155.625
ส๓๒๒ป
ส.3

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธน ..

ปริญญานิพนธ์
ของ
ถนิมกาญจน์ พิพัฒนโยธะพงศ์

ส.ค. 2544

ท๑๒๔๖๗

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2544
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพยทัศน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพยทัศน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ดร. นิยะดา จิตต์จรัส)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่....๑....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ สมเกียรติ ทิพยทัศน์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือสำหรับทำวิจัยครั้งนี้ และกราบขอบพระคุณที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบปากเปล่าด้วยความเต็มใจ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบปากเปล่าด้วยความเต็มใจ

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนความเมตตาแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายการพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ รวมถึงพนักงานธนาคารทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณดวงฤทัย ศรีวะรมย์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงเพื่อนๆทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่รำพึง พิพัฒนโยธะพงศ์ ผู้ซึ่งคอยให้ความรักให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอด ดวงวิญญาณของคุณสุวิทย์ พิพัฒนโยธะพงศ์ คุณพ่อที่เป็นที่รักและระลึกถึงเสมอ และขอขอบพระคุณ คุณลุง คุณป้า รวมถึงสมาชิกในครอบครัว ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจที่ดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพยิ่ง ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และสมาชิกที่รักทุกคนในครอบครัวที่ให้กำลังใจ และการสนับสนุนทุกๆด้าน จนการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ถนิมกาญจน์ พิพัฒนโยธะพงศ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	6
	ความสำคัญในการศึกษาค้นคว้า	6
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ	7
	นิยามเชิงปฏิบัติการ	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
	ธนาคารพาณิชย์	13
	ความพึงพอใจในชีวิต	18
	ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	18
	องค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิต	26
	ความพึงพอใจในงาน	30
	ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต	33
	ความพึงพอใจในครอบครัว	35
	ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
	ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิต	40
	เพศ กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิต	41

บทที่		หน้า
	ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	42
	ความหมาย แนวคิดของบทบาท	42
	ความหมาย และแนวคิดของความขัดแย้งในบทบาท	46
	ความหมายและแนวคิดของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	49
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
	เพศ กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	51
	ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต	52
	ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในครอบครัว	56
	ความหมายของความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว	56
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
	ความขัดแย้งในงานกับความพึงพอใจในงาน	57
	ความขัดแย้งในครอบครัวกับความพึงพอใจในครอบครัว	57
	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	58
	ความหมายและแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	58
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62
	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต	62
	กรอบความคิดในการวิจัย	64
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	65
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	67
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
	วิธีดำเนินการสุ่มตัวอย่าง	67
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
	การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	78
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82

บทที่		หน้า
5	บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	93
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	93
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	93
	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	95
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	99
	การวิเคราะห์ข้อมูล	99
	อภิปรายผล	102
	ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม		111
ภาคผนวก		123
ประวัติย่อผู้วิจัย		141

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา..... 68

2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว..... 82

3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความพึงพอใจในงานต่าง..... 84

4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความพึงพอใจในครอบครัวต่างกัน..... 85

5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่างกัน.... 86

6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย

7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความขัดแย้งในครอบครัวต่างกัน..... 88

8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่างกัน..... 89

9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว..... 90

10 แสดงการหากลุ่มตัวทำนายที่มีนัยสำคัญ ในการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว..... 91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงผังการจัดองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่.....	17
2	ตารางแสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Malow"s Hierarchy of Needs) และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory).....	23
3	ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์กับระดับความพึงพอใจในชีวิต.....	24
4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตตามแนวความคิดของมาสโลว์กับแนวคิดของ ชาร์มา.....	25
5	แบบจำลองความผาสุกในครอบครัว.....	37
6	โมเดลเชิงทฤษฎี (Theoretical Model).....	54
7	กรอบความคิดในการวิจัย.....	64

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ชีวิตที่พึงปรารถนาของบุคคลย่อมเกิดจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้านครอบครัว และคุณภาพชีวิตที่ดีด้านการทำงานมารวมกัน เมื่อบุคคลมีชีวิตอันเป็นที่พึงปรารถนาทั้งด้านครอบครัวและงานมารวมกันแล้วย่อมแสดงถึงภาพรวมของชีวิตอันเปี่ยมไปด้วยความสุขความพึงพอใจของบุคคล (Kopelman, et al. 1983) จึงอาจกล่าวได้ว่าครอบครัวและงานคือสองสถาบันหลักที่มีความสำคัญมากที่สุดในการดำเนินชีวิตของบุคคล ซึ่งตรงกับคำกล่าวของฮอร์วาร์ด (Tenbrunsel, et al. 1995 : 234 ; citing Harward. 1992) ที่ได้กล่าวเปรียบเทียบทั้งสองสถาบันว่า เปรียบเสมือนกระดูกสันหลังในการดำรงอยู่ของมนุษย์

ครอบครัวถือได้ว่าเป็นสถาบันแรก และสถาบันหลักของสังคม เกิดจากการที่ชายและหญิงเมื่อถึงวัยอันสมควรจะมีครอบครัว ทำการสมรสกันฉันท์สามีภรรยา อันเป็นวิธีที่จะนำไปสู่การสืบเผ่าพันธุ์ การถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคม และยังเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์อีกวิธีหนึ่ง (Fawcett. 1967 : 161) ชายหญิงเมื่อตกลงแต่งงานกัน ย่อมหวังจะใช้ชีวิตคู่ของตนในครอบครัวที่มีความสุข (Tenbrunsel, et al. 1995 : 234 ; เสาวนีย์ ตนะดุลย์. 2533 : 2) ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ต่อกัน ฝ่ายชายจะได้รับบทบาทของสามี ฝ่ายหญิงจะได้รับบทบาทของภรรยา (วราคม ทีสุกะ. 2524 : 9) ซึ่งบทบาทนี้จะเป็นตัวกำหนดภาระกิจหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบั ติ (สุภัตรา สุภาพ. 2533 : 30) ซึ่งได้แปรผันไปตามระบบเศรษฐกิจและสังคม จนกระทั่งในช่วง ทศวรรษ 1990 ทัศนะเกี่ยวกับบทบาทในครอบครัว และบทบาทในอาชีพของคู่สมรส ไม่ได้ถูกจัดไว้เป็นลักษณะเฉพาะของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง กล่าวคือเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัวไม่ได้ถูกจัดว่าเป็นลักษณะของฝ่ายหญิง เรื่องที่เกี่ยวกับงานไม่ได้ถูกจัดว่าเป็นลักษณะของฝ่ายชายอีกต่อไป (Tenbrunsel, et al. 1995 : 234)

ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่หลักของครอบครัวนั้น กล่าวได้ว่าคือบิดา มารดา และบุตร ขณะนี้พบว่าครอบครัวที่มีปัญหามักเกิดจากคน 2 คนเป็นต้นเหตุ คือ สามี และภรรยา ถ้าสามี ภรรยาปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ บ้านหรือครอบครัวย่อมเป็นสวรรค์ บุตรซึ่งเป็นสมาชิกคนหนึ่งย่อมมีความสุขในบ้านด้วย และไม่ประพฤติตนผิดธรรมนองคลองธรรม (นิภา ส.ดุมรสุนทร. 2533 : 3) ดังคำกล่าวของหลวงวิจิตรวาทการ (หลวงวิจิตรวาทการ. 2514 : 45) ที่ว่า “ส่วนสำคัญที่สุดแห่งความผาสุขในครอบครัวนั้นอยู่ที่คู่ผัวตัวเมียนั่นเอง ความสามัคคีกลมเกลียวกัน

ความรักใคร่กัน ไม่เบื่อหน่าย เป็นกุญแจแห่งความสุข เป็นเครื่องมือที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทุกอย่าง" ดังนั้น สามี ภรรยา จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่สำคัญที่สุดของครอบครัว การตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ที่พึงมีต่อกันของสามี ภรรยา การให้ความรัก ความเข้าใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รับผิดชอบ และช่วยกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ครอบครัวก็ย่อมราบรื่น และเป็นสุข (วรรภา ลำเจียกเทศ. 2530 : 7) ในทางตรงกันข้ามหากสามี ภรรยา มิได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างครบถ้วนแล้วก็ย่อมเกิดเป็นความขัดแย้งภายในครอบครัวขึ้นได้

บทบาทในการทำงานถือได้ว่าเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อบุคคล ทั้งนี้เพื่อความจำเป็นในการหาเลี้ยงชีพ และไม่ว่าจะทำงานในสาขาอาชีพใด บุคคลย่อมต้องการที่จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จตามความมุ่งหมาย และทำงานนั้น ๆ อย่างมีความสุข รวมถึงรู้สึกถึงพอใจในงานนั้น ๆ แต่ในขณะเดียวกันในส่วนของการทำงานก็มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งก็มิได้ถูกกำหนดเอาไว้เพียงบทบาทหรือหน้าที่เดียวเท่านั้น บทบาทที่บุคคลได้รับอันเนื่องมาจากความคาดหวังของหน่วยงาน หรือองค์กรที่มีหลายต่อหลายบทบาท ทั้งบทบาทที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่นั้นโดยตรง และหน้าที่ที่บุคคลนั้นต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานคนหนึ่งของหน่วยงานนั้น ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติในบทบาทหนึ่งอาจไปขัดแย้งกับอีกบทบาทหนึ่งได้ (สุภัตรา สุภาพ. 2533 : 30) จะเห็นได้ว่าแต่ละบุคคลต่างได้รับบทบาทหลายบทบาท และในหลายต่อหลายโอกาสบุคคลอาจตกอยู่ในภาวะที่ถูกบังคับให้เลือกแสดงเพียงบทบาทเดียวหรือหลายบทบาท ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน ซึ่งภาวะการณ์เช่นนี้ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ (เดโช สวนานนท์. ม.ป.ป. : 80)

การที่ครอบครัวที่ทั้งสามีและภรรยาต้องออกไปทำงานนอกบ้าน อันเนื่องมาจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความไม่ประสานกันระหว่างชีวิตครอบครัว และชีวิตการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะเมื่อภรรยาทำงานนอกบ้าน เวลาที่ให้กับครอบครัวก็ย่อมน้อยลง ก่อให้เกิดข้อจำกัดของการแสดงบทบาทในครอบครัว เป็นผลให้สามีมีความผูกพันกับครอบครัวมากขึ้น และแยกตัวออกจากหน้าที่การงานมากขึ้น แนวโน้มของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวก็เพิ่มมากขึ้น (Pleck. 1985 ; จิตดินันท์ เดชะคุปต์. 2539 : 31) ดังที่กล่าวแล้วว่า ส่วนสำคัญในชีวิตผู้ใหญ่มีอยู่ด้วยกัน 2 ส่วนคือ ครอบครัวและการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 2 ส่วนนี้มักไม่สอดคล้องกันนัก ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว (Netmayer, Boles & Mcmurrian. 1996 : 400)

ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงานกับความขัดแย้งในครอบครัวได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องจากนักวิจัยว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ (Rice, Near & Hunt. 1980 ; Tait, Padgett & Baldwin. 1989) ในสหรัฐอเมริกามีงานวิจัยมากมายที่พยายามเชื่อมโยงความสัมพันธ์ซึ่งกัน

และกันระหว่างงานและครอบครัว (Tenbrunsel, et al. 1995 : 234 ; Campbell and Kennard. 1994 ; 283) ซึ่งสอดคล้องกับที่คอพเพิลแมน กรีนฮุส และคอนนอลลี่ ที่เสนอว่า การศึกษาเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงานและครอบครัวไปด้วยกัน ในต่างประเทศช่วงสิบปีที่ผ่านมา ได้ทำการศึกษาในสามรูปแบบใหญ่ ๆ คือ 1) ศึกษาเชื่อมโยงระหว่างความขัดแย้งในบทบาทของการทำงานและครอบครัว 2) ศึกษาการเชื่อมโยงตัวแปรความขัดแย้งในบทบาท และเกณฑ์ความพึงพอใจในชีวิต และ 3) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงค่านิยมในอาชีพสำหรับสามีภรรยาที่ทำงานนอกบ้านและประกอบอาชีพต่างกัน (Kopelman, Greeenhaus and Connolly. 1983 : 198 – 199) ซึ่งแนวโน้มการวิจัยในปัจจุบันได้ให้ความสนใจเฉพาะในลักษณะที่สอง และสาม ดังที่คินนูเนนและเมาโน (Kinnunen and Mauno. 1998 : 174 – 175) ได้เสนอแนะไว้ว่าการปรับปรุงชีวิตการทำงานได้ดี ต้องป้องกันปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรเน้นการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่อความพึงพอใจในชีวิต แต่เท่าที่ผ่านมาในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทในการทำงานและครอบครัวมักพิจารณาแยกกันระหว่างหญิงและชาย โดยไม่มีการเปรียบเทียบกัน (Tenbrunsel, et al. 1995 : 238 ; citing Kalleberg & Rosenfeld. 1990) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกันระหว่างหญิงและชาย

โมเดล (Model) การวิจัยที่เป็นที่รู้จักและใช้เป็นแนวทางกันคือ โมเดลความขัดแย้งในงานและครอบครัวของคอพเพิลแมนกรีนฮุส และคอนนอลลี่ (Model of Work – family Conflict) ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปรความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) กับกลุ่มความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิต และจากการทดสอบโมเดลจากการศึกษาครั้งที่ 1 และ2 (Kopelman, Greeenhaus and Connolly. 1983 : 198 – 199) พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต และกลุ่มของความขัดแย้งพบว่าความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัวตามลำดับ ส่วนความขัดแย้งในงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ที่น้อยมาก กับตัวแปรความพึงพอใจในชีวิต

ในเรื่องความพึงพอใจนั้น มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในงานมากพอสมควร อีกทั้งนักจิตวิทยาองค์กรที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานไม่สนใจที่จะอยากรู้ถึงความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Barling. 1990) แต่ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์กรเพราะความขัดแย้งเป็น

แหล่งของความเครียด มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลงาน การลดลงของผลผลิต และลดบทบาทของความเป็นสามีภรรยาความเป็นพ่อเป็นแม่ บทบาทในครอบครัว ตลอดจนมีความพึงพอใจในชีวิตลดลง (Greenhaus and Beutell. 1985 ; Kelly and Voydanoff. 1985 ; Pleck. 1985) ผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวหลายประเด็น เช่น 1) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Bray, Campbell & Grant. 1974 ; Ross & Zander. 1957 ; Nieva. 1979 ; Aminah Ahmad. 1996) และ 2) ความต้องการมีงานทำและความเครียดในงาน มีผลทางลบต่อบทบาทความเป็นพ่อแม่ และความพึงพอใจในชีวิต (Burke, Weir & Duwors. 1981 ; Jayaratne, Chess & Kunkel. 1984) เป็นต้น

ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่าในความเป็นจริง ชีวิตของคนเราไม่สามารถแยกเรื่องงานออกจากครอบครัวได้ การศึกษาเกี่ยวกับงานและครอบครัวควรศึกษาในลักษณะที่สัมพันธ์กัน ดังที่อามินาห์ อาห์หมัด (Aminah Ahmad. 1996) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตและงานมีความสัมพันธ์กัน และดุกซ์เบอรี่ และฮิกกิน (Duxbury & Higgin. 1991) ได้ศึกษาความขัดแย้งในงานและครอบครัวในสามีภรรยาที่ทำงานทั้งคู่ พบว่าความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว เป็นส่วนที่สำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล

จรรจา สุวรรณทัต (2537 : 57) ได้ให้ความเห็นว่าในประเทศไทยยังสามารถทำการศึกษาค้นคว้าและวิจัยด้านครอบครัวอีกมาก เพราะยังคงมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตและงานที่ละเอียดอ่อนซึ่งยังไม่ได้มีการตรวจสอบ ผู้วิจัยเห็นว่าหากได้มีการศึกษาค้นคว้าด้วยเทคนิควิธีการที่เหมาะสมแล้ว สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและงานให้กว้างขวางออกไป และด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แต่พบเพียงงานวิจัยต่างประเทศ ส่วนในประเทศไทยงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องของครอบครัว และงานไปด้วยกันพบน้อยมาก พาราสุรามาน และฮอฟแมน (Parasuraman, et al. 1989 ; Hoffman. 1989) ได้เสนอแนะว่า ยังมีตัวแปรที่น่าสนใจคือ การสนับสนุนทางอารมณ์ของคู่สมรส ที่น่าจะนำมาศึกษารวมอยู่ในโมเดลความขัดแย้งในงานและครอบครัวของคอพเพิลแมน กรีนฮุส และคอนนอลลี่ เพื่อให้โมเดลมีความชัดเจนเพิ่มยิ่งขึ้น ซึ่งตัวแปรการสนับสนุนทางอารมณ์ของคู่สมรสนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนทางสังคม (King, et al. 1995 : 236) การสนับสนุนทางสังคมนี้เป็นการจัดการส่วนบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านอารมณ์ เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือจัดการกับข้อมูลข่าวสารหรือใช้ในการประเมินค่า ดังนั้นหากบุคคลสามารถจัดการ และเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งในบทบาททั้งที่

ทำงานและที่บ้านได้ ก็ย่อมจะส่งผลดีต่อชีวิตโดยรวมของบุคคลด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวซึ่งถือได้ว่าเป็นคนใกล้ชิด จะทำให้เกิดการถ่วงดุลย์ในการทำบทบาทที่มากเกินไป (Role Overload) และยังช่วยลดความขัดแย้งในบทบาทลงได้อีกด้วย (Johns. 1996 : 621 – 622)

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานธนาคารเพราะเป็นสถาบันที่สำคัญยิ่งในระบบการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งยังเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนไม่ว่าการดำเนินการนั้นจะเกี่ยวข้องกับบุคคล นิติบุคคล องค์กร หรือส่วนราชการ (วารี หะวานนท์. 2539 : 1) อย่างไรก็ตามการที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จะดำเนินธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าได้ต้องอาศัยปัจจัยหลักคือทรัพยากรบุคคล เพราะทรัพยากรบุคคล อาจทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าหรือเสื่อมโทรมก็ได้ (วาริณี สังข์รัศมี. 2533 : 24) พนักงานธนาคารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคาร ดังนั้นการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นตัวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย (ธนาคารกสิกรไทย. 2528 : 13)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานมาจากทฤษฎีบทบาท และประยุกต์โมเดลซึ่งเสนอโดย คอพเพิลแมนกรีนฮุส และคอนนอลลี่ โดยผู้วิจัยศึกษาในรูปแบบของการใช้ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปร การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ตามข้อเสนอแนะของพาราสุรามานและฮอฟแมน ในฐานะที่เป็นตัวทำนาย ความพึงพอใจในชีวิต โดยเลือกทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารของธนาคารพาณิชย์ไทย สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่สมรสแล้วมีบุตร และประกอบอาชีพทั้งคู่

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม

2. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว จากความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างชาย หญิง และกลุ่มรวมที่มีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวที่แตกต่างกันจะครอบครัวจะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์และส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรดังกล่าวเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับศึกษาวิจัยต่อไปความพึงพอใจในชีวิต

2. ทำให้ทราบว่าตัวแปรทางจิตวิทยาได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ตัวแปรใดที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตได้ และอยู่ในลำดับที่แตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้วางแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมในการศึกษาและให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่ดำรงชีวิตคู่เพื่อให้มีชีวิตที่เต็มไปด้วยความสุขความพึงพอใจ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว มีบุตร และประกอบอาชีพทั้งคู่ ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กสิกรไทย กรุงไทย กรุงศรีอยุธยา ไทยพาณิชย์ จำนวน 2,634 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว มีบุตร และประกอบอาชีพทั้งคู่ ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กสิกรไทย กรุงไทย กรุงศรีอยุธยา ไทยพาณิชย์ จำนวน 265 คน เป็นชาย 171 คน หญิง 95 คน

3. ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ได้แก่

ปัจจัยทางจิตวิทยา
- ความพึงพอใจในงาน
- ความพึงพอใจในครอบครัว
- ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
- ความขัดแย้งในงาน
- ความขัดแย้งในครอบครัว
- การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ความพึงพอใจในชีวิต

ตัวแปรจัดกลุ่ม

- เพศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารที่มิได้อยู่ในตำแหน่งหัวหรือผู้บริหารของธนาคาร ซึ่งประจำอยู่ในฝ่ายต่างๆของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา เป็นพนักงานที่สมรสแล้ว มีบุตร และประกอบอาชีพทั้งคู่

สมาชิกในครอบครัว หมายถึง คู่สมรส และบุตร

นิยามปฏิบัติการ

ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อชีวิตของเขาในด้านบวก หรือความเป็นสุขหรือพอใจเกี่ยวกับตนเองในเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความรู้สึกที่ดีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และรับรู้ว่าชีวิตเป็นสิ่งที่มีความหมาย เป็นสุขหรือพอใจกับชีวิตของตนในแง่ต่าง ๆ โดยครอบคลุมเรื่องความสบายใจ ความสมหวัง ความสุข ความพอใจ ความสำคัญ ความสนุกสนาน และมิตรภาพ เป็นต้น

ความพึงพอใจในชีวิต สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดความพึงพอใจในชีวิตของ สุพจน์ พันธนียะ (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดความพึงพอใจในชีวิต มากกว่า แสดงว่ามีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องาน เกี่ยวกับบทบาทในฐานะคนทำงานในทางบวก หรือความเป็นสุขหรือพอใจต่องานที่ทำอันเนื่องมาจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในที่ทำงาน

ความพึงพอใจในงาน สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ สุพจน์ พันธนียะ (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดความพึงพอใจในงานมากกว่า แสดงว่ามีพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ในกรณีที่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้วิจัยจะแบ่งความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งตามกลุ่ม เป็น 2 ระดับ คือ

ความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงกว่าค่า $\bar{X}$ + 0.5 S.D.

ความพึงพอใจในงานต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามต่ำกว่าค่า $\bar{X}$ - 0.5 S.D.

ความพึงพอใจในครอบครัว (Family Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อครอบครัว เกี่ยวกับบทบาทในฐานะสามีภรรยาในทางบวก หรือความเป็นสุขหรือพอใจต่อครอบครัวที่มีอยู่ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในครอบครัว

ความพึงพอใจในครอบครัว สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดความพึงพอใจในครอบครัวของ สุพจน์ พันธนียะ (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัวมากกว่า แสดงว่ามีความพึงพอใจในครอบครัวสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ในกรณีที่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้วิจัยจะแบ่งความพึงพอใจในครอบครัว โดยแบ่งตามกลุ่ม เป็น 2 ระดับ คือ

ความพึงพอใจในครอบครัวสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงกว่าค่า $\bar{X}$ + 0.5 S.D.

ความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามต่ำกว่าค่า $\bar{X}$ - 0.5 S.D.

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-Family Conflict) หมายถึง แรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากเรื่องงานและเรื่องครอบครัว ซึ่งเกิดขึ้นสองอย่างในเวลาเดียวกันโดยที่การแสดงบทบาทหนึ่งไปรบกวนหรือทำให้เกิดปัญหาในการแสดงอีกบทบาทหนึ่ง โดยเกี่ยวกับเวลาทำงานที่มากเกินไป ตารางการทำงานที่ขัดแย้งกัน ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวลในงานและการแสดงบทบาทในฐานะสามีภรรยา

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดความขัดแย้งในงาน – ครอบครัว ของ สุพจน์ พันธนียะ (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มากกว่าแสดงว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว สูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ในกรณีที่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้วิจัยจะแบ่งความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว โดยแบ่งตามกลุ่ม เป็น 2 ระดับ คือ

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงกว่าค่า $\bar{X}$ + 0.5 S.D.

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามต่ำกว่าค่า $\bar{X}$ - 0.5 S.D.

ความขัดแย้งในงาน (Work Conflict) หมายถึง แรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากบทบาทในการทำงาน ซึ่งเป็นผลรวมจากประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสถาณการณ์ความกดดันจากเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทในงานคือ 1) ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intersender-conflict) 2) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender-conflict) 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person-role Conflict)

ความขัดแย้งในงาน สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากมาตรวัดความขัดแย้งในงาน ของ สุพจน์ พันธนียะ (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดความความขัดแย้งในงานมากกว่า แสดงว่ามีความขัดแย้งในงานสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

ในกรณีที่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้วิจัยจะแบ่งความขัดแย้งในงานโดยแบ่งตามกลุ่มเป็น 2 ระดับ คือ

ความขัดแย้งในงานสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงกว่าค่า $\overline{X}$ + 0.5 S.D.

ความขัดแย้งในงานต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามต่ำกว่าค่า $\overline{X}$ - 0.5 S.D.

ความขัดแย้งในครอบครัว (Family Conflict) หมายถึงแรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากบทบาทในครอบครัว ซึ่งเป็นผลรวมจากประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสถาณการณ์ความกดดันจากเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัว ตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทในครอบครัว คือ 1) ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intersender-conflict) 2) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender-conflict) 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person-role Conflict)

ความขัดแย้งในครอบครัว สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดความขัดแย้งในครอบครัว ของ สุพจน์ พันธนียะ (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดความขัดแย้งในครอบครัวมากกว่า แสดงว่ามีความขัดแย้งในครอบครัวสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ในกรณีที่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้วิจัยจะแบ่งความขัดแย้งในครอบครัว โดยแบ่งตามกลุ่ม เป็น 2 ระดับ คือ

ความขัดแย้งในครอบครัวสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงกว่าค่า $\overline{X}$ + 0.5 S.D.

ความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามต่ำกว่าค่า $\bar{X}$ - 0.5 S.D.

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว (Family Social Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางสังคมของตนเอง จากการสนับสนุนของสมาชิกภายในครอบครัว ได้แก่ การสนับสนุนทางอารมณ์ และการสนับสนุนโดยการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Sustenance) หมายถึง การได้รับความรัก ความเข้าใจ ความเอาใจใส่ รวมถึงพฤติกรรมหรือทัศนคติที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ และเคารพยกย่องจากสมาชิกในครอบครัว

2. การสนับสนุนโดยการช่วยเหลือในด้านต่างๆ (Instrumental Sustenance) หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวกในเรื่องภาระกิจประจำวันต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงถึงความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันในการทำงาน การกำหนดโครงสร้างชีวิตครอบครัว เพื่อให้เหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงานตลอดจนการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบวัด การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542)

ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมากกว่าแสดงว่ามีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ในกรณีที่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ผู้วิจัยจะแบ่งการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยแบ่งตามกลุ่ม เป็น 2 ระดับ คือ

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงกว่าค่า $\bar{X}$ + 0.5 S.D.

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ ได้แก่ ผู้ที่ได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามต่ำกว่าค่า $\bar{X}$ - 0.5 S.D.

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้นำเสนอดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ธนาคารพาณิชย์
2. ความพึงพอใจในชีวิต
   ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   องค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิต
3. ความพึงพอใจในงาน
   ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต
4. ความพึงพอใจในครอบครัว
   ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิต
   - เพศ กับ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิต
5. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
   ความหมายและแนวคิดของบทบาท
   ความหมายและแนวคิดของความขัดแย้งในบทบาท
   ความหมายและแนวคิดของความขัดแย้งงานและครอบครัว
   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - เพศ กับ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
   - ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต

6. ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว
   ความหมายของความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว
   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - ความขัดแย้งในงานกับความพึงพอใจในงาน
   - ความขัดแย้งในครอบครัวกับความพึงพอใจในครอบครัว
   - ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว กับความพึงพอใจในชีวิต

7. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
   ความหมายและแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับ พึงพอใจในชีวิต

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank)

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญมากในระบบเศรษฐกิจของประเทศและเป็นหัวใจของโครงสร้างของระบบการเงินของประเทศ เนื่องจากการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชน และเป็นส่วนหนึ่งแห่งเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้มีพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2535 เพื่อธำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบการธนาคารพาณิชย์และเศรษฐกิจของประเทศ นับว่าธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ไม่ว่ากิจการนั้นจะเป็นของบุคคล นิติบุคคล องค์การ หรือส่วนราชการ ซึ่งธนาคารจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วยเสมอ

ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้บัญญัติความหมายคำว่าการธนาคารพาณิชย์ไว้ว่า "การธนาคารพาณิชย์" หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อ หรือขายเงินปริวรรตต่างประเทศ และ "ธนาคารพาณิชย์" ว่าหมายถึง ธนาคารที่ได้รับ

อนุญาติให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาธนาคารต่างประเทศ ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย

ผู้ที่จะประกอบการธนาคารพาณิชย์ได้ จะต้องเป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 หรือกรณีสาขาของธนาคารต่างประเทศ จะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ ตามมาตรา 6 การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ จะต้องเป็นไปตามบัญญัติของพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505

ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 ได้แก้ไขเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ที่จะประกอบการธนาคารพาณิชย์ ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 ว่า นอกจากสาขาของธนาคารต่างประเทศแล้ว ผู้ที่จะประกอบการธนาคารพาณิชย์ได้จะต้องเป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชนจำกัด และได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทวงการคลัง ทั้งนี้โดยมีเหตุผลเพื่อที่จะกำหนดสถานภาพ และบทบาทของธนาคารพาณิชย์ให้เป็นสถาบันการเงินเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง เพราะการประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์นั้นมีความสัมพันธ์กับสาธารณชนอย่างใกล้ชิด ทั้งในด้านการระดมเงินออมจากประชาชน และให้กู้ยืมแก่ประชาชน ตลอดจนมีความสำคัญต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ และนโยบายทางการเงินของรัฐบาล

นอกจากธุรกิจที่กำหนดไว้ในมาตรา 4 นี้แล้ว กฎหมายยังเปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อีกตามที่กล่าวไว้ในมาตรา 9 ทวิ นั่นคือ "นอกจากการธนาคารพาณิชย์แล้ว ธนาคารพาณิชย์อาจกระทำธุรกิจที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องจากการธนาคารพาณิชย์หรือธุรกิจอันเป็นประเพณีที่ธนาคารพาณิชย์พึงกระทำ เช่น การเรียกเก็บเงินตามตั๋วเงิน การรับอาวัลตั๋วเงิน การรับรองตั๋วเงิน การออกเล็ตเตอร์ออฟเครดิต หรือการค้ำประกันหรือธุรกิจทำนองเดียวกันก็ได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย แต่จะประกอบการค้าหรือธุรกิจอื่นไม่ได้"

ปัจจุบันธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย สามารถจำแนกออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้คือ การรับฝาก การให้สินเชื่อ การโอนเงิน การเรียกเก็บเงินตามตราสาร (ตั๋วเงิน) การรับรอง และการค้ำประกัน การลงทุนในหลักทรัพย์ การรับอาวัลตั๋วเงิน ธุรกิจต่างประเทศ ธุรกิจอื่น ๆ และการประกอบกิจการวิเทศธนกิจ (International Banking Facilities)

ธนาคารพาณิชย์ไทยที่เปิดดำเนินการในปัจจุบันมีทั้งหมด 13 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพ กสิกรไทย กรุงไทย ดีบีเอส ไทยธนุ ทหารไทย ไทยพาณิชย์ สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด นครธน เอเชีย กรุงศรีอยุธยา ยูโอบี รัตนสิน ไทยธนาคาร นครหลวงไทย ศรีนคร

การจัดแบ่งส่วนงานของสำนักงานใหญ่

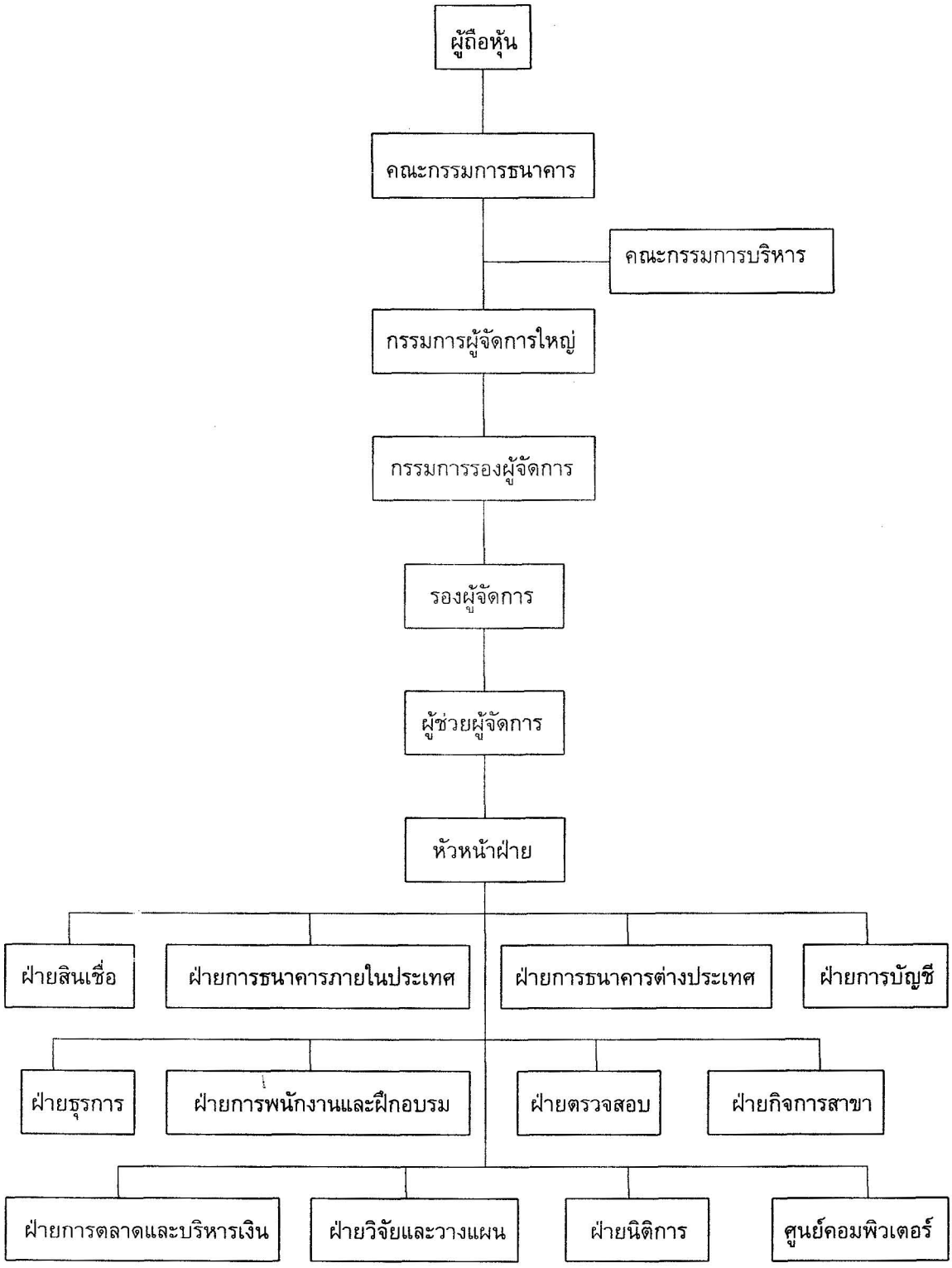
โครงสร้างของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง จะมีคณะกรรมการธนาคารซึ่งเลือกตั้งโดยผู้ถือหุ้นอยู่ในลำดับสูงสุดในผังการจัดองค์งาน คณะกรรมการธนาคารมีอำนาจเต็มที่ในการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายที่วางไว้ คณะกรรมการยังประกอบไปด้วยคณะกรรมการทั่วไปและคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารได้รับการเลือกตั้งจากคณะกรรมการธนาคารให้ใช้อำนาจในการบริหารภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย โดยมีกรรมการผู้จัดการดำเนินงานเต็มเวลาและอำนาจหน้าที่ในการจัดการธุรกิจทั้งหมดของธนาคาร จัดวางแนวทางในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดไว้ ทั้งนี้จะได้รับอำนาจตามสมควร เพื่อให้การจัดการงานเป็นไปโดยราบรื่น กรรมการผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบในการเติบโตของธนาคาร โดยมีพนักงานชั้นบริหารระดับหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ควบคุมดูแลการดำเนินงานและพนักงานในฝ่ายที่ตนรับผิดชอบตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้การควบคุมสั่งการของกรรมการผู้จัดการ ดังนั้นกรรมการผู้จัดการจึงเป็นสื่อเชื่อมโยงระหว่างคณะกรรมการธนาคารและพนักงานในลำดับต่ำลงไป ในทางปฏิบัติจะมีกรรมการรองผู้จัดการและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการจำนวนมากน้อยตามขนาดของธนาคารเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของกรรมการผู้จัดการ กรณีที่การตัดสินใจดำเนินงานเกินอำนาจที่กรรมการผู้จัดการได้รับมอบหมาย ก็จะเสนอให้กรรมการบริหารพิจารณาตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับ และส่วนที่เกินอำนาจกรรมการบริหารก็ต้องเสนอต่อคณะกรรมการธนาคารพิจารณาเป็นลำดับไป

สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์จะแบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้มีอำนาจและรับผิดชอบในงานที่เป็นหน้าที่ของฝ่ายของตน แต่ละฝ่ายจะแบ่งออกเป็นส่วน และแต่ละส่วนจะแบ่งออกเป็นหน่วย ทั้งนี้ อาจจะใช้ชื่อฝ่าย ส่วน หรือหน่วยเป็นอย่างอื่นก็ได้ ฝ่ายต่าง ๆ อาจจะแบ่งส่วนงานและใช้ชื่อแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละธนาคาร แต่ชื่อฝ่ายจะแสดงถึงลักษณะของหน้าที่ที่สำคัญของฝ่ายนั้น ซึ่งจะเข้าไปได้โดยง่าย นอกจากนั้น แต่ละธนาคารอาจให้ความสำคัญของงานบางหน้าที่มากน้อยแตกต่างกันไป

สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ อาจแบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายสินเชื่อ (Credit Department)
2. ฝ่ายการธนาคารภายในประเทศ (Domestic Banking Department)
3. ฝ่ายการธนาคารต่างประเทศ (Foreign Banking Department)
4. ฝ่ายการบัญชี (Account Department)
5. ฝ่ายธุรการ (Account Department)
6. ฝ่ายการพนักงานและฝึกอบรม (Personal Department)
7. ฝ่ายตรวจสอบ (Internal Audit Department)
8. ฝ่ายกิจการสาขา (Branch Administration Department)
9. ฝ่ายการตลาดและบริหารเงิน (Marketing and Treasury Department)
10. ฝ่ายวิจัยและวางแผน (Research and Planning Department)
11. ฝ่ายนิติการ (Legal Office)
12. ศูนย์คอมพิวเตอร์ (Computer Department)

ผังการจัดองค์การของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่



ภาพประกอบ1 แสดงผังการจัดองค์การของธนาคารพาณิชย์ไทย สำนักงานใหญ่

(วารี หะวานนท์. 2539 : 15, 25)

ความพึงพอใจในชีวิต

ความหมายของความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction)

นักวิชาการในสาขาจิตวิทยา และสังคมวิทยา ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนี้

นิวการ์เทน และคณะ (Neugarten, et al. 1961) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในชีวิตไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสภาพที่เป็นอยู่ และการรับรู้ว่า ชีวิตนั้นมีความหมายโดยครอบคลุมไปถึงความสุขในการดำเนินชีวิต มีความตั้งใจ และความมีสุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี และสังคมดี การแสดงออกที่ชี้ให้เห็นถึงการมีความสุข การมีทัศนคติและอารมณ์ที่ดี

เซคาเรน (Sekaran. 1983) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นภาพรวมที่ได้จากการเกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากงานและครอบครัวที่ดีซึ่งสอดคล้องกับดุ๊กซ์เบอรี่และฮิกกิ้น (Duxbury and Higgin. 1991 : 4) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในชีวิตเป็นสังกัปที่ได้รับจากประสบการณ์ที่บุคคลพึงพอใจกับการมีงานและชีวิตครอบครัวที่ดี

นอกจากคำว่า ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) แล้ว ยังพบว่าคำว่า ความเป็นอยู่ที่ดีหรือสุขภาวะ (Well – being) ความสุข (Happiness) และคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ซึ่งใช้ในความหมายเดียวกันดังนี้

ความเป็นอยู่ที่ดี หรือสุขภาวะ (Well – being) คือการอยู่ดีมีสุขของบุคคลและสิ่งแวดล้อม ในส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตจะแสดงออกมาในรูปของความต้องการ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความสุข หรือความพอใจ (Lin. 1979) การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจะสามารถทำให้มนุษย์มีความสุขตลอดเวลา ในขณะเดียวกันก็เป็นสิ่งที่แสดงถึงสุขภาวะของบุคคล ซึ่งก็คือ คุณภาพชีวิต (Takahashi. 1979)

ไดเนอร์ (Diene. 1984) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการมีความเป็นอยู่ที่ดีหรือสุขภาวะ (Well – being) หรือความพึงพอใจในชีวิตว่า เป็นระดับความเห็นชอบของบุคคลในเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตโดยรวม

ศักดิ์ชัย ทวีศักดิ์ (2529) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิต ไว้ว่า หมายถึง ระดับของสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ในด้านเศรษฐกิจ สังคม จิตใจ และอื่น ๆ ซึ่งทำให้มนุษย์ดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขตามความพึงพอใจ

แจ็คเคิล (Jackle. 1974) กล่าวว่า ส่วนประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต คือ ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตเป็นความพอใจที่บุคคลได้รับจากภาระกิจของเขาและเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลรับรู้เกี่ยวกับชีวิตของเขาว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย

การศึกษาคุณภาพชีวิตเชิงอัตวิสัยเป็นการรับรู้คุณภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิตโดยการประเมินของตัวบุคคลเอง แคมป์เบล (Campbell. 1976) ให้ความเห็นว่าการศึกษาคุณภาพชีวิตเชิงอัตวิสัยเป็นการประเมินความรู้สึก "ความเป็นอยู่ที่ดี" (Well – being) ของประชาชนนั่นเอง สิ่งที่ถูกนำมาพิจารณาเป็นดัชนี "ความเป็นอยู่ที่ดี" ของบุคคลคือ ความสุขและความพึงพอใจ

แคมป์เบล (Campbell) ได้ให้เหตุผลว่า ความสุขมีปัญหาในการนิยาม เพราะมีความหมายที่หลากหลายมากกว่าความพึงพอใจ แต่แกนหลักของความสุข เป็นเพียงอารมณ์ความรู้สึก (Affective) ในระยะสั้น ๆ อาจกล่าวได้ว่าเป็นประสบการณ์ทางอารมณ์ ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นประสบการณ์ในการตัดสินใจ ใช้เหตุผล ความรู้ ความเข้าใจ ระดับความพึงพอใจสามารถอธิบายได้ถึงความไม่สอดคล้องระหว่าง ปณิธาน (Aspiration) และผลสัมฤทธิ์ (Achievement) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจค่อนข้างชัดเจน และมีมากกว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับความสุข แคมป์เบล (Campbell) จึงใช้ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) เป็นดัชนีคุณภาพชีวิตของบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow – Hierarchy of Needs Theory)

ตามแนวความคิดของมาสโลว์ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยกล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นจะเริ่มจากความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดจนไปถึงความต้องการในระดับขั้นสูงสุด (Maslow. 1970 : 35 – 38)

ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอดได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ การขับถ่าย การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส

อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งที่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะตกอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏ หรือกลายเป็นความต้องการในระดับที่รองลงไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safely and Security Needs) จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความมั่นคงความปลอดภัย ความมั่นคง การได้รับการปกป้องคุ้มครอง เป็นอิสระจากความกลัว วิตกกังวลและสับสน ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจและรวมถึงความต้องการผู้ให้ความช่วยเหลือหรือผู้ปกป้องคุ้มครอง

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) โดยทั่วไป บุคคลต้องการได้รับความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความต้องการความรักและการยอมรับ จากสมาชิกในครอบครัว กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลจะรู้สึกหว้าเหว่ และเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ซึ่งบุคคลจะพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ซึ่งความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการได้รับการยกย่อง (Self – esteem Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการการยกย่องนับถือตนเอง (Self – respect) ส่วนลักษณะที่สองเป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น (Esteem from others)

4.1 ความต้องการยกย่องนับถือตนเอง (Self – respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเองมีผลสัมฤทธิ์ ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้ว่าตนเองมีคุณค่าและความสามารถที่จะประสบผลสำเร็จในภาระกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่ดี

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Eesteem from others) ความต้องการมีเกียรติยศ ได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจจากบุคคลอื่น เป็นที่ชื่นชมยินดี และกล่าวเป็นที่กล่าวขานถึงของบุคคลอื่น จะทำให้รู้สึกว่าตนมีคุณค่าที่ความสามารถของตนได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการรู้จักหรือเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self – actualization) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล ถ้าความต้องการในลำดับขั้นก่อน ๆ ได้รับความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการในขั้นนี้ก็จะเกิดขึ้น บุคคลจะมีความสุขมากหากค้นพบว่าตัวของเขานั้นเป็นอย่างไร ต้องการอะไร ยอมรับความจริงทั้งในจุดเด่นและจุดด้อยในตัวของเขา ได้ความต้องการนี้ คือความต้องการที่แต่ละคนอยากจะได้ อยากจะเป็นในสิ่งที่ตัวเขาสามารถเป็นได้อย่างดีที่สุด ทราบถึงความต้องการของตนเองว่างานใดคืองานที่เขาพอใจ และทำได้อย่างดี มีความสุขกับงานที่ทำ มีความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างดีที่สุด (Maslow. 1970 : 35 – 47)

ความต้องการทั้ง 5 ขั้นนี้ ได้ถูกจัดลำดับตามความสำคัญ โดยเริ่มจากความต้องการในระดับที่ต่ำสุดไปจนถึงระดับสูงสุด ความต้องการในขั้นสูงสุด จะไม่มีความสำคัญหรือไม่ปรากฏจนกว่าจะได้รับความพึงพอใจในขั้นที่ต่ำกว่า เมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำได้รับความพึงพอใจแล้ว ความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไปจะตามมา ลำดับขั้นความต้องการนี้จะไม่แยกออกจากกันโดยเด็ดขาด แต่จะมีบางส่วนที่เหลื่อล้ำกันอยู่ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า เกิดความต้องการในระดับที่สุดก่อนที่ความต้องการในระดับต่ำจะได้รับความพึงพอใจโดยสมบูรณ์ (Maslow. 1943 : 370 – 396)

ทฤษฎีความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์นี้ ได้เน้นความต้องการของมนุษย์ใน 3 ด้านหลักคือ ร่างกาย สังคม และจิตใจ โดยใน 4 ขั้นแรก จำเป็นต้องได้รับการตอบสนอง ส่วนในขั้นที่ 5 ซึ่งเป็นขั้นสูงสุด อาจไม่ได้เกิดขึ้นกับทุกคน เป็นความต้องการให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามที่เขาคิดของเขาเอง เมื่อบุคคลได้มีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตของเขาว่าเป็นอย่างไร เขาก็จะพยายามผลักดันชีวิตของเขาให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้ โดยขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขา เมื่อเขาต้องการเป็นอะไรก็จะพยายามเป็นให้ได้ แต่ถ้าความต้องการขั้นนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ก็ไม่ได้ทำให้เกิดผลร้ายแรงหรือทุกข์ร้อน ดังเช่นใน 4 ขั้นแรก แต่ถ้าหากได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ดังนั้นทฤษฎีจึงเป็นพื้นฐานของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในชีวิตได้เป็นอย่างดี (สมยศ นาวีการ. 2520 : 141)

ทฤษฎีของมาสโลว์ตั้งอยู่บนสมมติฐานต่อไปนี้ (สมยศ นาวีการ. 2540 : 139)

1. ความต้องการของคนสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้จากความต้องการระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจพฤติกรรมของบุคคลเลือกต่อไป บุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการอาจเหลื่อมล้ำกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเกิดความต้องการในระดับที่สูงก่อนที่ความต้องการในระดับต่ำ จะได้รับความพึงพอใจโดยสมบูรณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของ Clayton Alderfer เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งได้กำหนดลำดับขั้นของความต้องการ จากการศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของมาสโลว์ เขาได้กลั่นกรองความต้องการทั้ง 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existance Needs (E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด เป็นความต้องการที่จำเป็นต่อร่างกาย มีลักษณะเป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการนี้ประกอบด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่งคงและปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs (R)) ความต้องการความสัมพันธ์นี้ได้รวมเอาความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์กับส่วนของความต้องการ ความมั่นคงและปลอดภัย และความต้องการการยกย่องและนับถือ

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของ Alderfer ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องนับถือ กับความต้องการการรู้จักและเข้าใจตนอย่างแท้จริง

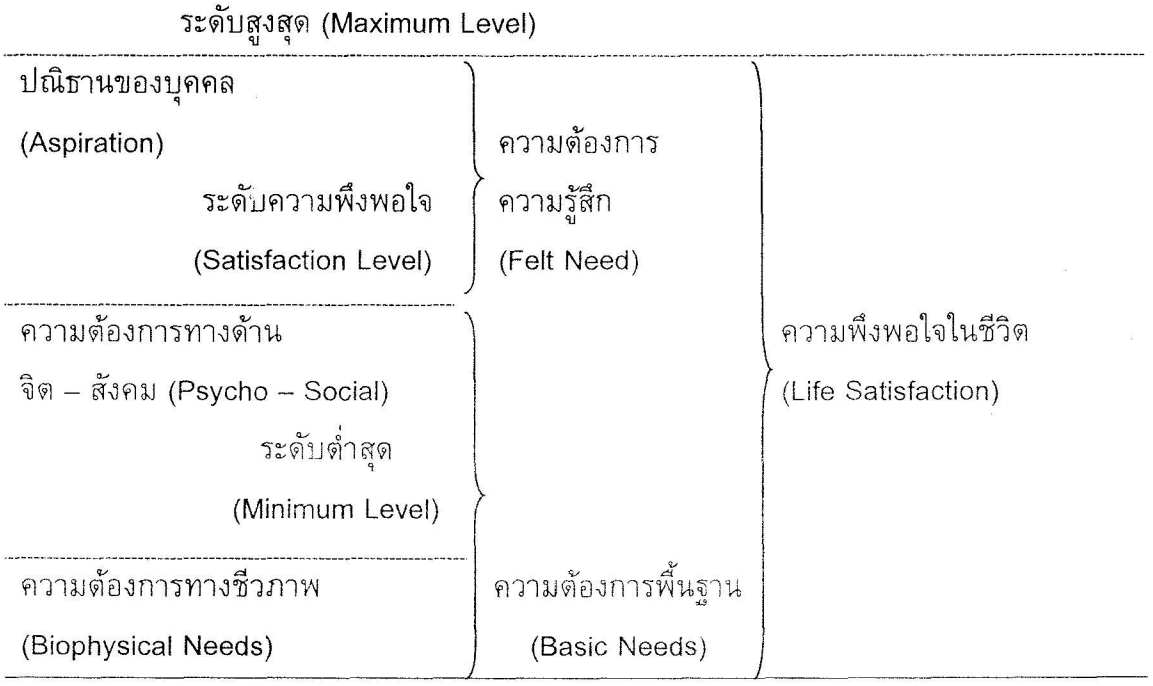
Alderter เห็นด้วยกับความคิดของ มาสโลว์ ที่ว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปสู่ระดับความต้องการที่สูงขึ้น เมื่อพวกเขาได้รับความพึงพอใจในระดับความต้องการที่ต่ำกว่าแล้ว Alderfer ไม่เชื่อว่า บุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับและความต้องการทั้งหมดสามารถเกิดขึ้นได้พร้อมกัน ทฤษฎี ERG ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น และต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำลงได้หรือความต้องการในระดับสูงขึ้นไปได้หรือไม่

<table>
<tr><th>ลำดับความต้องการของ Maslow
(Maslow's Hierarchy of Needs)</th><th>ทฤษฎี ERG ของ Alderfer
(Alderfer's ERG Theory)</th></tr>
<tr><td>ความต้องการรู้จักหรือเข้าใจตนอย่างแท้จริง
(Self – Actualization Needs)</td><td>ความต้องการความเจริญก้าวหน้า
(Growth Needs)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ
(Self – Esteem Needs)</td><td rowspan="2">ความต้องการความสัมพันธ์
(Relatedness Needs)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
(Belongingness and Love Needs)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย
(Safety Needs)</td><td rowspan="2">ความต้องการความคงอยู่
(Existance Needs)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการทางด้านร่างกาย
(Psysiological Needs)</td></tr>
</table>

ภาพประกอบ 2 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Malow's Hierarchy of Needs) และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) (Bovee, et al. 1993 : 446)

ความพึงพอใจในชีวิตตามแนวคิดของ ชาร์มา (Shama)

ชาร์มา (Shama. 1988 : 149) ได้เสนอรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์กับระดับความพึงพอใจในชีวิต



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์กับระดับความพึงพอใจในชีวิต (Shama. 1988 : 149)

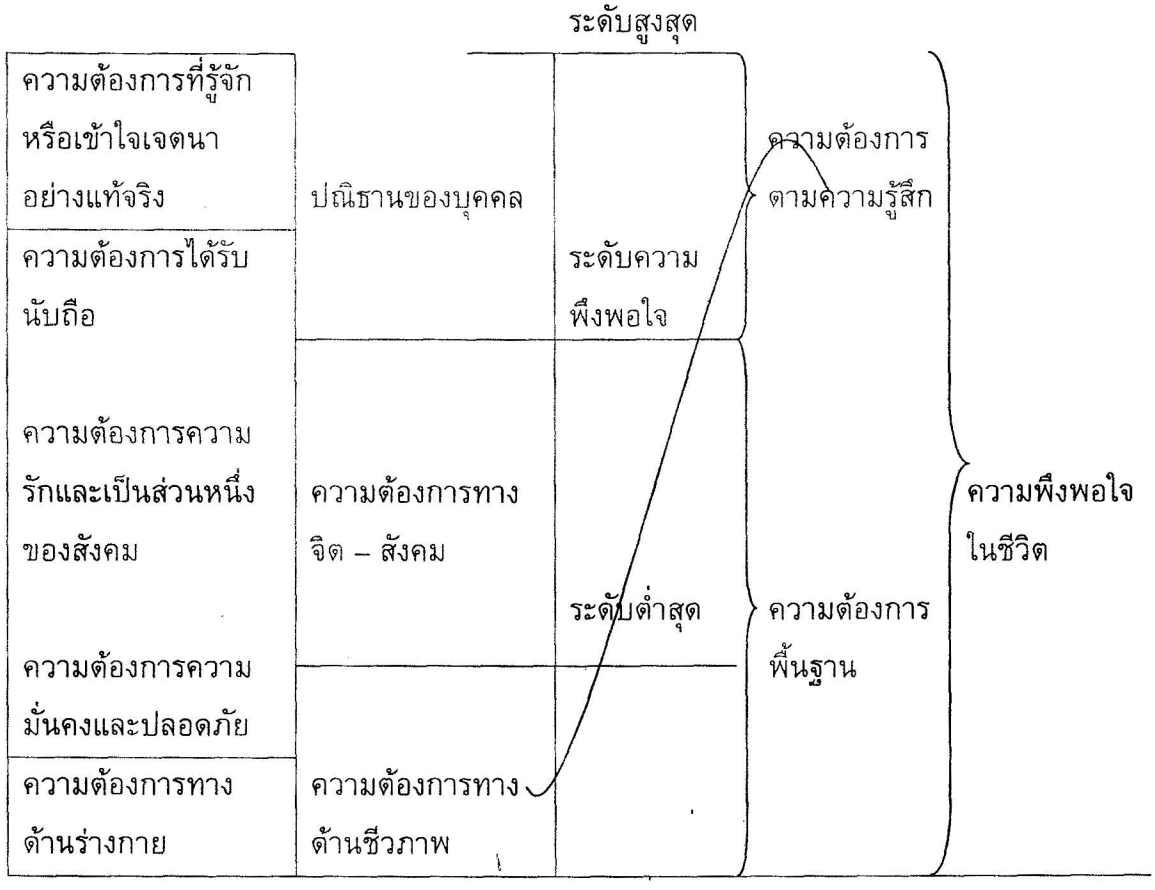
ภาพประกอบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของมนุษย์กับระดับความพึงพอใจในชีวิตตามแนวคิดของชาร์มา (สุพจน์ พันธนียะ. 2542 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Shama. 1998)

1. โดยความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการทางชีวภาพ ปัจจัยที่ต้องการได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค อากาศบริสุทธิ์ น้ำสะอาด ฯลฯ การได้รับปัจจัยเหล่านี้ ทำให้มนุษย์ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำสุด

2. ความต้องการด้านจิต – สังคม เป็นความต้องการในระดับสังคมและชุมชน ได้แก่ การศึกษา การคมนาคม ความมั่นคงปลอดภัย นันทนาการ และบริการทางสังคมอื่น ๆ เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางด้านร่างกาย จะเกิดความพึงพอใจในชีวิต ในระดับชีวิตที่สูงขึ้น

3. ปณิธานของบุคคลที่เป็นความต้องการปรับระดับสูงสุดถือเป็นความทะเยอทะยานเฉพาะส่วนบุคคล เช่น ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ความมั่นคง การเป็นที่ยอมรับในความสามารถของตน ฯลฯ บุคคลที่บรรลุความต้องการระดับนี้ จะมีความพึงพอใจในชีวิตระดับสูง แต่สภาพชีวิตในระดับนี้มักจะทำให้มนุษย์ต้องการสิ่งอุปโภคบริโภคที่ฟุ่มเฟือย เพื่อความเป็นอยู่ที่โดดเด่น ทำให้มนุษย์กลุ่มนี้มีความต้องการมากกว่าปกติ และอาจไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในชีวิตที่ค่อย ๆ ลดลงมา

จากแนวคิดของ ชาร์มา สามารถนำมาหาความสัมพันธ์ร่วมกับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตตามแนวความคิดของมาสโลว์ กับแนวคิดของ ชาร์มา

จากภาพประกอบ แสดงแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิต ได้จำแนกความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ กับระดับความพึงพอใจในชีวิต

ตามแนวคิดของชาร์มา อธิบายได้ว่าถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการทางด้านร่างกายและมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต มนุษย์จะมีความพึงพอใจในชีวิตระดับต่ำสุด ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย ความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตการมีสิ่งที่รักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการได้รับการยกย่องนับถือทั้งจากตนเองและผู้อื่น มนุษย์จะมีความพึงพอใจในชีวิตระบบที่เป็นสุข ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการทางร่างกายและจิตใจครบทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์ยังมีโอกาสได้แสดงศักยภาพความสามารถของตนให้ประจักษ์ต่อไปอีกด้วย ความพึงพอใจในชีวิตของมนุษย์จะอยู่ในระดับสูงสุด แต่ความพึงพอใจในชีวิตระดับสูงสุดนี้ยากแก่การดำรงรักษาไว้ ชาร์มา มีความเห็นว่า องค์ประกอบในส่วนนี้ เป็นความทะเยอทะยานของบุคคล ซึ่งเมื่อบุคคลบรรลุถึงระดับนี้แล้ว หากไม่มีแนวทางการดำเนินชีวิตของบุคคลในระดับนี้ จะกลับกลายเป็นชีวิตที่อยู่ด้วยความเด่น ต้องการบุคคลและวัตถุเพื่อประกอบความเด่นนั้นมากมายขึ้นทุกที ซึ่งหากไม่หามาได้อย่างเพียงพอ และไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการใช้วัตถุและบุคคลนั้นอย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองได้ความพึงพอใจในชีวิตก็จะลดลงมา

องค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาความพึงพอใจในชีวิต เป็นการประเมินสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตบุคคลโดยตัวเขาเอง การนำสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีความสัมพันธ์กับชีวิตของบุคคลมาประเมินให้ครบถ้วนเป็นสิ่งที่ทำได้ยากมาก เนื่องจากแต่ละคนมีการประเมินและการรับรู้ที่แตกต่างกัน แคมป์เบล (Campbell. 1976) ได้นำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์เพื่อจัดเป็นมิติที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจ และให้ความเห็นว่า บุคคลจะรับรู้สภาพทางวัตถุ และประเมินสิ่งเหล่านี้มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์เพื่อจัดเป็นมิติที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจ และให้ความเห็นว่า บุคคลจะรับรู้สภาพทางวัตถุ และประเมินสิ่งเหล่านี้ออกมาเป็นความพึงพอใจในมิติหรือแง่มุมต่าง ๆ ของชีวิต อันจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต หรือมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่นเดียวกัน วิลเคนนิ่ง (Wilkenning. 1982) กล่าวได้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของบุคคลขึ้นอยู่กับมิติหรือแง่มุม (Specific Life Domains) สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต นอกจากนั้น เคนเนดี้ และคณะ (Kennedy, et al. 1978) เสนอ การศึกษาคุณภาพชีวิตเชิงอัตวิสัยที่จะต้องศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของชีวิต (Various Pat of Individual Life) เพื่อที่จะค้นคว้าปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หรือไม่ จากข้อคิดเห็นดังกล่าว การศึกษาคุณภาพชีวิตเชิงอัตวิสัยจึงจำเป็นจะต้องค้นหามิติต่าง ๆ ที่มี

ความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์ กล่าวคือ หากบุคคลมีความพึงพอใจมิติเหล่านี้ ก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือมีความพึงพอใจในชีวิต

นิวการ์เทน และคณะ (Neugarten, et al. 1961 : 134 – 143) ได้สร้างดัชนีความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction Index) ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1. การมีความสุขในการดำเนินชีวิต (Zest) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความสุขในการทำกิจวัตรประจำวัน มีความกระตือรือร้น มีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม กิจกรรม มีการติดต่อสังสรรค์กับผู้อื่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่

2. มีความตั้งใจ และอดทนต่อชีวิต (Resolution and Fortitude) หมายถึง มีการยอมรับว่าชีวิตมีความหมาย มีการยอมรับ และยืนหยัด ต่อสู้ปัญหาหนัก ๆ ในชีวิตได้ โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอดีตที่เกิดขึ้น และมองว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ให้ประโยชน์อีกแง่มุมหนึ่ง

3. ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายกับสิ่งที่ทำได้สำเร็จ (Congruence Between Desired and Achieved Goals) หมายถึง ความรู้สึกว่า ความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้บรรลุตามเป้าหมาย

4. อัตมโนทัศน์ (Self Concept) หมายถึง การรับรู้ว่าตนเองมีสุขภาพกาย จิต และสังคม มีความรู้สึกว่า ตนได้ทำในสิ่งที่ดีที่สุด และปัจจุบันดีกว่าอดีต เนื่องจากเวลาในปัจจุบันเป็นเวลาที่ดีที่สุดที่ไม่เคยมีมาก่อน และมีความรู้สึกว่า ร่างกายยังแข็งแรงสามารถพบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ และพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตได้

5. ระดับอารมณ์ (Mood Tone) หมายถึง การแสดงออกที่แสดงถึงความสุข การมีทัศนคติ และอารมณ์ในทางที่ดี มีความพึงพอใจในเหตุการณ์ปัจจุบัน พอใจที่จะติดต่อกับบุคคลที่ อายุน้อยกว่า และไม่รู้สึกเศร้าหรือว้าเหว่แต่อย่างใด

ฟลานาแกน (สุพจน์ พันธนียะ. 2452 : 16 ; อ้างอิงมาจาก Flanagan. 1978 : 138 – 147) ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของวัยผู้ใหญ่ โดยสำรวจกลุ่มอายุ 30, 50, 70 ปี เป็นการประเมินความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความสุขสบายทางด้านร่างกาย และองค์ประกอบด้านวัตถุในการดำเนินชีวิต (Physical and Meterial Well – being)

1.1 องค์ประกอบในการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย ความเป็นเจ้าของ ความสุขสบาย ความคาดหวังในอนาคต ความมั่นคงทางการเงิน

1.2 สุขภาพและความปลอดภัยส่วนบุคคล การมีความสุขปลอดภัยจากความเจ็บป่วย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น (Relation With Other People)

2.1 สัมพันธภาพกับคู่สมรส ได้แก่ สัมพันธภาพด้านความรัก ความเป็นเพื่อน ความพึงพอใจในเพศสัมพันธ์ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสำนึกในบุญคุณ

2.2 การเลี้ยงดูบุตรหลาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่นำมาซึ่งการเฝ้าดูพัฒนาการของเด็ก ใช้เวลาในการสนุกสนานกับเขา รวมทั้งการช่วยเหลือ ชี้แนะ และเรียนรู้จากเขา

2.3 สัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัว มีการติดต่อสื่อสาร เยี่ยมเยียน สนุกสนานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความเข้าใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. ด้านกิจกรรมในสังคม (Social Community and Clvil Activities)

3.1 มีกิจกรรมให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นทั้งเด็ก และผู้ใหญ่ การร่วมเป็นสมาชิกองค์กร เช่น การได้ไปวัด หรือกลุ่มอาสาสมัคร ซึ่งเป็นการทำงานที่เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น

3.2 มีกิจกรรมในท้องถิ่น และหน่วยงานของรัฐ

4. ด้านการพัฒนาตนเอง และมีความรู้สึกอิ่มเอมใจ (Personal Development and Fulfillment)

4.1 การพัฒนาสติปัญญา มีความรู้ ความสามารถทางสติปัญญา และการแก้ไขปัญหา เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ของชีวิต

4.2 ความเข้าใจส่วนบุคคล และการวางแผนตนเองได้แก่ มีหลักเกณฑ์ในการดำรงชีวิต

4.3 บทบาทในการประกอบอาชีพ มีความสนใจ มีความท้าทายในงาน ได้รับการยอมรับ

4.4 มีการสร้างสรรค์และการแสดงออก มีความสามารถในการประดิษฐ์ มีจินตนาการทางดนตรี ศิลป วาดภาพ ถ่ายภาพ

5. นันทนาการ (Recreation)

5.1 มีการพบปะสังสรรค์กับบุคคลใหม่ ๆ ทั้งที่บ้านและที่อื่น ๆ มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ

5.2 การได้รับสิ่งบันเทิง เช่น ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์

5.3 การได้หาสิ่งหย่อนใจด้วยตนเอง เป็นผู้ปฏิบัติ เช่น เล่นกีฬา ล่าสัตว์ ตกปลา การท่องเที่ยว เป็นต้น

แคมป์เบล และคณะ (Campbell, et al. 1976) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของชาวอเมริกัน โดยแบ่งมิติว่ามิติที่มีความสำคัญต่อชีวิตของประชาชนมี 15 มิติ ได้แก่ การแต่งงาน ชีวิตครอบครัว สุขภาพ ย่านที่อยู่อาศัย มิตรภาพ งานบ้าน งานอาชีพ ชีวิตในอเมริกาเมืองหรือชนบท (City or Country) ที่อยู่อาศัย มิติที่ไม่ใช่งาน (None – work) ประโยชน์ของการศึกษา มาตรฐานการครองชีวิต ระดับการศึกษา และการออมทรัพย์

เคนเนดี้ และคณะ (Kennedy, et al. 1979) ศึกษาพบว่ามี 6 มิติที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ มาตรฐานการครองชีพ รวมทั้งสถานภาพทางการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านที่อยู่อาศัยรวมทั้งความปลอดภัย ด้านชีวิตครอบครัวและความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน ด้านการผักผ่อนหย่อนใจ และด้านการประเมินการศึกษาของบุตร

แอนดรูส์ และอิงเกิลฮาร์ท (Andrews and Inglehart. 1979) การศึกษาการประเมินมิติของสุขภาวะ หรือที่เรียกว่า โครงสร้างสุขภาวะเชิงอัตเชิงวิสัย (The Structure of Subjective Well – being) ระหว่าง 9 ประเทศ ประกอบด้วย อเมริกา ฝรั่งเศส อิตาลี เยอรมัน เดนมาร์ค ไอร์แลนด์ อังกฤษ เบลเยี่ยม และเนเธอร์แลนด์ ผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง 9 ประเทศ พบว่า โครงสร้างของสุขภาวะมี 8 มิติ ดังนี้ ด้านรายได้ บ้านและครอบครัว ย่านที่อยู่อาศัย สุขภาพ งานอาชีพ เวลาว่าง การเดินทาง และที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ศักดิ์ชัย ทวีศักดิ์ (2529) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ โดยรวบรวมมิติต่าง ๆ ที่มีความถี่สูงสุดในการศึกษาคุณภาพชีวิตที่ผ่านมา 9 มิติ มาเป็นกรอบในการศึกษา ได้แก่ ทางด้านสุขภาพอนามัย การมีงานทำ รายได้ ที่อยู่อาศัย การใช้เวลาว่าง การศึกษา ความสัมพันธ์กับเพื่อน ชีวิตครอบครัว และความปลอดภัย จากการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตนี้จัดลำดับความสำคัญ 5 มิติแรก ได้แก่ ด้านรายได้ ชีวิตครอบครัว ที่อยู่อาศัย การมีงานทำ และสุขภาพอนามัย

ศรีผ่อง จิตกรณ์กิจศิลป์ (2526) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในอาคารสงเคราะห์ของการเคหะแห่งชาติห้วยขวาง โดยแบ่งมิติสุขภาวะ 14 มิติ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและสุขภาพ ที่อยู่อาศัย รายได้ สวัสดิการสังคม และการมีงานทำ ชื่อเสียงเกียรติยศ สิทธิเสรีภาพ การศึกษา สังคม สิ่งแวดล้อม ศาสนา และขนบธรรมเนียม พบว่า มิติที่ผู้อาศัยอยู่ในอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญ 5 มิติแรกได้แก่ การมีงานทำ สวัสดิการสังคม ที่อยู่อาศัยและการศึกษา

จากการประมวลผลงานวิจัย ซึ่งพบว่านักวิจัยได้ศึกษาโครงสร้าง (Constructs) คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพชีวิตครอบครัว โดยใช้ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัวที่เป็นตัวแปรสำคัญ นักวิจัยหลายท่านพบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง

ความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต (Bamundo & Kopelman. 1980 ; Burke & Mckeen. 1988 ; Rice, Near & Hunt. 1980) และระหว่างความพึงพอใจในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต (Campbell & Jones. 1981)

บิวเทล และวิทติ้ง เวอร์แมน (Beutell & Witting-Berman. 1999) ได้ทำการศึกษาตัวทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวและความพึงพอใจในครอบครัว ในงานในอาชีพ และในชีวิต โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แต่งงานแล้ว จำนวน 177 คน ที่ทำงานด้านบริหารธุรกิจ และนักเรียนที่เรียนการจัดการ พบว่าเพศมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิต โดยในกลุ่มชายมีนัยสำคัญทางสถิติสูงกว่าในกลุ่มหญิง และพบว่าความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในอาชีพเป็นตัวแปรเหตุที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ

ในงานการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะได้ศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในชีวิตในฐานะเป็นตัวแปรเกณฑ์โดยมีความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัวเป็นตัวแปรทำนาย ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ ดังจะได้กล่าวต่อไป

ความพึงพอใจในงาน

ความหมาย ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เริ่มได้รับความสนใจศึกษาขึ้นที่เมืองฮอร์ธอร์น (Howthone) ใน ค.ศ. 1930 โดยการศึกษาค้นคว้าของ เมโย และคณะ (Mayo, et al. n.d.) และเริ่มมีผู้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้นในปลาย ค.ศ. 1950 เอดวิน เอ ล็อค (Edwin A. Locks) ได้สำรวจเรื่องราวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ตั้งแต่เริ่มแรกจนถึง ค.ศ. 1972 มีประมาณ 3,350 เรื่อง พบว่ามีผู้ให้ความสนใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมากขึ้น (Hoy and Miskel. 1982 : 333)

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้หลากหลาย ดังนี้

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman. 1964 : 339) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร บางคนอาจพึงพอใจเมื่อผลงานที่ทำสำเร็จ หรือเพราะลักษณะงาน แต่บางคนพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

ต่อมามีการใช้คำอื่นที่มีความหมายใกล้เคียงกับความพึงพอใจในงาน เช่นคำว่า ขวัญ (Morale) และทัศนคติที่มีต่องาน (Attitude) โดยใช้คำทั้งสามแทนกันเสมอ บางคนมีความเห็นว่าคำทั้งสามนี้มีความหมายคล้ายกัน และสามารถใช้แทนกันได้ ดังเช่น วรูม (Vroom) ที่ได้กล่าว

เกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติที่มีต่องาน และความพึงพอใจในงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ท่าทีหรือทัศนคติที่มีต่องานในทางบวก มีผลเท่ากับความพึงพอใจในงานส่วนท่าทีหรือทัศนคติต่องานในทางลบ มีผลเท่ากับความไม่พึงพอใจในงาน (Vroom. 1964 : 99)

ไวท์ (White. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง คุณลักษณะ สภาวะหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

เก็สท (Guest. 1979 : 76) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกของปัจเจกบุคคล ต่อการทำงานหรือที่เกิดขึ้นกับตนเอง และบุคคลอื่น อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน เช่น สุขภาพจิต ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น นั่นคือ ความพึงพอใจในการทำงานอาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่นความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ในการทำงานในชีวิตของบุคคล

มูชินสกี (Muchinsky. 1987 : 396) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่เกิดจากงาน ซึ่งตรงกับเดวิดและนิวสตรอม (David and Newstrom. 1989 : 176) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของพนักงานที่มีต่อการทำงานของเขา

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลสืบเนื่องจากทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่นที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการดี มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น เช่นเดียวกับ ที่พรรณราย ทรัพยประภา (2529 : 76) ที่นิยามว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ อย่างที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาโดยทั่ว ๆ ไป

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่ผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนหนึ่ง ๆ ว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลได้รับตามความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดว่า

จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้ นอกจากนี้ยังได้กล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลแห่งความพอใจที่เกิดจากทัศนคติ

ปรียาภร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 125) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เห็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังในการทำงาน

นอกจากนี้ วอลตัน (Walton. 1975 : 93 – 97) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่ประกอบกันขึ้นเป็นความพึงพอใจในงานโดยแบ่งเป็น 8 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานอื่น และรายได้ที่เพียงพอตามมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ หรือตามมาตรฐานเชิงอัตวิสัยของผู้รับ

2. สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายใต้สภาวะการทำงานที่เสี่ยงต่อการเจ็บไข้ได้ป่วย และอันตรายน้อยที่สุด เวลาทำงานที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานของการทำงานโดยทั่วไป และการจำกัดอายุขั้นสูง – ขั้นต่ำ ไว้เพื่อสวัสดิการของบุคคล

3. มีโอกาสโดยตรงในการแสดงออกและพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ เช่น ได้มีการปกครองของตนเอง ได้เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถอย่างกว้างขวาง ได้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของเขา ได้เข้าใจงานทั้งมวล ได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานและได้นำแผนไปปฏิบัติ

4. มีโอกาสเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความมั่นคงในอาชีพ โดยได้รับการส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนสมรรถภาพ ได้รับการคาดหวังว่า จะมีการใช้ประโยชน์ความรู้ความสามารถที่ได้เรียนมาใหม่หรือเพิ่มพูนขึ้น เมื่อเข้าประจำตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายในการทำงานในอนาคต มีโอกาสเลื่อนขั้นในองค์กรหรืออาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนฝูง วงศ์ตระกูล หรือเพื่อนร่วมงาน และมีความรู้สึกมั่นคงในเรื่องอาชีพและรายได้

5. การบูรณาการทางสังคมในองค์กรเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ การปราศจากความมีอคติในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ชาติกำเนิด แบบการดำเนินชีวิต และรูปร่างหน้าตา มีความศรัทธาในลัทธิความเสมอภาคของมวลมนุษยนิยม (Egalitarianism) ซึ่งไม่มีการแบ่งขั้นในองค์กรด้วยเงื่อนไขของสัญลักษณ์ทางสถานภาพและลำดับขั้นบังคับบัญชา ได้รับการเลื่อนชั้นสูงขึ้นเมื่อมีคุณสมบัติพร้อม ได้รับการเกื้อกูลจากกลุ่มปฐมภูมิ มีความรู้สึกถึงความเป็นชุมชนในองค์กรและเปิดโอกาสให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ทั่วไป

6. มีการปฏิบัติตามลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (Constitutionalism) ได้แก่ มีการเคารพในลิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. มีความสอดคล้องระหว่างการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยรวม หมายถึง มีความสมดุลของบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงาน กับการใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว

8. มีความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้แรงงานได้มีส่วนรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบขององค์กรในเรื่องผลิตภัณฑ์ กำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การเข้ามีส่วนร่วมในการรณรงค์ทางการเมือง เป็นต้น (Morhrman and Lawirer. 1984 : 220 – 221)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องาน เกี่ยวกับบทบาทในฐานะคนทำงานในทางบวก หรือความเป็นสุขหรือพอใจต่องานที่ทำ อันเนื่องมาจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในที่ทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความพึงพอใจในชีวิต ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานานจากนักวิจัยว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ (Rice, Near & Hunt. 1980 ; Tait, Padgett & Baldwin. 1989) และยังเป็นที่ยอมรับกันว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ส่งผลซึ่งกันและกัน (Aryee. 1999 : 1280 ; citing Judge and Watanabe. 1993) และมีหลักฐานอีกมากมายที่แสดงว่า ความพึงพอใจในงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิต (Rice, et al. 1992 ; Frone, Ressell & Cooper. 1992 ; Duxbury & Higgins. 1991 ; Aryee, Fields & Luk. n.d.) นอกจากนี้ยังมีผลงานศึกษามากมายที่รายงานว่า ความพึงพอใจในชีวิต กับความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก (Tait, Padgett & Baldwin. 1989) ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ อดัมส์ คิง และคิง (Adam, King and King. 1996) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในชีวิต

คีออน และแมคโดนัลด์ (Keon and McDonald. 1982) ได้ทำการศึกษากับคนงานที่ทำการผลิตด้วยเครื่องจักรจำนวน 112 คน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต เขาได้สรุปว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความพึงพอใจในชีวิต

คอพเพิลแมน, กรีนฮุส และคอลนอลลี่ (Kopelman, Greenhous and Conolly. 1983) ได้ศึกษารูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาทกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงาน 494 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

เท็ท แพทเจ็ท และบาล์ดวิน (Tait, Padgett & Baldwin. 1989) ได้ทำการศึกษาโดยวิธี Mata – analysis รายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิตมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญ และพบว่ามีความสัมพันธ์กันทั้งในกลุ่มตัวอย่าง ชายและหญิง

ดุ๊กซ์เบอรี่ และฮิกกิ้น (Duxbury and Higgins. 1991) ได้ศึกษาความขัดแย้งระหว่างบทบาทในงานและบทบาทในครอบครัวที่ทำงานทั้งสองคน และมีบุตรโดยใช้โมเดลของคอมพเพิลแมน (Kopelman. 1983) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นชาย 131 คนเป็นหญิง 109 คน พบว่า ความพึงพอใจ ในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

ริดเลย์ (Ridley. 1973) พบความสัมพันธ์ทางบวก อย่างสูงที่เชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความพึงพอใจในชีวิต โดยพบในกลุ่มผู้ชายสูงกว่ากลุ่มผู้หญิง

เฮเลน (Helen. 1995) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต (A Two–wave Panel Study)โดยทำการศึกษากับกลุ่มลูกจ้างระดับผู้ชำนาญการ(Professional) ในบริษัทวิศวกรอังกฤษ โดยใช้ Cross – lagged Panel Correlation และการวิเคราะห์แบบ LISREL พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิต กับความพึงพอใจในงานทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

เทเลอร์ และจอห์นสัน (Tayler & Johnson, Jr. 1997) ได้ทำการศึกษาบทบาทในครอบครัวและความพึงพอใจในครอบครัวกับกลุ่มตัวอย่างชายผิวดำชาวอเมริกัน จำนวน 797 คน พบว่า ชายผิวดำชาวอเมริกัน ที่เป็นทั้งสามีและพ่อ พอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่คู่สมรส และบิดา และมีความพึงพอใจในครอบครัวของเขาเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยอีกมากมาย ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับความพึงพอใจชีวิตและพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวก งานวิจัยเหล่านี้ยังได้เสนอความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต (Sekaran. 1983, 1985 ; Parasuraman. 1989 ; Near, et al. 1980, 1984 ; Staines, et al. 1980)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

ความพึงพอใจในครอบครัว

ความหมายความพึงพอใจในครอบครัว (Family Satisfaction)

ความพึงพอใจในครอบครัว หมายถึง สังกัปของบุคคลซึ่งได้รับจากการที่บุคคลในครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี และรวมถึงการปฏิบัติตามบทบาทที่เขาและเธอได้รับในฐานะพ่อแม่และสามีภรรยาได้อย่างลุล่วง ปราศจากความกดดันและผลทางลบจากเรื่องต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากเรื่องส่วนตัว (Duxbury and Higgins. 1991)

เนื่องจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในครอบครัวยังมีน้อย ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอเรื่องที่มีความหมายใกล้เคียงกันดังนี้

ครอบครัวที่มีคุณภาพ หมายถึง การมีความพอใจและความคาดหวังในรูปของครอบครัวที่บุคคลต้องการ รวมทั้งความคาดหวังในตัวคู่สมรสด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลได้มีครอบครัวตามแบบอย่างที่ตนคาดหวังไว้ หรือมีคู่ครองตามที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจและสมหวัง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะมีความสุข (โสภา ชปีลมันน์ และคณะ. 2534 : 10)

จะเห็นได้ว่าครอบครัวถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกฝ่ายไม่ควรมองข้าม และควรให้ความร่วมมือกันหาแนวทางที่จะสร้างสรรค์ให้ครอบครัวมีความสุข เพื่อให้สมาชิกทุกคนในครอบครัวได้มีความพึงพอใจในครอบครัวของตน การมีครอบครัวตามความพึงพอใจ ช่วยให้ชีวิตของคนในครอบครัวมีความสุข และกลายเป็นครอบครัวที่มีคุณภาพของสังคม ซึ่ง Nicholas ได้กล่าวถึงลักษณะของครอบครัวที่มีคุณภาพไว้ว่ามี 6 ประการ คือ (Stinnett. 1983 : 31 – 35)

1. การชื่นชมคุณค่าของคนในครอบครัว เมื่อคนในครอบครัวแสดงความรู้สึกหรือแสดงการกระทำว่าพึงพอใจคนอื่น ๆ ที่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน ตระหนักถึงคุณค่าซึ่งกันและกัน ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้เปรียบได้กับเป็นพื้นฐานความอบอุ่นและความมั่นคงในครอบครัว

2. การมีเวลาอยู่ร่วมกัน ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และเป็นกิจกรรมที่ทุกคนพึงพอใจมิได้มีการบังคับ

3. การมีพันธะต่อความสุขและสวัสดิภาพของคนในครอบครัวเดียวกัน กล่าวคือ คนในครอบครัวรู้สึกเป็นพันธะที่ต้องส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวมีความสุข และมีสวัสดิภาพที่ดีเป็นการห่วงใยกันอย่างแท้จริง แม้ว่าในปัจจุบันทำให้แต่ละคนไม่ค่อยมีเวลาว่าง ต่างก็วุ่นวายกับกิจกรรมของตน สมาชิกในครอบครัวจึงควรมานั่งพร้อมหน้ากัน พูดคุยและเล่าเรื่องของตนว่ามีกิจกรรมอะไรบ้าง ให้กับสมาชิกในครอบครัวฟัง ซึ่งแท้จริงแล้วเวลาไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการห่วงใยต่อสวัสดิภาพของกันและกันในครอบครัว

4. มีการติดต่อสื่อสารกันเป็นอย่างดี พูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปอย่างเปิดเผย เชื่อใจซึ่งกันและกัน พูดคุยถึงปัญหาหรือความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะช่วยให้ค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหาเป็นไปด้วยดี

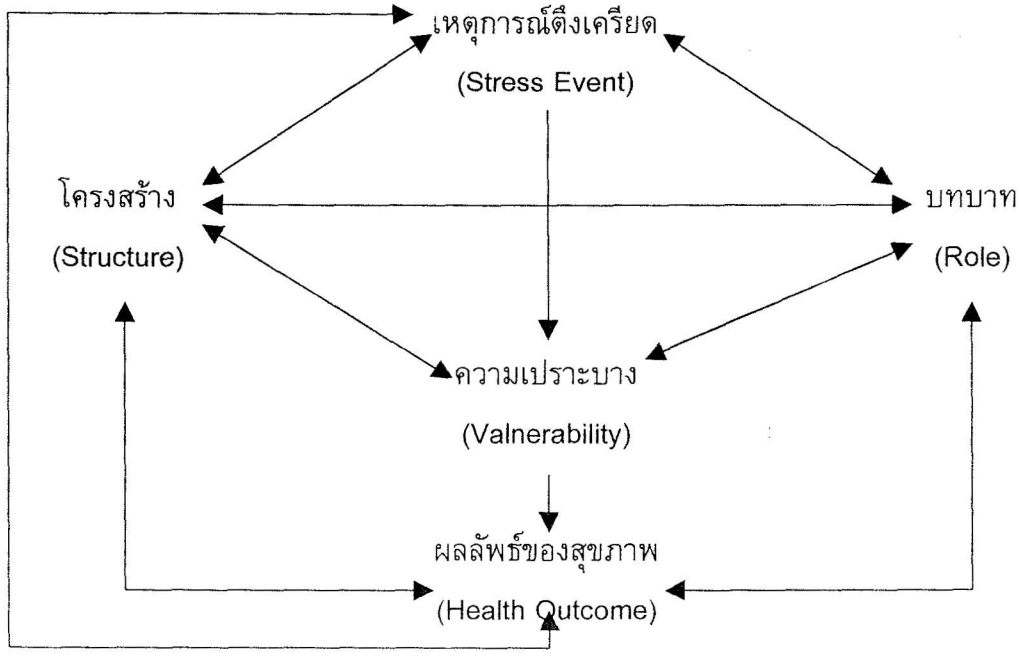
5. การมีศรัทธาต่อศาสนา ช่วยให้มีสติ มีความอดทนต่อกัน อภัยต่อผู้อื่น และรู้จักช่วยเหลือสังคม ซึ่งถือเป็นพื้นฐานความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมด้วย

6. มีการจัดการกับวิกฤตการณ์ในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัติข้อนี้จะเป็นตัวช่วยป้องกันปัญหาสังคมได้เป็นอย่างดี เพราะคนในครอบครัวจะร่วมมือกันต่อสู้ แก้ไขปัญหา แทนที่จะท้อถอยหรือแตกแยกกันไปคนละทาง

ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการกระทำบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้อง โดยมีความรัก ความอบอุ่น และเข้าใจกันเป็นพื้นฐาน ในการดำเนินชีวิตคู่แล้วครอบครัวนั้นก็ย่อมเป็นครอบครัวที่มีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในครอบครัว หมายถึงความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อครอบครัว เกี่ยวกับบทบาทในฐานะสามีภรรยาในทางบวก หรือความเป็นสุขหรือพอใจต่อครอบครัวที่มีอยู่ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในครอบครัว

คาลด์เวลล์ (Caldwell. 1988) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นระบบสังคมเปิด แต่ในขณะที่เป็นระบบเปิด ครอบครัวก็มีลักษณะการแสดงออกถึงการควบคุม และมีกฎเกณฑ์เป็นของตนเองเป็นระบบที่มีหลายปัจจัยเข้ามากระทบทำให้เกิดผลออกมาในหลายลักษณะ ครอบครัวมีความรับผิดชอบที่จะสร้างและดำรงรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ สังคม อารมณ์ และจิตใจในอันที่จะรักษาไว้ และเพิ่มพูนความผาสุกของสมาชิกครอบครัว องค์ประกอบสำคัญซึ่งสามารถทำนายอัตราเสี่ยงของแนวโน้มหรือการเกิดความผิดปกติ รวมทั้งความเครียดที่คงอยู่ในครอบครัว ได้แก่ โครงสร้างของครอบครัว การดำเนินบทบาทหน้าที่ในครอบครัวและความเปราะบางของครอบครัว คาลด์เวลล์ นำองค์ประกอบที่สำคัญเหล่านี้มาพิจารณาในลักษณะของแบบจำลองที่มีลักษณะไม่หยุดนิ่งและมีหลายมิติ ดังแผนภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างแต่ละมิติขององค์ประกอบนั้นมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ความผาสุกของครอบครัว แต่ไม่ใช่ต้นเหตุของภาวะโรคหรือผลลัพธ์ด้านสุขภาพโดยเฉพาะ (Caldwell, Waltz and Strickland. 1988 : 405 – 406)



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองความผาสุกในครอบครัว (Measurement of Nursing Outcome. 1988 : 406)

คาลด์เวลล์ อธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ในแบบจำลองความผาสุขของครอบครัวไว้ดังนี้ (สุพจน์ พันธนียะ. 2542 : 52 ; อ้างอิงมาจาก Caldwell, Waltz and Strickland. 1988 : 398 – 405)

1. โครงสร้างของครอบครัว (Family Structure) โครงสร้างของครอบครัวช่วยให้สมาชิกแต่ละคนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เชื่อว่าเป็นการพัฒนาจากการมีปฏิสัมพันธ์กันภายในครอบครัว การที่ครอบครัวมีบรรยากาศที่ส่งเสริมให้สมาชิกได้แสดงออกอย่างอิสระ มีเหตุผล มีความชัดเจน ในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในการแก้ปัญหามีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยให้สมาชิก รู้สึกมีความผาสุกในครอบครัว

โครงสร้างของครอบครัวประกอบด้วย

1.1 ภาวะเครียดในครอบครัว (Family Stress) เป็นการมองภาพรวมทั้งระบบ โดยวิธีการวัดการรับรู้ถึงความอ่อนล้า ความคับข้องใจ ความตึงเครียดที่มีอยู่ในบ้าน เมื่อสมาชิกในครอบครัวสื่อสารกันไม่ชัดเจน จะกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ถ้าเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดการแบ่งแยกภาพในครอบครัว

1.2 ความพึงพอใจในครอบครัว (Family Satisfaction) เป็นการรับรู้ความผาสุกภายในครอบครัว ความพึงพอใจ และความผาสุกในครอบครัวโดยรวม ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ครอบครัวที่มีระบบการทำงานที่ดำเนินไปด้วยดี จะมีความขัดแย้งและความเครียดในระบบย่อย ๆ ต่ำ ปัญหาสุขภาพและปัญญาทางการเงินจะไม่ใช่ปัญหาหลักในครอบครัวที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง

1.3 การสนับสนุนภายในครอบครัว (Family Support) เป็นข้อมูลหรือการสื่อสารซึ่งทำให้สมาชิกในครอบครัวเชื่อว่าตนได้รักการเอาใจใส่ดูแล ได้รับความรัก และมีคุณค่า มีงานวิจัยที่สนับสนุนให้เห็นว่า การให้หรือการได้รับการสนับสนุนทางสังคม ไม่เพียงพออาจโน้มนำไปสู่อันตราย ทำให้กระทบต่อความผาสุข ซึ่งความกดดันจากบุคคลที่มีความสำคัญหรือการขาดการสนับสนุนจากบุคคลอื่น ๆ ช่วงที่มีความลำบากนั้นก่อให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้ การสนับสนุนภายในครอบครัวจะช่วยป้องกันคุ้มครองบุคคลในภาวะวิกฤตการจากภาวะเบี่ยงเบนทางสุขภาพระยะยาวได้

1.4 ความผูกพันกลมเกลียวในครอบครัว (Family Cohesion) คือ ความรู้สึกผูกพันซึ่งสมาชิกครอบครัวต่อบุคคลในครอบครัว และความมีอิสระในตนเอง เป็นความสมดุลระหว่างการแยกจากกัน และการติดต่ออยู่ร่วมกัน ซึ่งสมาชิกแต่ละคนประสบ ครอบครัวที่มีสุขภาพอารมณ์ดีจะมีการรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของครอบครัว ซึ่งความผูกพันกลมเกลียวในครอบครัวจะช่วยสมาชิกลดความไวต่อการรับความเครียด แต่ทั้งนี้อาจเพิ่มความเครียดให้กับสมาชิกที่พยายามจะเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานของครอบครัว

1.5 การปรับตัวของครอบครัว (Family Adaptation) เป็นความสามารถของระบบครอบครัวในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอำนาจความเกี่ยวกันของบทบาทหน้าที่และกฎเกณฑ์ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ และการขยายตัวของภาวะเครียด ความสามารถในการปรับตัวขึ้นอยู่กับระดับของความเข้มงวด โครงสร้าง ความยืดหยุ่น หรือความสับสนยุ่งเหยิงขณะที่ภาวะความเครียดเพิ่มขึ้น ครอบครัวที่มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจะมีสุขภาพดีที่สุด ครอบครัวซึ่งสามารถทำหน้าที่ได้ อาจสังเกตจากความสามารถในการปรับเปลี่ยนอย่างเหมาะสมต่อความต้องการ ที่เพิ่มขึ้น ความผาสุกในครอบครัวขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของหน่วยครอบครัวที่ค่อย ๆ เพิ่มขึ้นตามระยะต่าง ๆ ในวงจรชีวิต เช่น การเกิด การเดิบโต ความเจ็บป่วย การแต่งงาน ความชรา และความตาย

2. การดำเนินบทบาทในครอบครัว (Family Role Process) บทบาทเป็นแบบแผนของพฤติกรรมของบุคคลหรือเป็นลำดับของการกระทำ ถูกหล่อหลอมโดยกระบวนการทางวัฒนธรรมโดยผ่านทางบุคคลในสังคมหรือครอบครัว บทบาทในครอบครัวเป็นการวางแผนพฤติกรรมของบุคคลและความคาดหวังที่สมาชิกในครอบครัวมีการดำเนินบทบาทในครอบครัวประกอบด้วย

2.1 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Confict) เชื่อว่าเกิดขึ้นเมื่อมีความคิดเห็นขัดแย้งในบทบาท หรือบทบาทนั้นไม่ตรงกับบทบาทที่คาดหวังไว้ ความขัดแย้งในครอบครัวจะสกัดกั้นหรือขัดขวางความพยายามของสมาชิกที่จะเผชิญปัญหาหรือการกระทำใด ๆ ให้บรรลุเป้าประสงค์ ในครอบครัวที่มีสุขภาพดี ความขัดแย้งจะมีน้อย หากมีการรับรู้ถึงความขัดแย้งสูง ความผูกพันกลมเกลียวจะลดต่ำ ความเฉลียวฉลาดในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม และการจัดระเบียบความสำคัญหรือประโยชน์ต่าง ๆ จะลดต่ำลง

2.2 บทบาทที่มีมากเกินไป (Role Overload) ความขัดแย้งระหว่างบทบาทต่าง ๆ ของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการที่มากมายหลากหลาย แตกต่างกันออกไป จะเป็นแหล่งความเครียดที่สำคัญ เช่น ในครอบครัวที่มีเด็กป่วยเรื้อรัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสตรีที่ต้องรับผิดชอบในการดูแลบ้าน และบุตร ในขณะที่ต้องรับผิดชอบงานนอกบ้าน ก็จะประสบปัญหามีบทบาทที่มากเกินไปนี้

2.3 ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในครอบครัวมีความรู้ไม่พอเพียง หรือบทบาทที่ครอบครัวคาดหวังในตัวสมาชิกนั้นไม่ชัดเจน ความรู้สึกมั่นคงภายในสมาชิกครอบครัวจะเกี่ยวข้องกับความชัดเจนของระบบโครงสร้างและบทบาทของตนในครอบครัว

2.4 การไม่มีส่วนร่วมในบทบาท (Role Nonparticipation) หมายถึง การมีส่วนร่วมน้อยหรือไม่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของครอบครัว ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวก็จะมีน้อย การติดต่อสื่อสารไม่ดีและไม่สามารถชักจูงใคร

2.5 การเตรียมความพร้อมในบทบาท (Role Preparedness) เป็นการวัดลักษณะของบิดามารดา และวัดการรับรู้ของบิดามารดาถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา และการเรียนรู้ซึ่งช่วยในการเตรียมเป็นบิดา มารดา การเรียนรู้บทบาทบิดามารดาในระยะเริ่มแรกมาจากแบบอย่างในครอบครัวจากบิดามารดา และบางครั้งจากประสบการณ์ในการดูแลน้อง

3. ความเปราะบางของครอบครัว (Family Vulnerability)

เป็นที่ทราบกันดีว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในครอบครัวมากมาย เช่น จากพันธุกรรม สรีระ จิตใจ และสังคม ซึ่งคาลด์เวลล์ ได้เสนอปัจจัยที่ควรนำมาประเมินดังนี้

3.1 อาการทางกายซึ่งสัมพันธ์กับจิตใจ (Psychosomatic Symptoms) ได้แก่ อาการปวดศีรษะ ท้องไส้ปั่นป่วนและอาการทางประสาท ปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดพยาธิ สภาพเหล่านี้อาจถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งของครอบครัว และอาจก้าวไปสู่การตอบสนองต่อภาวะความเครียดในครอบครัว สมาชิกบางคนในครอบครัวที่มีเด็กป่วยเรื้อรัง อาจมีปัจจัยเสี่ยงต่อหลงลืม ท้องผูก เป็นต้น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเปราะบางของครอบครัวได้แก่ ชนิดและความเครียดซึ่งเกิดกับบุคคลอันเนื่องมาจากโครงสร้างของครอบครัว ส่วนประกอบของการทำงานและสิ่งที่ส่งผ่านมาทางพันธุกรรม สรีระ จิตใจ และสังคม

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับชีวิตของตนเองโดยทั่ว ๆ ไปของบุคคล เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตที่สามารถทำให้เกิดภาวะเครียดในบุคคล มักตกอยู่ในเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัวหรืออิทธิพลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมของครอบครัว

ครอบครัวที่เป็นระบบเปิดที่มีปฏิสัมพันธ์กับระบบต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อระบบของครอบครัวและต่อความผาสุกในครอบครัว (Caldwell. 1988 : 405)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิต

มีงานวิจัยมากมายที่ศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิต หรือคุณภาพชีวิต (Sedaran. 1983, 1985 ; Kopelman, Greenhous and Connolly. 1983 ; Parasuraman, et al. 1989 ; Kline and Cowan. 1989 ; Near, et al. 1980 ; Burden and Googin, 1987 ; Near. 1984 ; Staines, et al. 1986 ; Near, Smith, Rice and Hunt. 1983) ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยมาโดยตลอดพบว่า ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน โดยการศึกษาได้ดำเนินการครอบคลุมไปถึงโครงสร้างที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตด้านงานและคุณภาพชีวิตด้านครอบครัว และพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต (Bamundo & Kopelman. 1980 ; Burk & Mckeen. 1988 ; Rice, Near & Hunt. 1980) และความพึงพอใจในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต (Campbell, Converse & Rodgess. 1976 ; Lee. 1987 ; Michaelon, Weitzel & Jones. 1980) และเมื่อมีการเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในครอบครัวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิตเพียงเล็กน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในครอบครัว (Frone, et al. 1992 ; Aryee, et al. 1999)

อามินาห์ (Aminah. 1996) พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัวและพบว่า ความพึงพอใจงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในชีวิต

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต และนอกจากนี้จากงานวิจัยดังกล่าวยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว กับความพึงพอใจในชีวิตดังนั้นความพึงพอใจงานและความพึงพอใจในครอบครัว น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพศ กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิต

มีนักวิจัยหลายท่านที่พยายามจะแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตมีความแตกต่างกันในกลุ่มชายและหญิง (Rice, et al. 1980) ริดเลย์ (Ridley. 1973) พบว่า ในกลุ่มชายจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าความพึงพอใจในชีวิต สูงกว่าในกลุ่มหญิง ซาคาเรน (Sakaran. 1985) ชี้ให้เห็นว่าในกลุ่มสามีที่มีสุขภาพจิตดีนั้น พวกเขาต้องการที่จะพึงพอใจทั้งงานในหน้าที่และงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่มีผลต่อตัวเขา นอกจากนี้ยังพบอีกว่าในกลุ่มของภรรยา ไม่พึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในครอบครัว จากการรายงานของเพลค (Pleck. 1985) พบว่า ในกลุ่มลูกจ้างทั้งชายและหญิงที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในครอบครัวมากกว่าด้านงาน และในกลุ่มชายจะสูงกว่าในกลุ่มหญิงอย่างไรก็ตามมีงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่เสนอว่า เพศไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต และความพึงพอใจในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต (Colwill & Temple. 1988 ; Near, et al. 1978 ; Quinn & Shepard. 1974)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในชีวิตโดยศึกษาเพศในฐานะเป็นตัวแปรจำแนก

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ความขัดแย้งในบทบาท

ความหมายของบทบาท (Role)

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า บทบาทไว้มากมายแต่คำจำกัดความที่มีผู้ใช้ตรงกันมากที่สุดคือ "พฤติกรรมที่พึงปรารถนาจากตำแหน่งที่ดำรงอยู่" (Shaw and Costanzo. 1982 : 296 – 304 ; citing Neiman and Hudghes. 1951 ; Rommetviet. 1954)

ฮอยล์ (Hoyle. 1969 : 36) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ ซึ่งพอสรุปได้ว่า บทบาทเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่สัมพันธ์และคล้ายกันของบุคคลที่ดำรงตำแหน่งเดียวกัน บทบาทของบุคคลจะได้รับการคาดหวังจากบุคคลอื่น และในทางตรงกันข้าม บุคคลก็คาดหวังในบทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน

โอเวน (Owens. 1987 : 54) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า บทบาทเป็นความคาดหวังของบุคคลที่แตกต่างกันไป พฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลย่อมผูกพันกับความคาดหวังของผู้อื่น

กิบสัน และคณะ (Gibson, et al. 1988 : 292) ได้ให้กล่าวถึงบทบาทว่าเป็นกระสวนของพฤติกรรมที่คาดหวังอย่างมีเหตุผลตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ ภิญโญ สาธร (2519 : 283) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นความมุ่งหวังในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง คารจะทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง บทบาท หน้าที่ มีควบคู่กับตำแหน่งที่บุคลากรดำรงอยู่เสมอ

พิพัฒน์ โกศัลวัฒน์ (2531 : 7) ได้กล่าวถึงความหมายของบทบาทว่า หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่ผู้อื่นคาดหวังจะต้องแสดงออกให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่บุคคลนั้นดำรงอยู่

เชิดชาติ พุกพูน (2535 : 9) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหรือสถานะของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไป และบทบาทนี้จะเปลี่ยนอยู่เสมอตามตำแหน่ง หรือสถานภาพที่เปลี่ยนไป

สายพา อังศุภโชติ (2537 : 8) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลตามความคาดหวังของบุคคลแต่ละบุคคล โดยพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ สถานะของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ และเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไป

อาจสรุปได้ว่า บทบาทเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกตามความคาดหวังของบุคคลแต่ละบุคคล และยังรวมไปถึงความคาดหวังของบุคคลอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง หน้าที่ การงาน สถานภาพของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งบุคคลอาจได้รับมากกว่าหนึ่งบทบาทในเวลาเดียวกัน

บิดเดิล และโธมัส (Shaw and Costanzo. 1982 : 297 – 313 ; citing Biddle and Thomas. 1966) เขียนถึงแนวความคิดเกี่ยวกับบทบาท โดยแบ่งอธิบายเป็น 4 อย่าง ไว้ดังนี้

1. ด้านบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผู้แสดง ซึ่งหมายถึง บุคคลที่แสดงพฤติกรรมไปตามบทบาทที่กำหนด กับเป้าหมาย ซึ่งหมายถึงบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์กับผู้แสดงและบทบาทของผู้แสดงนั้น

มีด (Mead. 1934) และคูลี่ (Cooley. 1920) แบ่งบุคคลเป็น 2 ส่วนที่แตกต่างกันออกไปคือ แบ่งเป็นพฤติกรรมหรือความคิดที่เหมาะสมของบุคคล กับบุคคลอื่นที่บุคคลนั้นนำมาใช้เป็นที่อ้างอิงถึงพฤติกรรมของตน

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman. 1964) กับบริเดอเมียร์ และสตีเวนสัน (Bredemier and Stevenson. 1964) แบ่งบุคคลออกเป็นผู้ดำรงตำแหน่งกับผู้อื่นที่มีบทบาทร่วมในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งในความหมายดังกล่าวนี้จะเห็นได้ชัดจากบทบาทที่สัมพันธ์ในบางลักษณะ เช่น แม่ – ลูก นายจ้าง – ลูกจ้าง สามี – ภรรยา ต่างมีผู้ร่วมบทบาทที่มีความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

2. ด้านพฤติกรรม คือ การแบ่งพฤติกรรมตามบทบาทที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่

2.1 ความคาดหวังในบทบาทและบรรทัดฐาน คือ การทำนายหรือเดาว่าบทบาทนั้น ๆ จะเกิดขึ้นในลักษณะอย่างไร และคาดหวังว่าบทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งนั้น ๆ ควรหรือต้องเป็นอย่างนั้น อาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ความคาดหวังในบทบาทและบรรทัดฐานนั้น คือความต้องการกำหนดบทบาทนั่นเอง

2.2 การปฏิบัติบทบาทและการประเมินผลกับการลงโทษ คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง โดยมีผู้แสดงกระทำขึ้นตามบทบาท ซึ่งอาจมีอาการเปลี่ยนไปตามผู้แสดงที่แตกต่างกันหรือผู้แสดงคนเดียวกันแสดงอาการเหมือนกันในโอกาสต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ต้องมีขอบเขตของพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นด้วย เช่น การฝึกวินัยลูกเป็นหน้าที่ที่คาดหวังอย่างหนึ่งในบทบาทของพ่อ พ่อที่เอาจริงกับบทบาทนี้อาจแสดงบทบาทตามหน้าที่โดยการทำโทษทางกายกับลูกเมื่อเห็นว่าลูกทำผิด เป็นต้น

3. กลุ่มบุคคลและพฤติกรรม คือ การรวมเอาด้านบุคคลเข้าด้วยกันกับพฤติกรรม

เช่น การะประเมินบทบาทอาจขึ้นอยู่กับผู้แสดงบทบาทหลายคน หรือกับผู้ร่วมแสดงอื่น ๆ บุคคลและพฤติกรรมนี้เมื่อรวมเข้าด้วยกันแล้ว จะเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตำแหน่งและบทบาทโดยทั่วไปได้ ฉะนั้นพฤติกรรมของบทบาทที่กำหนดมักจะถูกประเมินเป็น หน้าที่ มีอะไรบ้างที่ผู้แสดงจะต้องกระทำให้ได้

การรวมกลุ่มของบุคคลและพฤติกรรมเข้าด้วยกัน จะเกิดเป็นส่วนผสมระหว่างแนวตั้งและแนวนอน ในแนวตั้งเป็นส่วนของบุคคลซึ่งจะมีความกว้างที่ขึ้นอยู่กับจำนวนบุคคล ในส่วนนี้จะประกอบด้วยบทบาทของแต่ละบุคคล บทบาทรวมของแต่ละบุคคล พฤติกรรมทั้งหมดของผู้แสดงหลายคนในบทบาทร่วมกัน

4. พฤติกรรมเป้าหมาย หรือพฤติกรรมทั้งหมดของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ร่วมบทบาท ส่วนในแนวนอนนั้นประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีบ่อเกิดจากบุคคลและพฤติกรรมดังนี้

1. บทบาทที่เปิดเผย หรือบทบาทที่คนทั่วไปเห็นได้
2. บทบาทที่ปกปิด หรือบทบาทส่วนตัว
3. บทบาทที่กำหนด หรือบทบาทที่เป็นบรรทัดฐานของสังคมนั้น ๆ โดยเฉพาะ
4. บทบาทที่อธิบายลักษณะของการกระทำหรือความเห็นต่อบทบาทในสังคมนั้น
5. บทบาทที่ประเมินไว้หรือบรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อประเมินบทบาทนั้น ๆ
6. บทบาทที่กระทำ หรือการแสดงบทบาทที่แปรไปตามผู้แสดงแต่ละคนในสังคมนั้น ๆ
7. บทบาทการลงโทษ หรือการลงโทษใช้กับผู้ฝ่าฝืนบรรทัดฐานของสังคมนั้น ๆ

การนำเอาบุคคลและพฤติกรรมมารวมกันเช่นนี้ ทำให้เข้าใจบทบาทในความหมายที่กว้างขึ้น เช่น จะเข้าใจบุคคลในแง่ของการกระทำ การกำหนดหน้าที่ การลงโทษและการอธิบายลักษณะบทบาท เป็นต้น

5. การเกี่ยวข้องในกลุ่มของบุคคลและพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทซึ่งครอบคลุมทั้งด้านบุคคลและพฤติกรรมนั้น จะต้องทำให้เกิดภาพรวมขึ้น เช่น การกำหนดบรรทัดฐานอย่างหนึ่ง มักจะเกี่ยวกับการกำหนดบรรทัดฐานอื่น ๆ ด้วย เป็นต้นว่าการแบ่งพฤติกรรมโดยมี บรรทัดฐาน การกระทำ และการประเมินผล ซึ่งมักจะเป็นสิ่งที่เข้าใจยากเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับการแบ่งบุคคล เช่น การกำหนดเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญ จะต้องพิจารณาจาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถาบัน ประกอบด้วยบทบาทและความคาดหวัง และด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพและการสนองความต้องการ ทำให้พฤติกรรมของผู้เชี่ยวชาญขึ้นอยู่กับบทบาทของตำแหน่งที่เป็นตัวกำหนดสถาบันซึ่งอยู่ภายใต้อิทธิพลความคาดหวังของบุคคลต่อบทบาท

ครองตำแหน่งและบุคลิกภาพที่สามารถสนองความต้องการ ฉะนั้นความเห็นต่อผู้เชี่ยวชาญมักจะเป็นความเห็นที่มีระดับความแตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น ๆ อาจมีคนคิดเห็นเหมือนกันเพื่อให้ตัดสินใจเหมือนกันจะได้เป็นที่เข้าใจกว้างขึ้น ผู้เชี่ยวชาญจึงมีขอบเขตความหมายและพฤติกรรมต่าง ๆ กันในแต่ละสังคม หรือแต่ละสถาบัน

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทไม่เพียงแต่จะช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหน่วยงานและครอบครัวเท่านั้น ยังมีประโยชน์ในการนำใช้เป็นโครงร่างเพื่อศึกษาให้สามารถเข้าใจและทำนายพฤติกรรมบุคคลในหน่วยงานและครอบครัวได้ด้วย

บทบาทของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่นที่ติดต่อด้วย ช่วงการเปลี่ยนแปลงบทบาทนี้ถือว่ามีความสำคัญต่อบุคคลที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานภาพและบทบาทใหม่ ตามแนวคิดของ ออลพอร์ต (พงษ์สุดา รัตนมาศมงคล. 2533 : 13 ; อ้างอิงมาจาก Allport. 1967 : 181 – 184) กล่าวว่า การแสดงบทบาทของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. ความคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามบทบาท (Role Expectation) คือ บทบาทที่สังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติ กล่าวคือ บทบาทนั้นจะถูกกำหนดขึ้นโดยสังคมและเป็นไปตามสถานภาพที่บุคคลนั้นดำรงอยู่

2. อัตโมทัศน์ของบทบาท (Role Conception) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ หรือคาดหวังว่าตนควรจะมีบทบาทอย่างไร การรับรู้จะดีเพียงไร ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของชีวิต ค่านิยมพื้นฐานและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมหรือไม่ก็ตาม

3. การยอมรับบทบาท (Role Acception) หมายถึง การยอมรับบทบาทของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้พิจารณาแล้วว่า บทบาทนั้นมีความสำคัญต่อตนเอง และก่อให้เกิดความขัดแย้งกับแนวความคิดของสังคมน้อยที่สุด

4. การปฏิบัติตามบทบาท (Role Performace) หมายถึง การปฏิบัติตามบทบาทของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 3 ดังที่กล่าวมาแล้ว และการปฏิบัติตามบทบาทจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเข้าใจ การรับรู้ และการยอมรับในบทบาทนั้น ๆ

จะเห็นได้ว่า บทบาทเป็นเพียงการคาดหวังพฤติกรรมของตำแหน่งเนื่องจากบุคคลนั้นแม้อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน แต่ก็อาจต้องแสดงบทบาทที่ต่างกัน เพราะบางครั้งบทบาทที่มีอยู่อาจขัดแย้งกันบุคคลจึงไม่ยินยอมที่จะแสดงบทบาททุกบทบาทเสมอไป เมื่อไรก็ตามที่เกิดความไม่เข้าใจในบทบาทของตนเอง ไม่พึงพอใจในบทบาทที่เป็นอยู่ย่อมส่งผลกระทบต่อการแสดงบทบาท และทำให้เกิดความสับสนในบทบาทได้ หรือทำให้เกิดปัญหาความไม่แน่ใจใน

บทบาทของตน เช่น ในกรณีที่มีหลายบทบาท (Multiple Roles) เป็นต้น (ณรงค์ เส็งประชา. 2528 : 76 ; เติมศักดิ์ สุวรรณประเทศ. 2521 : 19 ; ทัศนา บุญทอง. 2525 : 94 – 100)

ความขัดแย้งในบทบาท

ความหมาย ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict)

คาน และคณะ (Kahn, et al. 1964 : 18 – 21) กล่าวว่า ในสังคมมีบทบาทต่าง ๆ มากมาย และแต่ละบุคคลต่างก็ดำรงตำแหน่งตามบทบาทต่าง ๆ อาจถูกบุคคลอื่นคาดหมายในบทบาทของตนที่แตกต่างกันไป โดยคานได้ให้ความหมายของความขัดแย้งในบทบาทไว้ว่า เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นพร้อมกันของพฤติกรรมเชิงบทบาทที่เป็นที่คาดหวัง ซึ่งไม่สอดคล้องกัน 2 หน้าที่หรือมากกว่า ในงานหรือหน้าที่ของบุคคล ดังนั้น ความขัดแย้งในบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อเขากระทำอย่างหนึ่งและไม่อยากกระทำอย่างหนึ่ง ลักษณะของความขัดแย้งแบ่งออกได้ 4 ลักษณะคือ

1. ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intersender – conflict) คือ ความกดดันที่ขัดแย้งกันจากแหล่งอื่น ๆ 2 แหล่ง หรือมากกว่า ต่อเจ้าของบทบาท

2. ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender – conflict) คือ ความกดดันที่ขัดแย้งกันจากแหล่งอื่น ๆ ต่อเจ้าของบทบาท เช่น การทำงานที่มีคำสั่งหรือนโยบายการปฏิบัติงาน ในเรื่องเดียวกันขัดแย้งกัน หรือการทำงานที่ได้รับมอบหมายในเรื่องเดียวกันโดยมีคำสั่งแต่ละครั้งขัดแย้งกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความขัดแย้งไม่สามารถเลือกตัดสินใจได้ว่า จะปฏิบัติตามอย่างไร

3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person – role Conflict) คือ ความกดดันที่ขัดแย้งกันระหว่างบทบาทในการทำงานของตนที่สังคมคาดหวัง กับค่านิยมส่วนตัวของตนหรือลักษณะบุคลิกภาพของตน เป็นต้น

4. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท หรือความขัดแย้งจากการที่มีหลายบทบาท (interrole – Conflict) คือ ความกดดันที่เกิดจากบทบาทของบุคคลที่มีหลายบทบาทต่อเจ้าของบทบาท เช่น การนำงานที่คั่งค้างจากที่ทำงาน กลับมาทำต่อที่บ้าน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานบ้านหรือการดูแลลูก ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ ก็อาจเกิดความขัดแย้งในการที่บทบาทสองบทบาทหรือมากกว่าในขณะเดียวกันได้ เป็นต้น

ดอยซ์ และเคราส์ (Deutch and Krauss. 1965 : 174 – 178) กล่าวว่าทุก ๆ คนจะมีตำแหน่งต่าง ๆ กัน มากมายในสังคม และตำแหน่งเหล่านี้จะตกอยู่ภายในระบบของสถานภาพ ดังนั้นระบบสถานภาพหนึ่ง ๆ จึงแสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ที่ตกอยู่ในตำแหน่งนั้น สถานภาพนี้เป็นสิทธิของบุคคลที่เป็นตัวผูกมัดการกระทำของเจ้าของสถานภาพกับบุคคลอื่น ๆ

ตัวอย่างเช่น ผู้ที่เป็นพ่อ เป็นแม่ ต่างก็มีสิทธิที่จะได้รับความเคารพเชื่อฟัง รวมถึงถูกผูกมัดให้ต้องดูแลปกป้องลูกของตน เป็นต้น ทุก ๆ สังคมจึงถูกแยกแยะด้วยระบบสถานภาพต่าง ๆ และสถานภาพเหล่านี้ก็มีทั้งที่ถูกกำหนดมากับบุคคล เช่น เพศ อายุ ศาสนาที่นับถือ นอกจากนี้ยังมีสถานภาพที่ได้มาด้วยความสามารถ ซึ่งสถานภาพที่ได้มาด้วยความสามารถ ซึ่งสถานภาพทั้งสองอย่างนี้จะผสมปะปนกันไปในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ

ภายในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ แต่ละตำแหน่งก็มีบรรทัดฐาน ความคาดหมายในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งความคาดหมายในตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้เองจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องมีพฤติกรรมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม และบุคคลอื่นก็มีการกระทำตอบสนองได้อย่างเหมาะสมเช่นกัน ดังนั้นคำว่า บทบาท จึงเป็นคำเชื่อมระหว่างความคาดหมายต่าง ๆ ในตำแหน่งเหล่านั้น และเมื่อความคาดหมายต่าง ๆ เหล่านี้เกิดไม่สอดคล้องกันในเวลาใดเวลาหนึ่งผู้เป็นเจ้าของบทบาทนั้น จากแนวคิดในเรื่องความขัดแย้งในบทบาทนี้ได้สะท้อนถึงแนวความคิดของ Symbolic Interactionism ที่กล่าว บุคคลหนึ่ง ๆ ได้มีการนิยามสถานการณ์โดยยอมรับว่าการรับรู้บทบาทของตนจากการคาดหวังของคนอื่น ๆ ก็ยังคงมีอยู่ ไม่ว่าการคาดหวังนั้นจะมีความถูกต้องชอบธรรมหรือไม่ รวมทั้งยอมรับว่าการรับรู้ความคาดหวังต่าง ๆ เหล่านั้นจะมีสภาพบังคับให้ต้องทำตามด้วย ดังนั้น ความขัดแย้งในบทบาทจึงเป็นเรื่องของการรับรู้ความคาดหมายของงานที่ไม่สอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นผลมาจากบุคคลมีตำแหน่งหน้าที่มาก นอกจากนี้แล้วความขัดแย้งในบทบาทยังรวมไปถึงความคาดหวังที่ถูกต้องชอบธรรม กับไม่ถูกต้องชอบธรรม ที่ผู้อื่นคาดหวังในตัวเขาอีกด้วย (Gross, et al. 1973 : 275 – 289)

แฟรงค์ (Frank. 1969 : 126) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งในบทบาท พอสรุปได้ว่า เป็นการปรากฏขึ้นพร้อมกันกับแรงกดดัน 2 อย่างหรือมากกว่าในเวลาเดียวกัน ซึ่งการยอมตามแรงกดดันแบบหนึ่งจะทำให้ยอมตามแรงกดดันอีกแบบหนึ่งได้ยากขึ้น ในกรณีที่ร้ายที่สุดคือ การยอมตามแรงกดดันแบบหนึ่งจะทำให้ไม่สามารถยอมตามแรงกดดันอีกแบบหนึ่งได้เลย แฟรงค์ ได้แบ่งความขัดแย้งในบทบาทเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบทบาท (Intra – role Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังในบทบาทที่มีความขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น ความคาดหวังของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อพนักงานในธนาคาร และความหวังของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน ไม่เหมือนกันขัดแย้งกัน กรณีนี้ พนักงานในธนาคาร จะเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

2. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบทบาทของบุคคลเดียว (Inter – role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 2 ตำแหน่งขึ้นไปในขณะเดียวกัน และความคาดหวังของตำแหน่งหนึ่งขัดกับความคาดหวังของอีกตำแหน่งหนึ่ง

ริซโซ และคณะ (เชิดชาติ พุกพูน. 2535 : 9 ; อ้างอิงมาจาก Rizzo, et al. 1970 : 155) กล่าวว่า เป็นมิติของความเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม ความขัดแย้ง หรือไม่ขัดแย้งกันในความต้องการของบทบาท ซึ่งตัดสินใจเงื่อนไขที่กำหนดหรือเป็นมาตรฐาน

โคลแมน และแกลรอส (Coleman and Glaros. 1983 : 330) กล่าวถึง ความขัดแย้งในบทบาทว่า ทำให้บุคคลรู้สึกไม่สบายใจต่อการแสดงบทบาทที่เป็นอยู่ หรือไม่สามารถตอบสนองตามเงื่อนไขของบทบาทตามที่สังคมต้องการ ความขัดแย้งในบทบาทจึงเกิดจากการคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามบาท (Role Expectation) แต่บุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทที่ถูกเรียกร้อง (Role Demands) ได้

กิ๊บสัน และคณะ (Gibson, et al. 1988 : 295) ได้ให้ความเห็นว่าความขัดแย้งในบทบาทจะมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. ความขัดแย้งภายในผู้สั่ง (Intra – sender Conflict) ข้อกำหนดและข้อห้ามจากสมาชิกคนเดียวกันของกลุ่ม บทบาทอาจเข้ากันไม่ได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อเรียกร้องให้บุคคลจัดหาวัตถุซึ่งไม่อาจหามาได้ด้วยช่องทางปกติ แต่ขณะเดียวกันก็ห้ามฝ่าฝืนช่องทางปกติ

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้สั่ง (Inter – sender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้สั่งบทบาทหนึ่ง ตรงข้ามกับความคาดหวังของผู้สั่งอีกคนหนึ่ง หรือคนอื่น ๆ ตัวอย่างของความขัดแย้งแบบนี้ เช่น หัวหน้าคนงานที่ได้รับคำสั่งจากเบื้องบนขัดกับความต้องการของลูกน้อง

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter – role Conflict) เป็นแรงกดดันทางบทบาทที่เกี่ยวเนื่องกับความเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่ง ขัดแย้งกับแรงกดดันที่เกิดจากการเป็นสมาชิกในอีกกลุ่มหนึ่ง ความต้องการงานล่วงเวลาหรืองานพิเศษจากผู้สั่งบทบาทอาจขัดแย้งกันแรงกดดันจากภรรยาของตนต้องการให้ทุ่มเทความเอาใจใส่ต่อครอบครัวตลอดช่วงเลิกงานก็ได้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบทบาทของบุคคลเป้าหมายในฐานะพนักงาน ฐานะสามีและพ่อ

4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตัวเขาในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตัวเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องเกี่ยวกับความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) บุคคลนั้นก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง จะก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทกับบุคคลอื่นหรือในตำแหน่งของตนได้

จึงพอสรุปได้ว่า ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ภาวะที่บุคคลต้องเลือกแสดงบทบาทใดบทบาทหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งบทบาท ที่แตกต่างกันหรือไม่สอดคล้องกัน ในเวลาเดียวกัน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังของตนเองหรือจากบุคคลอื่น

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ความหมาย ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work – family Conflict)

ในการรวบรวมความหมายพบความยุ่งยากอีกประการหนึ่ง คือ จากการประมวลดูตามข้อมูลรายละเอียดในเรื่องความสัมพันธ์ของงานและครอบครัว พบความแตกต่างทางด้านศัพท์เทคนิคที่ใช้โดยนักวิจัยสาขาต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้อธิบาย โดยมีส่วนประกอบหรือโครงสร้างอันมีสาระสำคัญที่เหมือนกัน (Gutek, et al. 1988 ; Lewis & Cooper. 1988) ดังเช่น กรีนฮุส และบิวเทน (Greenhaus and Beutell. 1985 : 79) ได้สรุปผลการศึกษาในแต่ละกลุ่มที่ใช้แตกต่างกันสำหรับคำว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work – family Conflict) สามารถใช้คำอื่นแทนกันได้ เช่นคำว่า ความตึงเครียดระหว่างบทบาทงานและครอบครัว (Work – family Role Starin) (Bohen & Viveros – long. 1981 ; Keith & Shafte. 1980 ; Kelly & Voydanoff. 1985) ความกดดันระหว่างงานและครอบครัว (Work – family Tension) (Jones & Butler. 1980) และความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) (Kopelman, et al. 1983)

คาน (Kahn, et al. 1964) ได้นิยามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวในรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทว่าเป็นแรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากเรื่องงานและเรื่องครอบครัว ที่ไม่ลงรอยซึ่งกันและกันในบางส่วน นั่นคือ การมีส่วนร่วมในบทบาทการทำงาน (ครอบครัว) ทำให้เป็นการยากต่อการมีส่วนร่วมในบทบาทครอบครัว (งาน) (Kahn, Wolf, Quinn, Snoed and Rosenthal. 1964)

เคลลี่ และวอยดานอฟ (Kelly & Voydanoff. 1985) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับบทบาทที่มากเกินไป ทั้งในฐานะ คนทำงาน ฐานะคู่สมรสฐานพ่อ – แม่ และในกรณีอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละบทบาทต่างก็ต้องการเวลา, พลังงาน และการผูกมัดความต้องการที่เพิ่มขึ้นจากการมีหลายบทบาท ซึ่งสามารถส่งผลต่อความเครียดในบทบาททั้งสอง อันเนื่องมาจากแบกรับภาระที่หนักเกินไป และเกิดการรบกวนกัน

กรีนฮุส และบิวเทล (Greenhouse and Beutell. 1985 : 77) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ไว้ว่า "เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter- role Conflinct) เป็นความกดดันทางบทบาทที่เกิดจากบทบาทในเรื่องงาน และบทบาทในเรื่องครอบครัว ที่ไม่สอดคล้องกันและกัน ซึ่งก็คือ การมีส่วนร่วมในบทบาทเรื่องงาน (หรือครอบครัว) ทำให้เกิดความยากลำบาก ต่อการมีส่วนร่วมในบทบาทเรื่องครอบครัว (หรืองาน)" คำจำกัดความนี้ได้กำหนดขอบเขตของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เอาไว้ในแนวทางดังนี้ ประการแรก คำว่า "Work Family" ได้กล่าวอ้างถึงบทบาทในขอบข่ายของงานและครอบครัว ซึ่งดูเหมือนจะมากกว่าขอบข่ายของตัวมันเอง ประการที่สอง พบความแตกต่างเล็ก

น้อยในเรื่องค่านิยม (Values) ความสัมพันธ์ทางสังคม และข้อกำหนดระหว่างชีวิตในด้านงานและครอบครัว ที่ไม่ได้ก่อตัวเป็นความขัดแย้งโดยอัตโนมัติ ประการที่สาม ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในบทบาท เพราะเป็นปัญหาจากการมีส่วนร่วมในบทบาท หรือสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นระดับของความรับผิดชอบในบทบาทการทำงาน หรือสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นระดับของความรับผิดชอบในบทบาทก่อนการทำงาน และบทบาทในครอบครัวที่ไม่ไปด้วยกัน (Incompatible) นั่นคือ การมีส่วนร่วมในบทบาทครอบครัวทำให้เกิดความยากลำบากในการมีส่วนร่วมในการทำงาน

เนตเมเยอร์ โบลส์ และแมคเมอเรียน (Natemayer, Boles & McMurrian. 1996 : 401) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาทซึ่งเป็นความต้องการของครอบครัว เวลาที่ต้องอุทิศให้กับครอบครัว และความตึงเครียดที่เกิดจากครอบคลุมไปรบกวนการทำงาน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบในที่ทำงาน

กรีนฮุส และบิวเทล (1985) ได้ชี้ให้เห็นรูปแบบทั้ง 3 ประการของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ว่าเกิดจากการวางตัวหรือบทบาทที่เกิดจากความกดดันจากงานและครอบครัว ซึ่งเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์บางลักษณะ (Greenhouse & Beutell. 1985 : 77)

1. ความขัดแย้งจากเวลา (Time – based Conflict) การให้เวลาในการปฏิบัติบทบาทหนึ่งมักทำให้สูญเสียเวลาที่จะให้กับด้านอื่น ๆ การใช้เวลาในการปฏิบัติบทบาทหนึ่ง อาจทำให้สูญเสียพลังงาน หรือก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าหรือความเครียด

2. ความขัดแย้งจากความเครียด (Strain – base Conflict) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อ ความเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่ง มีผลกระทบต่อการปฏิบัติในบทบาทอื่น ๆ หรือเกิดจากบทบาทหนึ่งเข้าไปสอดแทรก หรือรบกวนในอีกบทบาทหนึ่ง

3. ความขัดแย้งทางพฤติกรรม (Behavior – base Conflict) ในแต่ละพฤติกรรมจะมีบทบาทหนึ่งบทบาท แต่ต้องแสดงพฤติกรรมในบทบาทอื่นด้วย

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว หมายถึง แรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากเรื่องงานและเรื่องครอบครัว ซึ่งเกิดขึ้นสองอย่างในเวลาเดียวกันโดยที่การแสดงบทบาทหนึ่งไปรบกวนหรือทำให้เกิดปัญหาในการแสดงอีกบทบาทหนึ่ง โดยเกี่ยวกับเวลาทำงานที่มากเกินไป ตารางการทำงานที่ขัดแย้งกัน ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวลในงาน และการแสดงบทบาทในฐานะสามีภรรยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพศกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ปัจจุบันความจำเป็นที่ผู้หญิงต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เพื่อช่วยกันหารายได้มาเลี้ยงครอบครัวนั้นมีอยู่มากมาย ทำให้ครอบครัวในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงคือ ชายและหญิงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงานและครอบครัวมากขึ้น (สุริยา วีรวงศ์. 2539) ดังนั้นความขัดแย้งจากงานและครอบครัวจึงมีผลกระทบต่อบุคคลทั้งเพศชายและหญิงด้วย

จากงานวิจัยของกรีนกลาส และคณะ (Greenglass, et al. 1988) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงความขัดแย้งในเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นลูกจ้างในแคนาดา จำนวน 556 คน พบว่า เพศหญิงมีการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทและความเครียดจากงานสูงกว่าเพศชาย

ดุ๊กซ์เบอรี่ และฮิกกิ้นส์ (Duxbury and Higgins. 1991) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างเพศในเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว จากกลุ่มตัวอย่าง ชาย 131 คน หญิง 109 คน ที่ทำงานด้านวิชาชีพหรือเป็นผู้จัดการซึ่งมีบุตรและอยู่ร่วมกัน พบว่า เพศหญิงมีกลวิธีที่ จัดการกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ดีกว่าเพศชาย แต่ในเรื่องความขัดแย้งในครอบครัวเพศหญิงจะสามารถควบคุมหรือจัดการกับความขัดแย้งได้น้อยกว่าเพศชาย และพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ในเพศชายและหญิงไม่สามารถทำให้เกิดความสมดุลย์ระหว่างงานและครอบครัวจะเพิ่มความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมากขึ้น นอกจากนี้ได้พบว่าทั้งเพศชายและหญิงมีระดับของความยากที่จะทำให้เกิดความสมดุลย์ระหว่างงานและครอบครัวเหมือนกัน ในเรื่องของความขัดแย้งในงานพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แต่ไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยกล่าวว่าเพศหญิงอาจจะจัดการกับปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งให้เกิดความสมดุลย์ในบทบาทของงานและครอบครัวได้โดยการหลีกเลี่ยงจากความกดดันจากงานด้วยการทำงานล่วงเวลา

ฮอล (Hall. 1972) ได้ศึกษาความตึงเครียดในบทบาทของสตรีที่มีหลายบทบาทพบว่าความขัดแย้งในครอบครัวจะมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเป็นอย่างมาก สำหรับเพศหญิงและความขัดแย้งในงานจะมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเป็นอย่างมาก สำหรับเพศชาย เพล็ก (Pleck. 1984) และวอยดานอฟ (Voydanoff. 1987) พบว่าเพศหญิงจะยอมให้บทบาทในครอบครัวเข้าไปสอดแทรกในการทำงาน บทบาทในงานและความต้องการของครอบครัวเป็นแหล่งสำคัญของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เพราะว่าเพศหญิงได้ถูกกำหนดให้มีบทบาทในการรับผิดชอบครอบครัว ดังนั้นจึงเกิดความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับบรรทัดฐานของบทบาทในงาน สำหรับเพศชายยอมให้บทบาทในงานเข้าไปสอดแทรกบทบาทในครอบครัวเพราะเพศชายถูกกำหนดให้มีความรับผิดชอบในงาน ดังนั้น

จึงเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับบรรทัดฐานของบทบาทในครอบครัว จึงทำให้ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเพิ่มขึ้น

เฟอร์กูสัน (Ferguson. 1998) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว โดยศึกษาในกลุ่มนักบัญชีชายชาวแคนนาดา ซึ่งมีประสบการณ์ในการเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 210 คน พบว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง ทั้งในรูปแบบที่งานส่งผลต่อครอบครัว และครอบครัวส่งผลต่องาน นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวช่วยลดความเครียดลงได้

อิซราเอลลี่ (Izraeli. 1993) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้งระหว่างบทบาท โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการที่เป็นชาย 211 คน และหญิง 237 คนพบว่าเพศเป็นตัวแปรทำนายความขัดแย้ง และทัศนคติที่เกี่ยวกับบทบาททางเพศจะช่วยเพิ่มความขัดแย้งในกลุ่มหญิง แต่จะช่วยลดความขัดแย้งในกลุ่มชาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว กับความพึงพอใจในชีวิต

คอพเพิลแมน, กรีนฮุส และคอลนอลลี่ (Kopelman, Greenhous and Connolly. 1983) ได้นำทฤษฎีบทบาทมาใช้ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งบทบาทในงาน ความขัดแย้งบทบาทในครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในชีวิต จนสามารถสร้างโมเดลเชิงทฤษฎีจากงานวิจัย

โมเดลเชิงทฤษฎีของคอพเพิลแมน (Theoretical Model)

คอพเพิลแมน, กรีนเฮ้าส์ และคอลนอลลี่ (Kopelman, Greenhous and Connolly. 1983) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับงานวิจัยที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างบทบาท พบว่า

1. ความขัดแย้งในงานมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Brief, et al. 1981 ; Ivanccuich and Mollteson. 1980)

2. ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว กับบทบาทพฤติกรรมที่คาดหวัง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตสมรส (Marital Satisfaction) (Hawdins and Johnsen. 1969)

3. พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) กับความพึงพอใจในงาน (John & Butler. 1980 ; Pleck, Steines & Lang. 1980 ; Staines & O'Cornor. 1980)

4. พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างบทบาทกับความพึงพอใจในครอบครัว (Plect, et al. 1980 ; Staines & O'Connor. 1980)

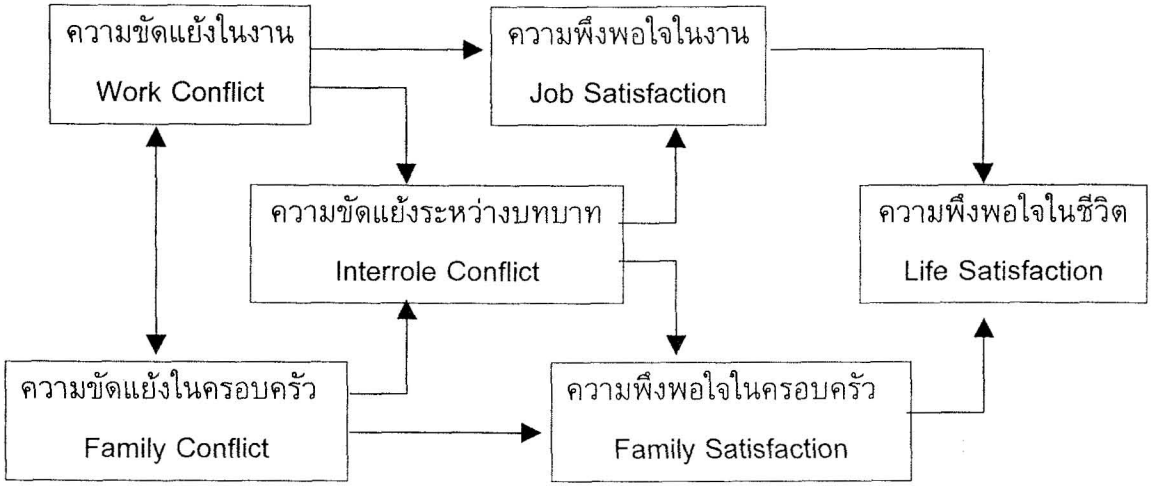
5. พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิต

6. พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในชีวิตสมรส และกำลังใจในชีวิต (Morale in Life) (Lee. 1978) และความพึงพอใจในชีวิตสมรส เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในชีวิตการสมรสของชายและหญิง (Glenn. 1975 ; Campbell, Converse and Rodgers. 1976)

7. พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Jones and Butler. 1980) แต่ก็มีงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่ไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว (Burke, Weir and Bowors. 1980)

8. พบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากคู่สมรส (Spouse Support) กับความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict)

ซึ่งคอพเพิลแมน (Kopelman) ได้สรุปเป็นโมเดลเชิงทฤษฎี แสดงความสัมพันธ์ระหว่างงาน (Work) ครอบครัว (Family) และความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 โมเดลเชิงทฤษฎี (Theoretical Model) คอพเพิลแมน, กรีนฮุส และคอลนอลลี่ (Kopelman, Greenhaus and Connolly. 1983)

จากโมเดลนี้เห็นได้ว่า ความขัดแย้งในงานจะส่งผลต่อความขัดแย้งในครอบครัวและขณะเดียวกัน ความขัดแย้งในครอบครัว จะส่งผลต่อความขัดแย้งในงาน และตัวแปรทั้งสองนี้จะร่วมกันส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างบทบาท และความขัดแย้งระหว่างบทบาทจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว ในขณะที่ความขัดแย้งในงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งในครอบครัวจะส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัวด้วย และสุดท้ายความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัวด้วย และสุดท้ายความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว จะส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล ซึ่งจากโมเดลนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงตัวแปรความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในครอบครัว ว่าเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญของความพึงพอใจในชีวิต

คอพเพิลแมน, กรีนฮุส และคอลนอลลี่ (สุพจน์ พันธนียะ. 2542 : 31 ; อ้างอิงมาจาก Kopelman, Greenhaus and Connolly. 1983) ได้ทำการศึกษาเพื่อทดสอบโมเดลที่สร้างขึ้นนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างบทบาทในงานและครอบครัว การวัดความขัดแย้งกระทำโดยใช้ข้อคำถามตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาท 4 ลักษณะ คือ ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Inter Sender – conflict) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intra Sender – conflict) ความขัดแย้งจากการมีหลายบทบาทในขณะเดียวกัน (Interrole Conflict) และความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person – role Confict) กับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในชีวิต คอพเพิลแมน

(Kopelman) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึง 2 ครั้งโดยในการศึกษาครั้งแรกได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเพศชาย ที่ทำงานและมีครอบครัวแล้ว จำนวน 181 คน และในการศึกษาครั้งที่สอง ได้ทำการศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรีจาก 3 วิทยาลัย ซึ่งทำงานเต็มเวลาและแต่งงานแล้ว จำนวน 91 คน ผลการศึกษาพบว่าในการศึกษาครั้งแรก โมเดลได้รับการสนับสนุนจากข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความขัดแย้งในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งในครอบ ครัว และมีความสัมพันธ์ทางบวกร่วมกันกับความขัดแย้งในบทบาท และตัวแปรทั้งสามตัวมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตโดยผ่านทางความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ส่วนในการศึกษาครั้งที่สอง พบผลเช่นเดียวกันกับในครั้งแรก พบผลเช่นเดียว กันกับในครั้งแรก แต่มีข้อแม้แตกต่างกันอยู่ 1 ข้อ คือ ไม่พบความพึงพอใจในงาน ว่าส่งผลต่อ ความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งโมเดลนี้ได้รับความสนใจจากนักวิจัยที่สนใจศึกษาเรื่องความขัดแย้งนำไปใช้โมเดลเชิงทฤษฎี กันอย่างแพร่หลาย

จั๊ดจ์ และคณะ (Judge, et al. 1994) ได้ทำการศึกษาเรื่องงานและทัศนคติในชีวิตของผู้บริหารชายจากบริษัทในอเมริกา จำนวน 1309 คน พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน โดยผ่านทางความเครียด

อมินาห์ (Aminah. 1996) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และความพึงพอใจในชีวิตโดยศึกษากับหญิงชาวมาเลเซียที่ทำงานในระดับมืออาชีพและแต่งงานแล้ว จำนวน 82 คน พบผลการศึกษาดังนี้ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต อย่างมีนัยสำคัญ

พาเมลล่า และคณะ (Pamela, et al. 1999) คุณค่าของความสำเร็จ โดยได้อธิบายอิทธิพลทางลบของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิต โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการโรงแรม จำนวน 270 คน พบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งที่เกิดจากงานส่งผลต่อครอบครัว และครอบครัวส่งผลต่องาน กับความพึงพอใจนชีวิต และพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความขัดแย้งงานและครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต

เอลเลน (Ems Kossek, Ellen ; Ozeki, Cynthai. 1998) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การจัดการ กับ ความพึงพอใจในชีวิตและงาน พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต

ทั้งในรูปแบบที่ครอบครัวส่งผลต่องาน และงานส่งผลต่อครอบครัว โดยพบว่าในกลุ่มหญิงมีความรุนแรงสูงกว่าในกลุ่มชาย

สภาพสังคมในปัจจุบัน ความกดดันหลาย ๆ บทบาทที่มีต่อผู้ชายและผู้หญิง ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ยังส่งผลขยายไปสู่ความพึงพอใจที่น้อยลงและส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต (Kopelman, Greenhaus & Connolly. 1983 ; Pleck, Staines & Lay. 1980)

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์พอที่จะทำนายความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิตได้สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้ตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในกรอบโมเดลของโคเพิลแมน (Theoretical Model) เพื่อเป็นการขยายโมเดลให้กว้างขวางออกไป และเพื่อทดสอบความสามารถในการพยากรณ์ความความพึงพอใจในชีวิต โดยมีตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวเป็นตัวพยากรณ์อีกตัวแปรหนึ่ง

ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว

ความหมาย ความขัดแย้งในงาน (Work Conflict)

ความขัดแย้งในงาน เป็นแรงกดดันจากเรื่องงาน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน (Kahn, Wolf, Quinn, Snock and Rosenthal. 1964)

วอยดานอฟ และเคลลี่ (Voydanoff and Kelly. 1984 : 881) กล่าวว่าความตึงเครียดในบทบาท (Role Strain) แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ การมีงานที่ล้นมือ (Overload) และการถูกแทรกแซง (Interference) การมีงานที่ล้นมือจะเกิดขึ้นเมื่อมีกิจกรรมที่จะต้องทำทั้งหมดในหนึ่งบทบาทหรือมากกว่าความสามารถของบุคคลคนเดียวที่จะทำได้ ส่วนการถูกแทรกแซงจะเกิดขึ้นเมื่อภาระที่รับผิดชอบเกิดขัดแย้งกัน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ อาจเป็นความรู้สึกทางจิตใจหรือเป็นจริงตามสภาวะการณ์ก็ได้เช่น เมื่อบุคคลพยายามที่จะทำตามข้อเรียกร้องของท่านที่ทำงานและครอบครัว แต่ก็ต้องล้มเหลว เนื่องจากไม่มีเวลาพอที่จะทำตามคาดหวังของบทบาทให้ครบถ้วนในขณะเดียวกันได้ (Bee. 1987 : 68)

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งในงาน หมายถึงแรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากบทบาทในการทำงาน ซึ่งเป็นผลรวมจากประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสถาณการณ์ความกดดันจาก

เรื่องที่เกี่ยวกับงาน ตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทในงานคือ 1) ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intersender-conflict) 2) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender-conflict) 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person-role conflict)

ความหมาย ความขัดแย้งในครอบครัว (Family Conflict)

ความขัดแย้งในครอบครัว เป็นแรงกดดันจากเรื่องครอบครัว ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่ไม่เป็นไปในทางเดียว (Kahn, Wolf, Quinn, Snock and Rosenthal. 1964)

โสภา ชปีลมันน์ และคณะ (2534) ได้ศึกษารูปแบบของครอบครัวไทยที่พึงปรารถนาในสังคมเมือง โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน พบว่า ความเข้าใจกันระหว่างสามีภรรยา เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งประการแรก ตามมาด้วยปัจจัยด้านการเงิน บ้านและที่ดิน ตำแหน่งหน้าที่การงาน และการช่วยเหลือดูแลญาติพี่น้องตามลำดับ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญภายในครอบครัว ซึ่งครอบครัวส่วนใหญ่ยอมรับว่ายังขาดอยู่ คือ เรื่องความเข้าใจกันระหว่างสามีภรรยา ลูกกับพ่อแม่ และการได้อยู่พร้อมหน้าพร้อมตากันของสมาชิกในครอบครัว ซึ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งในครอบครัว หมายถึงแรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากบทบาทในครอบครัว ซึ่งเป็นผลรวมจากประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสถาณการณ์ความกดดันจากเรื่องที่เกี่ยวกับครอบครัว ตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทในครอบครัว คือ 1) ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intersender-conflict) 2) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender-conflict) 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person-role conflict)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความขัดแย้งในงานกับความพึงพอใจในงาน

การศึกษาที่ผ่านมา สนับสนุนความเกี่ยวข้องกันระหว่าง ความขัดแย้งในเรื่องงานในระดับสูงกับการลดลงของความพึงพอใจในงาน (Bhagat, McQuaid, Lindholm & Segovis. 1985 ; Brief, Schuler& Van Sell. 1981 ; Bruk. 1986 ; Kopelman, et al. 1983 ; Near, et al. 1978)

ความขัดแย้งในครอบครัว กับความพึงพอใจในครอบครัว

มีการศึกษามากมายที่พบว่าขัดแย้งในครอบครัว ส่งผลทางลบต่อคุณภาพชีวิตด้านครอบครัว (Quslity of Family Life) ซึ่งมีความสัมพันธ์ด้านโครงสร้างที่ใกล้เคียงกับความพึงพอใจในชีวิตสมรส (Burke & Weir. 1976 ; Greenhaus & Parasuraman. 1986 ; Kopelman,

et al. 1983 ; Lewis & Cooper. 1988 ; Pleck, et al. 1980)

จากการรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงานกับความพึงพอใจในชีวิตและ ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในครอบครัว กับความพึงพอใจในชีวิตโดยตรง พบเพียงงานวิจัยของ ลูว์ ลู (Lou Lu. 1999) ที่ศึกษาถึงอิทธิพลของความเครียดที่เกิดจากงานที่มีต่อการมีสุขภาวะที่ ดี (Well-being) โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างชาวไต้หวัน ซึ่งผลการศึกษาพบความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญ และมีงานวิจัยจำนวนมากที่พบผลของความสัมพันธ์ที่อ่อนระหว่าง ความขัดแย้งในงานกับความการมีสุขภาวะที่ดี (e.g. Rabbin & Strunening. 1976 ; Thoits. 1983) แต่เนื่องจากตัวแปรความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว เป็นตัวแปรที่อยู่ในโมเดลเชิงทฤษฎีของคอพเพิลแมน และจากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้นหากพบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงานกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในครอบครัวกับความพึงพอใจในครอบครัวแล้ว ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัวก็น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว ในฐานะที่เป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิต

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ความหมาย การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว (Family Social Support)

จากที่ผ่านมามีรายงานการวิจัยที่นำเสนอเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมในแง่มุมต่าง ๆ และในหลายสาขาวิชาเช่น สังคมวิทยา มานุษยวิทยา และจิตวิทยา เป็นต้น จึงเกิดแนวคิดที่หลากหลายออกไปโดยพอจะสรุปได้ดังนี้

คอบบ์ (นวลฉวี ประเสริฐ์สุข. 2542 : 37 ; อ้างอิงมาจาก Cobb. 1976 : 300 – 301) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่าเป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่บุคคลเชื่อว่ามีคนรักคนสนใจ มีคนยกย่องและมองเห็นคุณค่า และรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งแบ่งการสนับสนุนทางสังคมได้เป็น 3 ชนิดดังนี้คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ และมีความใกล้ชิดสนิทสนม มีความผูกพันและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับยกย่อง (Esteem Support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และบุคคลอื่นให้การยอมรับนับถือและเห็นคุณค่าของตนเอง

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Sociality Support) เป็นข้อมูลที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในสังคมของตน

แคปแลน คาสเซล และกอร์ (Kapland, Cassel & Gore. 1977 : 50 – 51) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 แนวทางดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละคน ซึ่งได้รับจากสิ่งแวดล้อมในสังคมของคน ๆ นั้น โดยได้รับจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในกลุ่ม

2. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีอยู่หรือขาดหายไปของแหล่งซึ่งให้การสนับสนุน ซึ่งก็คือบุคคลที่มีความสำคัญต่อคน ๆ นั้น

คาน (Kahn. 1979 : 85) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในลักษณะแสดงออกดังต่อไปนี้ อย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่า

1. ความผูกพันทางอารมณ์และความคิด (Affectoin) เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวก หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกในรูปของความผูกพัน การยอมรับ การเคารพ หรือด้วยความรัก

2. การยืนยันรับรองพฤติกรรมซึ่งกันและกัน (Affermation) เป็นการแสดงความเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสมทั้งในการกระทำและความคิดของบุคคลอื่น ๆ

3. การให้ความช่วยเหลือ (Aid) เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น โดยการให้สิ่งของหรือความช่วยเหลือโดยตรง ความช่วยเหลือนั้นอาจเป็นวัตถุ เงินทอง ข้อมูล ข่าวสาร หรือเวลา

เซฟเฟอร์ และคณะ (Schaefer, et al. 1981 : 387 – 386) เชื่อว่าการสนับสนุนทางสังคมมีองค์ประกอบที่เป็นอิสระจากกัน มีหน้าที่ให้การสนับสนุน 3 ด้านคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนม ความผูกพัน ความอบอุ่นใจ ความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับความรักและการดูแลเอาใจใส่

2. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของ (Tangible Support) เป็นการช่วยเหลือโดยตรงโดยการให้สิ่งของ เงินทอง และบริการ

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการแก้ปัญหาและการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล

ทอยท์ (Thoit. 1982 : 147 – 148) ได้อธิบายแนวคิดของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า เป็นระดับของความต้องการพื้นฐานที่จะได้รับการตอบสนองโดยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม ความต้องการพื้นฐานทางสังคมได้แก่ ความต้องการความรัก การยอมรับ การยกย่อง การตระหนักถึงคุณค่า การต้องการความเป็นเจ้าของ ความมีชื่อเสียง และความปลอดภัย ความต้องการพื้นฐานทางสังคมดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองเมื่อได้รับการช่วยเหลือดังต่อไปนี้อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทั้ง 2 อย่าง ดังต่อไปนี้

1. ความช่วยเหลือทางด้านอารมณ์และสังคม (Socioemotional Aid) เช่น การได้รับความรัก ความเห็นใจ ความเข้าใจ การยอมรับและการเห็นคุณค่าจากบุคคลอันเป็นที่รัก

2. ความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของ (Instrumental Aid) ได้แก่ การได้รับคำแนะนำ ข่าวสาร การช่วยเหลือครอบครัว และการช่วยเหลือทางการเงิน.

เฮาส์ (Tilden. 1985 : 201 ; citing House. n.d.) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่าประกอบด้วยการสนับสนุนใน 4 ด้านต่อไปนี้คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการให้การยอมรับนับถือความไว้วางใจ ความรักและความผูกพันต่อกัน

2. การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม (Appraisal Support) ได้แก่ การเห็นพ้องการรับรอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นในสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจในตนเอง

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ ข้อเท็จจริง การชี้แนะแนวทางการปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

4. การช่วยเหลือทางด้านสิ่งของ (Instrumental Support) เป็นการช่วยเหลือโดยการจัดหาเงินทุน เครื่องมือและบริการที่จำเป็น

จาคอบสัน (Jacobson. 1986 : 252) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า เป็นแหล่งประโยชน์หรือสัมพันธภาพทางสังคมที่สนองความต้องการของบุคคล และกล่าวถึงชนิดของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของแคปแลน (Kaplan) ไว้ 3 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ และรู้สึกว่าได้รับความเคารพยกย่อง ได้รับความรัก รวมทั้งพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่และให้ความมั่นคงปลอดภัย

2. การสนับสนุนด้านสติปัญญา (Cognitive Support) เป็นข้อมูลข่าวสาร ความรู้ หรือคำแนะนำที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้

3. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (Materials Support) เป็นการช่วยเหลือทางด้านสิ่งของและบริการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาได้

สำหรับปัจจัยด้านครอบครัวนี้ ตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว (Family Social Support) เนื่องจากบทบาทในครอบครัวยังคงเป็นภาระความรับผิดชอบ จึงน่าจะมีส่วนช่วยให้บทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัวเป็นไปด้วยดีไม่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตหรือไม่

นักวิจัยจำนวนมาก เช่น บีร์ โคเฮน และวิลล์ และโว (King. 1995 : 236 ; citing Beehr. 1985 ; Cohen & Wills. 1985 ; Vaux. 1988) และจากที่กล่าวมาข้างต้น ได้ให้ข้อสังเกตถึงคำจำกัดความของการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ในงานวิจัยต่าง ๆ ว่ายังคงมีความไม่สอดคล้องกันอยู่ก็ตาม แต่ก็เป็นที่ยอมรับตรงกันในเรื่องของลักษณะโครงสร้างที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ประเภทของการสนับสนุนและแหล่งของการสนับสนุนดังนี้ (King, et al. 1995 : 536)

1. ประเภทของการสนับสนุนจากสังคม ที่เป็นที่ยอมรับในทางการวิจัยด้านอุตสาหกรรมและองค์กรก็คือ

1.1 การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotioanl Social Support) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจ และการเอาใจใส่ดูแล

1.2 การสนับสนุนโดยการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ (Instrumental Social Support) ซึ่งการสนับสนุนประเภทนี้จะมีลักษณะเป็นการแสดงออกของการช่วยเหลือจริง ๆ เช่น การสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

2. แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นแหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) ของการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงาน และจากแหล่งอื่น ๆ นอกจากองค์กร เช่น เพื่อนหรือครอบครัว เป็นต้น เมื่อพิจารณาในสถานการณ์ของการทำงาน ถึงแม้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดูจะมีความสำคัญต่อการทำงานในอาชีพของบุคคลมากกว่าการสนับสนุนทางสังคมมากจากแหล่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในอาชีพ (Adams, King & King. 1996 : 412 ; citing Beehr. 1995) แต่การสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งอื่นโดยเฉพาะการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว ก็มี

บทบาทสำคัญเช่นกัน ดังนั้นไม่ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือจากครอบครัว ย่อมส่งผลดีในการเกิดการถ่วงดุลย์ต่อการทำบทบาทหน้าที่มากเกินไป (ของทั้งสามีและภรรยา ในยุคสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน) ที่ทั้งต้องทำงานในอาชีพและรับผิดชอบต่องานในครอบครัว ทำให้สามารถที่จะเผชิญความขัดแย้งจากทั้งที่บ้านและที่ทำงานได้ดีขึ้น (Johns. 1996 : 621 – 622)

กล่าวโดยสรุป การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในการวิจัยครั้งนี้ จึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางสังคมของตนเอง จากการสนับสนุนของสมาชิกภายในครอบครัว ได้แก่ การสนับสนุนทางอารมณ์ และการสนับสนุนโดยการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ หมายถึง การได้รับความรัก ความเข้าใจ ความเอาใจใส่ รวมถึงพฤติกรรมหรือทัศนคติที่แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ และเคารพยกย่องจากสมาชิกในครอบครัว

2. การสนับสนุนโดยการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ หมายถึง การได้รับการอำนาจความสะดวกในเรื่องภาระกิจประจำวันต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงถึงความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันในการทำงาน การกำหนดโครงสร้างชีวิตครอบครัวเพื่อให้เหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงานตลอดจนการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กับความพึงพอใจในชีวิต

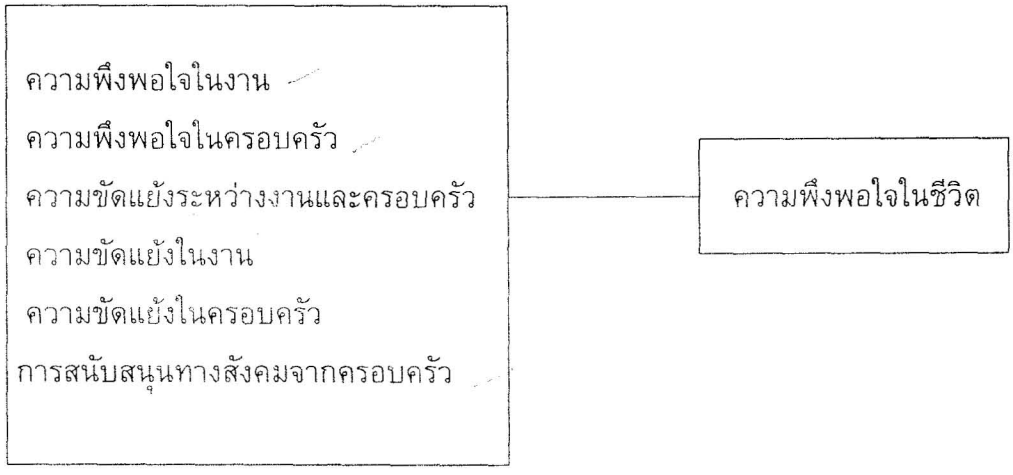
จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตโดยตรงยังไม่มี ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการศึกษาที่ใกล้เคียง ดังต่อไปนี้

ดังเคิล และ เบนเน็ต (Dunkel & Bennett. 1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างทางลักษณะความคิดและพฤติกรรมที่มีผลจากการสนับสนุนทางสังคม พบว่าบุคคลผู้ซึ่งมีความกดดันในชีวิตสูงเป็นผลมาจากการได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำซึ่งความกดดันในชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในชีวิต (Headey & Wearing.1989 ; Lewinson, et al. 1991)

บรูค และ กรีนกลาส (Bruke & Greenglass. 1995) ได้ทำการศึกษาระยะยาวเกี่ยวกับการละลายพฤติกรรมในกลุ่มครู พบว่าการสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อการเกิดความพึงพอใจในชีวิตสมรสและคุณภาพชีวิตและพบว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตสมรสและคุณภาพชีวิตได้

ชูคิวเชง (Chau-Kui Cheung. 1998) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบจากชนชั้นที่มีต่อการมีสุขภาวะที่ดี (Well-being) โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างสามีภรรยาชาวฮ่องกง จำนวน 138 คู่ พบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับการมีสุขภาวะที่ดี ซึ่งสุขภาวะที่ดีสูง เปรียบได้กับการมี ความพึงพอใจในชีวิตสูง (Diener. 1994)นอกจากนี้ยังพบว่าสามีได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าภรรยา และสามี ภรรยามีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน แต่ในขณะที่กรีนกลาสพบว่ามีผู้บริหารชายได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมากกว่าผู้บริหารสตรี (Greenglass. 1993)

จากผลการวิจัยดังกล่าวพอสรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวส่งผลความพึงพอใจในชีวิต และเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตได้



ภาพประกอบ 7 กรอบความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน โดยศึกษาทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ดังนี้

1.1 พนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

1.2 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

1.3 พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

1.4 พนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

1.5 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

1.6 พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

1.7 พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

1.8 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ

1.9 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ

1.10 พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.11 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.12 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.13 พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.14 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.15 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.16 พนักงานธนาคารชายที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

1.17 พนักงานธนาคารหญิงที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

1.18 พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่สูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

2. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง (เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ ไม่สะดวกในการให้ข้อมูล) ได้แก่ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา จำนวน 2,634 คน เป็นชาย 1,689 คน หญิง 945 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา ซึ่งขนาดของประชากรดังกล่าวต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 10% ของประชากรทั้งหมด (อรพินทร์ ชูชม. 2529 : 124) คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เป็นชาย 171 คน หญิง 95 คน

วิธีดำเนินการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของประชากรดังกล่าวต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยคิดจาก 10% ของประชากรทั้งหมด (อรพินทร์ ชูชม. 2529 : 124) คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เป็นชาย 171 คน หญิง 95 คน และเนื่องจากสัดส่วนของพนักงานที่สมรสแล้วในแต่ละธนาคารแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งมวลประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ หรือตามระดับชั้น (Statra) ก่อน แล้วเลือกสุ่มประชากรมาจากแต่ละชั้นภูมิ ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ แยกออกเป็นชั้นภูมิตามแต่ละธนาคาร จากนั้นสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากทะเบียนรายชื่อพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในปี พ.ศ. 2543 โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Table of Random Sampling) ดังในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ธนาคาร	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง(10% ของประชากร)			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
กรุงไทย	568	360	928	56.8	36	92.8	57	36	93
กสิกรไทย	368	300	668	36.8	30	66.8	37	30	67
กรุงศรีอยุธยา	594	207	801	59.4	20.7	80.1	60	21	81
ไทยพาณิชย์	159	78	237	15.9	7.8	23.7	16	8	24
รวม	1689	945	2634	168.9	94.5	263.4	170	95	265

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้เครื่องมือซึ่งแบ่งเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Semantic Differential Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Semantic Differential Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Semantic Differential Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 5 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ

ตอนที่ 6 แบบวัดความขัดแย้งในงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ

ตอนที่ 7 แบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ

ตอนที่ 8 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามตัวแปรที่ศึกษา

แบบสอบถามตอนที่ 2 - 7 ได้แก่ แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต แบบวัดความพึงพอใจในงาน แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แบบวัดความขัดแย้งในงาน และแบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว ผู้วิจัยได้นำมาจาก สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63 - 69) โดยแบบวัดแต่ละตอน สุพจน์ พันธนียะ ได้สร้างขึ้นโดยยึดแนวคิดที่แตกต่างกันดังนี้ แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต สร้างขึ้นโดยยึดการสร้างจากมาตรวัดความพึงพอใจในชีวิตของ ฮิกกิ้น และคณะ (Higgin, et al. 1992) ซึ่งได้พัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในชีวิตของควินและสเตนส์ (Quinn and Staines. 1979) และใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานทั้งสองคนและที่ทำงานคนเดียว ส่วนคำคุณศัพท์ได้มาจากการสำรวจจากคนไทย แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว สร้างขึ้นโดยยึดแนวการสร้างจากมาตรวัดประเมินองค์การของสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (1975) แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว สร้างขึ้นโดยยึดแนวคิดมาจากมาตรวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของโบเฮน และวิเวอร์รอส ลอง (Bohen and Viveros Long. 1981) แบบวัดความขัดแย้งในงาน และแบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว สร้างขึ้นโดยยึดแนวการสร้างจากดัชนีความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียดของ คาร์น และคณะ (Kahn, et al. 1964) ซึ่งแบบวัดความขัดแย้งในงาน ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดความขัดแย้งในงาน ของสุพจน์ พันธนียะ (2542 : 64)มาดัดแปลงซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1.ศึกษาทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัด (สุพจน์ พันธนียะ. 2542 ; Kahn, et al. 1964)

2. เขียนนิยามของความขัดแย้งในงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษาโดยอาศัยแนวความคิดคาร์น และคณะ (Kahn, et al. 1964) ดังนี้

ความขัดแย้งในงาน หมายถึง แรงกดดันทางบทบาทที่เกิดจากบทบาทในการทำงาน ซึ่งเป็นผลรวมจากประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสถานการณ์ความกดดันจากเรื่องที่เกี่ยวกับงาน ตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทในงาน คือ 1) ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intersender

- conflict) 2) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender - conflict) 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person - role Conflict)

3. สร้างข้อคำถามโดยดัดแปลงให้ครอบคลุมตามนิยามที่กำหนดไว้ให้ครอบคลุม จำนวน 22 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นประโยคบอกเล่า ประกอบด้วยมาตรวัด 5 อันดับ จากไม่เคยเลย จนถึงบ่อยที่สุด

4. ตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบเบื้องต้นด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบแบบวัดความขัดแย้งในงานว่าตรงตามคำนิยามศัพท์เฉพาะที่ตั้งเอาไว้หรือไม่ และนำผลการตรวจสอบที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ส่วนแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ผู้วิจัยได้นำมาจาก แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของ นวลฉวี ประเสริฐ์สุข (2542 : 61)ซึ่งปรับจากแบบสำรวจการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สำหรับผู้ทำงาน (Family Support Inventory for Workers : FSIW) ซึ่งพัฒนาโดย คิง และคณะ (King, et al. 1995)

แบบวัดแต่ละตอนประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ ที่จำแนกทางภาษา (Semantic Differential Scale) โดยมีคำคุณศัพท์ที่แสดงลักษณะตรงกันข้ามกำกับปลายทั้งสองข้าง จากน้ำหนักการให้ระดับคะแนน โดยเริ่มจาก 1 – 7 คะแนน โดยผู้ตอบเลือกตามน้ำหนักคะแนนคำตอบที่ตรงตามความรู้สึกของตนเองมากที่สุด แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ (Rating Scale) ตั้งแต่ไม่เคยเลย จนถึง บ่อยที่สุด ที่บรรยายเกี่ยวกับประสบการณ์ความวิตกกังวลในงาน เวลาการทำงานที่มากเกินไป ตารางการทำงานที่ขัดแย้งกัน ความเหนื่อยล้าและการแสดงบทบาทในฐานะสามี ภรรยา แบบวัดความขัดในงาน และความขัดแย้งครอบครัว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ (Rating Scale) ตั้งแต่ไม่เคยเลย จนถึง บ่อยที่สุด ที่บรรยายเกี่ยวกับกับสถานการณ์ความกดดันจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทในงาน คือ 1) ความขัดแย้งจากหลายแหล่ง (Intrasender – Conflict) 2) ความขัดแย้งจากแหล่งเดียว (Intrasender – Conflict) 3) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person – Role Conflict) ส่วนแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว นี้ แบบวัดประกอบไปด้วยข้อความจำนวน 12 ข้อ ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่วัดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว 2 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางอารมณ์ จำนวน 6 ข้อ และการสนับสนุนโดยการ

ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จำนวน 9 ข้อ รวมเป็นข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ ตั้งแต่ จริงมากที่สุด ไปจนถึง ไม่จริงมากที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ท่านมีความรู้สึกว่าชีวิตทั่ว ๆ ไปของท่านในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร

(1) ประสบความสำเร็จ ___11___11___11___11___11___11___1 ไม่ประสบความสำเร็จ

(2) ไม่มีความสุข ___11___11___11___11___11___11___1 มีความสุข

(3) มีกำลังใจ ___11___11___11___11___11___11___1 ไม่มีกำลังใจ

ตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในงาน

ให้ท่านบรรยายความรู้สึกว่าท่านมองตัวท่านเองในที่ทำงานว่าเป็นอย่างไร

(1) ประสบความสำเร็จ ___11___11___11___11___11___11___1 ไม่ประสบความสำเร็จ

(2) ไม่มีความสุข ___11___11___11___11___11___11___1 มีความสุข

(3) มีความตั้งใจ ___11___11___11___11___11___11___1 ไม่ตั้งใจ

ตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว

ให้ท่านบรรยายความรู้สึกว่าท่านมองตัวท่านเองเมื่ออยู่ที่บ้านว่าเป็นอย่างไร

(1) ประสบความสำเร็จ ___11___11___11___11___11___11___1 ไม่ประสบความสำเร็จ

(2) มีความสุข ___11___11___11___11___11___11___1 ไม่มีความสุข

(3) มีความอบอุ่น ___11___11___11___11___11___11___1 มีความรุ่มร้อน

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความพึงพอใจในชีวิต แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบบความพึงพอใจในครอบครัว แต่ละข้อความเป็นดังนี้

เมื่อเป็นข้อความในทางบวก (แสดงถึงมีความพึงพอใจสูง)

ถ้าตอบในช่อง ที่ 1 ได้ 7 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 2 ได้ 6 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 3 ได้ 5 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 4 ได้ 4 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 5 ได้ 3 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 6 ได้ 2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 7 ได้ 1 คะแนน

เมื่อเป็นข้อความในทางลบ (แสดงถึงมีความพึงพอใจต่ำ)

ถ้าตอบในช่อง ที่ 1 ได้ 1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 2 ได้ 2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 3 ได้ 3 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 4 ได้ 4 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 5 ได้ 5 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 6 ได้ 6 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ที่ 7 ได้ 7 คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้ตอบแต่ละคนได้คะแนนรวมระหว่าง 12 – 84 คะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่ามีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ตัวอย่างแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความรู้สึกของท่านหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เคยเลย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยที่สุด
0	หน้าที่การงานแยกข้าพเจ้าออกจากครอบครัวเป็นอันมาก	.....	.....	.....	.....	.....
00	หลังเลิกงานข้าพเจ้าเหนื่อยเกินกว่าที่จะทำอะไรที่อยากจะทำที่บ้าน	.....	.....	.....	.....	.....

ตัวอย่างแบบวัดความขัดแย้งในงาน

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความรู้สึกของท่านหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เคยเลย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยที่สุด
0	ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานบางเรื่องที่ไม่จำเป็นต้องทำ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานที่ขัดกับนิสัยของข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....

ตัวอย่างแบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความรู้สึกของท่านหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เคยเลย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยที่สุด
0	ข้าพเจ้าจำต้องรับภาระงานในบ้านบางเรื่องที่ไม่น่าจะ.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	คู่สมรสแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อครอบครัวที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แบบวัดความขัดแย้งในงาน และแบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว แต่ละข้อเป็นดังนี้

ถ้าตอบในช่อง ไม่เคยเลย ได้ 1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง บางครั้ง ได้ 2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง ค่อนข้างบ่อย ได้ 3 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง บ่อย ได้ 4 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง บ่อยที่สุด ได้ 5 คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้ตอบแต่ละคนได้คะแนนรวมระหว่าง 12 – 60 คะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่ามีความขัดแย้งสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความรู้สึกของท่านหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงมากที่สุด
0	**การสนับสนุนทางอารมณ์** เมื่อข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในการทำงานสมาชิกในครอบครัวจะแสดงความยินดีและภาคภูมิใจในตัวข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
00	**การสนับสนุนโดยการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ** สมาชิกในครอบครัวข้าพเจ้าช่วยดูแลความเรียบร้อยภายในบ้าน	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว แต่ละข้อเป็นดังนี้

เมื่อเป็นข้อความในทางบวก

ถ้าตอบในช่อง	จริงมากที่สุด	ได้	7	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงมาก	ได้	6	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างจริง	ได้	5	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่แน่ใจ	ได้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริง	ได้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงมากที่สุด	ได้	1	คะแนน

เมื่อเป็นข้อความในทางลบ

ถ้าตอบในช่อง	จริงมากที่สุด	ได้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงมาก	ได้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างจริง	ได้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่แน่ใจ	ได้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ค่อนข้างไม่จริง	ได้	5	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริง	ได้	6	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงมากที่สุด	ได้	7	คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้ตอบแต่ละคนได้คะแนนรวมระหว่าง 15 - 105 คะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูงกว่าผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยกว่า

วิธีตรวจสอบคุณภาพแบบวัด มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. นำแบบวัดที่ผู้วิจัยได้นำมาจากสุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) ได้แก่ มาตรวัดความพึงพอใจในชีวิตที่ สุพจน์ พันธนียะ จำนวน 19 ข้อ มาตรวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 17 ข้อ มาตรวัดความพึงพอใจในครอบครัว จำนวน 20 ข้อ มาตรวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว จำนวน 20 ข้อ มาตรวัดความขัดแย้งในครอบครัว จำนวน 22 ข้อ และนำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวที่ผู้วิจัยนำมาจาก นวลฉวี ประเสริฐ์สุข (2542 : 61) จำนวน 19 ข้อ ส่วนแบบวัดความขัดแย้งใน

จากนั้นนำแบบวัดแต่ละตอนมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 50 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ (Construct Validity) ด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมทั้งฉบับกับคะแนนเฉพาะข้อนั้น ๆ โดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสหสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5และให้ครอบคลุมตามนิยามรวมเป็นข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 12 ข้อ และ 15 ข้อ สำหรับแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ซึ่งการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างลักษณะนี้เป็นการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบรายข้อ (Item Analysis) ไปในคราวเดียวกัน

2. นำข้อสอบที่ได้คัดเลือกไว้ มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค

ผลการหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดเป็นดังนี้

แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .649 ถึง .833 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9368

แบบวัดความพึงพอใจในงานพบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .645 ถึง .781 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9133

แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .561 ถึง .760 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8595

แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .636 ถึง .784 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .915

แบบวัดความขัดแย้งในงาน พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .633 ถึง .808 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9207

แบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .644 ถึง .823 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .928

แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว พบว่าแต่ละข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง .560 ถึง .828 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9354

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 4 แห่ง ที่มีอำนาจในการที่จะอนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แต่ละแห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารที่มีคู่สมรสและประกอบอาชีพทั้งคู่ ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง โดยใช้สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากทะเบียนรายชื่อพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในปี พ.ศ. 2543 โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Table of Random Sampling) ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยประสานงานกับผู้บริหารแต่ละธนาคารมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานกับผู้วิจัย เพื่อทำการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างไว้ โดยพยายามให้กลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามฝ่ายต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอรับแบบสอบถามคืนภายหลังจากที่แจกแบบสอบถามไปแล้วเป็นเวลา 7 วัน กรณีไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยจะทำการติดตามกลับคืนมาอีก 2 ระยะ ระยะละ 7 วัน รวมระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 21 วัน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences Version 10 : SPSS×) และวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แยกแยะคะแนนตามกลุ่มตัวแปรอิสระที่ศึกษา

2. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความแปรปรวนของคะแนนการความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จำแนกตามกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม

3. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้ t-test

4. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ค้นหาอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในชีวิตจากตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise Multiple Regresstion Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS× (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้ การคำนวณค่า t-test
2. เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว เมื่อจำแนกตามตัวแปรต่างๆดังต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โดยศึกษาทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม

ตอนที่ 2 การศึกษาอำนาจการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว โดยใช้ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เป็นตัวทำนาย

ในการวิเคราะห์และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย และเพื่อสะดวกต่อการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$ แทน คะแนนค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ
df แทน ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
X_1 แทน ความพึงพอใจในงาน
X_2 แทน ความพึงพอใจในครอบครัว
X_3 แทน ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
X_4 แทน ความขัดแย้งในงาน
X_5 แทน ความขัดแย้งในครอบครัว
X_6 แทน การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

		ความพึงพอใจในชีวิต
	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์ของการทำนาย
S.E.est	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของการทำนาย ซึ่งทำนายในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของการทำนาย ซึ่งทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการทำนาย
p	แทน	ค่าของระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย และผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ที่มีระดับ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน โดยศึกษาทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

ตัวแปร	N	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ความพึงพอใจในชีวิต					
- ชาย	171	38	84	68.74	8.14
- หญิง	94	49	84	69.90	8.33
- รวม	265	38	84	69.15	8.21
ความพึงพอใจในงาน					
- ชาย	171	46	83	68.61	7.45
- หญิง	94	49	84	69.26	8.37
- รวม	265	46	84	68.84	7.78
ความพึงพอใจในครอบครัว					
- ชาย	171	48	84	70.78	7.61
- หญิง	94	48	84	70.43	9.23
- รวม	265	48	84	70.65	8.21
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว					
- ชาย	171	13	40	20.17	5.13
- หญิง	94	12	40	18.83	7.43
- รวม	265	12	40	19.69	6.07

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	N	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ความขัดแย้งในงาน					
- ชาย	171	12	46	22.79	5.91
- หญิง	94	12	40	20.51	7.03
- รวม	265	12	46	21.98	6.41
ความขัดแย้งในครอบครัว					
- ชาย	171	12	46	21.60	5.81
- หญิง	94	12	50	20.74	8.70
- รวม	265	12	50	21.29	6.97
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว					
- ชาย	170	63	105	84.75	10.80
- หญิง	94	46	105	84.93	13.52
- รวม	264	46	105	84.81	11.82

เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว เมื่อมีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกันในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม

ตาราง 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

ความพึงพอใจในงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
(กลุ่มชาย)					
ความพึงพอใจในงานสูง	59	74.54	5.15	107	11.956*
ความพึงพอใจในงานต่ำ	50	60.26	7.28		
(กลุ่มหญิง)					
ความพึงพอใจในงานสูง	34	76.00	4.32	32.673	11.940*
ความพึงพอใจในงานต่ำ	21	57.95	6.04		
(กลุ่มรวม)					
ความพึงพอใจในงานสูง	93	75.08	4.89	119.578	15.970*
ความพึงพอใจในงานต่ำ	71	59.58	6.97		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 3 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในชีวิต ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1.1 , 1.2 และ 1.3

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความพึงพอใจในครอบครัวต่างกัน

ความพึงพอใจในครอบครัว	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
(กลุ่มชาย)					
ความพึงพอใจในครอบครัวสูง	60	74.30	4.85	107	13.587*
ความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ	49	60.35	5.87		
(กลุ่มหญิง)					
ความพึงพอใจในครอบครัวสูง	36	75.58	4.65	49.63	6.896*
ความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ	34	63.94	8.75		
(กลุ่มรวม)					
ความพึงพอใจในครอบครัวสูง	96	74.78	4.79	137.268	13.729*
ความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ	83	61.82	7.36		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในชีวิต ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1.4 , 1.5 และ 1.6

ตาราง 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่างกัน

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
(กลุ่มชาย)					
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง	57	94.74	7.53	105	-4.223*
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ	50	71.64	9.36		
(กลุ่มหญิง)					
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง	17	58.18	6.92	74	-9.713*
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ	59	73.51	5.36		
(กลุ่มรวม)					
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง	74	63.23	7.86	181	-8.188*
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ	109	72.65	7.49		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในชีวิต ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่า กลุ่มที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1.7 , 1.8 และ 1.9

ตาราง 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความขัดแย้งในงานต่างกัน

ความขัดแย้งในงาน	N	X	S.D.	df	t
(กลุ่มชาย)					
ความขัดแย้งในงานสูง	40	62.00	7.58	79	-4.732*
ความขัดแย้งในงานต่ำ	41	70.83	9.12		
(กลุ่มหญิง)					
ความขัดแย้งในงานสูง	13	57.31	7.10	60	-8.298*
ความขัดแย้งในงานต่ำ	49	72.86	5.70		
(กลุ่มรวม)					
ความขัดแย้งในงานสูง	53	60.85	7.67	141	-8.478*
ความขัดแย้งในงานต่ำ	90	71.93	7.48		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 6 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในชีวิตในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวมที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1.10 , 1.11 และ 1.12 โดยพบว่าความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มที่มีความขัดแย้งในงานสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วที่มีความขัดแย้งในงานต่ำ

ตาราง 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีความขัดแย้งในครอบครัวต่างกัน

ความขัดแย้งในครอบครัว	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
(กลุ่มชาย)					
ความขัดแย้งในครอบครัวสูง	42	62.50	6.89	80	-8.678*
ความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ	40	74.88	5.96		
(กลุ่มหญิง)					
ความขัดแย้งในครอบครัวสูง	16	57.19	5.87	56	-12.368*
ความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ	42	75.02	4.15		
(กลุ่มรวม)					
ความขัดแย้งในครอบครัวสูง	58	61.03	7.00	138	-13.463*
ความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ	82	74.95	5.23		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในชีวิต ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวมที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1.13 , 1.14 และ 1.15 โดยพบว่าความพึงพอใจในชีวิตในกลุ่มที่มีความขัดแย้งในครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่ากลุ่มที่มีความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ

ตาราง 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม เมื่อมีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่างกัน

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
(กลุ่มชาย)					
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง	45	75.04	6.86	90	9.232*
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ	47	62.02	6.67		
(กลุ่มหญิง)					
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง	44	74.77	4.33	29.291	8.059*
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ	23	60.65	7.80		
(กลุ่มรวม)					
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง	89	74.91	5.72	157	13.189*
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ	70	61.57	7.03		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 8 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในชีวิต ในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่า กลุ่มที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1.16 , 1.17 และ 1.18

นอกจากนี้ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิงในทุกตัวแปร (ดูรายละเอียดได้ในตาราง 11 ในภาคผนวก)

ตอนที่ 2 การศึกษาอำนาจการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว โดยใช้ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เป็นตัวทำนาย

ตาราง 9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรอิสระ กับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

ตัวแปร	Y	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X6
ความพึงพอใจในชีวิต (Y)	1.000						
ความพึงพอใจในงาน (X_1)	0.818*	1.000					
ความพึงพอใจในครอบครัว (X_2)	0.749*	0.669*	1.000				
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว(X_3)	- 0.551*	-0.546*	-0.602*	1.000			
ความขัดแย้งในงาน (X_4)	-0.517*	-0.477*	-0.508*	-0.803*	1.000		
ความขัดแย้งในครอบครัว (X_5)	-0.619*	-0.555*	-0.666*	-0.867*	-0.769*	1.000	
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว (X_6)	0.688*	0.595*	0.654*	-0.578*	-0.481*	-0.642*	1.000

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .001

ตาราง 10 แสดงการหากลุ่มตัวทำนายที่มีนัยสำคัญ ในการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

ลำดับที่	ตัวทำนาย	b	S.E.	β	R^2	t	p
1.	X_1	.545	.045	.516	.670	12.241*	.001
2.	X_2	.269	.045	.269	.743	6.010*	.001
3.	X_6	.143	.029	.205	.765	4.947*	.001
	ค่าคงที่ (a) = .525						

รวมร้อยละที่อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

R = .875

S.E. est = 2.384

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 10 พบว่า มีกลุ่มตัวทำนาย 3 ตัว ที่มีนัยสำคัญ หรือมีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายแรกที่มีอิทธิพลสูงสุด มีสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .516 สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 67.0 ความพึงพอใจในครอบครัวเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับที่ 2 มีสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .269 สามารถร่วมกับความพึงพอใจในงานทำนายความพึงพอใจในได้ร้อยละ 74.3 (ตัวทำนาย 2 ตัว) โดยอำนาจในการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายตัวแรกตัวเดียวร้อยละ 7.3 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับ 3 มีสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .205 สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 76.5 (ตัวทำนาย 3 ตัว) โดยสามารถทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 2 ตัวได้ร้อยละ 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในชีวิตกับกลุ่มตัวทำนายทั้ง 3 เท่ากับ .875 ทั้งนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวทำนายทั้ง 3 ตัวได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว หรือมีอำนาจการทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 76.5 โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการทำนายเท่ากับ 2.384

บทที่ 5
บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว โดยจำแนกตามตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โดยศึกษาทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ตลอดจนตรวจสอบว่าตัวแปรใดสามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งพอสรุปขั้นตอน และผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม

2. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว จากความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน โดยศึกษาทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ดังนี้

1.1 พนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

1.2 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

1.3 พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

1.4 พนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

1.5 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

1.6 พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

1.7 พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

1.8 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ

1.9 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ

1.10 พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.11 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.12 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.13 พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.14 พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.15 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน

1.16 พนักงานธนาคารชายที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

1.17 พนักงานธนาคารหญิงที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

1.18 พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่สูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

2. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง (เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ ไม่สะดวกในการให้ข้อมูล) ได้แก่ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา จำนวน 2,634 คน เป็นชาย 1,689 คน หญิง 945 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา ซึ่งขนาดของประชากรดังกล่าวต้องคิดกลุ่มตัวอย่างจาก 10%ของประชากรทั้งหมด (อรพินทร์ ชูชม. 2529 : 124) คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เป็นชาย 171 คน หญิง 95 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 1

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 8 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต ใช้แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในชีวิตที่สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) สร้างขึ้นโดยยึดการสร้างจากมาตรวัดความพึงพอใจในชีวิตที่ฮิกกิ้น และคณะ (Higgin, et al. 1992) ซึ่งได้พัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในชีวิตของควินและสเตนส์ (Quinn and Staines. 1979) และใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานทั้งสองคนและที่ทำงานคนเดียว ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ 7 อันดับ ที่จำแนกทางภาษา

(Semantic Differential Scale) จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .87 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9368

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในงาน ใช้แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงานที่ สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) สร้างขึ้นโดยยึดการสร้างจาก มาตรวัดประเมินองค์การของสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (1975) จำนวน 9 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ 7 อันดับ ที่จำแนกทางภาษา (Semantic Differential Scale) จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .84 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9133

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว ใช้แบบทดสอบวัดความพึงพอใจในครอบครัวที่ สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) สร้างขึ้นโดยยึดการสร้างจาก มาตรวัดประเมินองค์การของสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกน (1975) จำนวน 9 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ 7 อันดับ ที่จำแนกทางภาษา (Semantic Differential Scale) จำนวน

19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .79 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8595

ตอนที่ 5 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ใช้แบบทดสอบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่ สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) สร้างขึ้นโดยยึดแนวคิดมาจากมาตราวัดขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ของ (Bohen and Viveros – Long. 1981) จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .89 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .915

ตอนที่ 6 แบบวัดความขัดแย้งในงาน ใช้แบบทดสอบวัดความขัดแย้งในงานที่ สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) สร้างขึ้นโดยยึดการสร้างจากดัชนีความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียดของ คาร์น และคณะ (Kahn, et al. 1964) จำนวน 23 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .9034 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อ

คำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9207

ตอนที่ 7 แบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว ใช้แบบทดสอบวัดความขัดแย้งในงานที่ สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 63) สร้างขึ้นโดยยึดการสร้างจากดัชนีความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียดของ คาร์น และคณะ (Kahn, et al. 1964) จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9251 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .83 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9283

ตอนที่ 8 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ใช้แบบทดสอบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวที่ ซึ่งนวลฉวี ประเสริฐสุข (2542 : 61) ปรับจากแบบสำรวจการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สำหรับผู้ทำงาน (Family Support Inventory for Workers : FSIW) ซึ่งพัฒนาโดย คิง และคณะ (King, et al. 1995) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9241 ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบชุดนี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 50 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค พบว่ามีค่าเท่ากับ .81 สำหรับค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อนั้นๆ กับคะแนนรวมทั้งฉบับโดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมาใช้ในงานวิจัย ได้ข้อคำถาม 12 ข้อ แต่ละข้อมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำข้อคำถามที่เลือกไว้จำนวน 12 ข้อนี้ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 4 แห่งที่มีอำนาจในการที่จะอนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูล เพื่อนำแบบทดสอบไปให้พนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบวัด และตรวจดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบวัด จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences Version 10 : SPSS×) ซึ่งกำหนดเนื้อหาและตัวสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน โดยศึกษาในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวมโดยใช้สถิติ t ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 การศึกษาอำนาจการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว โดยใช้ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เป็นตัวทำนายโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหากลุ่มทำนายที่มีนัยสำคัญที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วได้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วที่มีระดับ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม พบว่า

1. พนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

2. พนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

3. พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

4. พนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

5. พนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

6. พนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

7. พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

8. พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

9. พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

10. พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

11. พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

12. พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

13. พนักงานธนาคารชายที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

14. พนักงานธนาคารหญิงที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

15. พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

16. พนักงานธนาคารชายที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารชายที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

17. พนักงานธนาคารหญิงที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารหญิงที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

18. พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตที่สูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วพบว่า มีกลุ่มตัวทำนาย 3 ตัว ที่มีนัยสำคัญ หรือมีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายแรกที่มีอิทธิพลสูงสุด มีสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .516 สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 67.0 ความพึงพอใจในครอบครัวเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับที่ 2 มีสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .269 สามารถร่วมกับความพึงพอใจในงานทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 74.3 (ตัวทำนาย 2 ตัว)

โดยอำนาจในการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายตัวแรกตัวเดียวร้อยละ 7.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวเป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพเป็นอันดับ 3 มีสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .205 สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 76.5 (ตัวทำนาย 3 ตัว) โดยสามารถทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 2 ตัวได้ร้อยละ 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในชีวิตกับกลุ่มตัวทำนายทั้ง 3 เท่ากับ .875 ทั้งนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวทำนายทั้ง 3 ตัวได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว หรือมีอำนาจการทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 76.5 โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการทำนายเท่ากับ 2.384

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับดังนี้คือ เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามตัวแปรจัดกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ตลอดจนค้นหาตัวทำนายความพึงพอใจในชีวิต

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม ที่มีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวที่แตกต่างกัน พบผลการศึกษาดังนี้ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ เช่นเดียวกับความพึงพอใจในครอบครัว ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ เช่นเดียวกับความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้เพราะ ความพึงพอใจในชีวิตคือการที่บุคคลรู้สึกมีความสุขกับชีวิตโดยรวมที่เป็นอยู่ รู้สึกดีกับสภาพที่เป็นอยู่ มีทัศนคติและอารมณ์ที่ดี (Neugarten, et al. 1961) การอยู่ดีมีสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิต

จะแสดงออกมาในรูปของความต้องการ และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลมีความสุข และความพึงพอใจในชีวิต (Lin, 1979 ; Takahashi, 1979) จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ ที่กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ในทางตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะก่อให้เกิดความทุกข์ เกิดความพึงพอใจในระดับที่ต่ำลงมา หรือเกิดความไม่พึงพอใจ (Maslow. 1970 : 35-38 ; Bovee, et al. 1993 : 446) ลำดับขั้นความต้องการดังกล่าว อัลเดอร์เฟอร์ ได้ศึกษางานของมาสโลว์และนำเสนอไว้ 3 ประการคือ 1) ความต้องการการอยู่รอด ซึ่งความต้องการนี้ประกอบด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์ 2) ความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งได้รวมเอาความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการได้รับการยกย่องนับถือของมาสโลว์ และ 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ซึ่งรวมเอาความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ และการรู้จักและเข้าใจตนอย่างแท้จริงของมาสโลว์ นอกจากนี้วิลเคนนิ่ง (Wilkenning. 1982) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลขึ้นอยู่กับมิติหรือแง่มุมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต กล่าวคือ หากบุคคลมีความพึงพอใจในมิติหรือแง่มุมเหล่านี้จะทำให้มีความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งส่วนประกอบที่สำคัญมากที่สุดในชีวิตของบุคคลได้แก่งาน และครอบครัว (Kopelman, et al. 1983, Tenbrunsel, et al. 1995 ; 234 citing Harward. 1992) และการที่จะได้มาซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ซึ่งแยกพิจารณาได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานเนื่องจากการทำงานนอกจากจะทำให้มีความรู้สึกว่ามีฐานะทางการเงินแล้วยังทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีอิสระเสรี มีหน้ามีตามีความมั่นคงทางจิตใจ ตั้งตัวได้ ได้รับการยอมรับในสังคม เป็นการสร้างฐานะทางครอบครัว มีเกียรติ ดังนั้น เมื่อเกิดความพึงพอใจในงานจึงมีอิทธิพลต่อความสุข ความทุกข์ และความเจริญก้าวหน้าของชีวิต (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2540 : 393) ดังนั้น จึงทำให้บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง เกิดความรู้สึกสนุกในการทำงาน ไม่เบื่องาน มีกำลังใจ อารมณ์ แจ่มใจ และทำให้ชีวิตมีความสุข (สุชา จันทร์เอม. 2541 : 15) สอดคล้องกับฮอลเลย์ และเจนนิคส์ (สายภา อังศุภโชติ. 2537 : 16 ; อ้างอิงจาก Holley and Jenninge. 1983) ที่ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่ผลการตอบแทน และรางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง รางวัล เงินเดือน ได้รับการยอมรับ ซึ่งสิ่ง

เหล่านี้เป็นสาเหตุของความพึงพอใจ จึงทำให้พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูง ในทางตรงกันข้าม กลุ่มที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ เป็นเพราะว่า พนักงานกลุ่มนี้ไม่เกิดความรู้สึกสนุกสนานกับงาน คิดว่าตนไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ไม่มีความสนใจในงานไม่ได้รับการยอมรับ ดังนั้นเมื่อรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ขณะนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่พอเพียง จึงทำให้รู้สึกพึงพอใจในงานต่ำ (สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ และนิภา มนุญปิจู. 2525 : 105) ด้วยเหตุนี้จึงมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ

สำหรับความพึงพอใจในครอบครัว เนื่องจากผู้ที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง จะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ได้รับการยกย่องชื่นชมจากสมาชิกในครอบครัว ได้รับความรักความเห็นอกเห็นใจ และกำลังใจทำให้พร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ (โสภา ชปิลมันน์ และคณะ. 2534 : 24 - 27) มีความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นในครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดความราบรื่นในครอบครัว มีความรักใคร่สามัคคีของบุคคลในครอบครัวให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน ทำให้บุคคลเกิดความสุขใจ ภาคภูมิใจ (โสภา ชปิลมันน์ และคณะ. 2534 ; อ้างอิงมาจาก นิพนธ์ ศศิธร. 2515 : 2) ซึ่งความสุข ความภาคภูมิใจนี้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต จึงทำให้พนักงานธนาคารที่สมรสแล้วที่ได้รับความพึง พอใจในครอบครัวสูงมีความพึงพอใจในชีวิตสูง ในทางตรงกันข้าม กลุ่มที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูงเพราะไม่ได้รับความสนใจ เอาใจใส่ รวมถึงสัมพันธภาพที่ดีจากสมาชิกในครอบครัว จึงทำให้มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ ด้วยเหตุนี้กลุ่มพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูงจึงมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ

ในขณะที่ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากผู้ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูงได้รับบทบาทที่มากเกินไปทั้งบทบาทในฐานะคนทำงาน บทบาทฐานะคู่สมรส ฐานพ่อ แม่ และกรณีอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละบทบาทต่างก็ต้องการเวลา พลังงาน และการผูกมัด ซึ่งความต้องการที่เพิ่มขึ้นนี้ทำให้เกิดความเครียด (Kelley & Voydanoff. 1985) เกิดความเหนื่อยล้า (Greenhaus & Beutell. 1985 : 77) เกิดความไม่สบายใจ เป็นทุกข์ (Coleman and Glaros. 1983 : 330) ทำให้เกิดขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง และนำไปสู่ความพึงพอใจที่น้อยลงและส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต (Kopelman, et al. 1983 ; Pleck, Staines & Lay. 1980) จึงทำให้พนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ เกิดความรู้สึกไม่สบายใจอันเนื่องมาจากบทบาทที่มากเกินไป ไม่สามารถจัดการกับเวลาที่จะให้กับทุกบทบาทได้อย่างเหมาะสม เกิดความเครียด จึงทำให้เกิดมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ ในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ต่ำ ไม่เกิดความรู้สึกไม่สบายใจอันเนื่องมาจากบทบาทที่มากเกินไป สามารถจัดการกับเวลาที่จะให้กับทุกบทบาทได้อย่างเหมาะสม จึงไม่เกิดความเครียด จึงทำให้มีความพึงพอใจในชีวิต ด้วยเหตุนี้พนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูงจึงมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ

สำหรับความขัดแย้งในงาน เนื่องจากกลุ่มที่มีความขัดแย้งในงานจะได้รับความกดดันจากเรื่องงาน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ไม่ไปในทางเดียวกัน ความขัดแย้งนี้จะนำไปสู่ความเครียด กล่าวคือจะทำให้สภาพอารมณ์ถูก รบกวน โดยแสดงออกมาในรูปต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวาล ความเครียด ความหงุดหงิด รู้สึกว่าตนไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รู้สึกว่างานที่ทำนั้นไม่มีคุณค่า ลดความมุ่งมั่นในงานอาชีพนั้นลง (Kahn. 1964 : 65 - 71) สอดคล้องกับคำกล่าวของทิศนา แขมมณี (2519 : 42) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหยุดชะงัก ความพึงพอใจที่จะทำงานลดลง และเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534 : 20 - 21) กล่าวได้ว่า ผลเสียของความขัดแย้งทำให้บุคคลเกิดความเครียด สุขภาพจิตเสีย ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจ รู้สึกว่าตนไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆได้ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ จึงทำให้พนักงานที่มีความขัดแย้งในงานสูง จึงมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ ในทางตรงกันข้าม กลุ่มที่มีความขัดแย้งในงานต่ำ ไม่เกิดความรู้สึก วิตกกังวล เครียด หรือหงุดหงิดกับงานจึงทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งในงาน ด้วยเหตุนี้พนักงานที่มีความขัดแย้งในงานสูง จึงมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งในงานต่ำ

เช่นเดียวกันกับความขัดแย้งในครอบครัว ที่เมื่อเกิดมีความขัดแย้งในครอบครัวสูง จะรู้สึกว่าตนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในครอบครัวได้ ไม่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในครอบครัว ปรับตัวให้เข้ากับสมาชิกในครอบครัวไม่ได้ ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องกัน ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดี และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในครอบครัว ทำให้ความสุขถูกบั่นทอนลงไป (ครอบครัวสัมพันธ์. 2542 : 192 - 193) เมื่อความสัมพันธ์อันดีในครอบครัวถูกทำลายลง ทำให้ขาดความรู้สึกอบอุ่น ขาดกำลังใจ รู้สึกว่าตนไม่ได้รับความเอาใจใส่ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวทำให้บุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจกับชีวิต หรือพึงพอใจในชีวิตต่ำ ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีความขัดแย้งในครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ ในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่มีความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ จะไม่รู้สึกว่าความสุขในครอบครัวถูกบั่นทองไปจึงทำให้ไม่มีความขัดแย้งในครอบครัว ด้วยเหตุนี้พนักงานที่มีความขัดแย้งในครอบครัวสูงจึงมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ

และสุดท้ายคือการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว กลุ่มที่มีการสนับสนุนทาง

สังคมจากครอบครัวสูงจะทำให้รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีอารมณ์ที่มั่นคง มีความรู้สึกมั่นใจในตนเอง (เจียงคำ อินทรวิชัย. 2533 : 35) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมยังช่วยลดความเครียด ส่งผลให้เผชิญความเครียดมากยิ่งขึ้น มีการปรับตัวที่เหมาะสม จัดการกับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัวได้ดี (Pender. 1987 : 398) นอกจากนี้ ไดมอนและโจนส์ (จิราพร ถนอมกล่อม. 2540 : 49 - 50 ; อ้างอิงมาจาก Dimond and Johhes. 1983 : 146) ที่ได้อ้างถึงไวส์ (Weicss) ว่า การสนับสนุนทางสังคม ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคนรัก และเอาใจใส่ดูแลทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว จึงทำให้พนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูง ในทางตรงกันข้าม กลุ่มที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำจะรู้สึกว่าไม่ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีจากสมาชิกในครอบครัวทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว ขาดคนเห็นอกเห็นใจขาดกำลังใจ ไม่เป็นที่ต้องการของคนอื่น ขาดความเชื่อมั่น รู้สึกว่าคุณค่าในตนเองลดลง รู้สึกว่าชีวิตไม่สมบูรณ์ จึงทำให้รู้สึกพึงพอใจในชีวิตต่ำ ด้วยเหตุนี้พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจึงมีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ

2. การทำนายความพึงพอใจในชีวิต จากการศึกษาความสามารถในการทำนายของตัวแปรต่าง ๆ โดยการวิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ เพื่อค้นหาตัวแปรทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ 6 ตัว คือ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ปรากฏว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต และเมื่อนำตัวแปรเข้าสู่สมการทำนายซึ่งมีความพึงพอใจในชีวิตเป็นตัวแปรเกณฑ์ ผลปรากฏว่าตัวแปรที่สามารถทำนายได้มีอยู่ 3 ตัว จาก 6 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ส่วนความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัวถึงแม้จะมีความสัมพันธ์ แต่เมื่อเข้าร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ อีก 3 ตัวดังกล่าว ก็ไม่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้

จากผลการวิจัยที่ได้แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ เนื่องจากเป็นตัวทำนายที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ที่เข้าสู่สมการทำนาย และสามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 67.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งผลที่ได้เป็นเครื่องยืนยันว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

ความพึงพอใจในครอบครัว เป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับ 2 สามารถร่วมกับความพึงพอใจในงาน ทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 74.3 (ตัวทำนาย 2 ตัว) โดยสามารถทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายตัวแรกตัวเดียวร้อยละ 7.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งผลที่ได้เป็นเครื่องมือยืนยันว่า ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัวเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบิวเทล และวิทติ้ง เวอร์แมน (Beutell, Witting & Berman. 1999) ได้ทำการศึกษาตัวทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวและความพึงพอใจในครอบครัว ในงาน ในอาชีพ และในชีวิต พบว่า เพศมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิต โดยในกลุ่มชายมีนัยสำคัญทางสถิติสูงกว่าในกลุ่มหญิง และพบว่าความพึงพอใจในครอบครัว ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในอาชีพเป็นตัวแปรเหตุที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนียสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ พันธนียะ (2542 : 97) ที่ศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งในงาน และครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ทั้งครูชาย และหญิง ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัวเป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลเชิงทฤษฎี (Theoretical Model) ของคอพเพิลแมน และคณะ (Kopelman, et al. 1983) ส่วนอีก 3ตัวแปร ได้แก่ แปรความขัดแย้งระหว่างงานและครอบคัว ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในครอบครัว ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานและครอบคัว ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในครอบครัว แม้จะมีความสัมพันธ์แต่เมื่อพิจารณาร่วมกันในทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ภายในสูงกับความพึงพอใจในงาน (r = .546) ความพึงพอใจในครอบครัว (r = .602) และการสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว (r = -.578) ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 นี้ ได้ถูกเลือกเข้าไปเป็นตัวทำนายก่อนหรืออาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ส่งผลต่อพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว มากกว่าที่จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในชีวิต จึงไม่ถูกเลือกเข้าในสมการอีก

ส่วนอีก 2 ตัวแปรคือ ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว ที่ไม่ถูกเลือกเข้าไปเป็นตัวทำนายนั้นเนื่องจาก เมื่อพิจารณาพบว่า มีความสัมพันธ์ที่สูงระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในครอบครัว ดังนี้ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ภายในสูงกับความขัดแย้งในงาน

(r = .803) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ภายในสูงกับความขัดแย้งในครอบครัว (r = .863) ความขัดแย้งในงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ภายในสูงกับความขัดแย้งในครอบครัว (r = .769) อาจกล่าวได้ว่าเมื่อตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กันสูง ดังนั้นเมื่อตัวแปรหนึ่งไม่ถูกเลือกเข้าสมการทำนาย ตัวแปรที่เหลือจึงไม่ถูกเลือกเข้าสมการทำนายด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลเชิงทฤษฎี ของคอพเพิลแมน และคณะ (Kopelman, et al. 1983) ที่ว่า ความขัดแย้งในงานจะส่งผลต่อความขัดแย้งในครอบครัวและขณะเดียวกัน ความขัดแย้งในครอบครัว จะส่งผลต่อความขัดแย้งในงาน และตัวแปรทั้งสองนี้จะร่วมกันส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างบทบาท และความขัดแย้งระหว่างบทบาทจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว ในขณะที่ความขัดแย้งในงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งในครอบครัวจะส่งผลต่อความพึงพอใจในครอบครัวด้วย และสุดท้ายความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัวด้วย และสุดท้ายความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว จะส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล ดังนั้นจึงอาจเป็นได้ว่าสาเหตุที่ ตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ไม่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้โดยตรงเพราะ ความขัดแย้งในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยผ่านทาง ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งในครอบครัวส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยผ่านทางความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และความพึงพอใจในครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยผ่านทาง และความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว

ส่วนตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายเป็นอับดับที่ 3 สามารถทำนายร่วมกับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในครอบครัว ทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 76.5(ตัวทำนาย 3 ตัว) โดยสามารถทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 2 ตัวร้อยละ 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของบรูค และกรีนกลาส (Bruke & Greenglass. 1995) ได้ทำการศึกษาระยะยาวเกี่ยวกับการละลายพฤติกรรมในกลุ่มครู พบว่า การสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อการเกิดความพึงพอใจใน ชีวิตสมรสและพบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตสมรสและคุณภาพชีวิตได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จะทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีคนรัก มีคนสนใจ ยกย่องและมองเห็นคุณค่า รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนประกอบที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิต ดังนั้นสมาชิกในครอบครัวจึงควรให้ความสำคัญของการสร้าง และส่งเสริมให้ครอบครัวเป็นครอบครัวที่เต็มไปด้วยความสุข และการที่จะสร้างให้ครอบครัวเป็น

ครอบครัวแห่งความสุขนั้นสมาชิกในครอบครัวทุกคนควรตระหนักในเรื่องเหล่านี้ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะแสดงออกถึงความห่วงใยที่มีต่อกัน การรู้จักที่จะเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะได้เข้าใจกันมากขึ้น พร้อมทั้งรู้จักที่จะปรับตัวเข้าหากัน เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันรู้จักรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดใจให้กว้าง ระลึกเสมอว่าคนเราแต่ละคนมีความแตกต่างกัน มีการสื่อสารที่ดี เพื่อจะได้ทราบว่าแต่ละคนคิดอะไร และต้องการอะไร รับผิดชอบในหน้าที่ของตน รวมถึงให้ความช่วยเหลือสมาชิกคนอื่นๆตามความเหมาะสม รู้จักให้อภัยในความผิดพลาดที่เกิด และคอยให้กำลังใจซึ่งกันและกันยามที่เกิดปัญหารู้จักใช้เวลาว่างร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด อาจกล่าวสรุปได้ว่าครอบครัวเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของมนุษย์ การมีครอบครัวที่ดีย่อมทำให้ชีวิตเต็มไปด้วยความสุข ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่สมาชิกในครอบครัวทุกคนควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในครอบครัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน และพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว มี 3 ตัวแปรด้วยกัน คือ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม จากครอบครัว จึงนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นพื้นฐานในการเสนอแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้คือ

1. ในเรื่องงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูงด้วย ในขณะที่ถ้ามีความขัดแย้งในงานสูงจะมีความพึงพอใจในชีวิตต่ำ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความผนใจ ในเรื่องการเพิ่มความพึงพอใจในงาน คือมุ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าที่จะมุ่งขจัดความขัดแย้ง เพราะความขัดแย้งเป็นภาวะของการเผชิญอุปสรรค์มิใช่ความทุกข์ เพราะเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานสูง ย่อมแสดงให้เห็นว่า พนักงานสนุกกับงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานและหัวหน้า ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เมื่อพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร นอกจากนี้เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานเองซึ่งเป็นผล

ที่ยั่งยืน การเพิ่มความพึงพอใจในงานอาจทำได้โดยการจัดรูปแบบโครงสร้างขององค์กร มุ่งส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าของงานที่ทำว่างานธนาคารถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบเศรษฐกิจ และการเงินของประเทศ การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ และเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง การปรับตำแหน่ง สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน จัดสรรเงินเดือน และสวัสดิการให้เหมาะสม แก้ปัญหาความขัดแย้งอาจทำได้โดยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน ปัจจุบันนี้ได้มีการแสดงทรรศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้ ในสองแนวทางคือ ความขัดแย้งควรถูกกำจัดให้สิ้นไป หรือในทางตรงกันข้ามที่ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจึงควรหาหนทางเพื่อใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น

2. ในเรื่องครอบครัวบุคคล และสมาชิกในครอบครัวต้องช่วยกันหาหนทาง ที่จะทำให้ครอบครัวของตนมีความสุข หรือเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น รู้จักที่จะจัดการกับข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ให้เป็นประโยชน์อาจทำได้โดย การส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว การส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในครอบครัว การพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดและช่วยกันแก้ไข ให้เวลาและความเอาใจใส่ต่อกัน ไม่ละทิ้งหรือเพิกเฉย จัดหากิจกรรมให้สมาชิกในครอบครัวได้ทำร่วมกัน การทำให้ช่วงเวลาที่อยู่ด้วยกันนั้นเป็นช่วงเวลาที่มีความสุขที่สุด จะทำให้สมาชิกในครอบครัวรู้สึกอบอุ่น ไม่โดดเดียวมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของคนในครอบครัว เมื่อบุคคลสามารถจัดการกับหน้าที่ของตนทั้งในเรื่องงานและเรื่องในครอบครัวได้อย่างเหมาะสมปัญหาความขัดแย้งระหว่างบทบาทก็จะลดลงด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในชีวิตของผู้ที่สมรสแล้ว ในสาขาอาชีพอื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบว่า แตกต่างกันหรือไม่

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตเพิ่มเติม เช่น การปรับตัว ความคาดหวังในบทบาทของคู่สมรส ระยะเวลาการสมรส จำนวนบุตร ขนาดของครอบครัว เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในชีวิต ใน กลุ่มที่มีความพึงพอใจในงานสูงและความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ กลุ่มที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ และความพึงพอใจในครอบครัวสูง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ครอบครัวสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์, 2524.

จรรจา สุวรรณทัต. "ครอบครัวศึกษา," วารสารคหเศรษฐศาสตร์. 37 : 1 ; 2537.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. "วิกฤติการณ์ครอบครัวในบริบทของสังคม-วัฒนาธรรมไทย," วารสารคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย. 39 : 3 ; กันยายน – ธันวาคม 2532.

จิราพร ถนอมกล่อม. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านสุขภาพ การสนับสนุนทางสังคมและปัจจัยทางชีวสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ของผู้หญิงวัยเจริญพันธ์ผู้สงสัยถูกข่มขืนที่มารับบริหารตรวจ ณ ห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุของโรงพยาบาลตำรวจ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. ถ่ายเอกสาร.

เจียงคำ อินทรชัย. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของมารดาต่อเด็กป่วยโรคเรื้อรัง. วิทยานิพธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533. ถ่ายเอกสาร.

เชิดชาติ พุกพูน. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ในสถานการศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

ณรงค์ เส็งประชา. มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2530.

เดโช สวนานนท์. จิตวิทยาทั่วไป จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2519.

เติมศักดิ์ สุวรรณประเทศ. ปัญหาสังคม. พิษณุโลก : ภาควิชาสังคมวิทยา วิทยาครูพิบูลสงคราม พิษณุโลก, 2522.

ทัศนา บุญทอง. "ทิศทางการปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบการบริการสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต," ข้อเสนอเนื้อการปฏิรูประบบการบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สภาการพยาบาล, 2542.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ธนาคารกสิกรไทย. ธนาคารกสิกรไทยและระเบียบเกี่ยวกับพนักงาน. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ของธนาคารกสิกรไทย, 2528.

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า, 2528.

นวลฉวี ประเสริฐสุข. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ ประสานมิตร, 2542. อัดสำเนา.

นิภา ส. ตุมรสุนทร. "วันแห่งครอบครัว," วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. 5(1) : ม.ป.ป.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. "จิตวิทยาอุตสาหกรรม," ISBN. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 1989.

พงษ์สุดา รัตนมงคล. ทัศนคติของบิดาต่อบทบาทการเป็นบิดาและความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการปรับตัวของบุตรวัยรุ่น. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

พิพัฒน์ โกศัลวัฒน์. "บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา," วารสารข้าราชการ. 33 : 7 ; มีนาคม 2526.

วราคม ทีสุกะ. "มนุษย์กับสังคม," คู่มือสำหรับผู้เริ่มศึกษาวิชาสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2524.

วรรภา ลำเจียกเทศ. (2530). แนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวในทัศนะของสตรีที่สมรสแล้ว : ศึกษาเฉพาะกรณีสตรีที่มารับบริการจากศูนย์วิจัยการวางแผนครอบครัว โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

วาริณี สังข์รัศมี. "คนสำคัญไฉน," หอการค้าไทย. 11, : 4 ; กรกฎาคม – สิงหาคม 2539.

วารี หะวานนท์. การบัญชี : การปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2539.

วิจิตรวาทการ, หลวง. สร้างชีวิต. กรุงเทพฯ : เสริมวิทย์บรรณาคาร, 2514.

ศรีผ่อง จิตกรณีกิจศิลป์. การรับรู้คุณภาพของผู้อาศัยในอาคารสงเคราะห์ของการเคหะแห่งชาติเขตห้วยขวาง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526. อัดสำเนา.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 .กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

ศักดิ์ชัย ทวีศักดิ์. การรับรู้คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. 2529. อัดสำเนา.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ และนิภา มนูญปิจุ. ประชากรกับคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2525

สายพา อังศุภโชติ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวในวิทยาเขตเกษตรสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อัดสำเนา.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อความสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ตะเกียง, 2534.

สุชา จันทร์เอม. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.

สุพจน์ พันธนียะ. อิทธิพลของความขัดแย้งในงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542. อัดสำเนา.

สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. หน้า 75. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.

โสภา ชปีลมันน์และคณะ. "การศึกษารูปแบบของครอบครัวไทยที่พึงปรารถนาในสังคมเมืองในประเทศไทย," วารสารการวิจัยทางการศึกษา. 23(3) : 2534.

อรพินทร์ ชูชม. "วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์," หน้า 124. เอกสารประกอบการสอนวิชาวิจัย 521. หน้า 124. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.

Adam, G.A., L.A. King and D.W. King. "Relationship of Job and Family involvement, Family Sicial Suport and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction," Journal of Applied Psychology. 81(4) : 411-420 ; 1996.

Andrews, F.M. and R.F. Indlehart. "The Structure of Subjective Well-Being in Nine Societies," Social Indicators Research. 6 : 73-90 ; 1997.

Aryee, S. "An exmination of the moderating influence of breadwinner role salience on the pay life satisfaction relationship," Human Relations. New York : 52 : 1279-1290 ; 1999.

Bamundo, P. & R. Kopelman. "Occupation, age and urbanization as moderators of the Relationship Between job and life satisfaction," Journal of Vocational Behavior. 17 : 106-123 ; 1980.

Barling, J. Employment.stress and family functioning. Chichester, England : Wiley, 1990.

Beutell, Nicholas J. and Ursula Witting-Berman. "Predictors of work-family conflict and satisfaction with family, job, career, and life," Psychologycal Reports. 85(3,Pt 1) : 893 – 903 ; 1999.

Bhagat, R.S., S.J. McQuaid, S. Lindholm & J. Segovis. "Total lift stress : A multimethod validation of the construct and its effects on organizationally valued outcomes and withdrawal behavior," Journal of Applied Psychology. 68 : 43-48 ; 1985.

Bohen, H. and A. Viveros-Long. Balancing jobs and family life. Philadelphia : Temple University press, 1981.

Bovee, Courtland L., et al. Management. New York : McGraw-Hill, Inc., 1993.

Brief, A.P., R.S. Schuler & Van Sell & Sell, M. Van. Managing job stress. Boston, Ma : Little, Brown, 1981.

Bruke, Ronald J. & Esther Greenglass. "A longitudinal study of psychological burnout in teachers," Human Relations. 48(2) : 187 ; 1995.

Bruke, R. "Occupational and lift stress and the family : Conceptual frameworks and Research findings," Inter national Review of Applied Psychology. 35 : 347-369 ; 1986.

Burke, R.J. & T. Weir. "Impact of occupational demands on non-work experiences," Group and Organization Studies. 6 : 162-188 ; 1984.

Burke, R.J., T. Weir & T.E. Duwors. "Work demands on administrators and spouse well-being," Human Relations. 33 : 253-278 ; 1980a.

Caldwell, S.M. "Measuing Family Well-Being : Conceptual Model, Reliability. Validity. And Use," In Measurement of Nursing Outcome. Editedby Waltz CF and Stricklan O.A. New York : Spinger Publishing Company, 1988.

Campbell, A., P. Converse and W. Rodgers. The Quality of American Life : Perceptions, Evaluations and Satisfaction. Sage. New York : NY., 1976.

Cobb, S. "Social Support as a moderator of Life Stress," Psychosomatic Medicine. 38 : 300-313 ; September-October, 1976.

Coleman, J.C. and A.G. Glaros. Contempolary Psychology and Effective Behavior. 5ed. Glenview, Illinois : Scott, Foresman and Company, 1983.

Colwill, N. & L.Temple. "There jobs and two people : The Dual-carreer Dilemma," Business Quarterly. 52 : 12 – 15 ; 1988.

Dunkel-Schetter, C. & T.L.Bennett. "Differentiating the cognitive and benavioral aspect of social support," An interactional view. New York : John wiley & Son. 267 – 296 ; 1990.

Duxbury, L.E. & C.A. Higgins. "Gender Differences in Work-Family Conflict," Journal of Applied Psychology. 76(1) : 60-74 ; 1991.

Ems Kossek, Ellen and Cynthia Ozeki. "Work-family conflict, and the job-life satisfaction reationship : A review and directions for organizational behavior-human resources research," Journal of Applied Psychology. 83(2) : 139-149 ; 1999.

Ferguson,Frances Edith. " Work-Family Conflict : The Experience of Woman Business Owners," MAI. 37(2) : 413 ; 1998.

Flanagan, J.C. "A Research Approach to improving our Quality of Life," American Psychologist. 33(2) : 138 ; 1978.

Frank. Society and the Teacher's. London : Role Routtedge and Kegan Paul, 1969.

Frone, M.R., M. Russell & M.L. Cooper. "Antecedents and Outcomes of work-family conflict : Testing a model of the work-family interface," Jolial of Applied Psychology. 77 : 65 - 78. ; 1992.

Gibson, James I., John M. Ivancevich and James Damelly. "Organization," Behavior Structure, Process. 6th ed. Plano, texas : Business Publication, 1988.

Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.

Greenglass, Esther R. "Structural and social-psychological Factors associated with Job Functioning by Women Managers," Psychological Reports. (CD-ROM). 73(3, Pt1) : 979 – 986 ; December, 1990.

Greenhaus, J. and S. Parasuraman. "A work-nonwork interactive perspective of stress and its Consequences," Journal of Organizational Behavior Management. 8 : 37 - 60 ; 1986.

Greenhaus, Jeffrey H. and Nicholas J. Beutell. "Sources of Conflict Between Work and Family Role," Academy of Management Review. 10 : 76 – 88 ; 1985.

Gutek, B., R. Reptt & D. Silver. Non work rules and Stress at work. Inc. Cooper & R. Payne (Eds.), Cuases, coping and consequences of stress at work. New York : Wiley. 141-174 ; 1988.

Hall, D.T. "A Model of Coping with Role Conflict : The Role Behavior of College Education Women," Administrative Science Quarterly. 17 : 471 – 486 ; 1972.

Headey, B. & A. Wearing. "A Personality, Life events, and subjective welbeing : Toward a dynamic equilibrium model," Journal of Presonality and Psychology. 57 : 713 – 739 ; 1989.

Helen, D.R. "Life and job satisfaction : a two-wave panel study. Duncan Cramer," The Journal of Psychology. 129(3) : 261 – 267 ; 1995.

Hoffman, L. "Effects of marternal employment in the two-parent family," American Psychologist. 44 : 283 – 292 ; 1989.

Hoyle, Eric. The Role of Teacher. London : Routedge and Kegan Paul, 1969.

Izraeli, Dafna N. "Work/family conflict among woman and men mangers in dual-career couples in Israel," Journal of Social Behavior & Personality. 8(3) : 371 – 385 ; 1993.

Jacobson, D.E. "Types and timing of Social Support," Journal of Health and Social Behavior. 27 : 250 – 263 ; September, 1986.

Jayatatne, S., W.A. Chess & D.A. Kunkel. Burnout : "Its impact on child welfare workers and Their spouses," Social Work. 31 : 53 – 59 ; 1984.

Johns, Gary. Organizational Behavior : Understanding and Managing life at work. 4th ed. New York : Harper Collins College Publishers, 1996.

Jones, A.P. & M.C. Butter. "A role transition approach to the stresses of organizationally-induced Family role disruption," Journal of Marriage and the Family. 42 : 367 – 376 ; 1980.

Judege. Timothy A., et al. "An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success," Personal Psychology. 48(3) : 485 – 519 ; 1995.

Kahn, R.L. "Aging and Social Support," In Aging from Birth to Death : Interdisciplinary Perspectives. p. 85. Edited by M.W.riley. Corolado : Westview Press, 1979.

Kahn, R.L., et al. Organizational stress : studies in Role conflict and ambiguity. New York : Wiley, 1964.

Kaplan, B.H., J.C. Cassel & S. Gore. "Social Support and Health," Medical Care. 15 : 47 – 58 ; May, 1977.

Keinth, P. & R. Schafer. "Role strain and depression in two-job families," Family Relations. 29 : 483 – 488 ; 1980.

Kelly, R. & P. Voydanoff. "Work/family role strain among employed parent," Family Relations. 34 : 367 – 374 ; 1985.

Kennedy, L.W., et al. "Subjective Evaluation of Well-Being : Problem and Prospects," Social Indicatiors Research. 5 : 457 – 473 ; 1978.

King, Lynda A., et al. "Family Support Inventory for Workers : A new measure of perceived social Support from family members," Journal of organizational Behavior. 16 : 235 – 258 ; 1995.

Kinnunen, U. and S. Mauno. "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland," Human Relations. 51(2) : 1998.

Kline, M. & R.A. Cowan. "Re-thinking the connections among "work" and "family" and well-being : A model for investingating employment and family work contexts," In E.B. Goldsmith (Ed.), Work and Family : Theory, research and applications. Newbury Park, CA : Sage. 61-90 ; 1988.

Kopelman, R.E., J.H. Greenhaus & T.F. Connolly. "A model of work, family, and interrole conflict : A construct validation study," Organizational Behavior and Human Performance. 32 : 198 – 215 ; 1983.

Lee, G.R. "Marriage and morale in later life," Journal of Marriage and the Family. 40 :131-139 ; 1978.

Lein, L. "Male participation in home life : Impact of social supports and Breadwinner Responsibility On the allocation to tasks," The Family coordinator. 28 : 489 – 495 ; 1979.

Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. New York : Harper and Row, Published, 1970.

Michaelson, L., W. Weitzel and C. Jones. Work and extra-work soutces of life satisfaction : A model and a comparative analysis of four income occupation groups. University of Oklahoma School of Business Administration, Norman (unpublished), 1980.

Muchinsky, Paul M. Psychology applied to word : an introduction to industrial and Organizational psychology. 2nd ed. Chicago III : Dorsey Press, 1987.

Near, J., et al. "Job satisfaction and non work satisfaction as components of life satisfaction," Journal of Applied Social Psycholoty. 13 : 126 – 144 ; 1983.

Near, J.P., R.W. Rice & R.G. Hunt. "The ralationship between and nonwork domains : A review of empirical research," Academy of Management Review. 5 : 415 – 429 ; 1980.

Near, J. "Predictive and explanatory models of work and nonwork," In : Lee, M.D. and Kanungo. R.N. (Eds). Management of Work and Personal Life : Problems and Opportunities, Praeger. New York : NY, p. 67-85. 1984.

Netemeyer, Richard G., Boles, James S. and Mc Murrian, Robert. (1996). "Development And Vlidation of Work-family Conflict and Family-work conflict Scales," Journal of Applied Psychology. 81 (4) : 400-410.

Neugaten, B.L., R.L. Havighurst and S.S. Tobin. "The Measurement of Life Satisfaction," Journal Of Gerontology. 16 : 134 – 145 ; 1961.

Nieva, V.F. The Family's impact on job-related attitudes of men and women : Report of work in Progress. New York : Paper presented at the meeting of the American Psychological Association, 1979.

Ownens, Robert G. Organizational Behavior in Education. 3rd ed. New Jersey : Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1987.

Parasuraman, S., et al. "Work and family variables as mediators of the relationship between wives employment and husbands well-being," Academy of Management Journal. 32 : 185 – 201 ; 1989.

Perrewe, Pamela L., et al. "Value attainment : An explanation for the negative effect of work-family cpnflict on job and life satisfaction," Journal of Occupational Health Psychology. 4(4) : 318 – 326 ; 1999.

Pleck, J., G. Staines and L. Lang. "Conflicts between work and family life," Monthly Labor Review March. 29 : 32 ; 1980.

Pleck, J. "The work-family role system. Work and family : changing roles of men and women," In : Voydanoff. P. (Ed.) Work and Family. 1st edn. Mayfield, Palo Alto. Ca., 1984.

Pleck, J. Working wives/husbands. Beverly Hills, CA : Sage, 1985.

Pleck, J., G. Staines & L. Lang "Con Plicts between work and family life," Month Labor Review. 103(3) : 29 - 32. n.d.

Quinn, R.P. & L.J. Shepard. "The 1972-1973. Quality of employment survey. Ann Arbor : University of Michingan," Institude for Social Research. 1974.

Rice, R.,J. Near & R. Hung "The job-satisfaction/life-satisfaction relationship : A review of Empirical research," Journal of Applied Social Psychology. 1 : 37-64 ; 1980

Rice, R.M., M.R. Frone & D.B. McFarlin. "Work-non work conflict and the percevied Quality of life," Journal of Organizational Behavior. 13 : 155 –168 ; n.d.

Ridley, C.A. "Exploring the impact of work satisfaction and involvement on marital Interaction when both partners are employed," Journal of Marriage and the Family. 35 : 229 – 237 ; 1973.

Secord, Parl F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York : McGraw-Hill Book Company, 1964.

Sekaran, Uma. "Self-Esteem and Sence of Conbpetence as Moderator of the Job Satisfaction of Professionals in Dual Career Families," Journal of Occupations Behavior. 7 : 341 – 344 ; 1986.

Sharma, R.C. "Population Trends Resources and Environment," Handbook on Population Education. New Delhi : Tata McGraw-Hil, 1988.

Staines, G. & P. O'Conner. "Conflict among work, leisure, and family roles," Monthly Labor Reviw. 103(3) : 35 – 39 ; 1980.

Tait, M., M.Y. Padgett & T.T. Baldwin. (1989). "Job and life satisfaction : A re-Examination of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study," Journal of Applied Psychology. 74 : 502 – 507 ; 1989.

Takahashi, Yoshiaki. "Quality of life in Thailand : A Socio-Economic Analysis," Unpulished M.Eng Thesis. AIT., 1979.

Taylor, Robert J. & Waldo E. Johnson. Jr. Family life in Black American. Thousand Oask, CA. USA : Sage Publications,Inc. 248-261 ; 1997.

Tenbrunsel, Ann E., et al. "Dynamic and Static Work-Family Relationship," Organization Behavior and Human Decision Processes. 63(3) : 233 – 246 ; September,1995.

Tilden, V.P. "Issues of Conceptualizational and Measurement of Social Support in the Construction of Nursing Theory," Research in Nursing and Health. 8 : 99-206 ; June, 1985.

Thoits, P.A. (1982,June). "Conceptual, Methodological and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress," Journal of Health and Social Behavior. 23 : 145-159.

Vroom, Victor H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons Inc., 1964.

Walton Richard E. "Criteria for Quality of Working Life," In The Quality of Working Life Louis E. Davis and Albert B. Cherns (eds) New : Free Press. 91-103 ; 1975.

White, Apple B. Organization Behavior. New Jersey : Eagle Wood Chiff, Printice-Hall, 1965.

Wikening, E.A. and Davis McGranahan. "Correlates of Subjective Well-Being in Northern Wisconsin," Social Indicators Research. eds. New : Free Press, 1975.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามในการทำวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 8 ตอน ด้วยกัน
แต่ละตอนเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของท่านในด้านต่างๆ
ดังนั้น ขอท่านโปรดอ่านคำชี้แจงของแต่ละตอนก่อนตอบแบบสอบถาม และโปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1

โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่เป็นคำตอบของท่านหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

เพศ ☐ ชาย
☐ หญิง

สถานภาพ ☐ โสด
☐ สมรสแล้ว

บุตร ☐ มีบุตร
☐ ไม่มีบุตร

ตอนที่ 2

ในฐานะที่ท่านเป็นคนทำงานและมีครอบครัว ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับชีวิตโดยทั่วๆไปของท่านในปัจจุบัน ให้ท่านบรรยายความรู้สึกของท่านโดยพิจารณาคำคุณศัพท์แต่ละคู่ซึ่งมีความหมายไปในทางบวกและลบ ว่าความรู้สึกของท่านให้น้ำหนักไปในทิศทางใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นระดับความรู้สึกของท่านเพียง 1 ช่อง ในแต่ละคู่ของคำคุณศัพท์

	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	
ตัวอย่าง มีความสุข	.....	...✓..	.....	.....	.....	.....	.....	ไม่มีความสุข

(ข้อความทางบวก) หมายความว่า มีความสุขมาก

	-1	-2	-3	0	+1	+2	+3	
ท้อแท้	.....	.....	.....	.....	...✓.	.....	.....	มีความหวัง

(ข้อความทางลบ) หมายความว่า ค่อนข้างมีความหวัง

1. มีมิตรภาพ .... โดดเดี่ยว
2. ท้อแท้ .... มีความหวัง
3. มีความสุข .... ไม่มีความสุข
4. ไม่คุ้มค่า .... มีความคุ้มค่า
5. มีโอกาสในสิ่งที่ดี .... ไม่มีโอกาสในสิ่งที่ดี
6. ไม่มีความพอ .... มีความพอ
7. ได้รับการสนับสนุน .... ไม่ได้รับการสนับสนุน
8. ได้รับการยอมรับ .... ถูกปฏิเสธ
9. มีความอบอุ่น .... เย็นชา
10. มองโลกในแง่ร้าย .... มองโลกในแง่ดี
11. ประสบความสำเร็จ .... ไม่ประสบความสำเร็จ
12. ได้รับการยกย่อง .... ถูกริษยา

ตอนที่ 3

ในฐานะที่ท่านเป็นคนทำงาน ท่านมองตัวของท่านเองเกี่ยวกับงานที่ทำด้วยความรู้สึกอย่างไร ให้ท่านบรรยายความรู้สึกของท่านโดยพิจารณาคำคุณศัพท์แต่ละคู่ซึ่งมีความหมายไปในทางบวกและลบ ว่าความรู้สึกของท่านให้น้ำหนักไปในทิศทางใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นระดับความรู้สึกของท่านเพียง 1 ช่อง ในแต่ละคู่ของคำคุณศัพท์

	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	
ตัวอย่าง มีความสุข	.....	...✓..	.....	.....	.....	.....	.....	ไม่มีความสุข

(ข้อความทางบวก) หมายความว่า มีความสุขมาก

	-1	-2	-3	0	+1	+2	+3	
ท้อแท้	.....	.....	.....	.....	...✓.	.....	.....	มีความหวัง

(ข้อความทางลบ) หมายความว่า ค่อนข้างมีความหวัง

1. ประสบความสำเร็จ .... ไม่ประสบความสำเร็จ
2. มีความสำคัญ .... ไม่มีความสำคัญ
3. ไม่มีความสุข .... มีความสุข
4. รักงาน .... ไม่รักงาน
5. มีความก้าวหน้า .... ไม่มีความก้าวหน้า
6. น่าเบื่อ .... สนุก
7. ไม่มีความรับผิดชอบ .... มีความรับผิดชอบ
8. มีความภาคภูมิใจในงาน .... ไม่มีความภาคภูมิใจในงาน
9. มีความกระตือรือร้น .... ไม่มีความกระตือรือร้น
10. มีความผูกพันกับงาน .... ไม่มีความผูกพันกับงาน
11. ไม่มีความอดทน .... มีความอดทน
12. ควบคุมดูแลไม่ได้ .... ควบคุมดูแลได้

ตอนที่ 4

ในฐานะที่ท่านเป็นคนมีครอบครัวในขณะที่ท่านอยู่กับครอบครัว ท่านมองตัวของท่านเองเกี่ยวกับครอบครัวด้วยความรู้สึกอย่างไร ให้ท่านบรรยายความรู้สึกของท่านโดยพิจารณาคำคุณศัพท์แต่ละคู่ซึ่งมีความหมายไปในทางบวกและลบว่าความรู้สึกของท่านให้น้ำหนักไปในทิศทางใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นระดับความรู้สึกของท่านเพียง 1 ช่อง ในแต่ละคู่ของคำคุณศัพท์

	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	
ตัวอย่าง มีความสุข	.....	...✓..	.....	.....	.....	.....	.....	ไม่มีความสุข

(ข้อความทางบวก) หมายความว่า มีความสุขมาก

	-1	-2	-3	0	+1	+2	+3	
ท้อแท้	.....	.....	.....	.....	...✓.	.....	.....	มีความหวัง

(ข้อความทางลบ) หมายความว่า ค่อนข้างมีความหวัง

1. ประสบความสำเร็จ .... ไม่ประสบความสำเร็จ
2. ไม่มีความสำคัญ .... มีความสำคัญ
3. ไม่มีความสุข .... มีความสุข
4. มีความยืดหยุ่น .... ไม่มีความยืดหยุ่น
5. ควบคุมไม่ได้ .... ควบคุมได้
6. รอบคอบ .... สะเพร่า
7. รักครอบครัว .... เบื่อครอบครัว
8. รู้จักครอบครัวดี .... ไม่รู้จักครอบครัวดี
9. ไม่มีความผูกพัน .... มีความผูกพัน
10. ไม่มีความสงบ .... มีความสงบ
11. มีสัมพันธภาพที่ดี .... ไม่มีสัมพันธภาพที่ดี
12. ได้รับความอบอุ่น .... ไม่ได้รับความอบอุ่น

ตอนที่ 5

โปรดพิจารณาว่าในแต่ละข้อความต่อไปนี้ตรงกับสถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในที่ทำงานหรือในครอบครัวมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความถี่ของของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับท่าน

(หมายเหตุ ครอบครัว หมายถึง คู่สมรส และบุตร)

ข้อ	พฤติกรรม	ความถี่ของพฤติกรรม				
		ไม่เคยเลย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยที่สุด
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกเมื่อยล้าเมื่อข้าพเจ้ากลับจากที่ทำงานถึงบ้าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่มีเวลาพอสำหรับงานและครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	ข้าพเจ้ากังวลว่าในที่ทำงานจะคิดว่าครอบครัวของข้าพเจ้าจะเป็นอุปสรรคต่องานของข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ข้าพเจ้ากังวลว่าข้าพเจ้าควรทำงานให้น้อยลงและให้เวลาแก่ลูกมากขึ้น.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ข้าพเจ้ากังวลว่าข้าพเจ้าควรจะมีเวลาให้กับลูกๆ มากขึ้น.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	ตารางเวลาทำงานของข้าพเจ้ามักขัดแย้งกับวิถีชีวิตในครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ข้าพเจ้ามีงานมากจนทำให้ข้าพเจ้าไม่มีเวลาไปสนใจครอบครัว	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ครอบครัวของข้าพเจ้าไม่พอใจที่ข้าพเจ้าใจจดจ่ออยู่กับงานที่ข้าพเจ้าเอามาทำที่บ้าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	เนื่องจากต้องทำงานให้เสร็จตามเวลา ทำให้ข้าพเจ้าเกิดอารมณ์ฉุนเฉียวขณะอยู่ที่บ้าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	เนื่องจากต้องทำงานที่นำมาจากที่ทำงานให้เสร็จทำให้เป็นอุปสรรค์ต่อการทำงานบ้าน.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	งานเอาเวลาของข้าพเจ้าไปเกือบทั้งหมดที่ข้าพเจ้าต้องการให้เวลากับครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	งานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกยุ่งยากที่จะใช้ชีวิตคู่ หรือกับญาติมิตรอย่างราบรื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 6

โปรดพิจารณาว่าในแต่ละข้อความต่อไปนี้ตรงกับสถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในที่ทำงานมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความถี่ของของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับท่าน

ข้อ	พฤติกรรม	ความถี่ของพฤติกรรม				
		ไม่เคยเลย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยที่สุด
1.	ข้าพเจ้าได้รับคำขอให้ปฏิบัติงานจากคนสองคน หรือมากกว่าโดยคำขอนั้นขัดกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานในธนาคารเป็นที่พอใจของบุคคลหนึ่งแต่ไม่เป็นที่พอใจของอีกบุคคลหนึ่ง.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานภายใต้คำชี้แนะที่ไม่สอดคล้องกันของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังในบทบาทการทำงานของข้าพเจ้าที่ขัดกับความคาดหวังจากลูกค้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในบทบาทการทำงานของข้าพเจ้าที่แตกต่างกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกันบางเรื่องผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่าต้องการให้ข้าพเจ้าทำแบบหนึ่งในขณะที่ ผู้บังคับบัญชาในระดับที่ต่ำกว่ากลับต้องการให้ข้าพเจ้าทำอีกแบบหนึ่ง.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานหรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ขัดแย้งกับแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	การปฏิบัติงานหรือการกระทำของข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกหรือจากหน่วยงานอื่นแต่มักไม่เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในธนาคาร.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	ข้าพเจ้าจำต้องปฏิบัติงานบางเรื่องที่ไม่จำเป็นต้องทำ.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	วิธีปฏิบัติงานของข้าพเจ้า ขัดกับวิธีการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	งานที่ข้าพเจ้าทำไม่สอดคล้องกับอุดมการณ์หรือความใฝ่ฝันของข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	ผู้บังคับบัญชาคนเดียวกันสั่งงานในเรื่องเดียวกัน แต่ขัดแย้งกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 7

โปรดพิจารณาว่าในแต่ละข้อความต่อไปนี้ตรงกับสถานการณ์ที่ท่านประสบอยู่ในครอบครัวมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความถี่ของของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับท่าน

(หมายเหตุ สมาชิกในครอบครัว หมายถึง คู่สมรส และ บุตร)

ข้อ	พฤติกรรม	ความถี่ของพฤติกรรม				
		ไม่เคยเลย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย	บ่อยที่สุด
1.	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อบุคคลในครอบครัวเป็นที่ยอมรับของบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เป็นที่ยอมรับของอีกบุคคลหนึ่ง.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	คู่สมรสและลูกของข้าพเจ้ามีความคาดหวังที่แตกต่างกันในเรื่องการใช้เวลาว่างของข้าพเจ้ากับครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	ข้าพเจ้าไม่สามารถสนองความต้องการบางเรื่องพร้อม ๆกันจากความต้องการที่ขัดแย้งกันของบุคคลในครอบครัว.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	คู่สมรสต้องการให้ข้าพเจ้าอยู่ช่วยภาระงานบ้านในขณะที่ลูกต้องการให้ข้าพเจ้าพาไปเที่ยว.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าข้าพเจ้าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัว	.....	.....	.....	.....	.....
6.	คู่สมรสแสดงบทบาทความรับผิดชอบต่อครอบครัวที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	ข้าพเจ้าต้องรับภาระงานบางเรื่องที่ไม่น่าทำ.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	ข้าพเจ้าต้องรับภาระงานในครอบครัวบางอย่างที่ขัดกันกับนิสัยของข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	ข้าพเจ้าต้องการมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจของสมาชิกในครอบครัวที่มีผลกระทบต่อครอบครัวมากกว่านี้.....	.....	.....	.....	.....	.....
10.	คู่สมรสหรือลูกขอร้องให้ข้าพเจ้าทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งขัดกับคำขอเดิม ในเรื่องเดียวกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
11.	ข้าพเจ้าได้รับการร้องขอให้ช่วยงานบางอย่างที่บ้านในเรื่องเดียวกันจากบุคคลหนึ่งในครอบครัวโดยคำขอในแต่ละครั้งมีวิธีการปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	ข้าพเจ้าต้องทำงานบ้านบางอย่างที่คิดว่าไม่น่าทำ.....	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 8

โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าตรงกับตัวท่านหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

(หมายเหตุ สมาชิกในครอบครัว หมายถึง คู่สมรส และบุตร)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงมากที่สุด
1.	เมื่อข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในการทำงาน สมาชิกในครอบครัวจะแสดงความยินดีและความภาคภูมิใจในตัวข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
2.	เมื่อข้าพเจ้าประสบความยุ่งยากในการทำงาน สมาชิกในครอบครัวจะแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของข้าพเจ้า และพยายามให้กำลังใจข้าพเจ้า.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
3.	สมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้าจะมีเวลาให้กับข้าพเจ้าเสมอหากข้าพเจ้าต้องการปรึกษาเรื่องการทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
4.	การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกในครอบครัวเรื่องปัญหาการทำงานมีประโยชน์ต่อการทำงานของข้าพเจ้ามาก.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
5.	สมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้าแสดงความเห็นอกเห็นใจข้าพเจ้าเมื่อเกิดความไม่สบายใจเกี่ยวกับงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
6.	หากข้าพเจ้ามีปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้ามักปรึกษาสมาชิกในครอบครัว	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
7.	สมาชิกในครอบครัวข้าพเจ้าช่วยเหลือข้าพเจ้าโดยการรับภาระในการทำงานต่างๆ แทนข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าไม่สามารถทำหน้าที่ได้.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
8.	สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีโอกาสเข้ารับการศึกษาหรือฝึกอบรมเพิ่มเติม	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
9.	เมื่อคุยเรื่องการทำงานกับสมาชิกในครอบครัว ข้าพเจ้าจะมีความภาคภูมิใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
10	เมื่อคุยเรื่องการทำงานกับสมาชิกในครอบครัวทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงมากที่สุด
11.	สมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้ายินดีที่จะทำงานบ้านให้เรียบร้อยโดยข้าพเจ้าไม่จำเป็นต้องขอร้อง.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
12.	สมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้าต้องการให้ข้าพเจ้ามีความสุขกับงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
13.	ข้าพเจ้าสามารถไว้วางใจสมาชิกในครอบครัวให้ดูแลความเรียบร้อยภายในบ้านแทนข้าพเจ้าได้.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
14.	สมาชิกในครอบครัวมีส่วนช่วยจัดสภาพแวดล้อมในบ้านที่ช่วยลดความเครียดจากการทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
15.	ที่ข้าพเจ้ามีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่นี้เพราะสมาชิกในครอบครัวมีส่วนช่วยสนับสนุน.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

ภาคผนวก ข

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ตามตัวแปรต่อไปนี้ คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ตัวแปร	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
ความพึงพอใจในชีวิต	ชาย	171	68.74	8.14	263	.885
	หญิง	94	69.90	8.33		
ความพึงพอใจในงาน	ชาย	171	68.61	7.45	263	-.642
	หญิง	94	69.26	8.37		
ความพึงพอใจใน	ชาย	171	70.78	7.61	163.073	.316
ครอบครัว	หญิง	94	70.43	9.23		
ความขัดแย้งระหว่าง	ชาย	171	20.17	5.13	142.772	1.557
งานและครอบครัว	หญิง	94	18.83	7.43		
ความขัดแย้งในงาน	ชาย	171	22.79	5.19	263	2.804**
	หญิง	94	20.51	7.03		
ความขัดแย้ง	ชาย	171	21.60	5.81	139.608	.850
ในครอบครัว	หญิง	94	20.74	8.70		

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปร	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t
การสนับสนุนทางสังคม	ชาย	170	84.75	10.80	159.352	-1.06
จากครอบครัว	หญิง	94	84.93	13.52		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความขัดแย้งในงานของเพศหญิง สูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบความพึงพอใจในชีวิตโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ

แบบทดสอบ	ข้อ		ค่า r
ความพึงพอใจในชีวิต	1		0.728
	2		0.649
	3		0.822
	4		0.777
	5		0.768
	6		0.683
	7		0.796
	8		0.802
	9		0.818
	10		0.767
	11		0.833
	12		0.781
		alpha	0.9368
ความพึงพอใจในงาน	1		0.755
	2		0.685
	3		0.785
	4		0.685
	5		0.721
	6		0.723
	7		0.706
	8		0.742
	9		0.767
	10		0.781
	11		0.645
	12		0.681
		alpha	0.9133

ตาราง 23 (ต่อ)

แบบทดสอบ	ข้อ		ค่า r
ความพึงพอใจในครอบครัว	1		0.733
	2		0.561
	3		0.663
	4		0.649
	5		0.679
	6		0.600
	7		0.607
	8		0.760
	9		0.581
	10		0.596
	11		0.622
	12		0.705
		alpha	0.8595
ความขัดแย้งระหว่างงาน	1		0.705
และครอบครัว	2		0.739
	3		0.748
	4		0.691
	5		0.706
	6		0.742
	7		0.636
	8		0.675
	9		0.769
	10		0.770
	11		0.721
	12		0.784
		alpha	0.915

ตาราง 23 (ต่อ)

แบบทดสอบ	ข้อ		ค่า r
ความขัดแย้งในงาน	1		0.759
	2		0.756
	3		0.744
	4		0.693
	5		0.723
	6		0.868
	7		0.670
	8		0.633
	9		0.801
	10		0.708
	11		0.749
	12		0.736
		alpha	0.9207
ความขัดแย้งในครอบครัว	1		0.666
	2		0.651
	3		0.768
	4		0.736
	5		0.803
	6		0.736
	7		0.822
	8		0.823
	9		0.644
	10		0.777
	11		0.773
	12		0.794
		alpha	0.9283

ตาราง 23 (ต่อ)

แบบทดสอบ	ข้อ		ค่า r
การสนับสนุนทางสังคม	1		0.820
จากครอบครัว	2		0.824
	3		0.791
	4		0.818
	5		0.798
	6		0.628
	7		0.628
	8		0.680
	9		0.760
	10		0.560
	11		0.686
	12		0.750
	13		0.731
	14		0.709
	15		0.771
		alpha	0.9354

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวถนิมกาญจน์ ชื่อสกุล พิพัฒนโยธะพงศ์
เกิดวันที่ 11 เดือน ธันวาคม พุทธศักราช 2517
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัด ขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 171/110 ซอยธารทิพย์ ถนนประชาสโมสร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533	จบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2535	จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน จังหวัดขอนแก่น
พ.ศ. 2539	จบศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศษ.บ.) วิชาเอกการประถมศึกษา เกียรตินิยมอันดับ 2 จาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2544	จบการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว

บทคัดย่อ

ของ

ถนิมกาญจน์ พิพัฒนโยธะพงศ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2544

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วที่มีระดับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความขัดแย้งในงาน ความขัดแย้งในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกัน จำแนกตามกลุ่มชาย กลุ่มหญิงและกลุ่มรวม และเพื่อค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตจากตัวแปรทั้งหมด โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารที่สมรสแล้ว ซึ่งประจำในฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย (ขนาดใหญ่) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ กรุงไทย ไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และกรุงศรีอยุธยา ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายคิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ประกอบไปด้วยแบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต แบบวัดความพึงพอใจในงาน แบบวัดความพึงพอใจในครอบครัว แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แบบวัดความขัดแย้งในงาน แบบวัดความขัดแย้งในครอบครัว และแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติที และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานที่มีความพึงพอใจในครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในครอบครัวต่ำ ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

2. พนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวต่ำ พนักงานที่มีความขัดแย้งในงานสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งในงานต่ำ และพนักงานที่มีความขัดแย้งในครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งในครอบครัวต่ำ ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. พนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสูง มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวต่ำ ทั้งในกลุ่มชาย กลุ่มหญิง และกลุ่มรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการร่วมกันทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วตามลำดับความสำคัญคือ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการทำนายเท่ากับ .561 .269 และ .029 ตามลำดับ โดยที่ตัวแปรทั้ง 3 ตัวชี้ร่วมกันทำนายความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานธนาคารที่สมรสแล้วได้ร้อยละ 76.5

PSYCHOLOGICAL FACTORS AS RELATED TO MARRIED BANK OFFICERS ' LIFE SATISFACTION

AN ABSTRACT

BY

TANIMKAN PIPATTANAYOTAPONG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master of Education degree in Developmental Psychology at Srinakharinwirot University

March 2001

The purpose of this research were to compare life satisfaction of married bank officers who had different levels of job satisfaction, family satisfaction, work - family conflict, work conflict, family conflict, and family social support . It is divided into male, female, and combined groups; and to explore the variables that potentially predict life satisfaction from all variables. The subjects were 265 married bank officers in various departments of Thai Banks (large and well-known banks) only at the head quarter of the following banks : Krung Thai Bank, Siam Commercial Bank, Thai Farmer Bank, and Bank of Ayudhya, deriving from using simple random sampling. The instruments that is used to collect the data included the questionnaires that explored the demographic of the subjects, life satisfaction measurement, job satisfaction measurement, family satisfaction measurement, work - family conflict measurement, work conflict measurement, family conflict measurement, and family social support measurement. The data were analyzed by using t-test analysis and stepwise multiple regression analysis.

The results can be concluded as follows:

1. In males, females, and combined groups the officers with high job satisfaction had higher level of life satisfaction than those who had low job satisfaction, the officers with high family satisfaction had higher level of life satisfaction than those who had low family satisfaction, with 0.001 statistical significance.

2. In males, females, and combined groups The officers with high work - family conflict had lower level of life satisfaction than those who had low work - family conflict, the officers with high work conflict had lower level of life satisfaction than those who had low work conflict, and the officers with high family conflict had lower level of life satisfaction than those who had low family conflict, with 0.001 statistical significance.

3. The officers with high family social support had higher level of life satisfaction than those who had low level of family social support in males, females and combined groups with 0.001 statistical significance.

The variables that significantly predicted life satisfaction of married bank officers according to the level of importance were job satisfaction, family satisfaction, and social support from the family with the regression coefficient of 0.561, 0.269 and 0.029, respectively. All three variables cooperatively predicted life satisfaction of the married bank officers with the percentage of 76.0.