Work and Family Satisfaction: The Mediating Role of Work–Family Conflict and Facilitation. *Journal of Vocational Behavior*. 71: 265–281.

Boyle, G. J. (1991). Does Item Homogeneity Indicate Internal Consistency or Item Redundancy in Psychometric Scales?. *Personality and Individual Differences*. 12: 291–294.

Brayfield, A. H.; & Rothe, H. F. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 35(5): 307-311.

Brown, G. W.; Bifulco, A.; & Harris, T. O. (1987). Life Events, Vulnerability and Onset of Depression. *British Journal of Psychiatry*, 150: 30–42.

Bruck, C. S.; Allen, T. D.; & Spector, P. E. (2002). The Relationship between Work–Family Conflict And Job Satisfaction: A finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*. 60(3): 336–353.

Buonocore, F.; & Russo, M. (2013). Reducing the Effects of Work–Family Conflict on Job Satisfaction: The Kind of Commitment Matters. *Human Resource Management Journal*. 23(1): 91-108.

Burke, R. J.; Weir, T.; & DuWors, R. E. (1979). Type A Behavior of Administrators and Wives' Reports of Marital Satisfaction and Well-Being. *Journal of Applied Psychology*. 64(1): 57-65.

Burke, R. J.; & Greenglass E. R. (1999). Work-Family Conflict, Spouse Support, and Nursing Staff Well-Beingduring Organizational Restructuring. *Journal of Occupational Health Psychology*. 4: 327–336.

Burley, K. A. (1989). *Work-Family Conflict and Marital Adjustment in Dual Career Couples: A Comparison of Three Time Models*. Dissertation. California: Claremont Graduate School. Photocopied.

Burns, D. D. (1980). The perfectionist's script for self-defeat. *Psychology Today*. 14(6): 34-52.

Burns, D.; & Beck, A. T. (1978). Cognitive Behavior Modification of Mood Disorders. In *Cognitive behavior Therapy: Research and Application*. Foreyt, J. P.; &Rathjen, D. P. New York: Plenum.

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.

Byars, I. L.; & Rue, L. (2000). *Human Resource Management*. 6th ed. New York: McGraw-Hill.

Byron, Kristin. (2005). A Meta-Analytic Review of Work–Family Conflict and Its Antecedents. *Journal of Vocational Behavior*. 67: 169–198.

Cameron, K. S.; Bright, D.; & Caza, A. (2004). Exploring the Relationships between Organizational Virtuousness and Performance. *American Behavioral Scientist*. 47: 766–790.

Cameron, K. S.; & Caza, A. (2004). Contributions to the Discipline of Positive Organizational Scholarship. *American Behavioral Scientist*. 47: 731–739.

Cameron, K.; Dutton, J.; & Quinn, R. (2003). *Positive Organizational Scholarship*. San Francisco: Berrett-Koehler.

Campbell, J. D.; & Di Paula, A. (2002). Perfectionistic Self-Beliefs: Their Relation to Personality and Goal Pursuit. In *Perfectionism*. Flett, G. L.; & Hewitt, P. L. pp. 181-198. Washington, DC: American Psychological Association.

Caplan, R. D.; Cobb, S.; French Jr, J. R. P.; Harrison, R. V.; & Pinneau Jr, S. R. (1975). *Job Demands and Worker Health (HEW Publication No. NIOSH 75-160)*. Washington, DC: US Government Printing Office.

Çarikçi, Ilker; Antalyali, ÖmerLütfi; & Oksay, Aygen. (2010). Gender Differences in Work Family Conflict Among Managers in Turkey: A Non –Western Perspective. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*. 15(4): 190–194.

Carlson, D. S.; & Perrewé, P. L.(1999). The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *Journal of Management*. 25(4): 513-540.

Carlson, D. S.; & Kacmar, K. M. (2000). Work-Family Conflict in the Organization: Do Life and Role Values Make a Difference?. *Journal of* Management. 26: 1031–1054.

Carlson, Dawn S.; Kacmar, K. Michele; & Williams, Larry J. (2000). Construction and Initial Validation of Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 56: 249-276.

Carr, A. (2004). *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths*. New York: Brunner-Routledge.

Carroll, S. J.; Hill, E. J.; Yorgason, J. B.; Larson, J. H.; & Sandberg, J. G. (2013). Couple Communication as a Mediator between Work–Family Conflict and Marital Satisfaction. *Contemporary Family Therapy*. 35: 530-545.

Carruth, A. K.; Tate, U. S.; Moffett, B. S.; & Hill, K. (1997). Reciprocity, Emotional Well-Being, and Family Functioning as Determinants of Family Satisfaction in Caregivers of Elderly Parents. *The Journal of Nursing Research*. 46: 93–100.

Çetin, Fatih; & Varoğlu. (2015). Interactions among Psychological Capital, Performance, Intention to Quit and Job Satisfaction: Moderating Effect of Gender. *Journal of Human and Work*. 2(2): 113.

Chan, D. (1998). Functional Relations among Constructs in the Same Content Domain at Different Levels: A Typology of Composition Models. *Journal of Applied Psychology*, 83: 234 - 246.

Charles, R.; Richard, I.; & Arora, Raj. (1991). Work-Family Conflict: A Study of Women in Management. *The Journal of Applied Business Research*. 7(1): 67-74.

Chen, Gilad; Bliese, Paul D.; & Mathieu, John E. (2005). Conceptual Framework and Statistical Procedures for Delineating and Testing Multilevel Theories of Homology. *Organizational Research Methods*. 8(4): 375-409.

Chen, Gilad; Mathieu, John E.; & Bliese, Paul D. (2004). A Framework for Conducting Multi-level Construct Validation. *Multi-level Issue in Organizational Behavior and Processes Research in Multi-level Issues*. 3: 273-303.

Childs, J. H.; & Stoeber, J. (2010). Self-Oriented, Other-Oriented, and Socially Prescribed Perfectionism in Employees: Relationships with Burnout and Engagement. J*ournal of Workplace Behavioral Health*. 25: 269-281.

Chin, Wynne W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. in *Modern Methods for Business Research*, Marcoulides, G. A. New Jersey: Lawrence Erlbaum.

Christine, P.; & Bettina, S. Wiese. (2009). Social Support from Work and Family Domains as an Antecedent or Moderator of Work–Family Conflicts?. *Journal of Vocational Behavior*. 75(1): 26–37.

Choi, Hyun Jung; & Kim, Young Tae. (2012). Work-Family Conflict, Work-Family Facilitation, and Job Outcomes in the Korean Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 24(7): 1011-1028.

Chung, Te-Lin; Rutherford, Brian; & Park, Jungkun. (2012). Understanding Multifaceted Job Satisfaction of Retail Employees. *International Journal of Retail & Distribution Management*. 40(9): 699–716.

Cimete, G; Gencalp, N. S.; & Keskin, G. (2003). Quality of Life and Job Satisfaction of Nurses. *Journal of Nursing Care Quality*. 18(2): 151-158.

Cinamon, Rachel Gali. (2006). Anticipated Work-family Conflict: Effects of Gender, Self-Efficacy and Family Background. *The Career Development Quarterly*. 54(3): 202–215.

Cinamon, R. G.; & Rich, Y. (2002a). Profiles of Attribution of Importance to Life Roles and Their Implications for the Work-Family Conflict. *Journal of Counseling Psychology*. 49(2): 212–220.

_____. (2002b). Gender Differences in the Importance of Work and Family Roles: Implications for Work-Family Conflict. *Sex Roles*. 47(11–12): 531–541.

Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*. 38: 300-314.

Cohen, Aaron; & Liani, Efrat. (2008). Work-Family Conflict among Female Employees in Israeli Hospital. *Personnel Review*. 38(2): 124-141.

Cohen, Jacob. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Colquitt, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*. 86: 386-400.

Colquitt, J. A.; Conlon, D. E.; Wesson, W. J.; Porter, C. O. L. H.; & Ng, K. Y. (2001). Justice at The Millennium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*. 86: 425-445.

Compton, W. C. (2005). *An Introduction to Positive Psychology*. Belmont, California: Wadsworth.

Convey, J. M. (2000). Managerial Performance Development Constructs and Personality Correlates. *Human Performance*. 13: 23-46.

Cooper, C. L. (2011). *Organizational Health and Wellbeing*. London: Sage Publications.

Cooper, C. L.; & Nelson, D. L. (2006). *Positive Organizational Behavior: Accentuating the Positive at Work*. Thousand Oaks, California: Sage.

Corkins, James. (2009). The Psychometric Refinement of the Meterials Concept Inventory (MCI). Dissertation, Ph.D. (Education). Arizona State University. Photocopied.

Coutu, D. L. (2002). How Resilience Works. *Harvard Business Review*. 80(3): 46–55.

Culbertson, Satoris S.; Huffman, Ann H.; & Alden-Anderson, Rachel. (2010). Leader–Member Exchange and Work–Family Interactions: The Mediating Role of Self-Reported Challenge- and Hindrance-Related Stress. *The Journal of Psychology*. 144(1): 15–36.

Cummann, C.; Fichman, M.; Jenkins, D.; & Klesh, J. (1979). *TheMicigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished Manuscript.University of Mishigan: Ann Arbor.

Curry, L. A.; Snyder, C. R.; Cook, D. I.; Ruby, B. C.; & Rehm, M. (1997). The Role of Hope in Student-Athlete Academic and Sport Achievement. *Journal of Personality and Social Psychology*. 73: 1257–1267.

Daalen, Van Geertje; Willemsen, Tineke M.; & Sanders, Karin. (2006). Reducing Work–Family Conflict through Different Sources of Social Support. *Journal of Vocational Behavior*. 69: 462–476.

DeConinck, James B. (2010). The Effect of Organizational Justice, Perceived Organizational Support, and Perceived Supervisor Support on Marketing Employees' Level of Trust. *Journal of Business Research*. 63(12): 1349–1355.

DeConinck, James B.; & Bachmann, Duane P. (1994). Organizational Commitment and Turnover Intentions of Marketing Managers. *Journal of Applied Business Research*. 10(3): 87-95.

Demerouti, E.; Bakker, A. B.; Nachreiner, F.; & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands: Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*. 86: 499-512.

De Milt, D. G.; Fitzpatrick, J. J.; & McNulty, Sister Rita. (2011). Nurse Practitioners' Job Satisfaction and Intent to Leave Current Positions, The Nursing Profession, and The Nurse Practitioner Role as a Direct Care Provider. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*. 23(1): 42-50.

Derrick, W. L. (1988). Dimensions of Operator Workload. *Human Factors. 30*(1): 95-110.

Dong-Hwan, Cho; & Jung-Min, Son. (2012). JobEmbeddedness and Turnover Intentions: An Empirical Investigation of Construction IT Industries. *International Journal of Advanced Science and Technology*. 40: 101-110.

Dyson-Washington, Faith. (2006). *The Relationship between Optimism and Work-Family Enrichment and their Influence on Psychological Well-Being*. Thesis Ph.D. (Psychology). U.S.A.: Drexel University. Photocopied.

Eby, L.T.; Casper, Wendy J.; Lockwood, Angie; Bordeaux, Chris; & Brinley, Andi. (2005). Work and Family Research in IO/OB: Content Analysis and Review of the Literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior*. 66: 354-373.

Eisenberger, R.; Cummings, J.; Armeli, S.; & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretationary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 82: 812-820.

Eisenberger, R.; Fasolo, P. M.; & Davis-LaMastro, V. (1990). Effects of Perceived Organizational Support on Employee Diligence, Innovation, and Commitment. *Journal of Applied Psychology*. 53: 51-59.

Eisenberger, R.; Huntington, R.; Hutchison, S.; & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71: 500-507.

Eisenberger, R.; Singlhamber, F.; Vandenberghe, C.; Sucharski, I.; & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*. 87: 565–573.

Enns, M. W.; & Cox, B. J. (2002). The Nature and Assessment of Perfectionism: A Critical Analysis. In *Perfectionism: Theory, Research, and Treatment*. Flett, G. L.; & Hewitt, P. L. Washington, DC: American Psychological Association.

Elovainio, Marko; Heponiemi, Tarja; Kuusio, Hannamaria; Sinervo, Timo; Hintsa, Taina; & Aalto, Anna-Mari. (2010). Developing a Short Measure of Organizational Justice: A Multisample Health Professionals Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 52: 1068-1074.

Eshraghi, Hesam; Harati, Seyyed Hasan; Ebrahimi, Khadijeh; & Nasiri, Mohammad. (2011). A Study of the Relationship Between Transformational Leadership and Leadership Outcomes in the Managers of Physical Education Offices in Isfahan Province. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 5(12): 2544-2548.

European Commission. (2005). The Business Case for Diversity: Good Practices in the Workplace. In *Office for Official Publications of the European Communities.*

Feldman, D. C.; & Arnold, H. J. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organization*. New York: McGraw-Hill.

Fields, Dail L. (2002). *Taking the Measure of Work: A Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis*. Thousand Oak, California: SAGE Publications.

Fishman, C. (1998). *The War for Talent*. New York: Fast Company.

Flett, G. L.; Blankstein, K. R.; & Hewitt, P. L. (2009). Perfectionism, Performance, and State Positive Affect and Negative Affect after a Classroom Test. *Canadian Journal of School Psychology*. 24: 4-18.

Flett, G. L.; & Hewitt, P. L. (2002). Perfectionism and Maladjustment: An Overview of Theoretical, Definitional, and Treatment Issues. In *Perfectionism*. Hewitt, P. L. &Flett, G. L. Washington, DC: American Psychological Association.

_____. (2006). Perfectionism as a Detrimental Factor in Leadership: A Multidimensional Analysis. In *Inspiring Leaders*. Burke, R. J.; & Cooper, C. L. New York: Routledge.

Folger, R. G.; & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. 7thVolume. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

_____. (2001). Fairness Theory: Justice as Accountability. In *Advances in Organizational Justice*. Greenberg, J.; &Cropanzano, R. Stanford. California: Stanford University Press.

Folkman, S; & Lazarus, R. S. (1981). An Analysis of Coping in a Middle Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*. 21: 219-239.

Ford, M. T.; Heinen, B. A.; & Langkamer, K. L. (2007). Work and Family Satisfaction and Conflict: A Meta-Analysis of Cross-Domain Relations. *Journal of Applied Psychology*. 91: 57-80.

Fox, M. L.; & Dwyer, D. J. (1999). An Investigation of the Effects of Time and Involvement in the Relationshipbetween Stressors and Work-Family Conflict. *Journal of Occupational Health Psychology*. 4: 164–174.

Frone, M. R.; Barnes, G. M.; & Farrell, M. P. (1994). Relationship of Work-Family Conflict to Substance Use among Employed Mothers: The Role of Negative Affect. *Journal of Marriage and the Family*. 56: 1019–1030.

Frone, M. R.; Russell, M.; & Cooper, M. L. (1992a). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*. 77: 65-78.

_____. (1992b). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and FamilyBoundaries Asymmetrically Permeable?. *Journal of Organizational Behavior*. 13: 723–729.

_____. (1995). Job Stressors, Job Involvement and Employee Health: A Test of Identity Theory. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 68: 1–11.

Frone, M. R.; Yardley, J. K.; & Markel, K. S. (1997). Developing and Testing an Integrative Model of the Work-FamilyInterface. *Journal of Vocational Behavior*. 50: 145–167.

Frost, R. O.; Heimberg, R. G.; Holt, C. S.; Mattia, J. I.; & Neubauer, A. L. (1993). A Comparison of Two Measures of Perfectionism. *Personality and Individual Differences*. 14: 119-126.

Frost, R. O.; Marten, P.; Lahart, C.; & Rosenblate, R. (1990). The Dimensions of Perfectionism. *Cognitive Therapy and Research*. 14: 449-468.

Frye, N. Kathleen; & Breaugh, A. James. (2004). Family-Friendly Policies, Supervisor Support, Work–Family Conflict, Family–Work Conflict, and Satisfaction: A Test of a Conceptual Model. *Journal of Business and Psychology*. 19(2): 197-220.

Fu, C. K.; & Shaffer, M. A. (2001). The Tug of Work and Family: Direct and Indirect Domain-Specific Determinants of Work-Family Conflict. *Personnel Review*. 30: 502-522.

Fu, Yang; & Lihua, Zhang. (2012). Organizational Justice and Perceived Organizational Support: The Moderating Role of Conscientiousness in China. *Nankai Business Review International*. 3(2): 145–166.

Gahan, Peter; & Abeysekera, Lakmal. (n.d.). *How do Couples Experience Work-Family Conflict? The Effect of Role Salience*. Retrieved 2 December, 2011, from http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/acrew/worklife/gahan.pdf

Gantasala, Prabhakar Venugopal; & Padmakumar, Ram. (2011). Transformational Leadership, Perceived Organizational Support, and Employee Engagement as Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal of Knowledge, Culture and Change Management*. 11(1): 115-134.

Garner, D. M.; Olmstead, M. P.; & Polivy, J. (1983). Development and Validation of a Multidimensional Eating Disorder Inventory for Anorexia Nervosa and Bulimia. *International Journal of Eating Disorders*. 2: 15-34.

Geldhof, John G.; Preacher, Kristopher J.; & Zyphur, Michael J. (2014). Reliability Estimation in a Multilevel Confirmatory Factor Analysis Framework. *Psychological Methods*. 19(1):
72 - 91.

George, J. M.; & Brief, A. P. (1992). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of The Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*. 112: 310-329.

Gibson, J. L.; Ivancevich, J. M.; & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.

Gouldner, Alvin W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*. 25: 161-78.

Greenberg, J. (1987). A Taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Review*. 12: 9–22.

_____. (1993). Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management. In *The Social Side of Fairness: Interpersonal and Informational Classes of Organizational Justice*. Cropanzano, R. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Greenberg, Jerald; & Baron, Robert A. (1997). *Behavior in Organizations.* 6th Edition. London: Prentice Hall.

Greenhaus, Jeffrey H.; & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*. 10: 76-88.

Greenhaus, Jeffrey H; Collins, Karen M.; & Shaw, Jason D. (2003). The Relationship between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior*. 63(3): 510-531.

Greenhaus, Jeffrey H.; & Powell, G. (2003). When Work and Family Collide: Deciding between Competing Role Demands. *Organisational Behavior and the Human Decision Processes*. 90(2): 291-303.

Griggs, Tracy Lambert; Casper, Wendy J.; & Eby, Lillian T. (2013). Work, Family and Community Support as Predictors of Work–Family Conflict: A Study of Low-Income Workers. *Journal of Vocational Behavior*. 82: 59–68.

Gruenfeld, D. H.; & Preston, J. (2000). Upending the Status Quo: Cognitive Complexity in US Supreme Court Justices who Overturn Legal Precedent. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 26: 1013-1022.

Grzywacz, J. G.; & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the Work–Family Interface: An Ecological Perspective on the Correlates of Positive and Negative Spillover between Work and Family. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5: 111-126.

Gurbuz, Sait; Turunc, Omer; & Celik, Mazlum. (2012). The Impact of Perceived Organizational Support on Work–Family Conflict: Does Role Overload Have a Mediating Role?. *Economic and Industrial Democracy*. 34: 145-160.

Gutek, B.; Searle, S.; & Klepa, L. (1991). Rational Versus Gender Role-Explanations for Work Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*. 76: 560-568.

Hair, Joseph F.; Black, William C.; Babin, Barry J.; & Anderson, Rolph E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. 7th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Hairong, Nan; Paul, H. Lee; Michael, Y. Ni; Brandford, H. Y. Chan; & Tai-Hing, Lam. (2013). Effects of Depressive Symptoms and Family Satisfaction on Health Related Quality of Life: The Hong Kong FAMILY Study. *Higher Family Support and Better Mental HRQoL*. 8(3): 1-10.

Hamarat, Errol; Thompson, Dennis; Zabrucky, Karen M.; Steele, Don; Matheny, Kenneth B.; & Aysan, Ferda. (2001). Perceived Stress and Coping Resource Availability as Predictors of Life Satisfaction in Young, Middle-Aged, and Older Adults. *Experimental Aging Research: An International Journal Devoted to the Scientific Study of the Aging Process*. 27(2): 181-196.

Hambrick, D. C.; Cho,T. S.; & Chen, M. J. (1996). The Influence of Top Management Team Heterogeneity on Firms' Competitive Moves. *Administrative Science Quarterly*. 41: 659-684.

Hamilton, B.; Nickerson, J.; & Owan, H. (2003). Team Incentives and Worker Heterogeneity: An Empirical Analysis of the Impact of Teams on Productivity and Participation. *Journal of Pololtical Economy*. 111: 465-497.

Hamwi, G. Alexander; Rutherford, Brian N.; & Boles, James S. (2011). Reducing Emotional Exhaustion and Increasing Organizational Support. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 26(1): 4-13.

Hancock, P. A.; & Meshkati, N. (1988). *Human Mental Workload*. Amsterdam: North Holland Press.

Hancock, P. A.; Ward, P.; Szalma, J. L.; Stafford, S.; & Ganey, H. C. N. (2002). Stress and Human Information Processing: A Descriptive Framework Presented in a Novel Manner. *Paper Presented at the 23rd Annual Army Science Conference*.

Harris, Kathy, D. M.; & Raskino, Mark. (2007). *Women and men IT: Breaking Sexual Stereotypes*. Stamford, Connecticut: Gartner.

Hassan, Z. (2010). WFC in East Vs Western Countries. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 17(1): 30-49.

Heck, Ronald H.; & Thomas, Scott. (2000). *An Introduction to Multilevel Modeling Techniques*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Hewitt, P. L.; & Flett, G. L. (1991). Perfectionism in the Self and Social Contexts: Conceptualization, Assessment, and Association with Psychopathology. *Journal of Personality and Social Psychology*. 60: 456-470.

_____. (2004). *Multidimensional Perfectionism Scale (MPS)*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Heydarian, Mehrasa; & Abhar, Soroosh. (2011). Factors Contributing to Employees' Turnover Intention. *SEGi Review*. 4(2): 31-41

Higgins, C. A.; Duxbury, L. E.; & Irving, R. H. (1992). Work-Family Conflict in the Dual-Career Family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 51: 51-75.

Higgins, C. A.; Duxbury, L.; & Johnson, K. L. (2000). Part-Time Work for Women: Does it Really Help Balance Work and Family?. *Human Resource Management*. 39: 17–32.

Hill, R. W.; Huelsman, T. J.; & Araujo, G. (2010). Perfectionistic Concerns Suppress Associations between Perfectionistic Strivings and Positive Life Outcomes. *Personality and Individual Differences*. 48: 584-589.

Hill, R. W.; McIntire, K.; & Bacharach, V. R. (1997). Perfectionism and the Big Five factors. *Journal of Social Behavior and Personality*. 12: 257-270.

Hill, R. W.; Zrull, M. C.; & Turlington, S. (1997). Perfectionism and Interpersonal Problems. *Journal of Personality Assessment*. 69: 81-103.

Hofmann, D. A.; & Tetrick, L. (2003). *Health and Safety in Organizations: A Multilevel Perspective*. New York: John Wiley & Sons.

Holahan, C. K.; & Gilbert, L. A. (1979). InterroleConfict for Working Women: Careers Versus Jobs. *Journal of Applied Psychology*. 64(1): 86-90.

Holley, W. H.; & Jennings, K. M. (1987). *Personel/Human Resource Management Contributions and Activities*. New York: The Dryden Press.

Hoobler, Jenny M.; Hu, Jia; & Wilson, Morgan. (2010). Do Workers Who Experience Conflict between the Work and Family Domains Hit a "Glass Ceiling?": A Meta-Analytic Examination. *Journal of Vocational Behavior*. 77: 481–494.

Hoogendoorn, Sander; Oosterbeek, Hessel; & Praag, van Mirjam. (2013). The Impact of Gender Diversity on the Performance of Business Teams: Evidence from a Field Experiment. *Management Science*. 59(7): 1-29.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.

House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Hox, J. (2002). *Multilevel Analysis, Techniques and Applications*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

_____. (2010). *Multilevel Analysis: Techniques and Applications*. 2nd ed. New York: Routledge.

Hsu, Yu Ru. (2011). Work-Family Conflict and Job Satisfaction in Stressful Working Environments: The Moderating Roles of Perceived Supervisor Support and Internal Locus of Control. *International Journal of Manpower*. 32(2): 233–248.

Ismail, Kamariah; Khurram, Wafa; Hussain, Tajammal; & Syed Khurram, Ali Jafri. (2011). Perceptions for Transformational Leadership, Followers' Psychological Capital and Intent to Leave in Pakistan: An Insight from Medical and Engineering Sector. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*. 1(8): 49-61.

Jago, A. G. (1982). Leadership: Perspectives in Theory and Research. *Management Science*. 28: 315-336.

James, L. R.; Demaree, R. G.; & Wolf, G. (1984). Estimating within-group Interrater Reliability with and without Response Bias. *Journal of Applied Psychology*. 84: 349-361.

Jensen, S. M.; & Luthans, F. (2002). The Impact of Hope in the Entrepreneurial Process: 28 Psychological Capital Exploratory Research Findings. In *Decision Sciences Institute Conference Proceedings*. San Diego, California.

Jiang, Hua. (2012). A Model of Work–Life Conflict and Quality of Employee–Organization Relationships (EORs): Transformational Leadership, Procedural Justice, and Family-Supportive Workplace Initiatives. *Public Relations Review*. 38: 231–245.

Joreskog, K. G.; & Sorbom, D. (1996). *LISREL 8: User's Reference Guide*. Chicago, IL: Scientific Software International.

Judge, T. A.; & Bono, J. E. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations Traits—Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability—with Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 86: 80–92.

Kahn, R. (1979). Aging and Social Support. In *Aging From Birth to Death: An Interdisciplinary Perspective*. Riley, M. W. Boulder, Colorado: Westview.

Kaplan, B. H.; Cassel, J. C.; & Gore, S. (1977). Social Support and Health. *Medical Care*. 15: 47-58.

Karatepe, O. M.; & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion and motivation: A study of Frontline Employees in Northern Cyprus Hotels. *Hospital Management*. 26: 645-665.

_____. (2008). Affectivity, Conflicts in the Work–Family Interface, and Hotel Employee Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*. 27: 30–41.

Kasraie, Shokoufeh; Parsa, Sheler; Hassani, Mohammad; & Ghasem-Zadeh, Abolfazl. (2014). The Relationship between Quality of Work Life, Job Stress, Job Satisfaction and Citizenship Behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff. *Patient Safety & Quality Improvement Journal*. 2(2): 77-81.

Kelloway, E. K.; Gottlieb, B. H.; & Barham, L. (1999). The Source, Nature, and Direction of Work and FamilyConflict: A Longitudinal Investigation. *Journal of Occupational Health Psychology*. 4: 337–346.

Keyes, C. L. M.; & Haid, J. (2003). *Flourishing: Positive psychology and the Life Well-Lived*. Washington: American Psychological Association.

Khatri, Naresh; Budhwar, Pawan; & Fern, Chong Tze. (n.d.). *Employee Turnover: Bad Attitude or Poor Management?.* Retrieved 1 October, 2013, from http://www3.ntu.edu.sg/nbs/sabre/working_papers/12-99.pdf

Kim, J. L. S.; & Ling, C. S. (2001). Work-Family Conflict of Women Entrepreneurs in Singapore. *Women in Management Review*. 16(5): 204-221.

King, A. C.; Jeffery, R. W.; Fridinger, F.; Dusenbury, L.; Provence, S.; Hedlund, S. A.; & Spangler, K. (1995). Environmental and Policy Approaches to Cardiovascular Disease Prevention through Physical Activity: Issues and Opportunities. *Health Education Quarterly*. 22: 499-511.

Klein, A. G.; & Moosbrugger, H. (2000). Maximum Likelihood Estimation of Latent Interaction Effect with the LMS Method. *Psychometrika*. 65(4): 457-474.

Klein, K. J.; & Kozlowski, S. W. (2000). From Micro to Meso: Critical Steps in Conceptualizing and Conducting Multilevel Research. *Organizational Research Methods*. 3(3): 211-236.

Kleinke, J. D. (1998). *Bleeding Edge: The Business of Health Care in The New Century*. Maryland: An Aspen Publication.

Kobori, O. (2006). *A Cognitive Model of Perfectionism: The Relationship of Perfectionism Personality to Psychological Adaptation and Maladaptation*. Unpublished doctoral dissertation, University of Tokyo, Tokyo. Retrieved April 30, 2008, from http://www1.ocn.ne.jp/~cbt/phd.pdf

Kong, Sheldon Xiaodong; Wertheimer, A. I.; Serradell, J.; & McGhan, W. F. (2004). Psychometric Evaluation of Measures of Organizational Commitment and Intention to Quit among Pharmaceutical Scientists. *Pharmaceutical Research*. 11(1): 171–180.

Kopelman, R. E.; Greenhaus, J. H.; & Connolly, T. F. (1983). A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study. *Organizational Behavior and Human Performance*. 32: 198-215.

Kossek, E. E; & Ozeski, C. (1998). Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology.* 83(2): 139-149.

Kossek, Ellen Ernst; Pichler, Shaun; Bodner, Todd; & Hammer, Leslie B. (2011). Workplace Social Support and Work–Family Conflict: A Meta-Analysis Clarifying the Influence of General and Work–Family-Specific Supervisor and Organizational Support. *Personnel Psychology*. 64(2): 289–313.

Kotter, J. P. (1990). *A Force for Change: How Leadership Differ from Management*. New York: Havard Business Press.

Kozlowski, S. W. J.; & Klein, K. J. (2000). A Multilevel Approach to Theory and Research in Organizations: Contextual, Temporal, and Emergent Processes. In *Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations: Foundations, Extensions, and New Directions*. Klein, K. J.; & Kozlowski, S. W. J. San Francisco: Jossey-Bass.

Kuhnert, K. W. (1994). Transforming Leadership: Developing People through Delegation. In *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Bass, B. M.; &Avolio, B. J. pp. 10–25. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Lambert, E.; & Hogan, N. (n.d.). *Possible Antecedents of Correctional Staff Work on Family Conflict.* Retrieved 21 November, 2011, from http://www.picj.org/docs/issue2/Possible%20Antecedents%20of%20Correctional%20Staff%20Work%20on%20Family%20Conflict.pdf

Lambert, E. G.; Hogan, N. L.; & Cheeseman, K. (2013). Research Note – Strain-Based Work-Family Conflict and its Relationship with Perceptions of Distributive and Procedural Justice among Correctional Staff. *Journal of Police and Criminal Psychology*. 28: 35–47.

Lamberti, E. G.; Hogan, N. L.; & Barton, S. M. (2002). The Impact of Work-Family Conflict on Correctional Staff Job Satisfaction: An Exploratory Study. *American Journal of Criminal Justice*. 27(1): 35-52.

Lapierre, Laurent M.; Spector, Paul E.; Allen, Tammy D.; Poelmans, Steven; Cooper, Cary L.; O'Driscoll, Michael P.; Sanchez, Juan I.; Brough, Paula; & Kinnunen, Ulla. (2008). Family-Supportive Organization Perceptions, Multiple Dimensions of Work–Family Conflict, and Employee Satisfaction: A Test of Model across Five Samples. *Journal of Vocational Behavior*. 73: 92–106.

Larwood, L.; Wright, T. A.; Desrochers, S.; & Dahir, V. (1998). Extending Latent Role and Psychological Contract Theories to Predict Intent to Turnover and Politics In Business Organizations. *Group and Organization Management*. 23(2): 100-123.

Lawler, E. E. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness: A Psychological View*. New York: McGraw-Hill.

Lawson, Katie M.; Davis, Kelly D.; Crouter, Ann C.; & O'Neill, John W. (2013). Understanding Work-Family Spillover in Hotel Managers. *International Journal of Hospitality Management*. 33: 273-281.

Lazarus, R. S.; & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

LeBreton, J. M.; & Senter, J. L. (2008). Answers to 20 Questions about Interrater Reliability and Interrater Agreement. *Organizational Research Method*. 11: 815 – 852.

Lee, Chun-Chang; Huang, Sheng-Hsiung; & Zhao, Chen- Yi. (2013). A Study on Factors Affecting Turnover Intention of Hotel Empolyees. *Asian Economic and Financial Review*. 2(7): 866-875.

Leonard, Barton D. (1995). *Wellsprings of Knowledge*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Leung, K. (1997). Negotiation and Reward Allocations across Cultures. In *New Perspectives on International Industrial/Organizational Psychology*. Earley, P. C.; & Erez, M. San Francisco, California: New Lexington.

Leventhal, G. S. (1980). What Should Be Done with Equity Theory? New Approaches to the Study of Fairness in Social Relationships. In *Social Exchange: Advances in Theory and Research*. Gergen, K. J.; Greenberg, M. S.; & Willis, R. H. New York: Plenum Press.

Levinson, H.(1965). Reciprocation: The Relationship between Man and Organization. *Administrative Science Quarterly*. 9: 370-390.

Lind, E. A.; & Tyler, T. R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Plenum.

Linley, P.; & Joseph, S. (2004). *Positive Psychology in Practice*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.

Little, Todd D.; Rhemtulla, Mijke; Gibson, Kimberly; & Schoemann, Alexander M. (2013). Why the Items versus Parcels Controversy Needn't Be One. *Psychol Mehtods*. 18(3): 285-300.

Liu, Jun; Kwan, Ho Kwong; Lee, Cynthia; & Hui, Chun. (2013). Work-to-Family Spillover Effects of Workplace Ostracism: The Role of Work-Home Segmentation Preferences. *Human Resource Management*. 52(1): 75-94.

Lobel, S. (1991). Allocation of Investment in Work and Family Roles: Alternative Theories and Implications for Research. *Academy of Management Review*. 16(3): 507-521.

Locke, T. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Dunnette, M. D. Chicago, Illinois: Rand McNally.

Locke, Edwin A.; & Latham, Gary P. (2006). New Directions in Goal-Setting Theory. *Current Directions In Psychological Science*. 15(5): 265-268.

Lopez, S.; & Snyder, C. R. (2003). Positive Psychological Assessment: A Handbook of Models and Measures. Washington, DC: American Psychological Association.

Loudon, David L.; & Della, Albert J. Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and Applications*. Volume 1. New York: McGraw-Hill.

Lu, Luo; Kao, Shu-Fang; Chang, Ting-Ting; Wu, Hsin-Pei; & Cooper, Cary L. (2008). Work/Family Demands, Work Flexibility, Work/Family Conflict, and Their Consequences at Work: A National Probability Sample in Taiwan. *International Journal of Stress Management*. 15(1): 1-21.

Luthans, F. (2002a). The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 23: 695–706.

_____. (2002b). Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths. *Academy of Management Executive*. 16(1): 57–72.

_____. (2003). Positive Organizational Behavior (POB): Implications for Leadership and HR Development and Motivation. In *Motivation and Leadership at Work*. Steers, R. M.; Porter, L. W.; & Begley, G. A. pp. 187–195. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Luthans, F.; Avey, J. B.; Avolio, B. J.; Norman, S. M.; & Combs, G. J. (2006). Psychological Capital Development: Toward a Micro-Intervention. *Journal of Organizational Behavior*. 27: 387–393.

Luthans, F.; & Avolio, B. (2003). Authentic Leadership: A Positive Development Approach. In *Positive Organizational Scholarship*. Cameron, K. S.; Dutton, J. E.; & Quinn, R. E. pp. 241–258. San Francisco: Berrett-Koehler.

Luthans, F.; Avolio, B. J.; Walumbwa, F. O.; & Li, W. (2005). The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*. 1: 249–271.

Luthans, Fred; Youssef, Carolyn M.; & Avolio, Bruce J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.

Luthans, F.; & Jensen, S. M. (2002). Hope: A New Positive Strength for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*. 1: 304–322.

Luthans, F.; Luthans, K.; & Luthans, B. (2004). Positive Psychological Capital: Going Beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*. 47(1): 45–50.

Luthans, F.; Van Wyk, R.; & Walumbwa, F. O. (2004). Recognition and Development of Hope for South African Organizational Leaders. *Leadership and Organization Development Journal*. 25: 512–527.

Luthans, F.; & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*. 33(2): 143–160.

Maas, C. J. M.; & Hox, J. J. (2005). *Sample Sizes for Multilevel Modeling*. Utrecht, Netherlands: Department of Methodology and Statistics, Utrecht University.

MacEwen, K. E.; & Barling, J. (1994). Daily Consequences of Work Interference with Family and FamilyInterference with Work. *Work & Stress*. 8: 244–254.

Madsen, S. R. (2003). The Effects of Home-Based Teleworking on Work-Family Conflict. *Human Resource Development Quarterly.* 14: 35–58.

Mahdi, Ahmad Faisal; MohdZin, Mohamad Zaid; MohdNor, MohdRoslan; Sakat, Ahamad Asmadi; & AbangNaim, AbangSulaiman. (2012). The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *American Journal of Applied Sciences*. 9(9): 1518.

Major, V. S.; Klein, K. J.; & Ehrhart, M. G. (2002). Work Time, Work Interference with Family, and PsychologicalDistress. *Journal of Applied Psychology*. 87: 427–436.

Mannix, E. A.; & Neale, M. A. (2005). What Difference Makes a Difference?. *Psychological Science in the Public Interest*. 6(2): 31-32.

March, J. G.; & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley.

Martire, L. M.; Stephens, M. A. P.; & Townsend, A. L. (2000). Centrality of Women's Multiple Roles: Beneficial and Detrimental Consequences for Psychological Well-Being. *Psychology and Aging*. 15: 148–156.

Masten, A. S. (2001). Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist*. 56: 227–239.

Masten, A. S.; & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in Development. In *Handbook of Positive Psychology*. Snyder, C. R.; & Lopez, S. J. pp. 74–88. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.

Matzeder, M. E.; & Krieshok, T. S. (1995). Career Self-Efficacy and the Prediction of Work and Home Role Salience. *Journal of Career Assessment*. 3(3): 331-340.

McMurray, A. J.; Pirola-Merio, A.; Sarros, J. C.; & Islam, M. M. (2010). Leadership, Climate, Psychological Capital, Commitment, and Wellbeing in a Non-Profit Organization. *Leadership & Organization Development Journal*. 31(5): 436-457.

Medina, Elizabeth. (2012). *Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: What does Organizational Culture Have To Do With It?*. Masters of Arts. New York: Columbia University. Photocopied.

Mennino, S. F.; & Brayfield, A. (2002). Job-Family Trade-offs. *Work and Occupations*. 29: 226–256.

Merton, R. K. (1957). *Social Theory and Social Structure*. Glencoe, Illinois: Free Press.

Meyer, J. P.; Allen, N. J.; & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78(4): 538-551.

Michaels, C. E.; & Spector, P. E. (1982). Causes of Employee Turnover: A Test of the Mobley, Griffeth, Hand and Meglino Model. *Journal of Applied Psychology*. 67(1): 53-59.

Michaels, E.; Handfield- Jones, H.; & Axelrod, B. (2001). *The War for Talent*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Michel, Jesse S.; & Clark, Malissa A. (2009). Has it been Affect all Along? A Test of Work-to-Family and Family-to-Work Models of Conflict, Enrichment, and Satisfaction. *Personality and Individual Differences*. 47: 163–168.

Michel, Jesse S.; Mitchelson, Jacqueline K.; Kotrba, Lindsey M.; LeBreton, James M.; & Baltes, Boris B. (2009). A Comparative Test of Work-Family Conflict Models and Critical Examination of Work-Family Linkages. *Journal of Vocational Behavior*. 74: 199–218.

Michael, P. O. D.; Brough, P.; & Kalliath, T. J. (2004). Work/Family Conflict, Psychological Well-Being, Satisfaction and Social Support: A Longitudinal Study in New Zealand. *Equal Opportunities International*. 23(1/2): 36-56.

Michela, Jesse S.; Mitchelson, Jacqueline K.; Pichlerc, Shaun; & Cullen, Kristin L. (2010). Clarifying Relationships among Work and Family Social Support, Stressors, and Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 76(1): 91–104.

Miller, D. L. (2001). Examining Teamwork KSAs and Team Performance. *Small Group Research*. 32(6): 745 - 766.

Minnotte, K. L.; Minnotte, M. C.; Pedersen, D. E.; Mannon, S. E.; & Kiger, G. (2010). His and Her Perspectives: Gender Ideology, Work-to-Family Conflict, and Marital Satisfaction. *Sex Roles*. 63: 425–438.

Mitchelson, Jacqueline K. (2009). Seeking the Perfect Balance: Perfectionism and Work–Family Conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 82(2): 349–367.

Mobley, W. H.; Griffeth, R. W.; Hand, H. H.; & Meglino, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin*. 86: 493-522.

Moorman, Robert H.; Blakely, Gerald L.; & Niehoff, Brian P. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. *The Academy of Management Journal*. 41(3): 351-357.

Morgeson, F. P.; & Hofmann, D. A. (1999). The Structure and Function of Collective Constructs: Implications and Performance as Scientific Inquiry into Score Meaning. *American Psychologist*. 50: 741 – 749.

Morris, Richard; & Seeman, Malvin. (1950). The Problem of Leadership: An Interdisciplinary Approach. *American Journal of Sociology*. 56: 149-155.

Mosadeghrad, Ali Mohammad; Ferlie, Ewan; & Rosenberg, Duska. (2007). A Study of the Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention among Hospital Employees. *Health Services Management Research*. 21(4): 211-227.

Mossholder, K. W.; Settoon, R. P.; & Henagan, S. C. (2005). A Relational Perspective on Turnover: Examining Structural, Attitudinal and Behavioral Predictors. *Academy of Management Journal*. 48(4): 807-818.

Mowday, Richard T.; Steers, Richard M.; & Porter, Lyman W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14: 224-247.

Munir, F.; Nielsen, K.; Garde, A. H.; Albertsen, K.; &Carneiro, I. G. (2012). Mediating the Effects of Work–Life Conflict between Transformational Leadership and Health-Care Workers' Job Satisfaction and Psychological Well-Being. *Journal of Nursing Management*. 20: 512–521.

Muthẽn, B. O. (1994). Multilevel Covariance Structure Analysis. *Sociology Method & Research*. 24: 249 - 265.

Mustapha, Noraani; Ahmad, Aminah; Uli, Jegak; & Idris, Khairuddin. (2011). Work-Family Factors and its Relationships between Dispositional, Occupational Characteristics and Intention to Stay. *International Journal of Business Research and Management*. 2(3): 74-92.

Namasivayam, K.; & Mount, D. (2004). The Relationship of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Tourism Research*. 28: 242-250.

Namasivayam, K.; & Zhao, X. (2007). An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships between Work–Family Conflict and Job Satisfaction among Hospitality Employees in India. *Tourism Management*. 28: 1212-1223.

Namayandeh, Hajar; Juhari, Rumaya; & Yaacob, Siti Nor. (2011). The Effect of Job Satisfaction and Family Satisfaction on Work-Family Conflict (W-FC) and Family-Work Conflict (F-WC) among Married Female Nurses in Shiraz-Iran. *Asian Social Science*. 7(2): 88-95.

Namayandeh, Hajar; Yaacob, SitiNor; & Juhari, Rumaya. (2010). The Influences of Work Support and Family Support on Work- Family Conflict (W-FC) among Married Female Nurses in Shiraz-Iran. *Journal of American Science*. 6(12): 534-540.

Netemeyer, R. G.; Boles, J. S.; & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work–Family Conflict and Family–Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*. 81: 400–410.

Ngamkroeckjoti, C.; Phanitchrattana, S.; & Ounprechavanit, P. (2013). Factors affect Turnover Intention of Bangkok Air Conditioning Company. *IRISET ICEMCE'2013 and ICHCES'2013*, March 15-16, Pattaya, Thailand.

Nguyen, Tho D.; & Nguyen, Trang T. M. (2012). Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*. 32(1): 87-95.

Noor, Noraini M. (2004). Work-Family Conflict, Work- and Family-Role Salience, and Women's Well-Being. *The Journal of Social Psychology*. 144(4): 389–405.

O'Driscoll, M. P.; Brough, P.; & Kalliath, T. J. (2004). Work/Family Conflict, Psychological Well-Being, Satisfaction and Social Support: A Longitudinal Study in New Zealand. *Equality, Diversity, and Inclusion: An International Journal*. 23(1): 36-56.

O'Driscoll, M. P.; Ilgen, D. R.; & Hildreth, K. (1992). Time Devoted to Job and Off-Job Activities, Interrole Conflict, and Affective Experiences. *Journal of Applied Psychology*. 77: 272–279.

Olson, D. H.; & Wilson, M. (1982). Family Satisfaction. In *Families: What Makes Them Work*. Olson, D.H.; et al. Newbury Park, California: Sage Publishing.

Olusegun, Solomon Oyetola. (2013). Influence of Job Satisfaction on Turnover Intentions of Library Personnel in Selected Universities in South West Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, Paper 914.

Paas, F.; & Vanmerrienboer, J. J. G. (1993). The Efficiency of Instructional Conditions – an Approach to Combine Mental Effort and Performance-Measures. *Human Factors. 35*(4): 737-743.

Pacht, A. R. (1984). Reflections on Perfection. *American Psychologist*. 39: 386-390.

Parasuraman, S.; & Greenhaus, J. H. (2002). Toward Reducing some Critical Gaps in Work-Family Research. *Human Resource Management Review*. 12: 299-312.

Parker, S. (1998). Enhancing Role-Breadth Self-Efficacy: The Roles of Job Enrichment and Other Organizational Interventions. *Journal of Applied Psychology*. 83: 835–852.

Pelled, L. H.; Eisenhardt, K. M.; & Xin, K. R. (1999). Exploring the Black Box: An Analysis of Work Group Diversity, Conflict, and Performance. *Administrative Science Quarterly*. 44(1): 1-28.

Perrewé, P. L.; Hochwarter, W. A.; & Kiewitz, C. (1999). Value Attainment: An Explanation for the NegativeEffects of Work-Family Conflict on Job and Life Satisfaction. *Journal of Occupational Health Psychology*. 4: 318–326.

Peterson, C. (2000). The Future of Optimism. *American Psychologist*. 55: 44–55.

Peterson, C.; & Seligman, M. E. P. (2004). *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification*. New York: Oxford University Press.

Peterson, S. J.; & Luthans, F. (2003). The Positive Impact and Development of Hopeful Leaders. *Leadership and Organization Development Journal*. 24(1): 26–31.

Pfeffer, J. (1983). Organizational Demography. *Research in Organizational Behaviour*. 5: 299-357.

Pfeffer, J.; & Sutton, R. I. (2006). Evidenced-Based Management. *Harvard Business Review*. 84(1): 63–74.

Pigors, P.; & Myers, C. A. (1973). *Personnel Administration: A Point of View and Method*. New York: McGraw-Hill.

Pitts, Liz. (2008). *Perfectionism Facts*. Retrieved 27 June, 2008, from http://www.lifescript.com/channels/healthy_living/Life_Tips/perfectionism_facts.asp

Plech, Joseph H. (1977). The Work-Family Role System. *Social Problem*. 24: 417-427.

Preacher, K.; Zyphur, M. J.; & Zhang, Z. (2010). A General Mutilevel SEM Framework for Assessing Multilevel Mediation. *Psychological Methods*. 15(3): 209-233.

Price, J. I. (1977). *The Study of Turnover*. USA: The Iowa State University Press.

Price, J. L.; & Mueller, C. W. (1986). *Handbook of Organizational Measurement.* Cambridge, Massachusetts: Ballinger.

Randhawa, Gurpreet. (2007). Relationship between Job Satisfaction and Turnover Intentions : An Empirical Analysis. *Indian Management Studies Journal*. 11: 149-159.

Rantanen, Marika; Mauno, Saija; Kinnunen, Ulla; & Rantanen, Johanna. (2011). Do Individual Coping Strategies Help or Harm in the Work–Family Conflict Situation? Examining Coping as a Moderator between Work–Family Conflict and Well-Being. *International Journal of Stress Management*. 18(1): 24 – 48.

Rathi, Neerpal; & Barath, M. (2012). *Work-Family Conflict and Job and Family Satisfaction: Moderating Effect of Social Support among Police Personnel*. India: Amrita School of Business.

Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. London: Harvard University Press.

Reardon, K. K. (1982). Conversational Deviance: A Structural Model. *Human Communication Research*. 9: 59-74.

Rhoades, Linda; & Eisenberger, Robert. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*. 87: 698-714.

Riggio, Ronald E. (1999). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.

Robert K.; & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. 5thed. Boston: Allyn and Bacon.

Rogelberg, S. G. (2007a). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*: 1st Volume. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

_____. (2007b). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*: 2nd Volume. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the Self*. New York: Basic Books.

Rothbard, N.; & Edwards, J. (2003). Investment in Work and Family Roles: A Test of Identity and Utilitarian Motives. *Personnel Psychology*. 56(3): 699-730.

Rotondo, D. M.; Carlson, D. S.; & Kincaid, J. F. (2003). Coping with Multiple Dimensions of Work-Family Conflict. *Personnel Review*. 32: 275–296.

Roy, Xinyuan; & Namasivayam, KarthikNamasivayam Zhao. (2013). The Relationship of Chronic Regulatory Focus to Work-Family Conflict and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 458– 467.

Roy, Xinyuan Zhao; & Mattila, Anna S. (2012). Examining the Spillover Effect of Frontline Employees' Work–Family Conflict on Their Affective Work Attitudes and Customer Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*. 33: 310–315.

Russell, A. M.; Bulger, C. A.; & Barnes-Farrell, J. L. (2010). *Journal of Vocational Behavior*. 76: 78–90.

Russo, James A.; & Waters, Lea E. (2006). Workaholic Worker Type Differences in Work-Family Conflict: The Moderating Role of Supervisor Support and Flexible Work Scheduling. *Career Development International*. 11(5): 418–439.

Sait, Gurbuz; Omer, Turunc; & Mazlum, Celik. (2012). The Impact of Perceived Organizational Support on Work–Family Conflict: Does Role Overload Have a Mediating Role?. *Economic and Industrial Democracy*. 34(1): 145–160.

Salleh, Rohani; Mishaliny, Sivadahasan Nair; & Haryanni, Harun. (2012). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia. *World Academy of Science, Engineering and Technology*. 72: 316-323.

Sayless, L. R.; & Strauss, G. (1977). *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice-Hill.

Scheier, M. F.; & Carver, C. S. (1985). Optimism, Coping, and Health: Assessment and Implications of Generalized Outcome Expectancies. *Health Psychology*. 4: 219–247.

Schermerhorn, J. R.; Hunt, J. G.; & Osborn, R. N. (2000). *OrganisationalBehaviour*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.

Schippers, Michaéla C.; Hartog, Deanne N. Den; Koopman, Paul L.; & Daan, van Knippenberg. (2007). *The Role of Transformational Leadership in Enhancing Team Reflexivity*. Retrieved 21 September, 2013, from http://repub.eur.nl/pub/10720/ERS-2007-080-ORG.pdf

Schmidt, F.; & Hunter, J. (2000). Select on Intelligence. In *The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behavior*. Locke, E. pp. 3–14. Oxford, United Kingdom: Blackwell.

Schminke, M.; Ambrose, M. L.; & Noel, T. W. (1997). The Effect of Ethical Frameworks on Perceptions of Organizational Justice. *Academy of Management Journal*. 40(5): 1190-1207.

Schrodt, P. (2009). Family Strength and Satisfaction as Functions of Family Communication Environments. *Communication Quarterly*. 57: 171-186.

Schrodt, P.; Soliz, J.; & Braithwaite, D. O. (2008). A Social Relations Model of Everyday Talk and Relational Satisfaction in Stepfamilies. *Communication Monographs*. 75: 190-217.

Schultz, Duan P.; & Schultz, Sydney Ellen. (2006). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. London: Pearson Prentice Hall.

Schumm, W. R.; Paff-Bergen, L. A.; Hatch, R. C.; Obiorah, F. C.; Copeland, J. M.; & Meens, L. D. (1986). Concurrent and Discriminant Validity of the Kansas Marital Satisfaction Scale. *Journal of Marriage and the Family*. 48(2): 381-387.

Seligman, M. E. P. (1998). *Learned Optimism*. New York: Pocket Books.

Selvarajan, T. T.; Cloninger, Peggy A.; & Singh, Barjinder. (2013). Social Support and Work-Family Conflict: A Test of an Indirect Effect Model. *Journal of Vocational Behavior*. 83: 486-499.

Selye, H. (1993). History of Stress Concept. In *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. Goldberger, L. & Breznitz, S. pp. 7-17. 2nd Ed. New York: The Free Press.

Sherry, S. B.; Law, A.; Hewitt, P. L.; Flett, G. L.; & Besser, A. (2008). Social Support as a Mediator of the Relationship between Perfectionism and Depression: A Preliminary Test of the Social Disconnection Model. *Personality and Individual Differences*. 45: 339-344.

Shibaoka, Michi; Takada, Misato; Watanabe, Mayumi; Kojima, Reiko; Kakinuma, Mitsuru; Tanaka, Katsutoshi; & Kawakami, Norito. (2010). Development and Validity of the Japanese Version of the Organizational Justice Scale. *Industrial Health*. 48: 66–73.

Shockley, Kristen M.; & Singla, Neha. (2011). Reconsidering Work–Family Interactions and Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Management*. 37(3): 861-886.

Shore, L. M.; & Shore, T. H. (1995). Perceived Organizational Support and Organizational Justice. In *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of the Workplace*. Cropanzano, R. S.; &Kacmar, K. M. pp. 149-164. Westport, Connecticut: Quorum.

Shore, L. M.; & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 78: 774-780.

Simola, Sheldene; Barling, Julian; & Turner, Nick. (2012). Transformational Leadership and Leaders' Mode of Care Reasoning. *Journal of Business Ethics*. 108: 229–237.

Slaney, R. B.; Rice, K. G.; Mobley, M.; Trippi, J.; & Ashby, J. S. (2001). The Revised Almost Perfect Scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*. 34: 130–145.

Smilkstein, G. (1978) The Family APGAR: a Proposal for a Family Function Test and Its Use by Physicians. *The Journal of Family Practice*. 6: 1231–1239.

Smith, P. C.; Kendall, L. M.; & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Illinois: Rand McNally.

Snijders, T. A. B.; & Bosker, R. J. (1999). *Multilevel Analysis: An Introduction to Basic and Advanced Multilevel Modeling*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Snyder, C. R. (1995). Managing for High Hope. *R&D Innovator*. 4(6): 6–7.

_____. (2000). *Handbook of Hope*. San Diego: Academic Press.

Snyder, C. R.; Irving, L.; & Anderson, J. (1991). Hope and Health: Measuring the Will and the Ways. In *Handbook of Social and Clinical Psychology*. Snyder, C. R.; & Forsyth, D. R. pp. 285–305. Elmsford, New York: Pergamon.

Snyder, C. R.; & Lopez, S. J. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press.

Snyder, C. R.; Sympson, S. C.; Ybasco, F. C.; Borders, T. F.; Babyak, M. A.; & Higgins, R. L. (1996). Development and Validation of the State Hope Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*. 70: 321–335.

Sousa, P. A.; & Sousa, P. A. A. (2000). Well-being at Work: A Cross-Sectional Study of the Levels and Determinants of Job Satisfaction. *Journal of Socio-Economics*. 29: 517-538.

Stajkovic, A. D.; & Luthans, F. (1998a). Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*. 124: 240–261.

_____. (1998b). Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*. 26: 62–74.

Steers, R. M.; & Mowday, R. (1981). Employee Turnover and Post-Decision Accommodation Process. In *Research in Organizational Behavior*. Cummings, L.; &Staw, B. Greenwich, Connecticut: JAI Press.

Stephens, G. K.; & Sommer, S. M. (1996). The Measurement of Work to Family Conflict. *Educational and Psychological Measurement*. 56(3): 475-486.

Stiglitz, Joseph E. (2006). *Making Globalization Work*. New York: W W. Norton & Company.

Stoeber, J.; & Otto, K. (2006). Positive Conceptions of Perfectionism: Approaches, Evidence, Challenges. *Personality and Social Psychology Review*. 10: 295-319.

Stoeber, J.; & Stoeber, F. S. (2009). Domains of Perfectionism: Prevalence and Relationships with Perfectionism, Gender, Age, and Satisfaction with Life. *Personality and Individual Differences*. 46: 530-535.

Stoeber, J.; & Yang, H. (2010). Perfectionism and Emotional Reactions to Perfect and Flawed Achievements: Satisfaction and Pride only When Perfect. *Personality and Individual Differences*. 49: 246-251.

Stoeva, A. Z.; Chiu, R. K.; & Greenhaus, J. H. (2002). Negative Affectivity, Role Stress, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 60: 1–16.

Stoner, Charles R.; Hartman, Richard I.; & Arora, Raj. (n.d.). Work/Family Conflict: A Study of Women in Management. *The Journal of Applied Business Research*. 7(1): 67-74.

Stryker, S. (1968). Identity Salience and Role Performance: The Relevance of Symbolic Interaction Theory for Family Research. *Journal of Marriage and the Family*. 30(4): 558-564.

_____. (1980). *Symbolic Interactionism: A Social Structural Version*. Benjamin/Cummings, California: Menlo Park.

Stryker, S.; & Serpe, R. T. (1982). Commitment, Identity Salience, and Role Behavior: Theory and Research Example. In *Personality, Roles, and Social Behavior*. Ickes, W; & Knowles, E. S. pp. 199–218. New York: Springer-Verlag.

Tabachnick, Barbara G.; & Fidell, Linda S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. USA: Pearson Education.

Tenbrunsel, A. E.; Brett, Jeanne M.; Maoz, Eyal; Stroh, Linda K.; & Reilly, Anne H. (1995). Dynamic and Static Work – Family Relationships. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. 63(3): 233-246.

Thibaut, J. W.; & Kelley, H. H. (1959). *The Social Psychology of Groups*. New York: John Wiley and Sons.

Thoits, P. (1986). Conceptual, Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress. *Journal of Health and Social Behavior*. 23: 145-159.

Thoits, P. A. (1991). On Merging Identity Theory and Stress Research. *Social Psychology Quarterly*. 54(2): 101–112.

_____. (1992). Identity Structures and Psychological Well-Being: Gender and Marital Status Comparison. *Social Psychology Quarterly*. 55(3): 236–256.

_____. (1995). Identity-Relevant Events and Psychological Symptoms: A Cautionary Tale. *Journal of Health and Social Behavior*. 36: 72–82.

Thomas, L. T.; & Ganster, D. C. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*. 80:6-15.

Thompson, C. A.; Beauvais, L. L.; & Lyness, K. S. (1999). When Work-Family Benefits are not Enough: TheInfluence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 54: 392–415.

Thompson, J.; & Bunderson, J. (2001). Work-Nonwork Conflict and the Phenomenology of Time: Beyond the Balance Metaphor. *Work and Occupations*. 28(1): 17-39.

Thorne, B. M.; & Henley, T. B. (2005). *Connections in the History and Systems of Psychology*. 3rd ed. Boston, Massachusetts: Houghton Mifflin.

Tobin, D. L. (2001). *User Manual for the Coping Strategies Inventory*. Retrieved 21 September, 2013, from http://www.ohioupsychology.com/files/images/holroyd_lab/Manual%20Coping%20Strategies%20Inventory.pdf

Tobin, D. L.; Holroyd, K. A.; & Reynolds, R. (1982). The Assessment of Coping: Psychometric Development of the Coping Strategies Inventory. In *Paper Presented at the Meeting for the Advancement of Bahavior Therapy*. Los Angles.

Tobin, D. L.; Holroyd, K. A.; Reynolds, R. V. C.; & Wigal, J. (1985). The Hierarchical Structure of Coping. In *Presented at the Meeting of Society of Behavioral Medicine*. New Orleans.

Ucho, Aondoaver; Mkavga, Terseer; & Onyishi, Ike E. (2012). Job Satisfaction, Gender, Tenure, and Turnover Intentions among Civil Servants in Benue State. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 3: 378-387.

Viswesvaran C; Sanchez J. I.; & Fisher J. (1999). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta Analysis. *Journal of Vocational Behavior*. 54: 314–334.

Voydanoff, Patricia. (2004). The Effect of Work Demand and Resources on Work-to-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Marriage and Family*. 66: 398-412.

Wagnild, G. M.; & Young, H. M. (1993). *Journal of Nursing Management*. 1(2): 165–178.

Wallace, Jean E. (2005). Job Stress, Depression and Work-to-Family Conflict: A Test of the Strain and Buffer Hypotheses. *Relations Industrielles / Industrial Relations*. 60(3): 510-540.

Wang, Peng; Lawler, John J.; & Shi, Kan. (2013). Work–Family Conflict, Self-Efficacy, Job Satisfaction, and Gender: Evidences From Asia. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. 17(3): 298–308.

Wang, Yang; Chang, Ying; Fu, Jialiang; & Wang, Lie. (2012). Work-Family Conflict and Burnout among Chinese Female Nurses: The Mediating Effect of Psychological Capital. *BMC Public Health*. 12(915): 1-8.

Wayne, J. H.; Musisca, N.; & Fleeson, W. (2004). Considering the Role of Personality in the Work-Family Experience: Relationships of the Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Vocational Behavior*. 64: 108-130.

Weiss, David J.; Dawis, Rene V.; England, George W.; & Lofquist, Lloyd H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Industrial Relations Center, University of Minnesota*. Minneapolis: University of Minnesota.

Weiss, R. S. (1974). The Provisions of Social Relationships. In *Doing unto others*. Rubin, Z. Englewood Clis, New Jersey: Prentice Hall.

Wharton, A. S.; & Blair-Loy, M. (2006). Long Work Hours and Family Life. *Journal of Family Issues*. 27(3): 415-436.

Wherry, R. J. (1984). *Contributions to Correlational Analysis*. New York: Academic Press.

Wiley, M. (1991). Gender, Work, and Stress: The Potential Impact of Role-Identity Salience and Commitment. *Sociological Quarterly*. 32(4): 495-510.

Wright, T. A. (2003). Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time has Truly Come. *Journal of Organizational Behavior*. 24: 437–442.

Wright, T. A.; & Cropanzano, R. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*. 83(3): 486-493.

Yang, Mu-Li. (2012). Transformational Leadership and Taiwanese Public Relations Practitioners' Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Social Behavior and Personality*. 40(1): 31-46.

Yeh, Y. Y.; & Wickens, C. D. (1988). Dissociation of Performance and Subjective Measures of Workload. *Human Factors*. *30*(1): 111-120.

Yildirim, D.; & Aycan, Z. (2008). Nurses' Work Demands and Work-Family Conflict: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45: 1366-1378.

Youssef, C. M.; & Luthans, F. (2005). Resiliency Development of Organizations, Leaders, and Employees: Multi-Level Theory Building for Sustained Performance. In *Monographs in Leadership and Management Volume 3. Authentic Leadership Theory and Practice: Origins, Effects and Development*. Gardner, W.; Avolio, B.; &Walumbwa, F. pp. 303–343. Oxford, United Kingdom: Elsevier.

_____. (2006). Time for Positivity in the Middle East: Developing Hopeful Egyptian Organizational Leaders. In *Advances in Global Leadership (Vol. 4)*. Mobley, W.; & Weldon, E. Oxford, United Kingdom: Elsevier/JAI.

Zhang, J.; & Liu, Y. (2011). Antecedents of Work-Family Conflict: Review and Prospect. *International Journal of Business and Management*. 6(1): 89-103.

Zhao, J.; Settles, B. H.; & Sheng, X. (2011). Family-to-Work Conflict: Gender, Equity and Workplace Policies. *Journal of Comparative Family Studies*. 42(5): 723-738.

Zhou, Qin. (2009). The Impact of Job Satisfaction Affect on Turnover Intention: An Empirical Study Based on the Circumstances of China. *Education Technology and Training, 2009.ETT '09*. Second International Conference on 13-14 Dec. 2009.

Zimet, G. D.; Dahlem, N. W.; Zimet, S. G.; & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*. 52: 30-41.

.....

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รศ.ดร. อรพินทร์ ชูชม

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อ.ดร. ยุทธนา ไชยจูกุล

สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ผศ.ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภาคผนวก ข

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และการทำ Parceling ด้วยวิธีการ Balancing Item แบบ Factorial Algorithm ของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และการทำ Parceling ด้วยวิธีการ Balancing Item แบบ Factorial Algorithm ของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล

ข้อคำถาม	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	Parcel
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์		
TL3	0.680	TRA1
TL 5	0.861	TRA1
TL11	0.809	TRA1
TL13	0.854	TRA1
TL15	0.820	TRA1
TL1	0.812	TRA2
TL2	0.757	TRA2
TL4	0.867	TRA2
TL10	0.827	TRA2
TL14	0.876	TRA2
TL6	0.819	TRA3
TL7	0.804	TRA3
TL8	0.884	TRA3
TL9	0.829	TRA3
TL12	0.857	TRA3
การสร้างแรงบันดาลใจ		
TL16	0.642	TRA4
TL18	0.848	TRA4
TL21	0.913	TRA4
TL23	0.887	TRA4
TL17	0.835	TRA5
TL19	0.912	TRA5
TL20	0.877	TRA5
TL22	0.919	TRA5

ข้อคำถาม	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	Parcel
<u>การกระตุ้นทางปัญญา</u>		
TL27	0.923	TRA6
TL31	0.913	TRA6
TL32	0.900	TRA6
TL24	0.915	TRA7
TL25	0.910	TRA7
TL29	0.928	TRA7
TL26	0.910	TRA8
TL28	0.915	TRA8
TL30	0.936	TRA8
<u>การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล</u>		
TL33	0.442	TRA9
TL34	0.827	TRA9
TL35	0.903	TRA9
TL38	0.920	TRA9
TL36	0.915	TRA10
TL37	0.921	TRA10
TL39	0.902	TRA10
TL40	0.815	TRA10

ภาคผนวก ค

ค่าสถิติการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความยุติธรรมในองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การ

ค่าสถิติการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Parcel	ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC)	ระดับบุคคล/ภายในกลุ่ม (Within Group : W) (Standardized Estimate)				ระดับกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม (Between Group : B) (Standardized Estimate)			
		β	SE	Z	p-value	β	SE	Z	p-value
TRA1	0.126	0.962	0.006	169.286	0.000	0.994	0.040	24.581	0.000
TRA2	0.127	0.954	0.006	155.703	0.000	0.995	0.084	11.816	0.000
TRA3	0.132	0.943	0.007	134.535	0.000	0.998	0.047	21.372	0.000
TRA4	0.105	0.964	0.005	181.500	0.000	0.960	0.066	14.512	0.000
TRA5	0.133	0.971	0.004	225.567	0.000	0.850	0.107	7.975	0.000
TRA6	0.130	0.955	0.007	134.668	0.000	0.944	0.151	6.258	0.000
TRA7	0.132	0.963	0.005	184.273	0.000	0.992	0.109	9.094	0.000
TRA8	0.137	0.978	0.004	232.095	0.000	0.996	0.171	5.811	0.000
TRA9	0.141	0.931	0.009	102.234	0.000	-	-	-	-
TRA10	0.117	0.957	0.007	131.476	0.000	-	-	-	-

x^2 = 113.186 , *df* = 49 , x^2/*df* = 2.310 , CFI = 0.004 , TLI = 0.991 , RMSEA = 0.041 , $SRMR_W$ = 0.008 , $SRMR_B$ = 0.039

ค่าสถิติการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของความยุติธรรมในองค์การ

ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC)	ระดับบุคคล/ภายในกลุ่ม (Within Group : W) (Standardized Estimate)				ระดับกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม (Between Group : B) (Standardized Estimate)			
		β	SE	Z	p-value	β	SE	Z	p-value
OJT1	0.023	0.868	0.022	39.847	0.000	0.907	0.166	5.456	0.000
OJT2	0.024	0.929	0.016	57.742	0.000	0.964	0.226	4.260	0.000
OJT4	0.090	0.895	0.024	36.597	0.000	0.998	0.055	18.311	0.000
OJT5	0.104	0.953	0.017	57.211	0.000	0.998	0.055	18.271	0.000
OJT7	0.020	0.939	0.021	44.661	0.000	0.991	0.285	3.473	0.001
OJT8	0.030	0.871	0.025	34.168	0.000	0.984	0.183	5.365	0.000

$\mathbf{X}^2$ = 39.449 , df = 15 , $\mathbf{X}^2$/df = 2.630 , CFI = 0.992 , TLI = 0.983 , RMSEA = 0.046 , $SRMR_W$ = 0.012 , $SRMR_B$ = 0.200

ค่าสถิติการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของการสนับสนุนจากองค์การ

ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC)	ระดับบุคคล/ภายในกลุ่ม (Within Group : W) (Standardized Estimate)				ระดับกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม (Between Group : B) (Standardized Estimate)			
		β	SE	Z	p-value	β	SE	Z	p-value
OS1	0.071	0.664	0.039	17.115	0.000	0.785	0.122	6.407	0.000
OS2	0.019	0.736	0.035	20.738	0.000	-	-	-	-
OS3	0.086	0.786	0.044	18.055	0.000	0.998	0.073	13.740	0.000
OS4	0.014	0.777	0.030	26.232	0.000	-	-	-	-
OS5	0.056	0.747	0.034	21.961	0.000	0.988	0.089	11.046	0.000
OS6	0.028	0.756	0.035	21.838	0.000	0.952	0.505	1.884	0.060

x^2 = 48.983 , df = 16 , x^2/df = 3.061 , CFI = 0.973 , TLI = 0.949 , RMSEA = 0.052 , $SRMR_W$ = 0.028 , $SRMR_B$ = 0.507

ภาคผนวก ง

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรพหุระดับ

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของตัวแปรระดับกลุ่ม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น		
	α	ω	H
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล	0.980	0.999	0.999
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ($TRAN1_W$)	0.967	0.998	0.998
การสร้างแรงบันดาลใจ ($TRAN2_W$)	0.964	0.998	0.998
การกระตุ้นทางปัญญา ($TRAN3_W$)	0.976	0.998	0.998
การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ($TRAN4_W$)	0.940	0.996	0.996
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับกลุ่ม ($TRAN_B$)	0.991	0.987	0.990
ความยุติธรรมในองค์การระดับบุคคล	0.874	0.996	0.996
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ($OJT1_W$)	0.893	0.988	0.989
ความยุติธรรมระหว่างบุคคล ($OJT2_W$)	0.928	0.988	0.989
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ($OJT3_W$)	0.901	0.986	0.986
ความยุติธรรมในองค์การระดับกลุ่ม (OJT_B)	0.899	0.972	0.982
การสนับสนุนจากองค์การระดับบุคคล ($OSUP_W$)	0.706	0.989	0.989
การให้ความสำคัญจากองค์การ ($OSUP1_W$)	0.804	0.980	0.980
การรับรู้จากองค์การ ($OSUP2_W$)	0.793	0.979	0.979
การสนับสนุนจากองค์การระดับกลุ่ม ($OSUP_B$)	0.694	0.949	0.969

ภาคผนวก จ

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 085/57E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การศึกษาอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะโอนย้าย และคุณภาพชีวิตของพนักงานคุมประพฤติ

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวตวงทอง สังข์แก้ว

สังกัด: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1.	แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 12 ก.ย. 2557
2.	โครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 12 ก.ย. 2557
3.	เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 12 ก.ย. 2557
4.	หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 12 ก.ย. 2557

(ลงชื่อ).....

(อาจารย์ แพทย์หญิงจันทร์ทรา ตนันท์ยุทธวงศ์)

เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-079/2557

วันที่ให้การรับรอง : 18/09/2557

วันหมดอายุใบรับรอง : 18/069/2558

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวตวงทอง สังข์แก้ว
วันเดือนปีเกิด	11 มกราคม พ.ศ. 2525
สถานที่เกิด	อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 50 หมู่บ้านประชานิเวศน์ 3 ซอย 3 ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักนายกรัฐมนตรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2558	วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) จาก สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2550	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) จาก คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2547	วิทยาศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยา) จาก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนพัทลุง จังหวัดพัทลุง