

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรม
องค์กรด้านงานและครอบครัว ของพนักงาน
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธนิษฐา รัตนะ

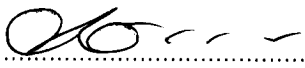
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2558

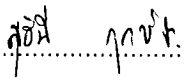
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรม
องค์กรด้านงานและครอบครัว ของพนักงาน
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ
ธนิษฐา รัตนะ
คณะพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร. อรณัฐ พงศ์พิบูลธรรม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์กร)

รองศาสตราจารย์..........ประธานกรรมการ
(ดร. จิรประภา อัครบวร)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ
(ดร. อรณัฐ พงศ์พิบูลธรรม)

อาจารย์..........กรรมการ
(ดร. สุธินี ฤกษ์ชา)

รองศาสตราจารย์..........คณบดี
(ดร. วิชัย อุตสาหจิต)
กรกฎาคม 2558

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวธนิษฐา รัตนะ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
ปีการศึกษา	2558

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ตลอดจนอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือพนักงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจสำนักงานใหญ่ 5 แห่ง จำนวน 401 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ (1) แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (2) แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (3) แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือความต้องการเวลาขององค์กร ผลกระทบต่องาน และการสนับสนุนจากหัวหน้า (4) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ (1) จากผลการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ไม่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน (2) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายแสดงผลการวิเคราะห์ว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวสามารถทำนายความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวได้ แต่อำนาจการทำนายค่อนข้างน้อยที่ 18.8% โดยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าและความต้องการเวลาขององค์กรสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ ส่วนองค์ประกอบด้านผลกระทบต่องานไม่พบที่สามารถทำนายได้ (3) วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่พบองค์ประกอบด้านความต้องการเวลาขององค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (4) วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ แต่องค์ประกอบด้านความต้องการเวลาขององค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้าสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยมีอำนาจในการทำนายน้อยมากคือ 2.8% (5) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (6) จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน มีผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และ (7) ปัจจัยส่วนบุคคลใดๆ ไม่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ผลที่พบทำให้เสนอแนะได้ว่า องค์กรควรสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว โดยเฉพาะประเด็นด้านความต้องการของเวลาขององค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้า เพื่อช่วยพนักงานลดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ABSTRACT

Title of Thesis	The Relationship between Organizational Citizenship Behavior, Work-family Conflict and Work-family Culture in Specific Financial Institutions Employees
Author	Miss Thanidtha Rattana
Degree	Master of Science (Human Resource and Organizational Development)
Year	2015

The purpose of this study was to examine the relationship between organizational citizenship behavior (OCB), work-family conflict and work-family culture including the influence of work-family conflict and work-family culture on OCB. 401 employees from 5 headquarter of specific financial institutions were the samples. A 4-scale-questionnaire was used as the research measure in collecting data: (1) OCB scale consisting of 2 sub-scales: organizational citizenship behavior directed toward individuals and organizational citizenship behavior directed toward organization (2) work-family conflict scale (3) work-family culture scale consisting of 3 sub-scales: organizational time demands, career consequences and managerial support (4) demographic questionnaire. Data analyses performed to test the hypotheses utilizes one-way ANOVA, correlation, simple regression and multiple regression.

The results can be summarized as follow: (1) Pearson correlation indicated that no relationship found between work-family conflict and OCB. (2) Simple regression analyze

(6)

indicated that work-family culture can predicts work-family conflict. The predictive power was 18.8% which was quietly low. Work-family conflict could be predicted by organizational time demands and managerial support, not career consequences. (3) Work-family culture did not relate to OCB, but the sub-scales: organizational time demands and managerial support related to OCB. (4) Work-family conflict and work-family culture altogether could not predict OCB. The sub-scales: organizational time demands and managerial support could be the predictors but the predictive power was very low at 2.8%. (5) Personal factors which are age, work position, marital status and number of dependents in the household significantly affected to OCB. (6) Number of dependents in the household was the only personal factor that significantly affected to work-family conflict and (7) none of personal factors were found effecting the perception of work-family culture.

The results of the study could suggest that the organization should promote work-family culture especially organizational time demands and managerial support in order to decrease work-family conflict and increase OCB of the employees.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณ พุฒิพิบูลธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาทั้งในเนื้อหาทางวิจัยและกระบวนการทำงานวิจัย รวมถึงคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. จิรประภา อัครบวร และอาจารย์ ดร. สุธิณี ฤกษ์ขำ ที่ได้กรุณาตรวจพิจารณา ให้แนวคิดและคำแนะนำที่ทำให้งานวิจัยนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ถ่ายทอดวิชาความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา ผู้วิจัยมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสถาบันอันทรงเกียรติแห่งนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาของคณะฯ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานมาโดยตลอด

ขอขอบคุณบุคลากรในองค์กรต่างๆ ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี วิทยานิพนธ์เล่มนี้จะไม่สำเร็จไม่ได้ หากขาดความอนุเคราะห์จากทุกๆ ท่าน

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณทุกกำลังใจที่มอบให้ผู้วิจัย ทั้งจากเพื่อนๆ ทุกคน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากครอบครัว ประกอบด้วย คุณพ่อ คุณแม่ และพี่สาว ที่มอบความรัก ความห่วงใย และการสนับสนุนแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ธนิตฐา รัตนะ

เมษายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	9
2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	23
2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	36
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ	41
2.5 บริบทขององค์กรที่ศึกษา	46
2.6 กรอบการศึกษา	50
2.7 สมมติฐานของการศึกษา	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 ตัวแปรที่ศึกษา	54

3.3 แบบสอบถามและการตรวจสอบความเชื่อมั่น	55
3.4 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	59
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการศึกษา	66
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	66
4.2 ค่าสถิติของแบบสอบถาม	71
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	73
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	87
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
5.1 การสรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	91
5.2 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน	91
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้	101
5.4 ข้อจำกัดของการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	103
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	122
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม	130
ประวัติผู้เขียน	144

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปมิติพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	17
2.2 ทฤษฎีการและความต้องการจากการทำงานและครอบครัว (Work and Family Resources and Demands)	31
2.3 รายชื่อและวัตถุประสงค์ของสถาบันการเงินหมวดที่ 9 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	48
3.1 จำนวนประชากรทั้งหมดจำแนกตามองค์กร	53
3.2 จำนวนประชากร, ขนาดกลุ่มตัวอย่าง, วิธีการเก็บข้อมูล และข้อมูลที่ได้รับคืน	61
3.3 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	63
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 401) ด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และ ผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน แสดงข้อมูลเป็นความถี่และร้อยละ	68
4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 401) ด้านอายุ จำนวนผู้ได้อุปการะ ที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน แสดงข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	70
4.3 การแปลผลค่าสถิติของแบบสอบถาม	72
4.4 ค่าสถิติของแบบสอบถาม	73
4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	74
4.6 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัวของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	74
4.7 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ของความต้องการเวลาขององค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้า	75

4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรดำเนินงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	76
4.9 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของวัฒนธรรมองค์กรดำเนินงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	77
4.10 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของความต้องการเวลาขององค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้า	77
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	79
4.12 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติแบบ Scheffe	80
4.13 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยใช้สถิติแบบ Scheffe	80
4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	81
4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	82
4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	84
4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรดำเนินงานและครอบครัว	85
4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรดำเนินงานและครอบครัว	86
4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	87
ข.1 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	131
ข.2 Reliability Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	132

ข.3 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	132
ข.4 Reliability Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล	133
ข.5 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล	134
ข.6 Reliability Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร	134
ข.7 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร	135
ข.8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัว	135
ข.9 Reliability Statistics ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัว	136
ข.10 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัว	137
ข.11 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว	137
ข.12 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว	140
ข.13 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว	140
ข.14 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว ด้านความต้องการเวลาขององค์กร	141
ข.15 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว ด้านความต้องการเวลาขององค์กร	141
ข.16 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว ด้านผลกระทบต่องาน	141

๗.17 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว ด้านผลกระทบต่อการทำงาน	142
๗.18 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า	142
๗.19 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า	142

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ตัวชี้วัดคุณภาพความสมดุลของชีวิตและการทำงาน (The Quality of Work-life Balance Indicators)	28
2.2 ความไม่สอดคล้องกันของความกดดันจากบทบาทในงานและครอบครัว (Work-Family Role Pressure Incompatibility)	32
2.3 สินเชื่อสุทธิของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้ง 8 แห่ง (หน่วย: ล้านบาท)	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหนึ่งในระบบสถาบันการเงินของไทย มีหน้าที่หลักในการช่วยกระจายสินเชื่อทั่วไปและสินเชื่อเฉพาะเจาะจงไปสู่ภาคเศรษฐกิจได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เพื่อเติมเต็มส่วนที่สถาบันการเงินเอกชนหรือธนาคารพาณิชย์ทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงได้ ในปัจจุบันสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีบทบาทสำคัญเป็นกลไกหลักที่ภาครัฐใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ หากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีประสิทธิภาพก็จะสามารถส่งเสริมให้ระบบการเงินของประเทศดำเนินไปได้อย่างราบรื่น (ภัสรี ธนะเอกเจริญ, นงนุช บุญกาญจน์พานิช และไตรรัตน์ ณะประกอบภรณ์, 2548; สุชุมาลย์ ลัดพลี, อรุณศรี เมธิสริยพงศ์, สภัทรพร ธรรมมาภรณ์พิลาศ และนรพรรษ เพ็ชรตระกูล, 2552)

นอกจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะมีกระทรวงการคลังเป็นผู้กำกับดูแลหลัก และธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ตรวจสอบแล้ว (รวมถึงกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีอำนาจออกกฎระเบียบเฉพาะธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย) ในฐานะองค์กรรัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงินเฉพาะกิจยังอยู่ภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ซึ่งมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนองค์กรรัฐวิสาหกิจให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นเครื่องมือของรัฐในการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2554) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal - SEPA) จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาวิธีการ สภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ที่สำคัญในการดำเนินงาน ตลอดจนความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ให้กับองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจให้เข้าสู่มาตรฐานสากล อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ (สคร., 2556) ระบบ SEPA ครอบคลุมระบบการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจโดยรวม ประกอบด้วยเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ซึ่งการมุ่งเน้นบุคลากร จัดเป็นหมวด 5 มีการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรรัฐวิสาหกิจมีคุณภาพตามเป้าประสงค์ การบริหาร

ทรัพยากรบุคคลมีเป้าหมายในการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นพลังสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร และต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์กร สคร. จึงให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) โดยเกณฑ์การให้คะแนนในหมวด 5 มากกว่าครึ่งมาจากด้านความผูกพันของบุคลากร ซึ่ง สคร. ได้ให้ความหมายและเหตุผลในการมุ่งความผูกพันของบุคลากรว่า “ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ระดับของความมุ่งมั่น ทั้งทางอารมณ์และสติปัญญา เพื่อให้งาน ภารกิจ และวิสัยทัศน์ของรัฐบาลกิจบรรลุผล รัฐบาลกิจที่มีระดับความผูกพันสูงมักมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลดำเนินการดี บุคลากรได้รับแรงจูงใจให้ทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ของลูกค้าและความสำเร็จของรัฐบาลกิจ” (สคร., 2553: 83)

มีปัจจัยมากมายที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เกินกว่าหน้าที่ที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และช่วยเสริมประสิทธิภาพขององค์กร (ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล, 2554; วัลลภ ล้อมตะคุ, 2554; นูรลี หมัดปลอด, อิศริฐฐ์ รินโธสง และรุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, 2556) การศึกษาในบริบทรัฐบาลกิจที่ผ่านมาของ สุจิตา เลิศอุไรวงศ์ และเอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วรา (2557) ทำให้ได้ทราบว่า พนักงานขาดความกระตือรือร้นตัว ไม่สนใจพัฒนาปรับตัว และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ทำให้มีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวว่าจะมีความสัมพันธ์ และเป็นปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในหมู่พนักงานรัฐบาลกิจได้หรือไม่ ซึ่งจะช่วยในการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ รวมถึงแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามระบบระบบการประเมินคุณภาพรัฐบาลกิจได้อีกทางหนึ่ง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กร โดยเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role Behavior) คือเป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกด้วยความสมัครใจและทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและ/หรือองค์กร แม้จะไม่ใช่พฤติกรรมที่สนับสนุนผลการปฏิบัติงานโดยตรง แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน (Organ, 1997) ถ้าพิจารณาเพียงผลการปฏิบัติงานในเนื้องาน (Task Performance) อาจไม่สามารถทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ดังนั้นจะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท (Contextual Performance) คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการทำให้องค์กรได้เปรียบในการ

แข่งขัน สามารถตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (McShane and Von Glinow, 2010) การปฏิบัติงานในเชิงบริบทจึงมีความสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร เพราะทำให้เกิดบรรยากาศและสังคมในองค์กรให้ดีพร้อมสำหรับกระบวนการทำงานต่อไป (Borman and Motowidlo, 1997)

งานวิจัยในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในระบอบทศวรรษที่ผ่านมา (Podsakoff, MacKenzie, Paine and Bachrach, 2000: 558) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประเด็นดังกล่าวได้รับความสนใจจากองค์กรและนักทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก เนื่องจากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้ องค์กรจึงต้องการให้พนักงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำได้โดยให้พนักงานรับรู้ด้านบวกขององค์กร (Kaur, 2011) การส่งเสริมความสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) ของพนักงานเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (Lockwood, 2003) มีงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของนโยบายและ/หรือสวัสดิการ (Perceived Benefit Usefulness) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Shore and Wayne, 1993; Thompson, Beauvais and Lyness, 1999; Lambert, 2000; Podsakoff et al., 2000; Wayne, Shore, Bommer and Tetrick, 2002; Muse, Harris, Giles and Feild, 2008)

จุดดุลยภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา การทำงานน้อยเกินไปอาจทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ในทางกลับกัน การทำงานที่มากเกินไปก็ส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและชีวิตส่วนตัวได้ การสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก (ประกาย ธีระวัฒนากุล, 2556) ผู้คนจำนวนมากในปัจจุบันประสบกับปัญหาความไม่สมดุลของชีวิตและการทำงาน และมีความยากลำบากในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจของหลายสำนักที่ให้ข้อมูลตรงกันว่าผู้คนส่วนใหญ่รู้สึกใช้เวลากับการทำงานมากเกินไป ใช้เวลากับครอบครัว, สังคมรอบข้าง, งานอดิเรกหรือความสนใจส่วนตัวน้อยเกินไป รวมทั้งรู้สึกเหนื่อยจากการทำงานจนไม่มีเวลาทำงานบ้าน (Lockwood, 2003; Kotowska, Matysiak, Styr, Pailhé, Solaz and Vignoli, 2007) ประกอบกับกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - 2538 หรือที่เรียกกันว่า Generation Y หรือ Millennials จะเป็นกำลังแรงงานหลักในอนาคต ซึ่งคนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับสมดุลของชีวิตและการทำงานและการยืดหยุ่นในการทำงานเป็นอย่างมาก (ไพรัชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส, 2556) การที่รู้สึกว่าการทำงานและชีวิตส่วนตัวเกิดความไม่สมดุลเป็นสาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้คนกลุ่มนี้ลาออก

(จ๊อบสตอรี่ ประเทศไทย, 2555) อีกทั้งยังมีผลสำรวจที่พบว่าพนักงานมากกว่า 1 ใน 4 (27%) ขององค์กรที่ไม่สนับสนุนเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จะวางแผนลาออกจากองค์กรภายในสองปี (เฮย์กรุ๊ป, 2556) องค์กรจึงควรมีส่วนช่วยให้พนักงานขององค์กรเกิดดุลยภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานด้วยการออกแบบแนวทางการปฏิบัติ เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถจัดการกับหลากหลายบทบาทของตนได้ (Allen, 2001; ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2552; Lazar, Osoian and Ratiu, 2010; Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright, 2012; วิศรุตา ทองแกมแก้ว, 2555) จากการสังเกตองค์กรที่ติดในรายชื่อบริษัทที่น่าทำงานด้วยที่สุดโดยนิตยสาร Fortune (Fortune's 100 Best Companies to Work for) พบว่าหลายองค์กรขยายและเพิ่มความหลากหลายของโปรแกรมเพื่อความสมดุลของงานและชีวิต (Work-life Benefit Program) ให้มากขึ้น เพื่อช่วยพนักงานของตนให้สามารถเผชิญและจัดการกับความต้องการจากงานและเรื่องอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานได้ดียิ่งขึ้น (Muse et al., 2008: 172) เมื่อองค์กรเอื้อต่อสมดุลของชีวิตและการทำงาน เท่ากับสนับสนุนความหลากหลายในองค์กร (Diversity) มีผลดีต่อภาพลักษณ์ (Employer Branding) และช่วยขับเคลื่อนพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Lockwood, 2003: 6)

หลายองค์กรจึงได้เริ่มเห็นความสำคัญของความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ด้วยการออกนโยบายและสวัสดิการที่เป็นมิตรกับครอบครัว (Family-friendly Policies) เพื่อดึงดูด สร้างความพึงพอใจ และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร แต่พบว่านโยบายและสวัสดิการเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถดึงดูด รักษา ลดความเครียดในหมู่พนักงาน และเพิ่มผลิตภาพให้แก่องค์กรได้ เพราะการนำใช้นโยบายและสวัสดิการไปใช้จริง การสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยหลักสำหรับความสำเร็จของการใช้นโยบายที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ (Ryan and Kossek, 2008: 295-296) องค์กรที่มีวัฒนธรรมที่สนับสนุนและเอื้อต่อการสมดุลของชีวิตและการทำงาน จะทำให้พนักงานในองค์กรนั้นมีความมั่นใจต่อการใช้สิทธิตามนโยบายและสวัสดิการองค์กร เพราะรับรู้ว่าการใช้สิทธิจะไม่ทำลายหรือตัดโอกาสความเจริญก้าวหน้าในการทำงานของตน องค์กรจึงควรมีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงานและครอบครัว เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการชีวิตของตนได้ (Thompson et al., 1999; Lambert, 2000; Allen, 2001; Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino and Rosner, 2005)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ในบริบทขององค์กรรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากตัวแปรทั้งสามมีความสอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรด้วยระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ (1) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่

เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์องค์กร และช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพื่ก้าวสู่ความเป็นเลิศ อันเป็นเป้าหมายขององค์กรรัฐวิสาหกิจ (2) เกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ในหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ได้อ้างอิงจากแนวโน้มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโลกในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ คือการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงสมดุลในชีวิตและการทำงานและการสร้างความผูกพันต่อองค์กรควบคู่กันไป (สคร., 2553) ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวในการศึกษานี้ และ (3) จากงานวิจัยหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร มีข้อกำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องเสริมสร้างวัฒนธรรมเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความผูกพัน ซึ่งสามารถทำได้โดยการ “ให้” กับพนักงานก่อน เพื่อนำมาซึ่งพันธะทางใจของพนักงานต่อรัฐวิสาหกิจ (พัชสิทธิ์ ชมพุดำ, 2553) วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว เป็นการให้การสนับสนุนแก่พนักงานประเภทหนึ่ง เพื่อสามารถสร้างสมดุลในชีวิตของพนักงานได้ง่ายขึ้น เพราะองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างและมีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการรับรู้ความสุขของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันและมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นได้ (Baptiste, 2007; จุฑามาศ แก้วพิจิตร, วิชัย อุตสาหจิต และสมบัติ กุสุมาวลี, 2554)

จากสาเหตุข้างต้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาในหัวข้อ “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ” โดยมีคำถามวิจัย วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

1.2 คำถามวิจัย

- 1) วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างไร
- 2) วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างไร
- 3) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- 4) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) องค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว เพื่อเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และลดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้
- 2) หัวหน้าหรือผู้บริหารเกิดความตระหนักในบทบาทของตนต่อการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว กระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและช่วยเหลือพนักงานในการจัดการความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
- 3) ผู้ปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์สามารถนำเสนอนโยบายและสวัสดิการเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงานได้
- 4) เป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในบริบทพนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกหลายหลายรูปแบบที่พนักงานเลือกปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ ไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่หรือได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานซึ่งช่วยสนับสนุนพฤติกรรมหลักในการทำงาน ทำให้เกิดประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานและองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กรประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Individuals - OCBI) หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ในทันทีให้กับบุคคลโดยตรงหรือให้กับองค์กรในทางอ้อม เช่น ช่วยเหลือผู้ที่ขาดงาน ใช้เวลารับฟังปัญหาและความกังวลของเพื่อนร่วมงาน

(2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Organization - OCBO) หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรในเรื่องทั่วไป เช่น แจ้งล่วงหน้าหากจะลางาน รักษาและปกป้องทรัพย์สินขององค์กร

2) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-family Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่ปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีความคาดหวังในบทบาททั้งสองตน (หรือมากกว่า) ไม่ตรงกันในการศึกษานี้จะหมายถึงเฉพาะความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว (Work-to-family Conflict) คือ ความขัดแย้งจากบทบาทในการทำงานสู่บทบาทในครอบครัว เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการจากที่ทำงานมาก ทำให้ทรัพยากรที่มี อันได้แก่ เวลา ความตึงเครียด และพฤติกรรม ถูกใช้ไปกับบทบาทงานมากหรือถูกจัดการอย่างไม่เหมาะสม ทำให้มีผลกระทบต่อบทบาทและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ต่อครอบครัว

3) วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว (Work-family Culture) หมายถึง ฐานคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละองค์กรเกี่ยวกับขอบเขตในการสนับสนุนและการให้คุณค่ากับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความต้องการเวลาขององค์กร (Organizational Time Demands) หมายถึง ความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กรที่ต้องการหรือคาดหวังให้พนักงานอุทิศเวลาให้กับการทำงานมากกว่าครอบครัว

(2) ผลกระทบต่องาน (Career Consequences) หมายถึง ผลกระทบทางลบต่อหน้าที่การทำงานของพนักงาน หลังจากพนักงานใช้สิทธิตามนโยบายและสวัสดิการขององค์กร

(3) การสนับสนุนจากหัวหน้า (Managerial Support) หมายถึง การเข้าอกเข้าใจของหัวหน้าในปัญหาชีวิตและการทำงานของพนักงาน และการสนับสนุนของหัวหน้าในการใช้นโยบายและสวัสดิการขององค์กรเพื่อสุขภาวะของพนักงาน

4) พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หมายถึง พนักงานประจำและฝ่ายบริหารของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ไม่รวมพนักงานอัตราจ้าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-family Conflict) และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว (Work-family Culture) ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเสนอกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
- 2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ
- 2.5 บริบทขององค์กรที่ศึกษา
- 2.6 กรอบการศึกษา
- 2.7 สมมติฐานของการศึกษา

2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวความคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือ Organizational Citizenship Behavior (OCB) มีต้นกำเนิดมาจากการคิดของ Organ (1988) เพื่ออธิบายถึงความไม่สัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เนื่องจากพนักงานจำเป็นต้องทำงานให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Task Performance) ตามความต้องการขององค์กร ดังนั้นการทำงานดังกล่าวอาจไม่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานก็ได้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีลักษณะคล้ายกับผลการปฏิบัติงานอีกรูปแบบหนึ่งแต่เป็นในทางตรงข้าม โดยเกิดขึ้นมาจากความพึงพอใจที่จะปฏิบัติของพนักงานเอง แม้ไม่ได้ทำให้เกิดผลงานโดยตรง แต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Schroeder, 2010: 5)

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามและให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้หลายความหมายด้วยกัน ดังนี้

Katz (1964 quoted in Smith, Organ and Near, 1983: 653) ระบุถึงคุณลักษณะสำคัญของพนักงาน 3 ประการ อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร ประการแรก คือพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบงาน ประการที่สอง คือพนักงานปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรต้องการ และประการสุดท้าย คือพนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และทำกิจกรรมต่างๆ นอกเหนืองานตามหน้าที่ของตนเพื่อประโยชน์แก่องค์กร โดยคุณลักษณะประการสุดท้าย Smith et al. (1983) เรียกว่า ‘พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร’ ซึ่งได้อธิบายความหมายเสริมว่าเป็นพฤติกรรมในองค์กรที่ทำให้ด้วยความสมัครใจ ไม่สามารถบังคับได้ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุอย่างเป็นทางการในคำบรรยายลักษณะงานหรือบทบาทหน้าที่ในองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้อื่นแม้ผู้ปฏิบัติเองจะเสียประโยชน์ และพฤติกรรมนั้นทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ

ต่อมา Organ (1988 quoted in Organ, 1997: 85) ได้ให้นิยามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า ‘Good Soldier Syndrome’ โดยหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือบทบาทหรืองานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการปฏิบัติเกินกว่าหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่ได้รับสิ่งตอบแทนตามระบบค่าตอบแทนที่เป็นทางการ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ ทั้งเป็นการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งนิยามนี้ได้ถูกนำไปศึกษาอย่างแพร่หลายและเป็นพื้นฐานในการศึกษาคำนิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในนักวิชาการหลายท่านในเวลาต่อมา

Borman and Motowidlo (1997: 100) ได้เสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือกิจกรรมในการทำงานที่ไม่ได้สนับสนุนงานในทางเทคนิคมากนัก แต่ช่วยเสริมประสิทธิภาพขององค์กรในด้านสภาพแวดล้อมและสังคมในองค์กร รวมถึงบริบททางจิตวิทยา มากกว่า เช่นเดียวกับ McShane and Von Glinow (2010: 17) ที่ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมการประสานและการช่วยเหลือหลากหลายรูปแบบที่ช่วยสนับสนุนบริบททางสังคมและทางจิตวิทยายภายในองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมเสริมการทำงานปกติ โดยอาจไม่ได้ให้ผลในการทำงานโดยตรงมากนัก แต่ช่วยเสริมบรรยากาศในการทำงาน ในขณะที่ Lee and Allen (2002: 132) ได้นิยามว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยไม่ใชหน้าที่ที่

จำเป็นต้องทำ Carlson, Kacmar, Grzywacz, Tepper and Whitten (2013: 89) ได้นิยามในทิศทางเดียวกัน คือระบุว่าเป็นพฤติกรรมอันเป็นบทบาทพิเศษ (Extra-role Behavior) นอกเหนือความต้องการของงาน แต่ช่วยสนับสนุนพฤติกรรมหลักในการทำงาน สอดคล้องกับ Phillips and Gully (2012: 144) ที่ได้ให้นิยามว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานนอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ให้ประโยชน์แก่องค์กร แต่ไม่ได้มีกำหนดเป็นหน้าที่หรือได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ Zhang (2011: 1) ได้ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ที่เป็นเชิงบวกและสร้างสรรค์ โดยพนักงานเป็นผู้กระทำด้วยตัวเอง เพื่อส่งเสริมเพื่อนร่วมงานและประโยชน์องค์กร พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจไม่ใช่ผู้มีผลการปฏิบัติงานดี แต่เป็นผู้ที่ทำมากกว่าหน้าที่ ทำเต็มกำลัง และเกินกว่าความคาดหวัง สอดคล้องกับ Balmforth and Gardner (2006: 70) ที่ระบุคานิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าหมายรวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ของเพื่อนร่วมงาน โดยผ่านการกระทำที่นอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตน

จากการให้ความหมายของนักวิชาการข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง “พฤติกรรมเชิงบวกหลายหลายรูปแบบที่พนักงานเลือกปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ ไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่หรือได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานซึ่งช่วยสนับสนุนพฤติกรรมหลักในการทำงาน ทำให้เกิดประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงานและองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร”

2.1.2 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สาเหตุหลักประการหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับการสนใจศึกษา เป็นเพราะผลลัพธ์ที่ตามมาของพฤติกรรม (Podsakoff, Whiting, Podsakoff and Blume, 2009) โดยผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1.2.1 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (Organ and Ryan, 1995) และสัมพันธภาพในการทำงาน โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะแสดงออกถึงการช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า (Kaur, 2011) สำหรับด้านการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานดีกว่า (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2011; Sharif,

Ashraf and Khan, 2013) ได้รับการประเมินผลงานจากหัวหน้างานดีกว่า และมีอัตราการขาดงานน้อยกว่า (Podsakoff et al., 2009) ได้รับการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งมากกว่า (Podsakoff et al., 2009; Ivancevich et al., 2011) รวมถึงการมีสุขภาวะ (Well-being) ที่ดีกว่า (Zhang, 2011)

2.1.2.2 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อหน่วยงานและ/หรือองค์กร โดยสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จของหน่วยงานและ/หรือองค์กรให้เกิดขึ้น คือทำให้องค์กรมีผลิตภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น (Podsakoff et al., 2000; Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2006; Podsakoff et al., 2009; Ivancevich et al., 2011; Zhang, 2011) ซึ่งในการศึกษาของ Podsakoff et al. (2000) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ในด้านการบริการลูกค้า ด้านประสิทธิภาพทางการเงิน ด้านปริมาณผลการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังช่วยประสานการปฏิบัติงานภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม (Podsakoff et al., 2000; Organ et al., 2006) เพิ่มความสามารถขององค์กรในการดึงดูดและธำรงรักษาพนักงานที่ดี ลดอัตราการลาออกของพนักงาน และทำให้ลดการใช้ทรัพยากรในองค์กรลง (Podsakoff et al., 2000; Organ et al., 2006; Podsakoff et al., 2009; Kaur, 2011) เนื่องจากพนักงานผู้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถทำหน้าที่ได้หลายบทบาท จึงเป็นส่วนช่วยส่งเสริมผลงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น สำหรับในการปฏิบัติงานผู้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทุ่มเททำงานมากกว่าที่องค์กรต้องการ ซึ่งช่วยสร้างการจัดการที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพให้กับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังส่งผลทางจิตวิทยาต่อสภาพแวดล้อมการทำงานด้วย คือพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลกัน ซึ่งบรรยากาศในการทำงานที่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยองค์กรให้สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่กับองค์กรได้

2.1.3 รูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในอดีตมีการระบุแนวความคิดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (Role Behavior) และพฤติกรรมพิเศษนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Behavior) เพื่ออธิบายถึงแนวความคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่านั้น (Lo and Ramayah, 2009) ต่อมาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กรได้รับการวิจัยอย่างแพร่หลายและมีหลากหลายรูปแบบมากกว่า 30 รูปแบบ (Podsakoff et al., 2000: 516)

Smith et al. (1983) พบว่ารูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบด้วยอย่างน้อย 2 มิติ คือพฤติกรรมการช่วยเหลือ (Altruism)¹ หมายถึง การช่วยบุคคลโดยตรงในสถานการณ์แบบเผชิญหน้า และการปฏิบัติตามกฎทั่วไป (Generalized Compliance)² เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกตามบรรทัดฐานความเป็นพนักงานที่ดีภายในองค์กร เช่นความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ต่อมาในปี 1988 Organ ได้พัฒนารูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวเป็นที่นิยมใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก ประกอบด้วย 5 มิติ (Organ, 1988 อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554) คือ (1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่คิดไตร่ตรองถึงผลกระทบต่อผู้อื่นก่อนลงมือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเคารพและให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนต่อความทุกข์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น ความลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด ความไม่สบายใจ (4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมต่อการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร ทำให้องค์กรเกิดการปรับปรุงและพัฒนา

เนื่องจากหัวข้อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นที่สนใจศึกษาเพิ่มขึ้น จึงมีนักวิจัยหลายท่านได้พัฒนารูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และทำให้อาสาสมัครมีความหลากหลาย อาทิ การศึกษาของ Graham (1989 quoted in Mooreman and Blakely, 1998: 130) ได้แบ่งมิติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 มิติ คือ (1) การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องงาน เมื่อต้องการให้ช่วย (2) การคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual Initiative) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานระดับบุคคลและระดับกลุ่ม (3) ความตระหนักในหน้าที่งาน (Personal Industry) หมายถึง การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีใน

¹ภายหลังได้ถูกวิพากษ์ถึงคำนิยามของ Altruism จึงเปลี่ยนมาใช้คำว่าช่วยเหลือ - Helping แทน (Organ et al., *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*, (California: Sage Publication, 2006), p. 18.)

²ภายหลังได้เปลี่ยนมาเป็นคำว่าความสำนึกในหน้าที่ - Conscientiousness (*Ibid.*, p. 19.)

ภาระหน้าที่ที่นอกเหนืองานปกติ และ (4) การสร้างเสริมความจงรักภักดี (Loyal Boosterism) หมายถึง การสนับสนุนให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก ต่อมา Graham (1991 quoted in Podsakoff et al., 2000: 520, 522) ได้แบ่งมิติของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ (1) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง การภักดีต่อผู้นำและต่อองค์กรเหนือกว่าประโยชน์ของตนและหน่วยงาน อีกทั้งยังมีพฤติกรรมกรรมการเป็นตัวแทนขององค์กรและปกป้ององค์กรจากภัยคุกคามต่างๆ (2) ความเคารพองค์กร (Organizational Obedience) หมายถึง พฤติกรรมการตระหนักและยอมรับต่อโครงสร้างองค์กร รายละเอียดงาน และนโยบายบุคคลากร มีความเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร รวมถึงรักษาทรัพยากรขององค์กร และ (3) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) หมายถึง การสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ต้องการรับรู้ข้อมูล มีส่วนร่วมและมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมด้วยความสนใจ การให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

การศึกษาของ Williams and Anderson (1991: 601-602) แบ่งมิติตามผลลัพธ์ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals - OCBI) หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ในทันทีให้กับบุคคลโดยตรงหรือให้กับองค์กรในทางอ้อม เช่น ช่วยเหลือผู้ที่ขาดงาน ใช้เวลารับฟังปัญหาและความกังวลของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization - OCBO) หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรในเรื่องทั่วไป เช่น แจ้งล่วงหน้าหากจะลางาน รักษาและปกป้องทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น โดยรูปแบบของ Williams และ Anderson นี้เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการนิยมนำมาใช้ในการศึกษา

Van Scotter and Motowidlo (1996: 526) ระบุรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่ามีอยู่ 2 มิติ คือ (1) การสนับสนุนระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) หมายถึง พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อุทิศเพื่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการแสดงออกเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ จัดอุปสรรคที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน หรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน และ (2) การอุทิศตนในงาน (Job Dedication) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีวินัยในตนเอง เช่น ปฏิบัติตามคำสั่ง มุ่งมั่นทำงาน คิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา หรือการกระทำใดๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

Borman and Motowidlo (1997: 102) ได้แบ่งรูปแบบไว้ 5 มิติ ได้แก่ (1) พฤติกรรมความกระตือรือร้น (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort as Necessary to Complete Own Task Activities Successfully) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพยายามในการทำงานที่มากกว่าปกติ (2) พฤติกรรมการอาสาสมัคร (Volunteering to Carry Out Task Activities That Are Not Formally Part of Own Job) เป็นพฤติกรรมที่อาสาปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตงานทางการของตน (3) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือลูกค้าและเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ (4) พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการ (Following Organizational Rules and Procedure) เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบ กฎเกณฑ์ นโยบาย และค่านิยมขององค์กร และ (5) พฤติกรรมการสนับสนุนและปกป้ององค์กร (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objectives) เป็นพฤติกรรมการรักดีของพนักงานต่อองค์กร โดยให้การสนับสนุนและนำเสนอแง่มุมที่ดีงามขององค์กรต่อบุคคลภายนอก

รูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการศึกษาของ George and Jones (2002 อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554: 18) มีด้วยกันทั้งสิ้น 5 มิติดังนี้ (1) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ (2) การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นความพยายามของสมาชิกในองค์กรในการเผยแพร่องค์กรสู่สังคม รวมทั้งการกล่าวถึงการปฏิบัติขององค์กรต่อพนักงานอย่างดี และสินค้าหรือบริการขององค์กรที่มีคุณภาพสูง (3) การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) พฤติกรรมสร้างสรรค์และคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กร เช่น การแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (4) การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) ปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิกและองค์กร เช่น การรายงานพฤติกรรมน่าสงสัยที่อาจเป็นภัยต่อองค์กร และ (5) การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเพื่อให้ปฏิบัติงานแก่องค์กรได้ดีขึ้น

การศึกษางานวิจัยรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) ของ Organ et al. (2006) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 มิติ ได้แก่ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง การอาสาช่วยผู้ร่วมงานแก้ไขหรือป้องกันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (2) ความอดทนอดกลั้น

(Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมตั้งใจอดทนต่ออุปสรรคและข้อกำหนดต่างๆ ทั้งการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยไม่แสดงออกถึงความไม่พอใจและยังมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่เกิดขึ้นแม้ไม่ได้เป็นตามที่คาดหวัง (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง การสนับสนุน ส่งเสริม ปกป้อง รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร (4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง การเคารพ ยึดมั่น และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ คำสั่งขององค์กร แม้จะไม่มีใครเห็นหรือไม่มีการตรวจสอบก็ตาม (5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง การมีความคิดริเริ่มในการพัฒนางานหรือผลการปฏิบัติงานขององค์กรและมีพฤติกรรมกระตือรือร้นในการทำงาน (6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การใส่ใจและผูกพันกับองค์กร รวมถึงมีความพยายามแสดงออกถึงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และ (7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมที่สนใจเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตน เพื่อประโยชน์ขององค์กร

ด้วยความคล้ายคลึงกันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท และพฤติกรรมอันเป็นบทบาทพิเศษ ทำให้มีความพยายามที่จะจัดรูปแบบแนวคิดดังกล่าวให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ดังที่ Coleman and Borman (2000 quoted in Motowidlo, 2000) ได้แบ่งออกเป็น 3 มิติ โดยมิติแรก คือ การเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อบุคคล (Interpersonal Citizenship Performance) เช่น พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ มิติที่สอง คือ การเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational Citizenship Performance) เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การจงรักภักดี การให้ความร่วมมือกับองค์กร และมิติสุดท้าย คือการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่องาน (Job/Task Citizenship Performance) เช่น การไม่ลดละความพยายามในการทำงาน เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 สรุปมิติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้ศึกษา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี
	ผลต่อบุคคล	ผลต่อองค์กร	ผลต่องาน
Smith, Organ and Near (1983)	พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	การปฏิบัติตามกฎทั่วไป (Generalized Compliance)	
Organ (1988)	พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
Graham (1989)	การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) การคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual Initiative)	ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty)	ความตระหนักในหน้าที่งาน (Personal Industry)
Graham (1991)		ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) ความเคารพองค์กร (Organizational Obedience) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation)	

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี ผลต่อบุคคล	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี ผลต่อองค์กร	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี ผลต่องาน
William and Anderson (1991)	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่ บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCBI)	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่ องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization-OCBO)	
Van Scotter and Motowidlo (1996)	การสนับสนุนระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation)		การอุทิศตนในงาน (Job Dedication)
Borman and Motowidlo (1997)	พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping and Cooperating with Others)	พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและ กระบวนการ (Following Organizational Rules and Procedure) พฤติกรรมสนับสนุนและปกป้ององค์กร (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objectives)	พฤติกรรมความกระตือรือร้น (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort as Necessary to Complete Own Task Activities Successfully) พฤติกรรมอาสาสมัคร (Volunteering to Carry Out Task Activities That Are Not Formally Part of Own Job)
Coleman and Borman (2000)	การเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อบุคคล (Interpersonal Citizenship Performance)	การเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ องค์กร (Organizational Citizenship Performance)	การเป็นสมาชิกที่ดีที่มีผลต่องาน (Job/Task Citizenship Performance)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มี
	ผลต่อบุคคล	ผลต่อองค์กร	ผลต่องาน
George and Jones (2002)	การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping Coworkers)	การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization)	การพัฒนาตนเอง (Self-Development)
Organ (2006)	พฤติกรรมช่วยเหลือ (Helping Behavior) การพัฒนาตนเอง (Self-Development)	ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)	ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative)

มิติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจกล่าวได้ว่าเป็นแนวโน้มที่ใช้ได้ทั่วไป ซึ่งควรใช้ประกอบกับบริบทองค์กร เพื่อความเข้าใจพฤติกรรมได้ดียิ่งขึ้น (LePine, Erez and Johnson, 2002) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมและระบบเศรษฐกิจ (Turnipseed and Murkison, 2000: 208; Organ et al., 2006: 26) ดังเช่นในการศึกษาของ Lo and Ramayah (2009) ที่ใช้รูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1988) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับหัวหน้างานในภาคอุตสาหกรรมของประเทศมาเลเซีย ซึ่งพบ 4 มิติ จาก 5 มิติ คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism), พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy), พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) แต่ไม่พบพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หรือในการศึกษาของ Turnipseed and Murkison (2000) ที่ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของชาวโรมาเนียและชาวอเมริกันใน 3 มิติ คือ พฤติกรรมการให้ความเคารพ (Obedience), พฤติกรรมจงรักภักดี (Loyalty) และพฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Participation) ผลการศึกษาพบว่าชาวโรมาเนียมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำกว่าชาวสหรัฐทั้ง 3 มิติ แสดงให้เห็นว่าประวัติศาสตร์ ระบบเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมการทำงานในประเทศ มีความสัมพันธ์ต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของประชากรในประเทศนั้น

สำหรับการศึกษานี้จะใช้รูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Williams and Anderson (1991) ที่แบ่งเป็น 2 มิติ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร เนื่องจากเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมติดังกล่าวที่ถูกพัฒนาโดย Lee and Allen (2002) นั้น ได้รับการแปลเป็นภาษาไทยแล้วโดยชูชัย สมितिไกร (2549) อีกทั้งยังมีงานวิจัยหลายชิ้นที่ใช้แบบสอบถามฉบับแปลมีผลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังกล่าวที่สูง อาทิ นัญชกา คำวินิจ (2551), กัญญ์ชลา แสงด้วง (2551), สุจิตรา เกษสุวรรณ (2550) และธัญวรรณ ตันตินาคม (2550) เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้มิติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กรในการศึกษานี้

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในระยะแรกของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ให้ความสำคัญกับทัศนคติของพนักงาน (Employee Attitudes) อุปนิสัย (Dispositions) และการ

สนับสนุนจากผู้นำ (Leader Supportiveness) เป็นสำคัญ (Smith et al., 1983; Bateman and Organ, 1983 quoted in Organ et al., 2006) ซึ่งระยะต่อมา มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ศึกษาปัจจัยที่หลากหลายมากขึ้น โดยสามารถสรุปปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดังนี้

2.1.4.1 ลักษณะหรือบุคลิกภาพ (Individual or Employee Characteristics/ Personality) งานวิจัยส่วนใหญ่มักใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 แบบ (Big Five Personality) ในการศึกษาอิทธิพลและความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ผลการวิจัยที่ได้กลับแตกต่างกันออกไป เช่นในงานวิจัยของ Neuman and Kickul (1998) พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ แต่ผลการวิจัยของ Akinbode (2011) ที่ศึกษาในไนจีเรีย พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) และบุคลิกภาพแบบเปิดรับ (Openness) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ส่วนผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณของ Organ and Ryan (1995) และ Borman, Penner, Allen and Motowidlo (2001) ได้ผลตรงกันคือบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการเป็นบุคลิกภาพแบบเดียวที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เนื่องจากบุคคลที่มีวินัย มีการวางแผนชีวิต และมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ มักจะได้รับการประเมินจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานว่าเป็นคนตรงต่อเวลา เอาใจใส่ต่องานและกฎระเบียบของที่ทำงาน และทำเกินกว่าหน้าที่ (Organ et al., 2006: 83) อย่างไรก็ตาม Organ and Ryan (1995) ได้สรุปว่าบุคลิกภาพไม่เหมาะที่จะนำมาศึกษาความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ไม่ดีนัก

2.1.4.2 ทศนคติของพนักงาน (Employee Attitude) เป็นปัจจัยที่ดีที่สามารถส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ อาทิ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) (Organ and Ryan, 1995; LePine et al., 2002; Saks, 2006; วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) (Organ and Ryan, 1995; LePine et al., 2002; Saks, 2006; วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554; ทิพย์วรรณ มงคลดึกด้างกุล, 2554; นุรลี หมัดปลอด และคณะ, 2556) โดยเฉพาะทัศนคติของพนักงานในด้านการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived Fairness) (Organ and Ryan, 1995; LePine et al., 2002; วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554) โดยอาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมเป็นปัจจัยประการสำคัญที่ทำให้พนักงานตัดสินใจแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Mooreman and Blakely, 1998) เพราะ

การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานคนหนึ่งจะมาจากการคำนวณทางจิตวิทยาระหว่างความพึงพอใจของตนกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น และผลลัพธ์ที่ได้คือการรับรู้ของพนักงานต่อความยุติธรรมในการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ก็จะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนองค์กรหรือหัวหน้างาน (Schroeder, 2010)

2.1.4.3 ภาวะผู้นำ (Leadership) การรับรู้ของพนักงานในเรื่องภาวะผู้นำของหัวหน้างานเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยิ่งพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีหรือความไว้วางใจต่อหัวหน้าและวิธีการทำงานของหัวหน้ามาก ยิ่งสนับสนุนการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้มากขึ้น นอกจากนั้นพฤติกรรมของผู้นำยังเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมหรือความอยุติธรรมในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยเช่นกัน (Organ and Ryan, 1995; Podsakoff et al., 2000; LePine et al., 2002; Organ et al., 2006; จันทิรา พิกุลทอง, 2552; Ivancevich et al., 2011)

2.1.4.4 ลักษณะงาน (Task Characteristics) ลักษณะงานที่พนักงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกมิติได้เป็นอย่างดี การได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Task Feedback) ความสำคัญของงาน (Task Significance) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) และความหลากหลายของงาน (Task Variety) สามารถสร้างการรับรู้ความสำคัญของงานและความพึงพอใจที่มีต่องาน ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ซึ่งสวนทางกับความจำเจของงาน (Task Routinization) ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Podsakoff et al., 2000; Organ et al., 2006)

2.1.4.5 ลักษณะองค์กร (Organizational Characteristics) ในการศึกษาของ Podsakoff et al. (2000) พบปัจจัยลักษณะองค์กรบางประการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การร่วมมือของกลุ่ม (Group Cohesiveness) และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support) ส่วนปัจจัยที่เหลือ คือความเป็นทางการขององค์กร (Organizational Formalization), ความไม่ยืดหยุ่นขององค์กร (Organizational Inflexibility), การให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือ (Advisory/Staff Support) และระยะห่างจากหัวหน้า (Spatial Distance from Leader) ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่อย่างใด

2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเป็นแนวความคิดที่เป็นส่วนหนึ่งและมีพื้นฐานมาจากแนวคิดความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้ทราบที่มาและสามารถมองเห็นภาพใหญ่ของแนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้อย่างชัดเจน จึงขอเริ่มต้นหัวข้อที่แนวคิดความสมดุลของชีวิตและการทำงานเป็นลำดับแรก

2.2.1 แนวคิดความสมดุลของชีวิตและการทำงาน

2.2.1.1 ที่มาของแนวคิดความสมดุลของชีวิตและการทำงาน การปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) ที่เกิดขึ้นช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 18 ได้เปลี่ยนรูปแบบชีวิตมนุษย์ไปอย่างสิ้นเชิง หนึ่งในความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือการเกิดขึ้นของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ผู้คนนอกจากการทำงานที่บ้านไปทำงานในที่ทำงาน ทำให้วิถีชีวิตครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป (Levack, Muir, Maasand and Veldman, 2006)

ราวทศวรรษที่ 1930 บริษัท W.K. Kellogg ได้จัดทำโปรแกรมความสมดุลของชีวิตและการทำงานเป็นครั้งแรก โดยกำหนดให้มีกะ 6 ชั่วโมง จำนวน 4 กะต่อวัน แทนกะเดิม 8 ชั่วโมง 3 กะต่อวัน ซึ่งให้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ คือพนักงานมีขวัญกำลังใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่ในขณะนั้นความสมดุลของชีวิตและการทำงานยังเป็นคำที่พูดกันทั่วไป ไม่ได้มีการศึกษาในเรื่องนี้อย่างจริงจัง (Lockwood, 2003) จนกระทั่งประมาณทศวรรษที่ 1960 ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าวนั้น วันและเวลาทำงานมีระยะยาวนานขึ้นและเป็นไปอย่างเคร่งครัด (Robbins and Judge, 2012) แนวคิดความสมดุลของชีวิตและการทำงานจึงถูกให้ความสนใจ อีกทั้งจำนวนผู้หญิงที่ทำงานนอกบ้านมีมากขึ้นเรื่อยๆ จากการสำรวจคะแนนประชารัฐอเมริกาในปี 2000 ผู้หญิงอายุมากกว่า 16 ปีที่แต่งงานแล้ว 61% เป็นกำลังแรงงาน ซึ่งมีเพียง 41% เท่านั้นเมื่อเปรียบเทียบกับปี 1970 (Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux and Brinley, 2005: 125) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้คนทำงานเกิดความสับสนในบทบาทของตนระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน รวมถึงไม่อาจแบ่งเวลาได้เหมาะสม จนเกิดความเครียดและปัญหาในชีวิตส่วนตัว

การตื่นตัวของประเด็นความสมดุลของชีวิตและการทำงาน เริ่มต้นในประเทศสหรัฐอเมริการาว ค.ศ. 1960 เนื่องมาจากกระแสความสนใจด้านสิทธิและความรับผิดชอบของข้าราชการต่อสังคม จึงมีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนและความเท่าเทียมกันของผู้ใช้แรงงาน ต่อมาจึงได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เข้ากับบริบททางสังคม และสามารถ

ครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในทุกด้านให้ดีขึ้นตามลำดับ รวมถึงมีการจัดตั้ง ศูนย์คุณภาพชีวิตการทำงานแห่งสหรัฐอเมริกา (The America Center for Quality of Work Life) ขึ้นในปี ค.ศ.1973 และในปีถัดมาได้มีการจัดการประชุมระดับนานาชาติโดยศูนย์เพิ่มผลผลิตและคุณภาพชีวิตการทำงานแห่งชาติ (Nation Center for Productivity and Quality of Working Life: NCPQWL) เพื่อความก้าวหน้าทางการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ทำให้ประเด็นนี้กลายเป็นที่สนใจและแพร่หลายไปทั่วโลกในระยะเวลาต่อมา (เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551)

นักวิชาการและองค์กรต่างตระหนักถึงปัญหานี้ จำนวนงานวิจัยในหัวข้อการทำงานและครอบครัวจึงมีเพิ่มมากขึ้น (Eby et al., 2005) เพื่อหาสาเหตุและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่วนองค์กรชั้นนำได้จัดทำโปรแกรมความสมดุลของชีวิตและการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งในระยะแรกมักเน้นไปที่พนักงานผู้หญิงที่มีครอบครัว (Lockwood, 2003; Lewis, Gambles and Rapoport, 2007) เนื่องจากผู้หญิงทำงานจำนวนมากมักประสบปัญหาความขัดแย้งในหน้าที่งานกับหน้าที่ทางบ้าน (Hodson and Sullivan, 2012) แต่ต่อมาเมื่อการสื่อสารพัฒนาขึ้น โทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีชีวิตผูกพันอยู่กับงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนหรือทำอะไรก็ตาม คนทำงานจึงเผชิญกับโรคที่เกิดจากการทำงานมากขึ้นและความสัมพันธ์ในครอบครัวและชีวิตส่วนตัวแย่ลง (McShane and Von Glinow, 2010) ดังนั้นในปัจจุบันโปรแกรมและแนวคิดความสมดุลของชีวิตและการทำงานจึงไม่ได้หมายถึงเฉพาะเพศใดเพศหนึ่ง แต่หมายถึงพนักงานทุกคน (Lockwood, 2003; Lewis et al., 2007)

2.2.1.2 ความหมายของความสมดุลของชีวิตและการทำงาน คำว่า Work-life Balance เริ่มเป็นที่รู้จักราวทศวรรษที่ 1990 โดยพัฒนามาจากคำที่ใช้กันแต่เดิมคือ Work-family หรือ Family-friendly Policies ซึ่งเป็นนโยบายขององค์กรเพื่อช่วยเหลือพนักงานผู้หญิงที่เป็นแม่ (Working Mothers) โดยเฉพาะ เนื่องจากผู้หญิงเข้ามาทำงานในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นและประสบกับภาวะความเครียดจากความขัดแย้งระหว่างชีวิตในที่ทำงานกับที่บ้าน ต่อมาเมื่อมีการศึกษาวิจัยแพร่หลาย จึงนิยมใช้คำว่า Work-life Balance หรือความสมดุลของชีวิตและการทำงาน แทน เพื่อหมายรวมถึงพนักงานทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ผู้ที่มีครอบครัวและไม่มีครอบครัว ในการที่จะดำรงชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างมีความสุข (Lewis et al., 2007)

คำว่า “ความสมดุลของชีวิตและการทำงาน” (Work-life Balance) ประกอบมาจากคำสามคำ ได้แก่ ความสมดุล (Balance) การทำงาน (Work) และชีวิต (Life) (เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551: 38) คำว่า “สมดุล” หมายถึง ความพึงพอใจและการปฏิบัติหน้าที่ในงานและในครอบครัวได้เป็นอย่างดี มีความขัดแย้งระหว่างบทบาทน้อย (Clark, 2001: 349) คำว่า “งาน”

หมายถึง การทำงานหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่สร้างรายได้ ตามเวลาปกติและกิจกรรมที่ต้องทำต่อเนื่อง นอกเวลางานปกติ รวมถึงงานบางประเภทที่ไม่สามารถแบ่งแยกเวลาจากชีวิตครอบครัวได้ (State Service Commission New Zealand, 2005; เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551: 38) และ สุดท้ายคำว่า “ชีวิต” หมายถึง การดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากกิจกรรมข้างต้น อาทิ ด้าน ครอบครัว ด้านสังคม ด้านการพักผ่อนและการพัฒนาตนเอง (State Service Commission New Zealand, 2005; ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ, 2549; ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2552)

ความสมดุลของชีวิตและการทำงาน จึงหมายถึงการจัดสรรทรัพยากรของตนที่มีอยู่ โดยเฉพาะเวลาและพลังงาน เพื่อดำเนินชีวิตในด้านการทำงานกับด้านการใช้ชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม (Lockwood, 2003; ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ, 2549; ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2552; Achua and Lussier, 2010) ทำให้สามารถลดความขัดแย้งระหว่างความต้องการจากการทำงานและความต้องการจากสิ่งที่ไม่ใช่การทำงานให้เหลือน้อยที่สุด (McShane and Von Glinow, 2010: 22) เกิดเป็นดุลยภาพในชีวิต นำมาซึ่งความพึงพอใจและความสุข (Lazar et al., 2010: 202; วิศรุตฯ ทองแกมแก้ว, 2555) ความสมดุลของชีวิตและการทำงานนั้น ไม่ได้หมายความว่า ชีวิตและงานมีความสมดุลเท่ากันแบบ 50-50 แต่เป็นความสมดุลจากการบริหารบทบาทด้านต่างๆ ให้มีความลงตัวและเหมาะสมกับตนเอง ซึ่งแต่ละคนจะแตกต่างกัน และความสมดุลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (State Service Commission New Zealand, 2005; วิศรุตฯ ทองแกมแก้ว, 2555: 8)

ความหมายข้างต้นมาจากมุมมองของพนักงานเท่านั้น แต่เมื่อมองในมุมมององค์กร แล้ว ความหมายของความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน จะหมายถึงการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความกดดันจากทั้งการทำงานและส่วนอื่นในชีวิตถูกทำให้เหลือน้อยที่สุด หมายความว่าองค์กรมีการจ้างงาน ระบบองค์กร และการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร อย่างเหมาะสม (State Service Commission New Zealand, 2005) ซึ่งถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งขององค์กรในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบสนับสนุน เพื่อให้พนักงานสามารถมุ่งความสนใจเฉพาะเรื่องงานขณะกำลังทำงานได้อย่างเต็มที่ (Lockwood, 2003: 3)

โดยสรุปแล้ว ความสมดุลของชีวิตและการทำงานหมายถึงดุลยภาพระหว่างบทบาทในการทำงานและการใช้ชีวิตด้านครอบครัวของบุคคลหนึ่ง โดยมาจากการที่บทบาททั้งสองมีความขัดแย้งกันน้อยหรือไม่มีความขัดแย้งเลย และบทบาททั้งสองส่งเสริมกันและกัน ส่วนความสมดุลของชีวิตและการทำงานจากมุมมององค์กรนั้น หมายถึงการที่องค์กรมีนโยบายและ

วัฒนธรรมที่สนับสนุนให้พนักงานขององค์กรเกิดความสมดุลระหว่างบทบาทการทำงานและบทบาทการใช้ชีวิต ซึ่งในส่วนนี้จะกล่าวถึงในหัวข้อ 2.3 ต่อไป

2.2.1.3 ความสำคัญของความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ประเด็นเรื่องความสมดุลของชีวิตและการทำงานได้รับความสนใจในระยะเวลาที่ผ่านมา และเป็นแนวโน้มงานทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรทั่วโลกให้ความสำคัญ (Lockwood, 2003; ภาณุภาคย์ พงศ์อดิชาติ, 2549; Lewis et al., 2007; จิรประภา อัครบวร, 2555; ประกาย ชีววัฒนากุล, 2556) เพราะทำให้เกิดประโยชน์กับทั้งองค์กรและพนักงาน คือช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กรและเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับพนักงาน (Lazar et al., 2010) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องสนใจสร้างสมดุลของชีวิตและการทำงานให้เกิดขึ้นเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อศักยภาพขององค์กร ความสมดุลของชีวิตและการทำงานเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการในทางปฏิบัติ ซึ่งสามารถแบ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นโดยดูจากผลลัพธ์ได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ประโยชน์ของความสมดุลของชีวิตและการทำงานต่อบุคคล

(1) ลดความเครียด การที่พนักงานได้รับแรงกดดันจากทั้งที่ทำงานและ/หรือที่บ้าน ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งความเครียดเป็นต้นเหตุของปัญหาต่างๆ ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ นับตั้งแต่ทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานลดลง ผลผลิตพลดลง ความพึงพอใจในงานต่ำลง ขาดงานมากขึ้น ปัญหาด้านสุขภาพ คุณภาพชีวิตตกต่ำลง รวมไปถึงอาจการเกิดการทุจริต ความรุนแรงในที่ทำงาน และการใช้แอลกอฮอล์และสารเสพติดได้ (Greenhaus, Collins and Shaw, 2003; Lockwood, 2003; Phillips and Gully, 2012)

(2) มีความผูกพันมากขึ้น ในสื่องงองค์กรที่สนับสนุนความสมดุลของชีวิตและการทำงานถูกจัดอยู่ในห้าปัจจัยแรกที่สร้างความผูกพันให้กับพนักงานในองค์กร (Towers Perrin, 2007) ดังนั้นเมื่อพนักงานมีสมดุลในชีวิตและการทำงานก็จะมี ความผูกพันต่องานและองค์กรมากขึ้น มีทัศนคติในการทำงานดีขึ้น ผลงานลดลง มีความคิดที่จะลาออกลดลง และยังส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) อันนำมาซึ่งผลผลิตภาพที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย (Thompson et al., 1999)

2) ประโยชน์ของความสมดุลของชีวิตและการทำงานต่อองค์กร

(1) ดึงดูดและรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้ องค์กรสามารถสรรหา ดึงดูด และรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กรได้ดีขึ้น หากองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงาน (Ivancevich et al., 2011; Koubova and Buchko, 2013)

สอดคล้องกับผลสำรวจของเฮย์กรุ๊ป (2556) ที่พบว่า พนักงานในองค์กรที่สนับสนุนความสมดุลของชีวิตและการทำงานจำนวน 71% เห็นด้วยว่าองค์กรของตนมีความสามารถในการดึงดูดผู้มีความสามารถสูง ซึ่งการดำรงอยู่ของคนเก่งนั้น ทำให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้เพิ่มขึ้น

(2) มีผลผลิตภาพที่เพิ่มขึ้น องค์กรที่มีแนวทางการทำงานเป็นที่เป็นมิตรต่อครอบครัว (Family-friendly Work Practice) ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มขึ้น (Ngo, Lau and Foley, 2008) โดยสาเหตุที่ทำให้องค์กรมีผลผลิตภาพเพิ่มขึ้นมาจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโปรแกรมสมดุลชีวิตและการทำงาน ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน จึงทำให้ผลผลิตภาพขององค์กรสูงขึ้น (เกษมสิทธิ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551)

2.2.1.4 องค์ประกอบความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ความสมดุลของชีวิตและการทำงาน เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความเป็นอยู่ที่ดี (Better Life Index) ขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development – OECD, 2011) โดยถูกใช้เป็นตัววัดในการสำรวจสุขภาวะของประชากรในประเทศสมาชิก OECD เพื่อเปรียบเทียบการใช้ชีวิตและคุณภาพชีวิตโดยรวมของประชากรแต่ละประเทศซึ่งในมิติของความสมดุลของชีวิตและการทำงานนั้น องค์การ OECD ได้กำหนดตัวชี้วัด ดังภาพที่ 2.1

โดยตัวชี้วัดของ OECD ได้กำหนดขึ้นตามแนวคิดเป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ ความสมดุลของเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิต (Work-life Time Balance), ความพึงพอใจในสมดุลของเวลาสำหรับชีวิตและการทำงาน (Satisfaction with Work-life Time Balance) และความสามารถในการประสานระหว่างครอบครัวและการทำงาน (Ability to Reconcile Family and Work) สอดคล้องกับการศึกษาของ Greenhaus et al. (2003) ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบของความสมดุลของชีวิตและการทำงานไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสมดุลของเวลา (Time Balance), ความสมดุลของความพึงพอใจ (Satisfaction Balance) และความสมดุลของความข้องเกี่ยว (Involvement Balance)

1) ความสมดุลของเวลา (Time Balance) หมายถึงความเท่าเทียมกันระหว่างเวลาที่ใช้ไปกับบทบาทในหน้าที่การทำงานและบทบาทในครอบครัว (Greenhaus et al., 2003: 513) โดยความสมดุลในด้านนี้ OECD กำหนด 3 ตัวชี้วัด คือ

		Target concept	INDICATORS							
			Relevance to measure and monitor well-being				Statistical quality			
			Face validity	Unambiguous interpretation (good/bad)	Policies amenable outcome	Can be disaggregated	Well- established instrument collected	Comparable definition	Country coverage	Recurrent data collection
Work-Life Balance										
WL I	Employees working more than 50 hours per week	Work-life time balance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WL II	Time in leisure and personal care		✓	✓	~	~	✓	~	~	~
wl 1	Commuting time		✓	✓	~	~	✓	~	~	~
wl 2	Satisfaction with work-life time allocation	Satisfaction with work-life time balance	✓	✓	~	✓	~	✓	~	~
WL III	Employment rate of mothers with school-age children	Ability to reconcile family and work	~	✓	✓	~	✓	✓	✓	✓

Note. The symbol ✓ shows that the indicator selected largely meets the criterion shown in the table; the symbol ~ that the indicator meets the criterion to a large extent; the symbol x that the indicator does not meet the criterion or it meets it only to a limited extent.

ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดคุณภาพความสมดุลของชีวิตและการทำงาน (The Quality of Work-life Balance Indicators)

แหล่งที่มา: Organization for Economic Co-operation and Development – OECD, 2011.

(1) ชั่วโมงการทำงาน (Long Working Hours) ชั่วโมงการทำงานไม่ได้เป็นผลลบต่อสุขภาวะเสมอไปหากบุคคลพึงพอใจที่จะทำ แต่หมายถึงผลต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และความเครียด เพราะผู้ที่ทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จะมีเวลาเหลือไม่มากพอสำหรับเรื่องอื่นๆ ในชีวิต ซึ่งประเทศส่วนใหญ่ที่ทำการสำรวจจะมีกฎหมายกำหนดไม่ให้ ชั่วโมงทำงานมากเกินไปกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (สำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่นับรวมผู้ประกอบการอาชีพอิสระ) ยิ่งมีชั่วโมงการทำงานมาก ยิ่งเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวในทางลบให้มากขึ้น (Greenhaus and Beutell, 1985; Mennino Rubin and Brayfield, 2005) จึงทำให้บุคคลมี ปัญหาต่อความพึงพอใจในการใช้เวลาในด้านต่างๆ ของชีวิต

(2) เวลาที่ใช้ในการพักผ่อนและกิจกรรมในชีวิตประจำวัน (Time in Leisure and Personal Care) ถือเป็นเวลาสำหรับการสร้างความสุข ผ่อนคลาย และลด ความตึงเครียดจากการทำงาน เพราะการพักผ่อนและกิจกรรมในชีวิตประจำวันเป็นสิ่งสำคัญต่อ สุขภาวะทั้งด้านร่างกายและจิตใจของทุกคน ซึ่งสามารถใช้ตัวชี้วัดนี้ได้กับคนทำงานทุกคน

(3) เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปทำงาน (Commuting Time) เวลารับยานานที่ใช้ไปกับการเดินทางจากบ้านไปกลับที่ทำงานในทุกๆ วัน นอกจากจะทำให้เกิด

ความเครียดความเหนื่อยล้าได้ง่ายแล้ว ยังเป็นการเสียเวลาโดยใช้เหตุ เพราะเวลาการเดินทางไปเบียดบังเวลาสำหรับเรื่องอื่นในชีวิต

2) ความสมดุลของความพึงพอใจ (Satisfaction Balance) หมายถึงระดับความพึงพอใจต่อบทบาทในหน้าที่การทำงานและบทบาทในครอบครัวที่เท่าเทียมกัน (Greenhaus et al., 2003: 513) ตัวชี้วัดนี้ทำให้ทราบถึงความรู้สึกในการใช้เวลาไปกับกิจกรรมหนึ่งๆ และความพึงพอใจในการใช้เวลาต่อกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในการจัดการเวลาของตนเอง (Satisfaction with Work-life Time Allocation) ซึ่ง OECD ได้แบ่งได้เป็น 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการทำงาน, เวลาที่ใช้กับครอบครัว, เวลาที่ใช้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ครอบครัว และเวลาที่ใช้ในงานอดิเรกหรือความสนใจส่วนตัว

3) ความสมดุลของบทบาท (Role Balance) สำหรับ OECD ได้ศึกษาความสมดุลระหว่างบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัวของประชากรในระดับมหภาคด้วยความสามารถในการประสานระหว่างครอบครัวและการทำงาน (Ability to Reconcile Family and Work) หมายถึง อัตราการจ้างงานของมารดาที่มีลูกอยู่ในวัยเรียนภาคบังคับ ซึ่งเป็นการวัดความสามารถของประเทศนั้นๆ ในการดูแลแม่ที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบทั้งที่ทำงานและที่บ้าน หากอัตราการจ้างงานของบุคคลที่เป็นแม่ผู้มีลูกอยู่ในวัยเรียนมาก แสดงว่าประชากรในประเทศดังกล่าวสามารถทำทั้งสองหน้าที่ได้ดี สะท้อนถึงนโยบายและ/หรือสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนความสมดุลในชีวิตของประชากร รวมไปถึงอัตราการเกิดของประชากรก็สามารถชี้วัดได้เช่นกัน โดยถ้าอัตราการเกิดของประชากรต่ำ อาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ว่าผู้คนไม่สามารถประสานชีวิตระหว่างครอบครัวและการทำงานให้เข้ากันได้ (Brewster and Rindfuss, 2000 quoted in Tsai, 2008) แต่สำหรับการศึกษาระดับบุคคล ความสมดุลของบทบาทจะหมายถึง ระดับที่เท่าเทียมกันของความข้องเกี่ยวทางจิตวิทยาของบทบาทในหน้าที่การทำงานและบทบาทในครอบครัว (Greenhaus et al., 2003: 513)

2.2.1.5 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว ความสมดุลในชีวิตและการทำงาน คือความสามารถในการบริหารจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิตให้มีความพอดีกัน (Hutton, 2005 quoted in เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทในหน้าที่การทำงานและบทบาทในครอบครัว หากบทบาททั้งสองมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างราบรื่นและไม่ขัดแย้ง ก็จะทำให้บุคคลเกิดความสุขในชีวิตและการทำงานได้ งานวิจัยที่ผ่านมาใช้คำที่อธิบายปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว (Work-family Interaction) แตกต่างกันไป คำที่ใช้อธิบายปฏิสัมพันธ์ทางลบ อาทิ Conflict, Negative Spillover และ Negative Interaction ส่วนคำที่ใช้

อธิบายปฏิสัมพันธ์ทางบวก อาทิ Enhancement, Enrichment, Facilitation, Positive Spillover และ Positive Interaction รวมถึงคำที่ใช้เพื่อหมายถึงงานหรือที่ทำงานกับครอบครัวหรือบ้าน ก็แตกต่างกันออกไปด้วย อาทิ Job-to-home, Work-family เป็นต้น ในการศึกษานี้จะใช้คำว่า Interaction เป็นคำกลางๆ เพื่อหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว, คำว่า Conflict เพื่อหมายถึงปฏิสัมพันธ์ทางลบ, คำว่า Facilitation เพื่อหมายถึงปฏิสัมพันธ์ทางบวก, คำว่า Work-to-family เพื่อหมายถึงทิศทางความสัมพันธ์จากงานหรือที่ทำงานสู่ครอบครัวหรือบ้าน และคำว่า Family-to-work เพื่อหมายถึงทิศทางความสัมพันธ์จากครอบครัวหรือบ้านสู่งานหรือที่ทำงาน

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว (Work-family Interaction) เป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับบุคคลจะสามารถจัดการทรัพยากร (เช่น เวลา) ให้เหมาะสมกับอุปสงค์ได้หรือไม่ ดังตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของทรัพยากรและอุปสงค์ของงานและครอบครัว หากบุคคลสามารถจัดการได้ ปฏิสัมพันธ์จะเกิดเป็นทางบวก และทั้งครอบครัวและงานจะส่งเสริมซึ่งกันและกัน แต่ถ้าหากไม่สามารถจัดการได้ ปฏิสัมพันธ์ก็จะเกิดเป็นทางลบ ทั้งครอบครัวและงานจะขัดแย้งกัน (เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2552)

1) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวทางบวก (Work-family Positive Interaction) หรือการเสริมกันระหว่างงานกับครอบครัว (Work-family Facilitation) หากบุคคลหนึ่งมีทรัพยากรและอุปสงค์ของงานและครอบครัวที่ตรงกันบทบาททั้งสอง คือในหน้าที่การงานและบทบาทในครอบครัวจะสามารถประสานกัน (Synergy) และต่างส่งเสริมกันและกัน ทำให้เกิดผลดีต่อทั้งในงานและครอบครัว หรือบทบาทหนึ่งมีอิทธิพลช่วยให้การทำงานในอีกบทบาทหนึ่งเป็นไปด้วยดี (Grzywacz and Marks, 2000; เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2552)

(1) การเสริมกันจากงานสู่ครอบครัว (Work-to-family Facilitation) คือการที่บทบาทจากที่ทำงานมีสามารถเอื้อประโยชน์ต่อบทบาทที่บ้าน เช่น การได้รับความรู้หรือทักษะจากที่ทำงาน และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับที่บ้านได้ มีงานวิจัยรองรับว่าบทบาทจากที่ทำงานล้นไปสู่อะไรที่บ้านทางบวกสามารถเสริมสร้างสุขภาพจิต ลดพฤติกรรม การดื่ม เพิ่มสุขภาวะในทุกด้าน เพิ่มความพึงพอใจในงานและครอบครัว และทำให้ความขัดแย้งในชีวิตคู่ (Marital Conflict) ลดลง (Grzywacz and Marks, 2000; Hanson, Hammer and Colton, 2006)

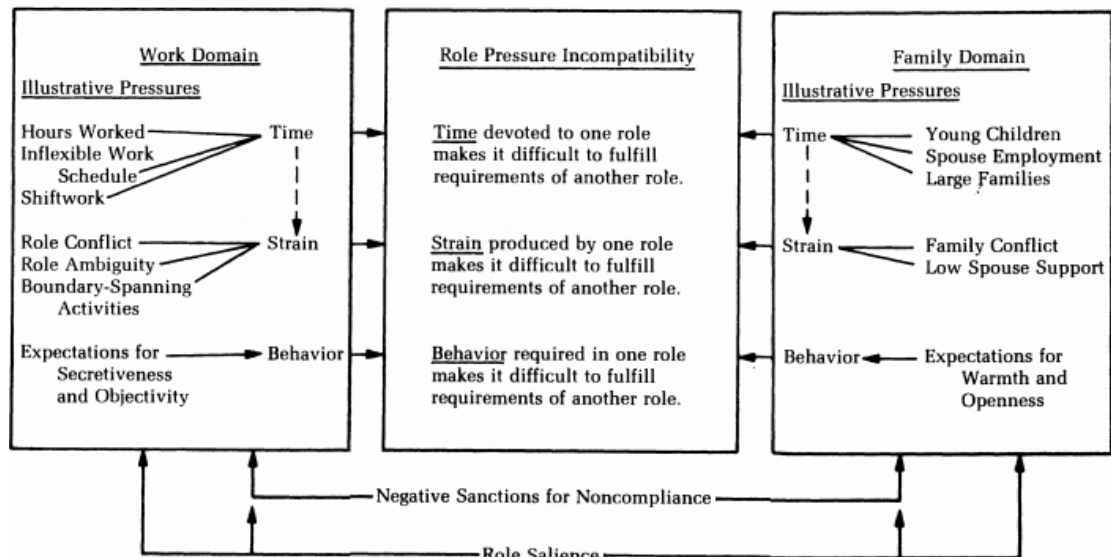
ตารางที่ 2.2 ทรัพยากรและความต้องการจากการทำงานและครอบครัว (Work and Family Resources and Demands)

	Work	Family
Resources		
Enabling resources	Autonomy Supervisor & coworker	Spouse & kin support
Psychological rewards	Meaningful work Pride Respect	Parental rewards Household reward
Demand		
Time-based demand	Paid work hours Extra work hours or overtime Non-standard work schedule	Time caring for young children Time caring for ill & elderly relatives Time in household work
Strain-based demand	Job demand Job insecurity	Spouse demands Children demands Kin demands Household demands

แหล่งที่มา: เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551: 39.

(2) การเสริมกันจากครอบครัวสู่งาน (Family-to-work Facilitation) คือการที่บทบาทที่บ้านมีอิทธิพลทางบวกต่อบทบาทที่ทำงาน เช่น คุณภาพชีวิตสมรส การสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวหรือคู่ชีวิต เป็นปัจจัยที่สำคัญในการป้องกันและรับมือกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลนั้นรู้สึกกว่าที่ทำงาน

ไม่ได้สนับสนุนความสุขในชีวิต (Grzywacz and Marks, 2000; Friedman and Greenhaus, 2000 quoted in Lockwood, 2003)



ภาพที่ 2.2 ความไม่สอดคล้องกันของความกดดันจากบทบาทในงานและครอบครัว (Work-family Role Pressure Incompatibility)

แหล่งที่มา: Greenhaus and Beutell, 1985: 78.

2) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวทางลบ (Work-family Negative Interaction) หรือความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-family Conflict) ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีความคาดหวังในบทบาททั้งสองตน (หรือมากกว่า) ไม่ตรงกัน (Hodson and Sullivan, 2012: 111) มาจากสาเหตุ 3 ประการ ประการแรก คือเวลา (Time) เนื่องมาจากการไม่สามารถทำงานทุกบทบาทได้ในเวลาจำกัด การแบ่งเวลาไม่ถูก และความต้องการจากบทบาททั้งสองอยู่ในช่วงเวลาเดียวกัน ประการที่สอง คือความตึงเครียด (Strain) เกิดเมื่อความเครียด ความกังวล ความกดดัน หรือความเหนื่อยล้าจากการทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่งล้นไปสู่อีกบทบาทหนึ่ง หรือใช้พลังงานในบทบาทหนึ่งจนหมดและไม่มีแรงทำหน้าที่ในอีกบทบาทหนึ่ง และประการสุดท้าย คือ พฤติกรรม (Behavior) ปรากฏเมื่อแสดงออกถึงลักษณะพฤติกรรมที่บทบาทหนึ่งต้องการ แต่พฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่ต้องการหรือไม่เหมาะสมสำหรับอีกบทบาทหนึ่ง (Greenhaus and Beutell, 1985; Esson, 2004; Kotowska et al., 2007; Tsai, 2008) ดังแสดงในภาพที่ 2.2 ซึ่งความขัดแย้งในบทบาทดังกล่าว

อาจขึ้นเฉพาะในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง เช่น ในที่ทำงานเมื่อพนักงานคนหนึ่งถูกคาดหวังจากกลุ่มงานสองกลุ่มที่แตกต่างกัน แต่สำหรับในการศึกษานี้ จะเน้นสาเหตุที่มาจากบทบาททางบ้านและที่ทำงานซึ่งความขัดแย้งในบทบาทเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและปัญหาสุขภาพในคนทำงาน อีกทั้งยังส่งผลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานด้วย (Ivancevich et al., 2011) ในการศึกษาของ Mennino et al. (2005) ให้ผลที่น่าสนใจว่าปัจจัยจากองค์กรสามารถส่งผลถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวทางลบได้ งานที่กดดันเรื่องเวลาทำให้เพิ่มความขัดแย้งของบทบาท ตรงข้ามกับความพึงพอใจในงานและบรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนช่วยลดความขัดแย้งลง

(1) ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว (Work-to-family Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งจากบทบาทในการทำงานสู่บทบาทในครอบครัว เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการจากที่ทำงานมาก หรือความต้องการจากที่ทำงานและที่บ้านไม่สอดคล้องกัน ทำให้ทรัพยากรที่มี ซึ่งได้แก่ เวลา ความตึงเครียด และพฤติกรรม ถูกใช้ไปกับบทบาทงานมากหรือถูกจัดการอย่างไม่เหมาะสม ทำให้มีผลกระทบต่อบทบาทและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ต่อครอบครัว อาจทำให้บุคคลไม่สามารถทำหน้าที่ทางบ้านได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งผลของความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและชีวิตน้อยลง ความผูกพันกับองค์กรลดลง ความเครียดเพิ่มมากขึ้น และมีความคิดจะลาออกสูงขึ้น (Greenhaus and Beutell, 1985; Lockwood, 2003; Esson, 2004; Mennino et al., 2005)

(2) ความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน (Family-to-work Conflict) เป็นปฏิสัมพันธ์ทางลบในทิศทางตรงข้ามกับความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวคือ หมายถึง ความขัดแย้งจากบทบาทในครอบครัวสู่บทบาทในการทำงาน เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการจากที่บ้านมาก ทำให้ทรัพยากรที่มี อันได้แก่ เวลา ความตึงเครียด และพฤติกรรม ถูกใช้ไปกับบทบาททางบ้านมากหรือถูกจัดการอย่างไม่เหมาะสม ทำให้มีผลกระทบต่อบทบาทและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน (Esson, 2004) ผู้ที่มีภาระหน้าที่ทางบ้านมากจะส่งผลทำให้บทบาททางครอบครัวล้นไปสู่งาน (Home-to-Job Spillover) ทำให้ไม่สามารถมีสมาธิในที่ทำงาน (Absenteeism) หรือลางาน ขาดงาน เพราะไม่สามารถแบ่งเวลามาทำงานได้ (Mennino et al., 2005)

สำหรับการศึกษานี้ จะศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวในด้านความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวเท่านั้น เนื่องจากเป็นปฏิสัมพันธ์ทางลบที่มีปัจจัยต้นเหตุมาจากที่ทำงาน อีกทั้งมีงานวิจัยจำนวนมากสนับสนุนว่ามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.2 แนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเป็นปัญหาแก่ผู้คนจำนวนมากมาตั้งแต่ทศวรรษที่ 70 และเป็นปัญหาหนักมากขึ้นในช่วงระยะที่ผ่านมา เนื่องจากการที่สมาชิกในครอบครัววัยผู้ใหญ่ต้องทำงานแบบได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินกลายเป็นเรื่องปกติ งานบ้านจึงเป็นภาระหน้าที่ของทุกคน ดังนั้นแต่ละคนจะต้องมีภาระงานทั้งที่ทำงานและที่บ้าน การทำงานแบบได้รับค่าตอบแทนไม่เพียงแต่จะสร้างความขัดแย้งต่องานที่บ้านเท่านั้น แต่ยังรวมถึงชีวิตส่วนตัวและชีวิตครอบครัวด้วย (Bellavia and Frone, 2005) สำหรับในประเทศไทย โดยการสำรวจขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization) เมื่อปี 2550 พบว่า คนไทยใช้เวลาไปกับการทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนยาวนานที่สุดเป็นอันดับ 3 ของโลก คือร้อยละ 46.7 ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในขณะที่ทั่วโลกมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานไว้ไม่เกิน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หมายความว่าคนไทยใช้เวลาหมดไปกับการทำงานมาก จนอาจทำให้ไม่มีเวลากับด้านอื่นๆ ของชีวิต (ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ, 2550) ซึ่งอาจนำมาสู่ปัญหาการเกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้

2.2.2.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek and Rosenthal (1964 as quoted in Esson, 2004) เป็นนักคิดกลุ่มแรกที่ได้ให้นิยามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว โดยนิยามว่า “เป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาทการทำงานและบทบาทในด้านอื่นๆ ของชีวิต” ต่อมา Greenhaus and Beutell (1985: 77) ได้ให้นิยามว่า “เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ซึ่งเกิดจากบทบาทที่ทำงานและบทบาทที่บ้านมีความต้องการที่ไม่สอดคล้องกัน คือบทบาทที่ทำงาน (ที่บ้าน) สร้างภาระให้กับบทบาทที่บ้าน (ที่ทำงาน)” Lockwood (2003) อธิบายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวว่าเป็น “แรงผลักดันและแรงดึงระหว่างหน้าที่งานและหน้าที่ทางบ้าน” จึงอาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นผลเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องกันบทบาทในงานและบทบาทในการใช้ชีวิต

2.2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

1) ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา (Ecological System Theory) ทฤษฎีนี้เสนอว่าบุคคลจะมีการพัฒนาตลอดชีวิต และมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์แบบสองทิศทางโดยการรับรู้และตอบสนองระหว่างบุคคลนั้นกับบุคคลอื่นและ/หรือสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบข้าง จนเกิดเป็นระบบ ซึ่งระบบมี 4 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ (1) ระบบขนาดเล็ก (Micro-system) เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความใกล้ชิด 2 คน ในรูปแบบของพฤติกรรม การ

กระทำ ทักษะ และบทบาท (2) ระบบขนาดกลาง (Meso-system) เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความใกล้ชิด 2 คนขึ้นไป หรือเป็นการรวมระบบขนาดเล็ก 2 ระบบขึ้นไป (3) ระบบภายนอก (Exo-system) เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่มี ความใกล้ชิด 2 คนขึ้นไป คล้ายกับระบบขนาดกลาง แต่ความสัมพันธ์จะใกล้ชิดน้อยกว่า และ (4) ระบบขนาดใหญ่ (Macro-system) เป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบขนาดเล็ก ระบบขนาดกลาง และระบบภายนอกเข้าไว้ด้วยกัน เกิดเป็นสังคม วัฒนธรรม หรือวัฒนธรรมย่อย โดยระบบที่ใกล้ชิดกับกับแต่ละคนมากที่สุดคือระบบขนาดเล็ก ซึ่งหมายถึงครอบครัวและที่ทำงาน หากบุคคลมีการรับรู้ ครอบครัวและที่ทำงานในทางบวก ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดการพัฒนา แต่หากบุคคลมีการรับรู้ ครอบครัวและที่ทำงานในทางลบ ก็จะเป็นอุปสรรคขัดขวางการพัฒนา ดังนั้นประสบการณ์ชีวิต ครอบครัวและชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละบุคคลจัดการความสัมพันธ์ระหว่างงาน และครอบครัวแตกต่างกันไปด้วย (Bronfenbrenner, 1989 as quoted in Bellavia and Frone, 2005; Grzywacz, and Marks, 2000; พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช, 2553)

2) ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) บทบาท คือ กิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ผู้อื่นคาดหวังว่าบุคคลนั้นจะประพฤติ ซึ่งบุคคลนั้นก็จะพยายามปฏิบัติเพื่อตอบสนองความคาดหวังนั้น แต่บุคคลหนึ่งมีหลายบทบาทต่อหลายความคาดหวัง ดังนั้นจึงเป็นการยากหรือเป็นไปได้ไม่ได้ที่จะทำให้ทุกบทบาทสำเร็จตามความคาดหวัง เนื่องจากความคาดหวังต่างๆ นั้นจะขัดแย้งกันเอง เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาทขึ้น (Bellavia and Frone, 2005: 120)

3) ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดน (Boundary/Border Theory) ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดนเป็นทฤษฎีที่อธิบายปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างขอบเขตของการทำงานและขอบเขตของการใช้ชีวิตของบุคคลหนึ่ง ซึ่งขอบเขตทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงในเรื่องเวลาและสถานที่ ดังนั้นบุคคลแต่ละคนจึงเปรียบเสมือนผู้ที่ข้ามเขตไปมา ตอบสนองความต้องการของแต่ละเขต และพยายามที่จะจัดการทั้งสองขอบเขตเพื่อความสมดุลในชีวิต (Clark, 2000) ขอบเขตมีทั้งที่เป็นรูปธรรม เช่น บ้าน ที่ทำงาน แพนก และขอบเขตที่เป็นนามธรรม โดยเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลสร้างสร้างขึ้นมาเองและแสดงออกถึงบทบาทที่ต่างกันไปในแต่ละขอบเขต ทั้งนี้ขอบเขตของระหว่างงานและครอบครัวของแต่ละคนก็ไม่เท่ากัน หากขอบเขตมีความยืดหยุ่น (Flexible) หรือขอบเขตยอมให้บุคคลแสดงอีกบทบาทหนึ่งได้ (Permeable) บุคคลนั้นก็จะมียบทบาทที่เชื่อมโยงถึงกัน (Integrated Role) เช่น ผู้ที่ทำงานกับครอบครัว หรือผู้ที่ทำงานอนุญาตให้พูดโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวได้นานๆ ขอบเขตระหว่างสองบทบาทก็จะเบาบาง บทบาททั้งสองจะล้นหากันได้ง่าย และบุคคลอาจเกิดความขัดแย้งในบทบาท ในทางตรงข้าม หากขอบเขตไม่ยืดหยุ่น

(Inflexible) หรือไม่ยอมให้บุคคลแสดงอีกบทบาทหนึ่งได้ (Impermeable) บทบาททั้งสองของบุคคลนั้นก็จะแยกจากกัน (Segmented Role) ไม่มีส่วนที่สัมพันธ์หรือทับซ้อนกัน ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นได้ยาก (Ashforth, Kreiner and Fugate, 2000; พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช, 2553)

2.2.3 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ของความสมดุลของชีวิตและการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น พบว่าผลการศึกษาเป็นไปในทางเดียวกัน คือความสมดุลของชีวิตและการทำงานและปฏิสัมพันธ์ทางบวกระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Balmforth and Gardner, 2006; Carlson et al., 2013) รวมถึงความเครียดจากงานก็มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (กัญญ์ชลา แสงดั่ง, 2551) ส่วนผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น จากการค้นคว้าพบว่ามีทั้งความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบ สำหรับความสัมพันธ์ทางบวก พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในมิติความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เนื่องจากผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรระดับสูงจะมีความมุ่งมั่นทุ่มเทต่อการทำงานมาก จึงทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวได้ง่าย (Bolino and Turnley, 2005) แต่ก็มีการศึกษาที่ได้ผลในทางตรงกันข้าม โดยศึกษาพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือผู้ที่มีความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวสูง จะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ เนื่องจากมีความขัดแย้งในบทบาททั้งสองของตน จึงทำให้ไม่สามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีในองค์กรได้ (Bragger et al., 2005; นัญชกา คำวินิจ, 2551) ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า “ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน” (สมมติฐานที่ 1)

2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวเป็นวัฒนธรรมองค์กรประเภทหนึ่ง ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ไว้ อาทิ

Brown and Starkey (1994) ได้นิยามไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือชุดของค่านิยมและความเชื่อพื้นฐานในหมู่สมาชิกภายในองค์กร ส่วน O'Reilly and Chatman (1996) ให้ความหมายว่า เป็นกฎเกณฑ์บรรทัดฐานที่ทำงานผ่านอิทธิพลของข้อมูลและสังคม ซึ่งนำและจำกัดพฤติกรรมของคนในกลุ่ม และ Schein (2004) ระบุว่า วัฒนธรรมองค์กรคือรูปแบบฐานคติพื้นฐาน ซึ่งสร้าง ค้นพบ หรือพัฒนาขึ้น เพื่อให้สอดคล้องเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกหรือการประสานงานภายในองค์กร เมื่อรูปแบบฐานคติพื้นฐานสามารถใช้ได้ดีจนกระทั่งได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง จึงถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ เพื่อให้เป็นแนวทางในการรับรู้ การคิด และการรู้สึกต่อปัญหาต่างๆ ซึ่งอาจสรุปความหมายของวัฒนธรรมองค์กรได้ตามสุนทร วงศ์ไวยศวรรณ (2540) ที่วิเคราะห์จากนักทฤษฎีองค์กรหลายท่าน และให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือสิ่งต่างๆ อันประกอบด้วย ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐาน กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการ ของคนจำนวนหนึ่งหรือคนส่วนใหญ่ในองค์กร ที่คาดหวังและ/หรือสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับความหมายของวัฒนธรรมองค์กรด้านกับชีวิตและครอบครัว (Work-family Culture) นั้น ในการศึกษานี้จะใช้ตามความหมายที่ Thompson et al. (1999: 394) ได้นิยามไว้ว่า “วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว หมายถึง ฐานคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละองค์กรเกี่ยวกับขอบเขตในการสนับสนุนและการให้คุณค่ากับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน”

2.3.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

แม้ว่านโยบายและสวัสดิการขององค์กร (Work-family Policies/Benefits) คือสิ่งที่จะช่วยพนักงานเสริมสร้างความสมดุลของชีวิตและการทำงานของตนเองได้ แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจริงเป็นอีกประเด็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและสวัสดิการที่มีนั้นสามารถสร้างประโยชน์ให้เกิดกับพนักงานได้จริง ดังที่ Lockwood (2003: 6) ได้ตั้งคำถามสำคัญถึงการใช้นโยบายหรือสวัสดิการที่ส่งเสริมความสมดุลของชีวิตและการทำงานไว้ 4 ประเด็นดังนี้

- 1) วัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนสวัสดิการด้านชีวิตและการทำงานอย่างแท้จริงหรือไม่

- 2) หลักการทำงานตั้งแต่การบริหารระดับสูงได้อนุมัติสวัสดิการด้านชีวิตและการทำงานอย่างจริงจังหรือไม่
- 3) ผู้จัดการและหัวหน้าเข้าใจผลของความสมดุลของชีวิตและการทำงานที่มีต่อกำลังแรงงานหรือไม่
- 4) พนักงานตระหนักและเข้าใจโปรแกรมสวัสดิการด้านชีวิตและการทำงานหรือไม่

จากคำถามข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความสนใจต่อวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวว่าองค์กรจะมีบรรยากาศและวัฒนธรรมในการใช้นโยบายที่มีให้เกิดประโยชน์จริงได้อย่างไร เช่นเดียวกับ Allen (2001) ที่แสดงความเป็นห่วงหากรนโยบายและสวัสดิการขององค์กรไม่ได้ผล เพียงเพราะสภาพแวดล้อมในองค์กรไม่เอื้อให้พนักงานรับรู้ถึงการช่วยเหลือขององค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการความสมดุลของชีวิตและการทำงานของพนักงานมากกว่านโยบายที่เป็นทางการ (Mennino et al., 2005; Ryan and Kossek, 2008; เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551) วัฒนธรรมองค์กรคือกรอบในการแสดงออกของพฤติกรรมในการทำงาน เปรียบเหมือนมาตรการที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติ ทำให้ทุกคนแสดงออกได้อย่างสอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร (จุฑามาศ แก้วพิจิตร et al., 2554: 114) ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้และการสร้างสมดุลในชีวิตของพนักงาน (Lyness, Thompson, Francesco and Judiesch, 1999: 491) หากมีวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแบบสนับสนุน พนักงานจะมีความมั่นใจต่อการใช้สิทธิตามนโยบายขององค์กร เพราะรู้ว่าการใช้สิทธินั้นจะไม่ทำลายหรือตัดโอกาสความเจริญก้าวหน้าในการทำงานของตน องค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการทำงานและครอบครัว จะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถบริหารจัดการชีวิตของตนได้อย่างสมบูรณ์ (Thompson et al., 1999; Lambert, 2000; Allen, 2001; Bragger et al., 2005)

2.3.3 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

สำหรับการศึกษานี้จะทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวใน 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Thompson et al. (1999) คือ ความต้องการเวลาขององค์กร ผลกระทบต่องาน และการสนับสนุนจากหัวหน้า

2.3.3.1 ความต้องการเวลาขององค์กร (Organizational Time Demands) หรือความคาดหวังขององค์กรงานที่ต้องการให้พนักงานอุทิศเวลาให้กับงานมากกว่าครอบครัว แม้ว่า

ในแต่ละองค์กรจะมีการกำหนดชั่วโมงการทำงานการทำงานไว้ แต่ในการทำงานจริง ชั่วโมงการทำงานของพนักงานในองค์กรโดยปกติ (Norm) อาจมากกว่าที่กำหนดไว้ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน (Thompson et al., 1999: 394) และพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพต่างๆ (Johnson and Lipscomb, 2006; OECD, 2011)

2.3.3.2 ผลกระทบต่องาน (Career Consequences) หมายถึง ผลกระทบทางลบต่อหน้าที่การทำงานเมื่อพนักงานใช้สิทธิตามนโยบายและสวัสดิการขององค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีนโยบายและสวัสดิการให้กับพนักงาน แต่ถ้าหากวัฒนธรรมองค์กรไม่สอดคล้องกับนโยบายนั้น ก็อาจเกิดผลกระทบทางลบต่อพนักงานผู้ใช้สิทธิได้เช่น เมื่อพนักงานใช้สิทธิลาเพื่อจัดการภาระหน้าที่ที่บ้านหรือใช้สิทธิทำงานผ่านการสื่อสารโทรคมนาคม แต่วัฒนธรรมองค์กรให้ความสำคัญกับมาทำงานในที่ทำงาน พนักงานผู้นั้นก็อาจได้รับผลกระทบในการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการขึ้นเงินเดือนได้ (Thompson et al, 1999; Darcy, McCarthy, Hill and Grady, 2012) ซึ่งวัฒนธรรมที่ไม่เอื้ออำนวยเช่นนี้ ทำให้พนักงานไม่ได้รับประโยชน์จากนโยบายและสวัสดิการอย่างแท้จริง (Frye and Breaugh, 2004)

2.3.3.3 การสนับสนุนจากหัวหน้า (Managerial Support) หัวหน้าเป็นบุคคลผู้ใกล้ชิดและมีอิทธิพลกับพนักงานในด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงาน สาเหตุจาก

- 1) เป็นผู้พิจารณาขั้นสุดท้ายว่าพนักงานสามารถใช้โปรแกรมและ/หรือสวัสดิการเพื่อความสมดุลในชีวิตและการทำงานได้หรือไม่
 - 2) มีอิทธิพลในการสอนงานพนักงานที่ต้องทำงานแทนพนักงานที่ลางาน
 - 3) เป็นผู้ได้รับผลจากการประกาศใช้นโยบาย
 - 4) เป็นผู้นำในการสร้างบรรทัดฐานเพื่อสนับสนุนการใช้นโยบาย
- (Hopkins, 2005 quoted in Ryan and Kossek, 2008) จะเห็นได้ว่าหัวหน้าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่ให้การสนับสนุน สามารถเข้าใจในภาระที่บ้านของพนักงาน (Thompson et al., 1999) นอกจากนั้น การสนับสนุนของหัวนายยังสะท้อนถึงนโยบายและสวัสดิการที่สนับสนุนขององค์กร ผลการศึกษาของ Allen (2001) พบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Thompson et al. (1999) พบว่าหัวหน้าที่สนับสนุนความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ทำให้พนักงานมีความคิดจะลาออกลดลง

2.3.4 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

มีปัจจัยมากมายที่มีผลต่อความสมดุลของชีวิตและการทำงาน ตั้งแต่ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ลักษณะทางกายภาพ ทักษะ ทักษะคิด ปัจจัยจากครอบครัว ปัจจัยจากองค์กร ไปจนถึงปัจจัยจากค่านิยมทางสังคมและปัจจัยทางวัฒนธรรม (Bragger et al., 2005; Mennino et al., 2005; Lewis et al., 2007; Tsai, 2008; Carlier, Llorente and Grau, 2012) ปัจจัยองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานหรือลูกจ้างเกิดดุลยภาพชีวิต โดยถือเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งขององค์กรในการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Corporate Social Responsibility - CSR) การดูแลรับผิดชอบพนักงาน คือการใส่ใจดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน และทำนุบำรุงให้พนักงานเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับองค์กร (โสมณ พรโชคชัย, 2552; ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2553)

หลายงานวิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวนี้ ทั้งการศึกษาวรรณกรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และการศึกษากับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในแต่ละองค์ประกอบกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งการศึกษาทั้งสองรูปแบบให้ผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแต่ละองค์ประกอบนั้น พบว่าพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากเกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ง่าย (Frye and Breugh, 2004; Mennino et al., 2005; McNamara, Pitt-Catsoupes, Matz-Costa, Brown and Valcour, 2013) หากพนักงานได้รับผลกระทบทางลบต่อการทำงานจากการใช้สิทธิของตนน้อย จะทำให้ระดับของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยลง (Thompson et al., 1999) และพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า จะทำให้เกิดการสนับสนุนกันระหว่างงานกับครอบครัว (Work-family Enrichment) มากขึ้น และมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลดลง (Thomas and Ganster, 1995; Allen, 2001; Clark, 2001; Frye and Breugh, 2004; Eby et al., 2005; Baral and Bhargava, 2010; Darcy et al., 2012) ส่วนการศึกษาวรรณกรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวนั้น พบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบและสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ (Thompson et al., 1999; Bragger et al., 2005; อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล, 2549) จากการประมวลเอกสารข้างต้น ทำให้เห็นแนวโน้มอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า “วัฒนธรรม

องค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน” (สมมติฐานที่ 2)

2.3.5 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวใน 3 องค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ผลการศึกษาของ Bragger et al. (2005) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เช่นเดียวกับ Turnipseed and Murkison (2000: 200) ที่ระบุว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วน Lambert (2000) พบผลไปในทางเดียวกัน คือพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะแสดงออกถึงการช่วยเหลือในองค์กรมากกว่า รวมถึงองค์กรที่สร้างความยืดหยุ่นในชีวิตและการทำงาน (Work-life Flexibility) ให้กับพนักงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับกลุ่มเพิ่มขึ้น (Van Dyne, Kossek and Lobel, 2007: 1144) ยังมีการศึกษาจำนวนมากที่สนับสนุนผลการศึกษาข้างต้นว่า การสนับสนุนจากหัวหน้าสามารถเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ (Deluga, 1994; Clark, 2001; Chen and Chiu, 2008; ทัศนัญชลี แสงดวง, 2551; Carlson et al., 2013) สอดคล้องกับการศึกษาวิเคราะห์ห่อภิมานของ LePine et al. (2002) ที่ระบุว่างานวิจัยจำนวนมากพบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นหนึ่งในตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นคาดได้ว่า “วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (สมมติฐานที่ 3) และผู้วิจัยได้คาดผลต่อไปว่า “วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้” (สมมติฐานที่ 4)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ

2.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.4.1.1 เพศ หลายงานวิจัยทั้งในไทยและต่างประเทศต่างพบผลตรงกันว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Clark, 2001; Bragger et al., 2005; จันทิรา พิกุลทอง, 2552; Peziz, 2010; Akinbode 2011)

2.4.1.2 อายุ หลายงานวิจัยพบความแตกต่างในปัจจุบันบุคคลด้านอายุ โดยต่างพบตรงกันว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือพนักงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานอายุน้อย (Bolino and Turnley, 2005; จันทิรา พิกุลทอง, 2552; Akinbode 2011; ชีวภาส ทองปาน และ ถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2555) แต่ก็มีอีกหลายงานวิจัยที่ไม่พบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อวิเคราะห์จากอายุของกลุ่มตัวอย่าง (Clark, 2001; Peziz, 2010; สิริสุร กระแสร์สุนทร, 2554)

2.4.1.3 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Clark, 2001; สิริสุร กระแสร์สุนทร, 2554) แตกต่างการศึกษาของ จันทิรา พิกุลทอง (2552) ที่พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานในกลุ่มอื่นๆ

2.4.1.4 ตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยบางชิ้นพบว่าตำแหน่งงานที่สูงและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่ยาวนาน มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (จันทิรา พิกุลทอง, 2552; ชีวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2555) แต่ก็มีอีกหลายชิ้นที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Bolino and Turnley, 2005; Bragger et al., 2005; สิริสุร กระแสร์สุนทร, 2554; Akinbode 2011)

2.4.1.5 สถานภาพ งานวิจัยของ จันทิรา พิกุลทอง (2552) พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานสถานภาพกลุ่มอื่น แต่งานวิจัยของ Bolino and Turnley (2005) กลับไม่พบความสัมพันธ์ของสถานภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.4.1.6 จำนวนผู้ใต้อุปการะ จำนวนผู้ใต้อุปการะไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Clark, 2001; Bolino and Turnley, 2005; Bragger et al., 2005)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้างต้น ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกิดจากการมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงคาดว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน” (สมมติฐานที่ 5) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 7 สมมติฐานย่อยตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

4.2.1 เพศ แม้ว่าในปัจจุบันสังคมจะเปิดกว้างต่อความหลากหลายของผู้คน ผู้หญิงมีบทบาทและได้รับการยอมรับในแวดวงการทำงานมากขึ้น แต่ความเป็นผู้ชาย (Masculinity) ยังมีอิทธิพลในสังคมการทำงานอยู่ (Mennino et al., 2005; Lewis et al., 2007) ไม่นับรวมถึงวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมที่เป็นตัวกำหนดบทบาททางเพศ เช่นในวัฒนธรรมเอเชียที่มีความคาดหวังสูงว่าผู้หญิงจะต้องมีหน้าที่ดูแลครอบครัว (Tsai, 2008)

จากผลสำรวจและการศึกษาหลายชิ้นพบว่าผู้หญิงมักใช้เวลาไปกับการทำงานบ้านมากกว่าผู้ชาย เช่นในผลสำรวจของ OECD (2011) พบว่าผู้ชายใช้เวลาทำงานที่ได้รับค่าจ้าง, เวลาเดินทาง และเวลาในการพักผ่อนมากกว่าผู้หญิง ส่วนผู้หญิงใช้เวลาไปกับการทำงานที่ไม่ได้รับค่าจ้างมากกว่า (เช่น ทำงานบ้าน ดูแลเด็กและผู้สูงอายุ) เช่นเดียวกับผลสำรวจในสหภาพยุโรป ยกเว้นกลุ่มประเทศนอร์ดิก³ ที่ผู้หญิงระบุว่าใช้เวลาสำหรับกิจกรรมในชีวิตประจำวันน้อยเกินไป (Kotowska et al., 2007) ผู้หญิงจึงรู้สึกไม่พึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ และรู้สึกว่าตนมีสมดุลในชีวิตน้อย ประกอบกับผู้หญิงมักมีทางเลือกระหว่างการงานและการแต่งงานมีลูก จึงมีปัญหาในความสมดุลของชีวิตและการทำงานน้อยกว่า (Friedman and Greenhaus, 2000 quoted in Lockwood, 2003) ในขณะที่ผู้ชายส่วนใหญ่มีหน้าที่หลัก คือการทำงานนอกบ้านเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังสามารถผ่อนคลายหลังจากการทำงานได้รวดเร็วกว่าผู้หญิง (Eby et al., 2005) ดังนั้น ผู้หญิงจึงมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูงกว่าผู้ชาย (Mennino et al., 2005) สอดคล้องกับการผลการศึกษาของ Thompson et al. (1999) ที่พบว่าผู้หญิงใช้นโยบายและสวัสดิการขององค์กรมากกว่า เพื่อมาบรรเทาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่มีบางงานวิจัยที่ไม่พบความแตกต่าง เช่น ในงานวิจัยของ Darcy et al. (2012) ที่ศึกษาในสาธารณรัฐไอร์แลนด์ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงต่อการมีสมดุลในชีวิต

2.4.2.2 อายุ ช่วงอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสมดุลของชีวิตและการทำงาน (Darcy et al., 2012) พนักงานที่อายุมากมักประสบปัญหางานล้นสู่ที่บ้าน (Job-to-Home Spillover) อาจเป็นเพราะมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบทั้งที่ทำงานและที่บ้านมากกว่า (Mennino et al., 2005)

2.4.2.3 ระดับการศึกษา ผู้ที่มีรายได้และการศึกษาสูงจะมีชั่วโมงทำงานยาวนานกว่า ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวได้ง่าย (Mennino et al., 2005)

³ ได้แก่ ประเทศเดนมาร์ก (Denmark), ฟินแลนด์ (Finland) และสวีเดน (Sweden) (Kotowska et al., Second European Quality of Life Survey: Family Life and Work, Retrieved October 6, 2013, from <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/02/en/1/EF1002EN.pdf>)

2.4.2.4 ตำแหน่งงาน การศึกษาอภิมานของ Greenhaus and Beutell (1985) สรุปได้ว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน โดยการอ้างอิงจากหลายงานวิจัย พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับทั้งตำแหน่งงานระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ในขณะที่การศึกษาของ Mennino et al. (2005) พบเฉพาะความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงเท่านั้น เนื่องจากพนักงานตำแหน่งงานสูงมักมีหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานทั่วไป

2.4.2.5 สถานภาพ ผู้ที่แต่งงานแล้วจะใช้นโยบายและสวัสดิการขององค์กรมากกว่าผู้ที่ยังไม่ได้แต่งงาน ซึ่งผู้ที่ใช้สวัสดิการมาก ก็จะมีการรับรู้ประโยชน์ของสวัสดิการที่มากตาม (Thompson et al., 1999) สำหรับผู้ที่เป็นพ่อหรือแม่เลี้ยงเดี่ยว จะประสบกับความลำบากในการจัดการงานที่บ้านและงานที่ทำงานมากกว่าผู้ที่มีคู่สมรส เนื่องจากต้องรับภาระงานที่บ้านและงานที่ทำงานเพียงคนเดียว (Hodson and Sullivan, 2012)

2.4.2.6 จำนวนผู้ได้อุปการะ ผู้ได้อุปการะเป็นภาระหน้าที่ที่บุคคลต้องดูแลรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อความสมดุลของชีวิตและการทำงาน จำนวนเด็กที่อาศัยอยู่ในบ้านเดียวกัน จะเพิ่มระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวให้สูงขึ้น (Beutell and Greenhaus, 1982 quoted in Eby et al., 2005; Clark, 2001; Frye and Breugh, 2004; Mennino et al., 2005; Bragger et al., 2005; Kotowska et al., 2007) และผู้ที่อาศัยอยู่กับเด็กจะมีการใช้นโยบายและสวัสดิการขององค์กรมากกว่า (Thompson et al., 1999) อย่างไรก็ตามผลการศึกษาของ Darcy et al. (2012) ไม่พบความแตกต่างของความสมดุลของชีวิตและการทำงานระหว่างผู้ที่มีบุตรและผู้ไม่มีบุตร สำหรับผู้ได้อุปการะที่เป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ด้วยกันมีผลต่อความสมดุลของชีวิตและการทำงาน แต่ไม่ส่งผลมากเท่ากับจำนวนเด็ก (Kotowska et al., 2007)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวข้างต้น ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่เกิดจากการมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงคาดว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน” (สมมติฐานที่ 6) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 7 สมมติฐานย่อยตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

2.4.3.1 เพศ ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่มีต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว พบว่าได้ผลที่หลากหลาย ทั้งการพบว่าเพศชายและหญิงมีการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน (Clark, 2001; Olafsdottir, 2008) พบว่าเพศหญิงมีการรับรู้

น้อยกว่าเพศชาย (Mennino et al., 2005) เพศหญิงมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว และการสนับสนุนจากองค์กรและประโยชน์ของสวัสดิการมากกว่าเพศชาย (Thompson et al., 1999; Lambert, 2000; Thompson Jahn, Kopelman, and Prottas, 2004; Bragger et al., 2005; McNamara et al., 2013) รวมถึงไม่พบความแตกต่างเมื่อทดสอบการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Lambert, 2000; Clark, 2001; Baptiste, 2007)

2.4.3.2 อายุ Clark (2001) และ McNamara et al. (2013) พบผลตรงกันว่า ผู้ที่มีอายุมากจะรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ต่างจาก Thompson et al. (1999) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ ส่วนด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้านั้น ไม่พบความสัมพันธ์ของอายุกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Baptiste, 2007; McNamara et al., 2013)

2.4.3.3 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านความยืดหยุ่นของเวลาทำงานและด้านความยืดหยุ่นของเนื้องานมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำ (Clark, 2001) แต่ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Clark, 2001; Baptiste 2007)

2.4.3.4 ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า (Lambert, 2000; Bragger et al., 2005; Baptiste, 2007)

2.4.3.5 สถานภาพ การศึกษาของ Thompson et al. ในปี 1999 พบว่า ผู้มีสถานภาพสมรสมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมากกว่าผู้มีสถานภาพอื่น ต่อมา Thompson et al. ในปี 2004 ไม่พบว่าสถานภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนด้านครอบครัวขององค์กร และการสนับสนุนด้านครอบครัวของหัวหน้า เช่นเดียวกับ McNamara et al. (2013) ไม่พบความแตกต่างของสถานภาพกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า

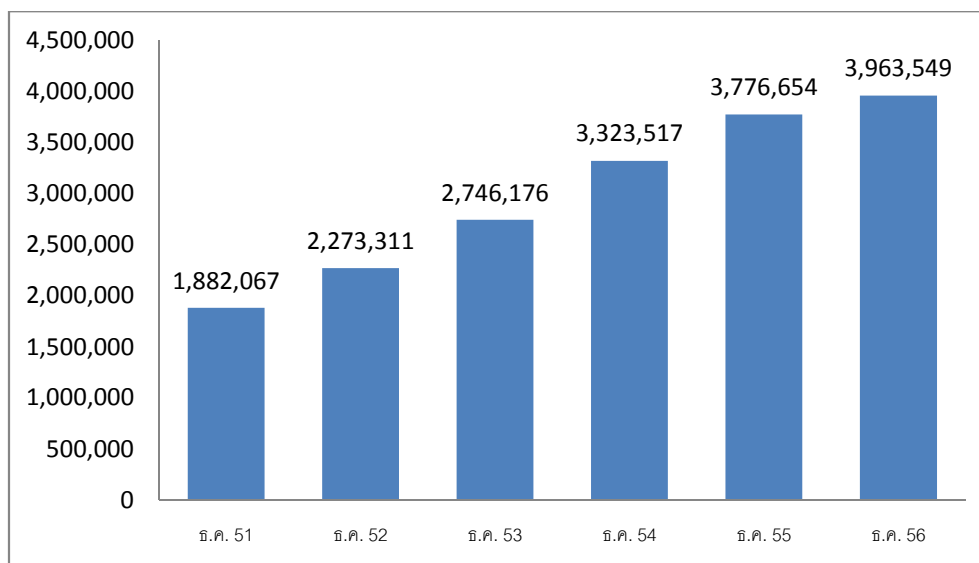
2.4.3.6 จำนวนผู้ใต้อุปการะ จำนวนของผู้ใต้อุปการะแสดงถึงภาวะพึ่งพาที่บุคคลหนึ่งต้องรับผิดชอบ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ที่หลากหลายระหว่างจำนวนผู้ใต้อุปการะกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว หลายงานวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ (Thompson et al., 2004; Bragger et al., 2005; Olafsdottir, 2008) บางงานพบว่าจำนวนบุตรสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว (Thompson et al, 1999) และบางงานไม่พบความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงาน

และครอบคลุมกับจำนวนผู้ได้อุปการะที่อายุต่ำกว่า 18 ปี แต่พบความสัมพันธ์ทางลบกับการดูแลผู้สูงอายุ (McNamara et al., 2013)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับวัฒนธรรมองค์กร ด้านงานและครอบครัวข้างต้น ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวที่เกิดจากการมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงคาดว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน” (สมมติฐานที่ 7) และจากการประมวลเอกสารข้างต้น ทำให้ได้กรอบการศึกษาที่แสดงให้เห็นความเกี่ยวข้องของตัวแปรทั้งหมด ดังแสดงในหัวข้อ 2.6 และสมมติฐานทั้งหมด ดังแสดงในหัวข้อ 2.7

2.5 บริบทขององค์กรที่ศึกษา

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specific Financial Institutions - SFIs) หมายถึง “สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินพันธกิจตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจ รวมทั้งสนับสนุนการลงทุนต่างๆ โดยดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และกระทรวงการคลังได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ตรวจสอบฐานะ ผลการดำเนินงาน รวมทั้งความเสี่ยงของ SFIs และรายงานผลการตรวจสอบต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง” (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) สถาบันการเงินเฉพาะกิจถูกตั้งขึ้นมาโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ ด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมนโยบายของรัฐ รวมถึงการลดช่องว่างและเติมเต็มระบบการเงินที่สถาบันการเงินเอกชนหรือธนาคารพาณิชย์ทั่วไปไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของประชาชนและผู้ประกอบการได้ เพราะไม่คุ้มทุน ไม่ได้ผลกำไรที่ต้องการ หรือมีความเสี่ยงสูง ถือเป็นโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ได้ (สุชมาลย์ ลัดพลี และคณะ., 2552: 19-20) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่บทบาทของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีมากขึ้น จากภาพที่ 2.3 จะเห็นได้ถึงแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของสินเชื่อสุทธิของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้ง 8 แห่ง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกมีความผันผวน ธนาคารพาณิชย์ระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อ สถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งมีสาขากระจายอยู่เกือบครบทุกอำเภอในประเทศ จึงเป็นแหล่งเงินทุนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ในระบบ และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากได้ (ประภัทร พูนสิน, 2557)



ภาพที่ 2.3 สินเชื่อบริษัทของสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้ง 8 แห่ง (หน่วย: ล้านบาท)

แหล่งที่มา: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2557.

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) ระบุว่าปัจจุบันสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีจำนวนทั้งสิ้น 8 แห่ง ได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.), ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.), ธนาคารออมสิน (ธ.ออมสิน), ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.), ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.), ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.), บริษัทตลาดรองสินเชื่อบริษัท (บตท.) และบริษัทประกันสินเชื่อบริษัท (บสย.) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป ทำหน้าที่เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินทั้งด้านเงินฝากและให้สินเชื่อ มี 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน, ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ส่วนอีกประเภทคือสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ไม่รับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป ทำธุรกิจตามขอบเขตที่กำหนด เช่น ให้สินเชื่อหรือรับประกันสินเชื่อให้แก่ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม มี 4 แห่ง ได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, บริษัทตลาดรองสินเชื่อบริษัท และบริษัทประกันสินเชื่อบริษัท

สถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกันไป ดังแสดงในตารางที่ 2.3 สำหรับวิธีการเลือกองค์กรที่จะศึกษาและการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจะนำเสนอในบทที่ 3 ต่อไป

ตารางที่ 2.3 รายชื่อและวัตถุประสงค์ของสถาบันการเงินหมวดที่ 9 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

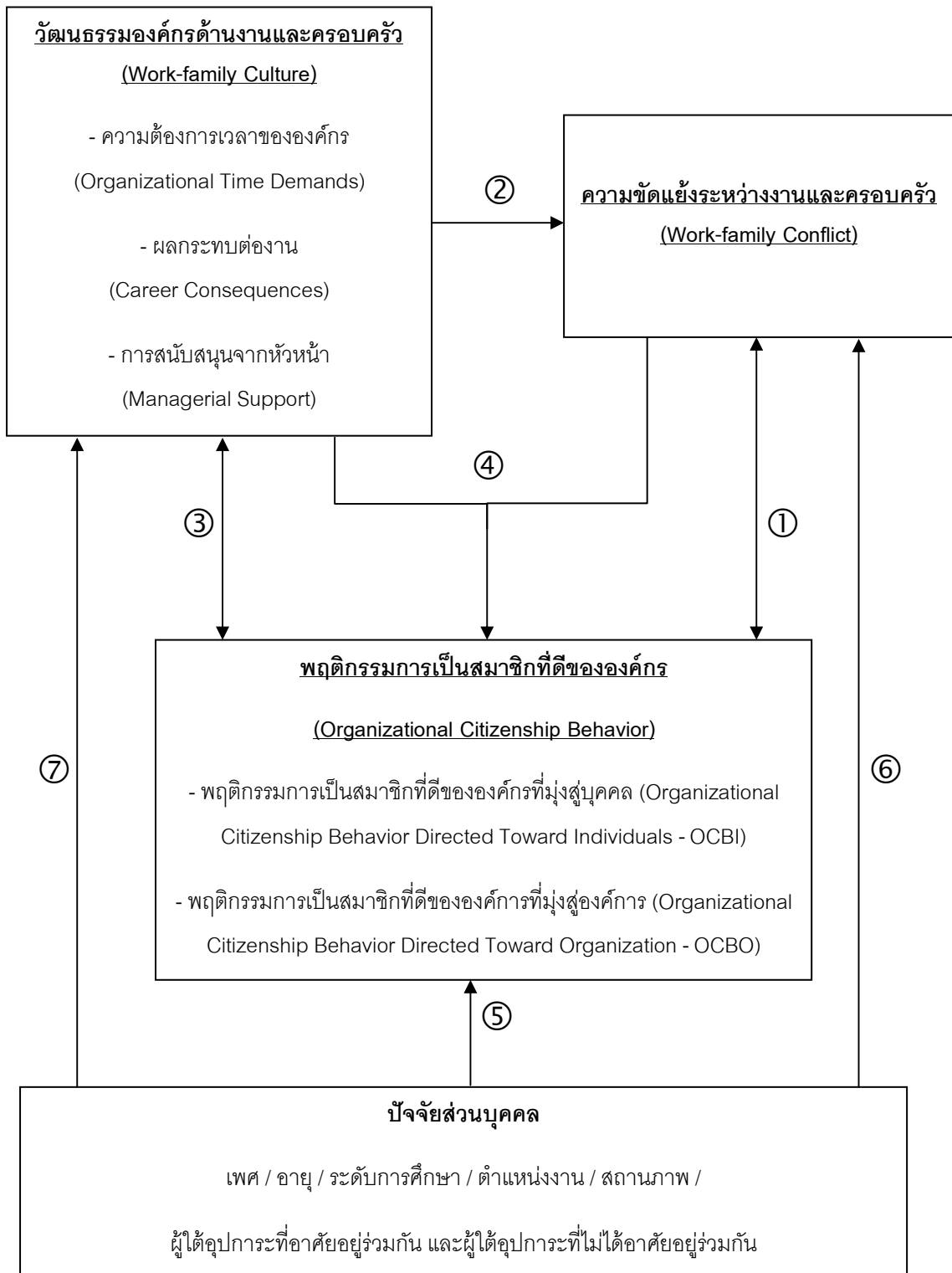
ลำดับ	สถาบัน	วัตถุประสงค์
1.	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Bank)	ประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็น
2.	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) Export-Import Bank of Thailand (EXIM Bank)	ให้บริการทางการเงินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกสินค้าหรือบริการจากประเทศไทย รวมถึงกิจการที่ได้มาหรือสนับสนุนการได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ บริการที่รองรับการนำเข้าและการลงทุนในส่วนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการส่งออกของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศอันจะส่งผลต่อการขยายฐานการค้าของประเทศไทย
3.	ธนาคารออมสิน (ธ.ออมสิน) Government Savings Bank (GSB)	1. เพื่อให้ประชาชนมีนิสัยในการออมทรัพย์ และมีวินัยทางการเงิน ซึ่งจะส่งผลต่อระดับเงินออมของประเทศ 2. เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่ได้มีโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันการเงินในระบบ 3. เพื่อให้ธนาคารมีศักยภาพในการแข่งขันทัดเทียมกับสถาบันการเงินอื่น 4. เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
4.	ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) Islamic Bank of Thailand (Ibank)	เป็นธนาคารสากลที่ดำเนินการตามหลักศาสนาอิสลามโดยไม่ผูกพันกับดอกเบี้ยและไม่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ขัดต่อหลักศาสนาอิสลาม และให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่จำกัดศาสนา

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับ	สถาบัน	วัตถุประสงค์
5.	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC)	ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตรสามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับ-ฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป
6.	ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) Government Housing Bank (GHB)	เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรง ทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการนำเงินไปใช้ประโยชน์ในกิจการเคหะและเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ รวมถึงการช่วยเหลือทางการเงินเพื่อให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง
7.	บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) Secondary Mortgage Corporation (SMC)	พัฒนาตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย ด้วยการนำหลักการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์มาใช้ เพื่อให้สามารถระดมทุนสำหรับการขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้ได้มากเพียงพอและสม่ำเสมอ และเป็นการขยายสินเชื่อที่อยู่อาศัยในวงกว้างขึ้น อันเป็นการช่วยแก้ไขปัญหารูขรุขระของสินเชื่อของประเทศ
8.	บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) Small Business Credit Guarantee Corporation (SBCG)	1. ช่วยเหลืออุตสาหกรรมขนาดย่อมให้ได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้จำนวนมากขึ้น 2. ช่วยให้สถาบันการเงินมีความมั่นใจในการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมขนาดย่อมมากยิ่งขึ้น 3. เร่งการกระจายสินเชื่อไปยังอุตสาหกรรมขนาดย่อมทั่วประเทศได้เร็วขึ้น 4. ช่วยให้การพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดย่อมบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

แหล่งที่มา: กฎฎา อุทยานิน, 2552.

2.6 กรอบการศึกษา



2.7 สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.6 จำนวนผู้ใต้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5.7 จำนวนผู้ใต้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

สมมติฐานที่ 6.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

สมมติฐานที่ 6.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.2 อายุมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

สมมติฐานที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

สมมติฐานที่ 7.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์และทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิจัยที่ได้จะใช้เพื่ออธิบายพฤติกรรม ดังนั้นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงมีความเหมาะสมต่อการวิจัยนี้ เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการค้นหาข้อมูลด้วยการมุ่งหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอย่างน้อย 2 ตัวแปร เน้นข้อมูลในลักษณะตัวเลขและใช้สถิติประเภทต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำผลที่ได้ไปอธิบายหรือทำนายพฤติกรรม (สุมิตรสุวรรณ, 2548) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยมีการเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 ติดต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อขอความร่วมมือในการทอแบบสอบถาม และสอบถามจำนวนพนักงานทั้งหมดในสำนักงานใหญ่ของแต่ละองค์กร บวกรวมจำนวนพนักงานของทุกองค์กรที่ให้ความร่วมมือเข้าด้วยกัน ซึ่งมี 5 องค์กรที่ได้ให้ความร่วมมือ โดยมีพนักงานรวมกันทั้งสิ้น 6,370 คน ได้เป็นจำนวนประชากร

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรทั้งหมดจำแนกตามองค์กร

	องค์กรที่ 1	องค์กรที่ 2	องค์กรที่ 3	องค์กรที่ 4	องค์กรที่ 5	รวม
ประชากรทั้งหมด (คน)	70	1,100	1,000	4,000	200	6,370

ขั้นที่ 2 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{6370}{1 + 6370(0.05)^2} = 376$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ขนาดของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 0.05

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ 376 คน

ขั้นที่ 3 ในการเก็บข้อมูลจริง แบบสอบถามจะถูกส่งให้แก่แต่ละองค์กรและกระจายให้พนักงานในองค์กรทำด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

3.2.1 ตัวแปรตาม

3.2.1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล
- 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร

3.2.2 ตัวแปรต้น

3.2.2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

3.2.2.2 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

- 1) ความต้องการเวลาขององค์กร
- 2) ผลกระทบต่องาน
- 3) การสนับสนุนจากหัวหน้า

3.2.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, สถานภาพ, จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน

3.3 แบบสอบถามและการตรวจสอบความเชื่อมั่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม มีทั้งสิ้น 4 ส่วน รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 55 ข้อ สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัด (Item Discrimination, t-value) เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถแยกความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้หรือไม่ โดยจะถือว่าข้อคำถามมีอำนาจจำแนกรายข้อได้ เมื่อ t-test มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งวิเคราะห์แล้วพบว่าแบบสอบถามทุกข้อสามารถใช้ได้ และอีกวิธีคือการค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยจะถือว่าแบบสอบถามใช้ได้ เมื่อมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .75 ขึ้นไป (Lounsbury, Gibson and Saudargas, 2006 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2555: 91) รายละเอียดจะแสดงใน ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.3.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้วิจัยได้ปรับเรียบเรียงจากแบบสอบถามฉบับแปลของซูซีย์ สมิตธิโก (2549) โดยแปลมาจากแบบสอบถามของ Lee and Allen (2002) ซึ่ง Lee and Allen สร้างขึ้นตามแนวความคิดของ Williams and Anderson (1991) ที่เสนอแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน 2 มิติ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร โดยหลายงานวิจัยที่เลือกใช้แบบสอบถามของ Lee and Allen (2002) ในการศึกษา และได้ค่าความเชื่อมั่นที่ค่อนข้างสูง อาทิเช่น งานวิจัยของ Dunlop and Lee (2004: 73) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคลและมุ่งสู่องค์กรเท่ากับ .83 และ .77 ตามลำดับ, งานวิจัยของ Finkelstein and Penner (2004: 388) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81 และ .85 ตามลำดับ, งานวิจัยของ Finkelstein (2006: 609) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 และ .78 ตามลำดับ และงานวิจัยของ Saks (2006: 609) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 และ .73 ตามลำดับ, รวมถึงมีหลายงานวิจัยได้ใช้แบบสอบถามฉบับแปลในการศึกษา ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งฉบับ (รวมด้านมุ่งสู่บุคคลและมุ่งสู่องค์กร) ถือว่าสูง คือ .85 (นัญชกา คำวินิจ, 2551: 36), .89 (กัญญ์ชลา แสงดวง, 2551: 28), .86 (สุจิตรา เกษสุวรรณ, 2550: 25) และ .95 (ธัญวรรณ ตันตินาคม, 2550: 64)

แบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกออกเป็น 5 ระดับตามการวัดของ Likert (Likert - Type Scale) คือ 1 = ไม่เคยทำเลย, 2 = ไม่ค่อยได้ทำ, 3 = ทำบางครั้ง, 4 = ทำบ่อยครั้ง และ 5 = ทำเสมอๆ โดยคำถามทุกข้อเป็นข้อความด้านบวกทั้งหมด และมีเกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่ทำเสมอๆ ไปจนถึงไม่เคยทำเลย คือ 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ คือ

3.3.1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคลมีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-4 และ ข้อ 9-12 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน, สละเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับงานและเรื่องส่วนตัว, แบ่งปันสิ่งของส่วนตัวให้เพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือการทำงานของเขา เป็นต้น

3.3.1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กรมีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5-8 และ ข้อ 13-16 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร, ทำงานที่ไม่ใช่น้ำหนักของตนเอง แต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร, เสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นต้น

สำหรับในการศึกษานี้ ได้ตัดคำถามข้อ 1 ออก เพื่อให้ค่าความเชื่อมั่นรายฉบับสูงขึ้น คงเหลือข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ทำให้แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่นรายฉบับเท่ากับ .890 เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายมิติพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล จำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .835 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .844

3.3.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ผู้วิจัยแปล ปรับปรุง และพัฒนามาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ Esson (2004) ที่มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ โดย Esson ได้สร้างข้อคำถามขึ้นมาใหม่ 4 ข้อ และอีก 8 ข้อ มาจากแบบสอบถามของ Kopelman, Greenhaus and Connolly (1983 quoted in Esson, 2004: 32) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 และหลายงานวิจัยได้ใช้แบบสอบถามต้นฉบับของ Kopelman et al. ในการศึกษา อาทิเช่น งานวิจัยของ Thomas and Ganster (1995: 9) มีค่าความเชื่อมั่น .87, งานวิจัยของ Thompson et al. (2004: 552) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 และงานวิจัยของ Major, Fletcher, Davis and Germano (2008: 885) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 เป็นต้น ในการนำแบบสอบถามมาใช้จริงได้ทำการแปลจากต้นฉบับภาษาอังกฤษเป็น

ภาษาไทย สำหรับวิธีการแปลและการพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาจะอธิบายในหัวข้อ 3.4.1 ต่อไป

แบบสอบถามส่วนนี้เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกออกเป็น 5 ระดับตามการวัดของ Likert (Likert -Type Scale) คือ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่คำตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น หลังเลิกงาน ฉันกลับบ้านด้วยความรู้สึกเหนื่อยเกินกว่าที่จะทำอะไร, ความต้องการของงาน ทำให้ยากที่ฉันจะพักผ่อนที่บ้านได้ทั้งวัน, ฉันมักต้องเปลี่ยนแผนชีวิตส่วนตัวเพราะหน้าที่การทำงาน เป็นต้น

สำหรับในการศึกษานี้ แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีค่าความเชื่อมั่นรายฉบับเท่ากับ .936

3.3.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ผู้วิจัยแปล ปรับปรุง และพัฒนามาจากแนวคิดของ Thompson et al. (1999) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ ซึ่งในงานวิจัยของ Thompson et al. ได้ตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดต่ำลงออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 (Thompson et al., 1999: 399) หลายงานวิจัยเลือกใช้แบบสอบถามของ Thompson et al. ในการศึกษา และได้ค่าความเชื่อมั่นที่ค่อนข้างสูง อาทิเช่น การศึกษาของ Lyness et al. (1999: 494) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82, การศึกษาของ Bragger et al. (2005: 311) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .74 และการศึกษาของ Major et al. (2008: 886) เมื่อตัดข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดต่ำลงออกไปและคงเหลือข้อคำถาม 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90

แบบสอบถามส่วนนี้มีมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำแนกออกเป็น 6 ระดับ คือ 0 = ไม่ทราบข้อมูล, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบคือ

3.3.3.1 ความต้องการเวลาขององค์กร มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 6, 10, 11 และ 21 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น พนักงานมักจะถูกคาดหวังให้มีความสำคัญกับการทำงานก่อนครอบครัว, หากต้องการก้าวหน้าในองค์กรนี้ พนักงานต้องทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ไม่ว่าจะทำงานที่ทำงานหรือที่บ้าน เป็นต้น กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในด้านความต้องการ

เวลาขององค์กร ตั้งแต่คำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ และคำตอบไม่ทราบข้อมูล คือ 0

3.3.3.2 ผลกระทบต่องาน มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7, 9, 12, 13 และ 19 ในงานวิจัยของ Darcy et al. (2012: 118) แบบสอบถามตอนนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น พนักงานหลายคนไม่พอใจเมื่อพนักงานหญิงในองค์กรขยายวันลาคลอดหรือลาดูแลบุตรให้ยาวนานขึ้น, ในองค์กรนี้ พนักงานคนที่ใช้โปรแกรมเพื่อความสะดวกของงานและครอบครัว (เช่น ทำงานจากที่บ้าน, ทำงานพาร์ทไทม์) จะถูกมองว่าไม่จริงจังกับงาน เป็นต้น กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในด้านผลกระทบต่องาน ตั้งแต่คำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ และคำตอบไม่ทราบข้อมูล คือ 0

3.3.3.3 การสนับสนุนจากหัวหน้า มีจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 5, 8, 14, 15, 16, 17, 18 และ 20 ในงานวิจัยของ Darcy et al. (2012: 118) แบบสอบถามตอนนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .70 ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น ในองค์กรนี้ พนักงานสามารถสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ง่าย, ในองค์กรนี้เป็นเรื่องยากที่จะลาระหว่างวัน เพื่อไปจัดการเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว เป็นต้น

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวม และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า มีดังนี้

คำตอบ	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน
เฉยๆ	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน
ไม่ทราบข้อมูล	ให้ 0 คะแนน	ให้ 0 คะแนน

โดยข้อคำถามความต้องการเวลาขององค์กรและผลกระทบต่องานเป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด ส่วนด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าจะมีข้อคำถามเชิงบวก 10 ข้อ และคำถามเชิงลบ 1 ข้อ สรุปแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวส่วนนี้ มีข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 5, 8, 15, 16, 17, 18 และ 20 และมีข้อคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 19 และ 21

ในการศึกษานี้ แบบสอบถามวัดคุณธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีค่าความเชื่อมั่นรายฉบับเท่ากับ .862 เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านความต้องการเวลาขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .662 ด้านผลกระทบต่องาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .746 และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .835

3.3.4 แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check-List) และแบบเติมข้อความ

สำหรับข้อคำถามจำนวนผู้ได้อุปการะที่เป็นเด็ก จะแยกอายุของเด็กเป็นช่วงตามพัฒนาการ (เกรียงไกร เรือนน้อย, 2553) และสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป ตามการนิยามใหม่ผู้สูงอายุไทยของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์, 2553: 21)

3.4 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

เนื่องจากต้นฉบับของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงทำการแปลด้วยวิธีการแปลย้อนกลับ (Back Translation) โดยมีวิธีการดังนี้ (เกศศิริ วงษ์คงคำ, ม.ป.ป.)

ขั้นที่ 1 แปลแบบสอบถามต้นฉบับเป็นภาษาไทย

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับแปลโดยอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมของภาษาที่ใช้แปล

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามฉบับภาษาไทยให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาหรือผู้ที่สามารถใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ

ขั้นที่ 4 เปรียบเทียบแบบสอบถามต้นฉบับและชุดแปลย้อนกลับ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและปรับปรุงฉบับภาษาไทย

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามฉบับภาษาไทยให้กับกลุ่มตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่างสามารถประเมินได้ความเข้าใจข้อคำถามอย่างไร ถูกต้องตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่

จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งฉบับ (รวมทั้งส่วนที่ 2 และ 3 ที่แปลเป็นภาษาไทยเรียบร้อยแล้ว) ไปปรึกษากับคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

ขั้นที่ 1 ติดต่อองค์กรเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นถึงชื่อและ/หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรที่ผู้วิจัยต้องทำหนังสือเรียนขออนุญาต

ขั้นที่ 2 จัดทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งยังองค์กรต่างๆ พร้อมกับตัวอย่างแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

ขั้นที่ 3 เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานขององค์กรนั้นในการจัดส่งเอกสารให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับองค์กรใน 2 รูปแบบตามความสะดวกขององค์กร คือ

1) แบบสอบถามรูปแบบกระดาษ โดยติดตามรวบรวมกลับภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ส่งแบบสอบถามให้ สำหรับจำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งนั้น ได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) โดยใช้จำนวนพนักงานทั้งหมดขององค์กรเป็นจำนวนประชากร

2) แบบสอบถามออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google Forms โดยส่งลิงค์แบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ประสานงานแต่ละองค์กร ผู้ประสานงานจะส่งให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรสองครั้ง โดยครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาเป็นจำนวนมากในวันหนึ่ง ลดลงในวันถัดไป และแทบไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาเลยในวันที่สามหรือสี่ แต่จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับยังไม่เพียงพอ ผู้ประสานงานจึงส่งแบบสอบถามแก่พนักงานทั่วทั้งองค์กรอีกครั้งเป็นครั้งที่สอง นับเป็น 1 สัปดาห์หลังจากการส่งครั้งแรก สิ้นสุดการรับแบบสอบถาม 7 วันนับจากการส่งครั้งที่สอง

รวมได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์คืนเป็นจำนวน 401 ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.40 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความเหมาะสม เนื่องจากมีจำนวนมากกว่าที่คำนวณไว้ด้วยสูตรของ Yamane คือ 376 คน และมากกว่าสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคิดจาก 5 เท่าของแบบวัด (Lounsbury et al., 2006 อ้างถึงใน บังอร โสฬส, 2555: 73) ซึ่งคำนวณได้ 275 คน

ขั้นที่ 4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้คืนมา และลงคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติ Statistical Package for the Social Sciences - SPSS ด้วยคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร, ขนาดกลุ่มตัวอย่าง, วิธีการเก็บข้อมูล และข้อมูลที่ได้รับคืน

องค์กร ที่	ประชากร ทั้งหมด (คน)	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจาก การคำนวณ (คน)	รูปแบบ การจัดส่ง แบบสอบถาม	จำนวน แบบสอบถาม ที่อนุญาตให้ เก็บจริง (ชุด)	ข้อมูลที่ได้รับคืน (ชุด)	ข้อมูลที่ได้รับคืน (ร้อยละ)
1	70	60	กระดาษ	30	30	100.00
2	1,100	-	ออนไลน์	-	168	15.27
3	1,000	-	ออนไลน์	-	45	4.50
4	4,000	-	ออนไลน์	-	122	3.05
5	200	130	กระดาษ	130	36	27.69
รวม					401	6.40

หมายเหตุ: องค์กรที่ 2, 3 และ 4 ผู้วิจัยคาดว่าแบบสอบถามถูกส่งให้กับประชากรทั้งหมด และร้อยละของข้อมูลที่ได้รับคืนของสามองค์กรดังกล่าว คำนวณจากประชากรทั้งหมดในแต่ละองค์กร

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median)ฐานนิยม (Mode) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำที่สุด (Minimum) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และแสดงการกระจายของข้อมูล

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.6.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นมาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และสถานภาพ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

3.6.2.2 การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

1) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นมาตรอัตราส่วน (Ratio Scale) ได้แก่ อายุ, จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

2) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.6.2.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

1) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เพื่อหาความสามารถในการทำนายของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับการวิเคราะห์ความสามารถในการทำนายของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน	Correlation
สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน	Simple Regression
สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Correlation
สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้	Multiple Regression
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-Way ANOVA และ Correlation
สมมติฐานที่ 5.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 5.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Correlation
สมมติฐานที่ 5.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 5.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 5.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 5.6 จำนวนผู้ใต้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Correlation

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 5.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Correlation
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีความขัดแย้ง ระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA และ Correlation
สมมติฐานที่ 6.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและ ครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 6.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและ ครอบครัว	Correlation
สมมติฐานที่ 6.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่าง งานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 6.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่าง งานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 6.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 6.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์ กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	Correlation
สมมติฐานที่ 6.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มี ความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	Correlation
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA และ Correlation
สมมติฐานที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้าน งานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 7.2 อายุมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้าน งานและครอบครัว	Correlation

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 7.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวไม่แตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 7.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 7.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	Correlation
สมมติฐานที่ 7.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	Correlation

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในบทนี้จะนำเสนอผลการศึกษาของงานวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ” โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ค่าสถิติของแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสำนักงานใหญ่จำนวนทั้งสิ้น 401 คน มีลักษณะตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) เพศ กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 และเพศหญิงจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.60
- 2) อายุ เมื่อคิดจากคำตอบของ 396 คน (มีผู้ไม่ได้ตอบ 5 คน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุโดยเฉลี่ย 38.26 ปี อายุน้อยที่สุดที่ 23 ปี อายุมากที่สุดที่ 60 ปี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 9.164
- 3) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ไม่มีผู้ที่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอกหรือสูงกว่า

4) ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ คือมีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 ตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ตำแหน่งผู้จัดการระดับกลาง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ตำแหน่งผู้จัดการระดับสูงหรือผู้บริหาร 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตำแหน่งอื่นๆ เช่น ผู้ช่วยผู้จัดการ อีก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และมีผู้ไม่ตอบ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

5) สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 214 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.60 สถานภาพสมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 มีผู้ไม่ตอบ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และสถานภาพอื่นๆ อีก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

6) จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คนมีผู้ได้อุปการะ คิดเป็นร้อยละ 62.34 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีผู้ได้อุปการะอาศัยอยู่ร่วมกันนั้น มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่าง 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 มีผู้ได้อุปการะวัยทารก (ตั้งแต่แรกเกิด-2 ปี), กลุ่มตัวอย่าง 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.22 มีผู้ได้อุปการะวัยเด็ก (3-6 ปี), กลุ่มตัวอย่าง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 มีผู้ได้อุปการะวัยประถม (7-12 ปี), กลุ่มตัวอย่าง 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.45 มีผู้ได้อุปการะวัยรุ่น (13-18 ปี) และกลุ่มตัวอย่าง 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.42 มีผู้ได้อุปการะผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันเฉลี่ย (ต่อกลุ่มตัวอย่าง 1 คน) เท่ากับ 1.13 คน แบ่งเป็นผู้ได้อุปการะวัยทารกเฉลี่ย 0.15 คน, ผู้ได้อุปการะวัยเด็กเฉลี่ย 0.11 คน, ผู้ได้อุปการะวัยประถมเฉลี่ย 0.12 คน, ผู้ได้อุปการะวัยรุ่นเฉลี่ย 0.25 คน และผู้ได้อุปการะผู้สูงอายุเฉลี่ย 0.50 คน โดยสามารถดูรายละเอียดจำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันได้ในตารางที่ 4.2

7) จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน มีกลุ่มตัวอย่างที่มีผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่าง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.99 มีผู้ได้อุปการะวัยทารก (ตั้งแต่แรกเกิด-2 ปี), กลุ่มตัวอย่าง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 มีผู้ได้อุปการะวัยเด็ก (3-6 ปี), กลุ่มตัวอย่าง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24 มีผู้ได้อุปการะวัยประถม (7-12 ปี), กลุ่มตัวอย่าง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48 มีผู้ได้อุปการะวัยรุ่น (13-18 ปี) และกลุ่มตัวอย่าง 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.44 มีผู้ได้อุปการะผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันเฉลี่ย (ต่อกลุ่มตัวอย่าง 1 คน) เท่ากับ 0.56 แบ่งเป็นผู้ได้อุปการะวัยทารกเฉลี่ย 0.03 คน, ผู้ได้อุปการะวัยเด็กเฉลี่ย 0.03 คน, ผู้ได้อุปการะวัยประถมเฉลี่ย 0.04 คน, ผู้ได้อุปการะวัยรุ่นเฉลี่ย 0.08 คน และผู้ได้อุปการะผู้สูงอายุเฉลี่ย 0.38 คน โดยสามารถดูรายละเอียดจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 401) ด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และมีผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน แสดงข้อมูลเป็นความถี่และร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	รวม	401	100.00
	ชาย	134	33.40
	หญิง	267	66.60
ระดับการศึกษา	รวม	401	100.00
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.20
	ปริญญาตรี	208	51.90
	ปริญญาโท	188	46.90
	ปริญญาเอกหรือสูงกว่า	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	รวม	401	100.00
	พนักงานปฏิบัติการ	203	50.60
	หัวหน้าหรือผู้จัดการระดับต้น	124	30.90
	ผู้จัดการระดับกลาง	49	12.20
	ผู้จัดการระดับสูงหรือผู้บริหาร	13	3.30
	อื่นๆ	10	2.50
	ไม่ตอบ	2	0.50
สถานภาพ	รวม	401	100.00
	โสด	214	53.40
	สมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน	167	41.60
	หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	17	4.30
	อื่นๆ	1	0.20
	ไม่ตอบ	2	0.50
มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน	ทั้งหมด	207	51.62
	วัยทารก (0-2 ปี)	33	8.22
	วัยเด็ก (3-6 ปี)	33	8.22
	วัยประถม (7-12 ปี)	42	10.47
	วัยรุ่น (13-18 ปี)	74	18.45
	ผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)	122	30.42

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้ อาศัยอยู่ร่วมกัน	ทั้งหมด	260	64.80
	วัยทารก (0-2 ปี)	8	1.99
	วัยเด็ก (3-6 ปี)	11	2.74
	วัยประถม (7-12 ปี)	13	3.24
	วัยรุ่น (13-18 ปี)	22	5.48
	ผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)	90	22.44

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n = 401) ด้านอายุ จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่
ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน แสดงข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย
ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		ค่า เฉลี่ย	ค่ามัธย ฐาน	ฐาน นิยม	ค่า สูงสุด	ค่า ต่ำสุด	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
อายุ		38.26	37.00	32	60	23	9.164
จำนวน ผู้ได้ อุปการะ ที่อาศัย อยู่ ร่วมกัน	ทั้งหมด	1.13	1	0	13	0	1.593
	วัยทารก (0-2 ปี)	0.15	0	0	8	0	0.686
	วัยเด็ก (3-6 ปี)	0.11	0	0	3	0	0.397
	วัยประถม (7-12 ปี)	0.12	0	0	3	0	0.393
	วัยรุ่น (13-18 ปี)	0.25	0	0	3	0	0.571
	ผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)	0.50	0	0	4	0	0.828

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		ค่าเฉลี่ย	ค่ามัธยฐาน	ฐานนิยม	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จำนวนผู้ได้	ทั้งหมด	0.56	0	0	9	0	1.148
อุปการะ	วัยทารก (0-2 ปี)	0.03	0	0	4	0	0.253
ที่ไม่ได้	วัยเด็ก (3-6 ปี)	0.03	0	0	2	0	0.204
อาศัยอยู่	วัยประถม (7-12 ปี)	0.04	0	0	2	0	0.215
ร่วมกัน	วัยรุ่น (13-18 ปี)	0.08	0	0	5	0	0.398
	ผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)	0.38	0	0	4	0	0.791

โดยสรุปคือ พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 38.26 ปี มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยแล้ว พนักงาน 1 คน จะมีจำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน 1 คน และพนักงานทุกๆ 2 คน จะมีจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน 1 คน

4.2 ค่าสถิติของแบบสอบถาม

ในหัวข้อนี้จะแสดงค่าสถิติของแบบสอบถามแบบสอบถามส่วนที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ส่วนที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และส่วนที่ 3 วัฒนธรรมขององค์กรด้านงานและครอบครัว ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมการแปลผลค่าสถิติของแบบสอบถามแต่ละส่วน โดยคิดเป็นระดับอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การแปลผลค่าสถิติของแบบสอบถาม

ค่าสถิติ	ขอบล่าง	ขอบบน	การแปลผล
0.0 – 1.0	-	1.05	ระดับต่ำ
1.1 – 2.0	1.05	2.05	ระดับค่อนข้างต่ำ
2.1 – 3.0	2.05	3.05	ระดับปานกลาง
3.1 – 4.0	3.05	4.05	ระดับค่อนข้างสูง
4.1 – 5.0	4.05	-	ระดับสูง

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ($\bar{x} = 3.93$, $SD = .539$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ($\bar{x} = 4.04$, $SD = .566$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งผู้องค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.83 ($\bar{x} = 3.83$, $SD = .629$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูงเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ($\bar{x} = 2.73$, $SD = .767$) จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ($\bar{x} = 3.06$, $SD = .608$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อวิเคราะห์รายองค์ประกอบ พบว่าการรับรู้ด้านความต้องการเวลาขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ($\bar{x} = 3.09$, $SD = .792$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านผลกระทบต่องานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ($\bar{x} = 2.76$, $SD = .873$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ($\bar{x} = 3.18$, $SD = .694$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อ	ค่าสถิติ		การแปลผล
		$\bar{x}$	SD	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	15	3.93	.539	ระดับค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล	7	4.04	.566	ระดับค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร	8	3.83	.629	ระดับค่อนข้างสูง
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	12	2.73	.767	ระดับปานกลาง
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวม	21	3.06	.608	ระดับค่อนข้างสูง
ความต้องการเวลาขององค์กร	5	3.09	.792	ระดับค่อนข้างสูง
ผลกระทบต่องาน	5	2.76	.873	ระดับปานกลาง
การสนับสนุนจากหัวหน้า	11	3.18	.694	ระดับค่อนข้างสูง

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r = .052$, $p > .05$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล ($r = .048$, $p > .05$) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร ($r = .015$, $p > .05$)

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความขัดแย้งระหว่างงาน และครอบครัว	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรที่มุ่งสู่บุคคล	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรที่มุ่งสู่องค์กร
	r =	r =	r =
ความขัดแย้งระหว่างงานและ ครอบครัว	.052	.048	.015

4.3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมี อิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ($F = 92.373$, $p < .01$) โดยสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ที่ 18.8% มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ $-.434$ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ ± 8.306 และสมการความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เมื่อทราบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวเป็น $Y = 52.866 + (-.313)X$

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของ
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E. _b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	52.866	2.131		24.804	.000
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	-.313	.033	-.434	-9.611	.000
$R = .434$ $R^2 = .188$ $R^2_{adj} = .186$ $F = 92.373$ $p = .000$					

เมื่อนำองค์ประกอบในวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวทั้ง 3 องค์ประกอบมาวิเคราะห์แบบ stepwise พบว่าสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ 2

องค์ประกอบ คือความต้องการเวลาขององค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้า ซึ่งทั้งสององค์ประกอบรวมกันสามารถทำนายได้ 22.5% ($F = 57.902, p < .01$) โดยการสนับสนุนจากหัวหน้ามีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน $-.311$ และมีค่าอำนาจในการทำนายมากกว่าคือ 16.6% ส่วนความต้องการเวลาจากองค์กรมีค่าอำนาจในการทำนาย 5.9% และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ $-.261$ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายของทั้งสององค์ประกอบรวมเท่ากับ ± 8.123 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของ
ความต้องการเวลาขององค์กรและการสนับสนุนจากหัวหน้า

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E. _b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	55.286	2.135		25.899	.000
การสนับสนุนจากหัวหน้า	-.375	.057	-.311	-6.552	.000
ความต้องการเวลาขององค์กร	-.608	.110	-.261	-5.506	.000
R = .475 R ² = .225 R ² adj = .221 F = 57.902 p = .000					

4.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r = .005, p > .05$) และเมื่อทดสอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ละองค์ประกอบ ไม่พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .042$ และ $r = .051, p > .05$ ตามลำดับ)

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น พบว่าความต้องการเวลาขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ คือมีค่าความสัมพันธ์ที่ $-.106$ ($r = -.106, p < .05$) และ $-.104$ ($r = -.104, p < .05$) ตามลำดับ ส่วนการสนับสนุนจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร ($r = .119,$

$p < .05$) ในขณะที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบต่องานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใดๆ

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กรด้านงาน และครอบครัว	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรที่มุ่งสู่บุคคล	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรที่มุ่งสู่องค์กร
	$r =$	$r =$	$r =$
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและ ครอบครัวโดยรวม	.005	.042	.051
ความต้องการเวลาขององค์กร	-.106*	-.104*	-.075
ผลกระทบต่องาน	-.029	-.061	-.009
การสนับสนุนจากหัวหน้า	.080	.019	.119*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ enter พบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวร่วมกันไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ($F = .731, p > .05$)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E. _b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	59.405	3.458		17.179	.000
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	.061	.051	.067	1.204	.229
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	.023	.037	.034	.618	.537
R = .060 R ² = .004 R ² adj = -.001 F = 0.731 p = .482					

เมื่อวิเคราะห์ต่อไป โดยนำความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับองค์ประกอบในวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวทั้ง 3 องค์ประกอบมาทดสอบความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการวิเคราะห์แบบ stepwise พบว่าความต้องการเวลาขององค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้าสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ในระดับมีนัยที่ 2.8% ($F = 5.668$, $p < .01$) โดยการสนับสนุนจากหัวหน้าสามารถทำนายได้ดีกว่าคือ 1.7% และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน .138 ส่วนความต้องการเวลาขององค์กรมีค่าอำนาจในการทำนาย 1.1% และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -.157 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายของทั้งสององค์ประกอบรวมเท่ากับ ± 8.350 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
ความต้องการเวลาขององค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้า

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E. _b	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	62.684	2.194		28.566	.000
ความต้องการเวลาขององค์กร	-.335	.113	-.157	-2.949	.003
การสนับสนุนจากหัวหน้า	.153	.059	.138	2.601	.010
R = .166 R ² = .028 R ² adj = .023 F = 5.668 p = .004					

4.3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ ในสมมติฐานที่ 5 ถึง 7 (หัวข้อ 4.3.5 ถึง 4.3.7) จะไม่รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติที่มีจำนวนผู้ตอบน้อยกว่า 30 คน ($n < 30$) ได้แก่ ระดับการศึกษา ไม่รวมการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($n = 5$), ตำแหน่งงาน ไม่รวมตำแหน่งผู้จัดการระดับสูงหรือผู้บริหาร ($n = 13$) และตำแหน่งอื่นๆ ($n = 10$), สถานภาพ ไม่รวมสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ($n = 17$) และสถานภาพอื่นๆ ($n = 1$) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานอัตราส่วน ได้แก่ จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันและจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน จะแบ่งตามช่วงอายุของผู้ได้อุปการะออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรก ผู้ได้อุปการะอายุ 0-18 ปี และ กลุ่มที่สอง ผู้ได้อุปการะอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป

4.3.5.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และสถานภาพ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- 1) สมมติฐานที่ 5.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน
- 2) สมมติฐานที่ 5.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 3) สมมติฐานที่ 5.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 4) สมมติฐานที่ 5.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .072$ และ $F = .384$, $p > .05$ ตามลำดับ) แต่ตำแหน่งงานและสถานภาพที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 5.765$, และ $F = 8.863$, $p < .01$ ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	S.D.	ค่าสถิติ F	p-value
พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี ขององค์กร	เพศ	401	3.93	.539	.275	.600
	ชาย	134	3.95	.524		
	หญิง	267	3.91	.546		
	ระดับการศึกษา	401	3.93	.539	.374	.688
	ปริญญาตรี	208	3.91	.525		
	ปริญญาโท	188	3.95	.552		
	ตำแหน่งงาน	401	3.92	.539	7.041**	.000
	พนักงานปฏิบัติการ	203	3.79	.532		
	หัวหน้าหรือผู้จัดการ	124	4.06	.511		
	ระดับต้น					
	ผู้จัดการระดับกลาง	49	4.07	.534		
	สถานภาพ	401	3.92	.539	8.882**	.000
	โสด	214	3.82	.518		
	สมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน	167	4.04	.541		

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อวิเคราะห์ต่อไปถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน โดยการเปรียบเทียบแบบ Scheffe ตามตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าหัวหน้าหรือผู้จัดการระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าพนักงานปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าผู้จัดการระดับกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์ถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันโดยการเปรียบเทียบแบบ Scheffe ตามตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติแบบ Scheffe

ตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	ตำแหน่งงาน		
		(1)	(2)	(3)
พนักงานปฏิบัติการ (1)	3.79	-	-4.022*	-4.396*
หัวหน้าหรือผู้จัดการระดับต้น (2)	4.06		-	-0.374
ผู้จัดการระดับกลาง (3)	4.07			-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยใช้สถิติแบบ Scheffe

สถานภาพ	$\bar{x}$	สถานภาพ	
		(1)	(2)
โสด (1)	3.82	-	-3.380*
สมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน (2)	4.04		-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.5.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นมาตรอัตราส่วน ได้แก่ อายุ, จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1) สมมติฐานที่ 5.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2) สมมติฐานที่ 5.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3) สมมติฐานที่ 5.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ข้อที่เป็นมาตรอัตราส่วน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .198, p < .01$) คือพนักงานที่มีอายุมากจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีจำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมากมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า ($r = .150, p < .01$) ซึ่งพบทั้งในกลุ่มผู้มีผู้ได้อุปการะอายุ 0-18 ปี และตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป ($r = .129, p < .01$ และ $r = .105, p < .05$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = .082, p > .05$) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร $r =$
อายุ	.198**
จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน	.150**
0-18 ปี	.129**
65 ปีขึ้นไป	.105*
จำนวนผู้ได้อุปการะที่ <u>ไม่ได้</u> อาศัยอยู่ร่วมกัน	.082
0-18 ปี	.030
65 ปีขึ้นไป	.091

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

4.3.6.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และสถานภาพ กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

- 1) สมมติฐานที่ 6.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน
- 2) สมมติฐานที่ 6.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน
- 3) สมมติฐานที่ 6.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน
- 4) สมมติฐานที่ 6.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และสถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .033$, $F = 3.789$, $F = .902$, $F = 1.335$, $p > .05$ ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	S.D.	ค่าสถิติ F	p-value
ความ	เพศ	401	2.73	.767	.033	.856
ขัดแย้ง	ชาย	134	2.72	.816		
ระหว่าง	หญิง	267	2.74	.743		
งานและ	ระดับการศึกษา	401	2.73	.767	3.789	.423
ครอบครัว	ปริญญาตรี	208	2.81	.743		
	ปริญญาโท	188	2.63	.786		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	S.D.	ค่าสถิติ F	p-value
ความ	ตำแหน่งงาน	401	2.73	.768	.853	.492
ขัดแย้ง	พนักงานปฏิบัติการ	203	2.73	.754		
ระหว่าง	หัวหน้าหรือผู้จัดการ	124	2.77	.765		
งานและ	ระดับต้น					
ครอบครัว	ผู้จัดการระดับกลาง	49	2.63	.839		
	สถานภาพ	401	2.74	.768	1.335	.264
	โสด	214	2.79	.750		
	สมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน	167	2.67	.793		

4.3.6.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นมาตรอัตราส่วนได้แก่ อายุ, จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

1) สมมติฐานที่ 6.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

2) สมมติฐานที่ 6.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

3) สมมติฐานที่ 6.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าอายุและจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.072$ และ $r = .047$, $p > .05$ ตามลำดับ) แต่พบว่าจำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ($r = .113$, $p < .05$) โดยพบผลความสัมพันธ์เฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันที่เป็นผู้สูงอายุเท่านั้น ($r = .152$, $p < .01$) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว
	r =
อายุ	-.072
จำนวนผู้ได้คู่การที่อาศัยอยู่ร่วมกัน	.113*
0-18 ปี	.046
65 ปีขึ้นไป	.152**
จำนวนผู้ได้คู่การที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน	.047
0-18 ปี	.072
65 ปีขึ้นไป	.001

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.7 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

4.3.7.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และสถานภาพ กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

1) สมมติฐานที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

2) สมมติฐานที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

3) สมมติฐานที่ 7.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวไม่แตกต่างกัน

4) สมมติฐานที่ 7.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลข้อที่เป็นมาตรฐานบัญญัติ กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และสถานภาพที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .030$, $F = .504$, $F = .459$ และ $F = .496$, $p > .05$ ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ตัวแปร	ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	S.D.	ค่าสถิติ F	p-value
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	เพศ	401	3.06	.608	.030	.863
	ชาย	134	3.05	.620		
	หญิง	267	3.06	.603		
	ระดับการศึกษา	401	3.06	.608	.504	.604
	ปริญญาตรี	208	3.05	.600		
	ปริญญาโท	188	3.08	.611		
	ตำแหน่งงาน	401	3.06	.609	.557	.694
	พนักงานปฏิบัติการ	203	3.07	.604		
	หัวหน้าหรือผู้จัดการระดับต้น	124	3.02	.595		
	ผู้จัดการระดับกลาง	49	3.04	.666		
	สถานภาพ	401	3.06	.610	.496	.609
	โสด	214	3.06	.583		
	สมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน	167	3.04	.652		

4.3.7.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นมาตร
อัตราส่วน ได้แก่ อายุ, จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัย
อยู่ร่วมกัน กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

1) สมมติฐานที่ 7.2 อายุมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร
ด้านงานและครอบครัว

2) สมมติฐานที่ 7.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมี
ความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

3) สมมติฐานที่ 7.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มี
ความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรม
องค์กรด้านงานและครอบครัวโดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าอายุ จำนวนผู้ได้อุปการะ
ที่อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้
วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.047$, $r = -.063$ และ
 $r = -.022$, $p > .05$ ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้วัฒนธรรม
องค์กรด้านงานและครอบครัว

ปัจจัยส่วนบุคคล	วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว $r =$
อายุ	-.047
จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน	-.063
0-18 ปี	-.025
65 ปีขึ้นไป	-.085
จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน	-.022
0-18 ปี	-.019
65 ปีขึ้นไป	-.014

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้แสดงในข้างต้น พบว่าไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1, 3 และ 4 สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ส่วนสมมติฐานที่ 5, 6 และ 7 นั้นสนับสนุนสมมติฐานเพียงบางส่วนตามผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่แตกต่างกันไป โดยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ตามตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงาน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพล ต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว สามารถทำนายพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐานเพียง บางส่วน
สมมติฐานที่ 5.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.2 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ <u>ไม่ได้</u> อาศัยอยู่ร่วมกัน <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐานเพียงบางส่วน
สมมติฐานที่ 6.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ <u>ไม่ได้</u> อาศัยอยู่ร่วมกัน <u>ไม่มี</u> ความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	สนับสนุนสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐานเพียงบางส่วน
สมมติฐานที่ 7.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7.2 อายุมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวไม่แตกต่างกัน	สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7.5 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7.6 จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	ไม่สนับสนุนสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7.7 จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว	สนับสนุนสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรตาม ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว และปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องเชิงอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 5 แห่ง โดยการใช้การสุ่มแบบสะดวกจากประชากรทั้งสิ้น 6,370 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบกระดาษและแบบออนไลน์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 15 ข้อ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล จำนวน 7 ข้อ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร จำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับตามการวัดของ Likert แบบสอบถามส่วนนี้มีค่าความเชื่อมั่น .890

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว จำนวน 12 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับตามการวัดของ Likert แบบสอบถามส่วนนี้มีค่าความเชื่อมั่น .936

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว จำนวน 21 ข้อ คือ ความต้องการเวลาขององค์กร จำนวน 5 ข้อ ผลกระทบต่องาน จำนวน 5 ข้อ และการสนับสนุนจากหัวหน้า มีจำนวน 11 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 6 ระดับ แบบสอบถามส่วนนี้มีค่าความเชื่อมั่น .862

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ จำนวนผู้ใต้การกระทำอาศัยอยู่ร่วมกัน และจำนวนผู้ใต้การกระทำที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check-List) และแบบเติมข้อความ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน สถิติพรรณนาที่ใช้ คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสูงที่สุด ค่าต่ำที่สุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ คือ การวิเคราะห์แปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบแบบ Scheffe การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

5.1 การสรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำนวน 401 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.60) อายุ 38.26 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 51.90) มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ (ร้อยละ 50.60) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 53.40) โดยเฉลี่ยแล้ว พนักงาน 1 คน จะมีจำนวนผู้ใต้การกระทำอาศัยอยู่ร่วมกัน 1 คน และพนักงานทุกๆ 2 คน จะมีจำนวนผู้ใต้การกระทำที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน 1 คน สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีความหลากหลายในแง่ของอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และสถานภาพ

จากค่าสถิติของแบบสอบถาม พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับค่อนข้างสูง มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวในระดับปานกลาง และมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในระดับค่อนข้างสูง

5.2 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 คือ “ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน” ผลการทดสอบด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ไม่พบว่าการขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่ตั้งไว้ แตกต่างจากการศึกษาของ Bolino and Turnley (2005),

Bragger et al. (2005) และนักวิชาการ คำวินิจฉัย (2551) ที่ต่างพบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปร โดย Bolino and Turnley (2005) พบว่าความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนี้มีค่าเป็นบวก ส่วน Bragger et al. (2005) และนักวิชาการ คำวินิจฉัย (2551) พบความสัมพันธ์เป็นลบ แต่พบว่าผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ Peziz (2010) และ Beham (2011) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคาดถึงสาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ 2 ประการ โดยประการแรก อาจมีสาเหตุมาจากองค์กร ตามทฤษฎีของเขตหรือเขตแดน คือองค์กรที่ศึกษามีวัฒนธรรมหรือสภาพแวดล้อมที่แบ่งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานอย่างชัดเจนหรือเป็นพื้นที่ที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถแสดงบทบาทในการทำงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานที่แม้จะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ก็สามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ง่าย ทำให้ผลพบว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน อีกประการหนึ่งอาจมาจากตัวพนักงานเอง โดยจากค่านิยมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่หมายถึงพฤติกรรมเกินกว่าหน้าที่และเลือกกระทำเองด้วยความสมัครใจ ซึ่งจากค่านิยมดังกล่าวสามารถอธิบายกับผลการวิจัยนี้ได้ว่า แม้พนักงานจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวซึ่งทำให้ต้องลดบทบาททางบ้านลงเพราะบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีมาก แต่เมื่อต้องทำงานหรือสวมบทบาทเป็นพนักงานขององค์กรแล้ว กลับเลือกแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและเพื่อนร่วมงานมากกว่าตน ผลการอธิบายในประการที่สองนี้สอดคล้องกับการวิจัยของสุธิดา เลิศอุไรวงศ์ และเอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล (2557) ที่ศึกษากับพนักงานรัฐวิสาหกิจสายพลังงาน โดยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานกลุ่มดังกล่าวเน้นด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมากที่สุด คือไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งและมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึงด้านการให้ความช่วยเหลือที่เป็นด้านรองลงมา คือสมัครใจช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความผูกพันด้านความรู้สึก โดยรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงเต็มใจและทุ่มเทให้กับการทำงานและการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบกับข้อสังเกตที่ว่าองค์กรที่ศึกษาเป็นรัฐวิสาหกิจ เน้นการสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากรตามระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการมาแล้วหลายปี อาจทำให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันกับองค์กรมากและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แม้ตนเองจะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวก็ตาม ดังนั้นการศึกษานี้จึงได้ผลว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

5.2.2 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 คือ “วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงาน” ผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายพบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีอำนาจในการทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว 18.8% ถือเป็นการทำนายได้อย่างอ่อนเพราะไม่ถึง 20% โดยผลการทดสอบนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ตั้งไว้ และสนับสนุนผลการศึกษามากของ Thompson et al. (1999), Clark (2000) และ Bragger et al. (2005) ที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ หากวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบสนับสนุน ย่อมทำให้พนักงานสามารถทำหน้าที่ของตนจากทั้งสองบทบาทได้อย่างราบรื่น และไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ในทางกลับกัน ถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมที่ไม่เอื้อให้พนักงานเกิดความสมดุลในชีวิต ก็จะทำให้พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ง่าย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษามากของ Allen (2001), Mennino et al. (2005) และอานนท์ ศักดิ์วรวิญญู และชัยพร ภัทรวารีกุล (2549) ที่พบว่าการสนับสนุนครอบครัวจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว โดยเฉพาะการศึกษาของอานนท์ ศักดิ์วรวิญญู และชัยพร ภัทรวารีกุล (2549) ที่ได้ศึกษากับธนาคารรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง และได้ข้อสรุปสำหรับองค์กรคือการทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับการสนับสนุน พนักงานย่อมรู้สึกว่าคุณมีคุณค่า และสามารถส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจในงานและในชีวิตของตนเองได้ เพราะฉะนั้นวัฒนธรรมด้านงานและครอบครัวในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างหรือลดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของพนักงานองค์กร

ผลจากการวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวพบว่า องค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าและความต้องการเวลาขององค์กรสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ 16.6% และ 5.9% ตามลำดับ สำหรับองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า สอดคล้องกับการวิจัยของ Thomas and Ganster (1995), Grzywacz and Marks (2000), Frye and Breugh (2004) และ Mennino et al. (2005) ที่ได้ผลว่าการสนับสนุนจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และเป็นปัจจัยทำนายความสมดุลของชีวิตได้ดี ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหัวหน้าเป็นผู้ใกล้ชิดและมีอิทธิพลกับพนักงาน ยิ่งหัวหน้าสนับสนุนในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานพนักงานยิ่งทำให้พนักงานสามารถจัดการความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัวได้ดีขึ้น และช่วยลดความขัดแย้งลงได้ ส่วนผลที่พบว่าองค์ประกอบด้านความต้องการเวลาขององค์กรสามารถทำนาย

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้นั้น สอดคล้องกับการวิจัยของ Greenhaus and Beutell (1985), Frye and Breugh (2004), Mennino et al. (2005) และ McNamara et al. (2013) ที่ว่า ผู้ที่มีชั่วโมงการทำงานนานจะยิ่งมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมาก และความพึงพอใจในสมมติชีวิตและการทำงานลดลง โดยสามารถอภิปรายผลดังกล่าวได้ 2 ประการ ประการแรก อาจเป็นเพราะพนักงานมีภาระงานมากทำให้เวลาการทำงานไม่เพียงพอกับภาระงานที่มี จนพนักงานต้องทำงานล่วงเวลา ซึ่งการศึกษาของอานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล (2549) พบว่าการรับรู้ภาระงาน (Perceived Workload) มีผลมากต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว หรือสาเหตุอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรมีวัฒนธรรมหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้คุณค่ากับเวลาทำงานมากกว่าผลสำเร็จของงาน ผลอภิปรายทั้ง 2 ประการล้วนทำให้พนักงานทุ่มเวลาที่ตนมีให้กับการทำงานมากกว่าชีวิตส่วนตัว เป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวทั้งสิ้น สำหรับองค์ประกอบด้านผลกระทบของงานที่ไม่พบว่าสามารถทำนายความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้นั้น ผลนี้แย้งกับผลการศึกษาของ Darcy et al. (2012) ที่ว่า ผลกระทบทางลบจากงานทำให้พนักงานไม่มีสมดุลในชีวิต ซึ่งอาจอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านผลกระทบต่องานน้อย เนื่องจากองค์กรที่ศึกษาเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีระเบียบเกี่ยวกับการใช้สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การขยายวันลา หรือการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ชัดเจน และวัฒนธรรมองค์กรก็ปฏิบัติตามระเบียบที่มี ผลกระทบต่องานจึงมีน้อยมาก และไม่ส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

5.2.3 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 3 คือ “วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” ผลการทดสอบค่าสหสัมพันธ์พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยคาดสาเหตุของผลที่เกิดขึ้นว่าอาจเนื่องมาจากสังคมไทยมีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม (Collectivism) จากผลการศึกษามิติทางวัฒนธรรมด้านความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยมใน 74 ประเทศ/เขตทั่วโลกของ Hofstede, Hofstede and Minkov (2010) ที่ได้แบ่งเกณฑ์เป็นช่วง หากค่าดัชนีใกล้ 100 จะแสดงถึงการมีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม และหากค่าดัชนีใกล้ 0 จะแสดงถึงการมีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม ผลพบว่าค่าดัชนีวัฒนธรรมไทยในด้านดังกล่าวอยู่ที่ 20 หมายความว่าสังคมไทยมีวัฒนธรรม

แบบกลุ่มนิยม ซึ่งหมายถึงการเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายของส่วนรวม มีความรักดีต่อกัน รักษาความกลมเกลียว ร่วมมือ และปกป้องภายในกลุ่ม (วิเชียร ตีรสุภาพกุล, 2554) การช่วยเหลือกันในกลุ่มจึงถือเป็นเรื่องปกติในสังคมไทย ดังนั้นการที่องค์กรมีวัฒนธรรมด้านงานและครอบครัวแบบสนับสนุนอาจถูกรับรู้จากพนักงานว่าเป็นสิ่งที่องค์กรควรจะต้องมีอยู่แล้ว ไม่เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากเหมือนกับประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม จึงไม่แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตอบแทนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน แตกต่างจากในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศแถบตะวันตกที่ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง (Turnipseed and Murkison, 2000; Bragger et al., 2005) เนื่องจากประเทศเหล่านั้นมีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม (Individualism) คือคนในสังคมมีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีอิสระ ตัดสินใจด้วยตัวเอง และมุ่งเป้าหมายส่วนตัว (วิเชียร ตีรสุภาพกุล, 2554) ดังนั้นเมื่อองค์กรมีวัฒนธรรมแบบสนับสนุน จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกในทางบวกกับองค์กร และพร้อมจะตอบแทนด้วยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกลับ

การทดสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในแต่ละองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความต้องการเวลาขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล ทั้งนี้เพราะเมื่อองค์กรต้องการให้พนักงานทุ่มเทเวลาของตนเพื่อการทำงานมาก พนักงานจะเกิดการรับรู้องค์กรในทางลบ และไม่ต้องการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีกลับ นอกจากจะไม่ต้องการสร้างพฤติกรรมที่ดีแล้ว อาจจะทำให้เกิดพฤติกรรมทางลบได้ เช่น การไม่ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเห็นว่าตนทำงานนานมากอยู่แล้ว เป็นต้น ส่วนองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าได้ผลว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร สนับสนุนผลการศึกษาก่อนของ Clark (2001) และโดยเฉพาะการศึกษาของจันทิรา พิกุลทอง (2552) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ต่างก็พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้าและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประเด็นนี้สามารถคาดได้ว่าเป็นเพราะหัวหน้าคือบุคคลผู้นำนโยบายขององค์กรมาใช้จริง การสนับสนุนของหัวหน้า ทำให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Allen, 2001) และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กรเป็นการตอบแทน สำหรับองค์ประกอบด้านผลกระทบต่องานที่ไม่พบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจมี

สาเหตุเดียวกันกับการอธิบายในสมมติฐานข้างต้น คือกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีระเบียบสวัสดิการแน่นอน ทำให้พนักงานไม่มีหรือมีการรับรู้ผลกระทบต่องานในระดับน้อยมาก จึงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.2.4 การสรุปและอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 4 คือ “วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงาน ครอบครัวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้” ผลวิเคราะห์การถดถอย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานนี้มีความสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ได้ผลว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถอธิบายผลได้น่าจะเป็นเหตุผลเดียวกันกับสมมติฐานที่ 1 คือ คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดขึ้นจากความสมัครใจของตัวพนักงานเอง แม้จะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แต่ก็พร้อมแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีเมื่อทำหน้าที่ในองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวจึงไม่มีความสัมพันธ์และไม่มีอำนาจที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สำหรับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมนั้น ผลการศึกษาพบว่า ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ แต่เมื่อแยกวิเคราะห์อำนาจการทำนายของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวรายองค์ประกอบพบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้า และความต้องการเวลาขององค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ แต่มีค่าอำนาจการทำนายน้อยมากที่ 1.7% และ 1.1% ตามลำดับ ผู้วิจัยได้คาดสาเหตุที่ได้ผลเช่นนี้น่าจะเป็นสาเหตุเดียวกันกับที่ส่งผลในสมมติฐานที่ 3 คืออาจเป็นเพราะผลกระทบจากวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยมในสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและการช่วยเหลือสมาชิกภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวซึ่งเป็นการสนับสนุนทางสังคมประเภทหนึ่ง จึงถูกมองว่าเป็นสิ่งปกติ ไม่ได้สร้างความรู้สึกในแง่บวกต่อพนักงานมากนัก

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ตั้งแต่สมมติฐานที่ 2 ถึง 4 ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า หัวหน้ามีบทบาทในวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Major et al. (2008) และ Olafsdottir (2008) ที่พบว่าหัวหน้าเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในหมู่พนักงาน นอกจากนั้น ผลการศึกษาที่ยังสนับสนุนงานวิจัย

ของสุธิดา เลิศอุไรวงศ์ และเอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล (2557) ที่พบว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเหมาะสมกับองค์กรรัฐวิสาหกิจสายพลังงานมากที่สุด ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึง ภาวะผู้นำที่เน้นการแลกเปลี่ยนประโยชน์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม กล่าวคือ หากหัวหน้าให้การสนับสนุนแก่พนักงานในเรื่องต่างๆ เช่น การให้ความเห็นอกเห็นใจ การกล่าวชมเชย หรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกลับเป็นการตอบแทน อย่างไรก็ตาม ตัวแปรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้าในการศึกษานี้มีค่าความสัมพันธ์หรือค่าอำนาจการทำนายกับตัวแปรอื่นๆ ค่อนข้างต่ำ จึงสรุปได้ว่าบทบาทของหัวหน้าในแง่การสนับสนุนด้านชีวิตและครอบครัวมีผลต่อพนักงาน แต่ไม่มากจนถึงขั้นมีอิทธิพล

5.2.5 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 5 คือ “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน” ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า พนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนผู้ใต้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และจำนวนผู้ใต้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน อาจกล่าวได้ว่าลักษณะของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพศชายและหญิง, ระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท, และจำนวนผู้ใต้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกันไม่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากและพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานผู้ที่มีอายุน้อย หรือพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ สนับสนุนผลวิจัยของจันทิวา พิกุลทอง (2552) และ ชีวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2555) ที่พบว่าอายุและตำแหน่งงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุมาก โดยทั่วไปแล้วมักมีตำแหน่งงานระดับสูง มีความรับผิดชอบสูง เห็นตนเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรได้ชัดเจน มีความไว้วางใจและผูกพันกับองค์กรมาก (Dunlop and Lee, 2004; ทิพย์วรรณ มงคลดิกุล, 2554) จึงพัฒนาความสนใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือมีตำแหน่งงานไม่สูง อีกทั้งเป็นผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงานมากกว่า ทำให้พนักงานอายุน้อยหรือพนักงานตำแหน่งไม่สูงมาขอความช่วยเหลือและคำปรึกษา พนักงานที่มีอายุมากหรือพนักงานที่มีตำแหน่งสูงจึงมีโอกาสด้านการแสดงผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กรมากกว่า ประกอบกับบุคคลเจนวาย (Generation Y หรือ Millennials หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - 2538) เป็นผู้ที่อายุน้อย พนักงานกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญและรักดีกับงานหรือบุคคลมากกว่าองค์กร และไม่ต้องการอยู่กับองค์กรระยะยาว (Macleod, 2008) อาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่พนักงานอายุน้อยแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานอายุมากได้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพนั้น พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานสถานภาพอื่นๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bolino and Turnley (2005), จันทิรา พิกุลทอง (2552), Akinbode (2011) และ ชีวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2555) ที่พบว่าพนักงานสถานภาพสมรสมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานสถานภาพอื่น โดยสามารถอภิปรายผลได้ว่า อาจเป็นเพราะพนักงานสถานภาพสมรสมีภาระครอบครัวที่ต้องดูแล ต้องการความมั่นคงในงานเพื่อให้ตนสามารถดูแลครอบครัวได้ จึงแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อให้ทั้งตนและองค์กรมีความมั่นคง ส่วนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับจำนวนผู้ใต้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ซึ่งไม่ปรากฏในจำนวนผู้ใต้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน ไม่สนับสนุนการศึกษาของ Clark (2001), Bolino and Turnley (2005) และ Bragger et al. (2005) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใต้อุปการะกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสามารถอภิปรายได้ว่าอาจเป็นเพราะพนักงานที่มีผู้ใต้อุปการะคือบุคคลที่เป็นหลักให้กับผู้อื่นได้พึ่งพา แต่สำหรับผู้ใต้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันนั้น พนักงานมีความผูกพันและให้การดูแลได้ใกล้ชิดกว่าผู้ใต้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน อาจเห็นภาวะพึ่งพาเป็นเรื่องใกล้ตัวมากกว่า ดังนั้นจึงต้องการความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้ตนเองสามารถช่วยเหลือผู้ใต้อุปการะได้ ยังมีผู้ใต้อุปการะจำนวนมาก ยังต้องการความมั่นคงในงานมาก เป็นเหตุให้แสดงพฤติกรรมเสริมการทำงาน และคอยขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร เพราะหากองค์กรเจริญก้าวหน้า ก็หมายถึงความมั่นคงในการทำงานที่พวกเขาจะได้รับ

5.2.6 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 6 คือ “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกัน” ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวไม่พบว่าพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนผู้ใต้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน ที่แตกต่างกัน จะมีความขัดแย้ง

ระหว่างงานและครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้ไม่สนับสนุนผลการศึกษาของ Bolino and Turnley (2005) ที่พบว่าเพศหญิงมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูงกว่าเพศชาย แต่สนับสนุนผลการศึกษาของ Balmforth and Gardner (2006) ที่ไม่พบความแตกต่างของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ แตกต่างกัน

จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันเป็นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งสนับสนุนผลการศึกษาของ Clark (2001), Mennino et al. (2005), Bragger et al. (2005) และ Kotowska et al. (2007) เพียงบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากผลการศึกษาทั้งหมดต่างระบุตรงกันว่า จำนวนเด็กที่อาศัยอยู่ด้วยกันจะทำให้ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเพิ่มมากขึ้น แต่ผลการศึกษาที่ได้กลับพบว่า พนักงานที่มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันเป็นผู้สูงอายุ มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมากกว่าพนักงานที่มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันช่วงอายุอื่น (อายุตั้งแต่ 0-18 ปี) อย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยคาดว่าสาเหตุเนื่องมาจากจำนวนและสัดส่วนผู้สูงอายุไทยที่มีเพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน คือจากร้อยละ 7.4 ใน พ.ศ. 2533 เป็นร้อยละ 13.2 ใน พ.ศ. 2553 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต (วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2554) ประกอบกับสังคมไทยมีค่านิยมเรื่องความกตัญญู ให้ความสำคัญกับการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุ (สุชาติ ทวีสิทธิ์, 2553) หากจำนวนผู้สูงอายุได้การอุปการะมีมาก ก็ทำให้ความต้องการในทำหน้าที่ทางบ้านเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อบทบาทการทำงาน และเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ง่าย

จากผลการศึกษาข้างต้นได้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของตัวแปรต่างๆ มากขึ้น ข้อสังเกตหนึ่งที่ได้พบว่ามีในกลุ่มพนักงานที่มีอายุมาก ตำแหน่งงานสูง และมีครอบครัว (มีสถานภาพสมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน และมีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า อาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มนี้มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบทางบ้านมาก ความมั่นคงในงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้นจึงแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นบทบาทพิเศษนอกเหนือการทำงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และเป็นการช่วยเหลือองค์กรให้เจริญเติบโต ข้อสังเกตนี้สนับสนุนโดยผลการวิจัยของ Reisel, Probst, Chia, Maloles and Konig (2010) และ Jain and Cooper (2012) ที่พบว่าความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่เดียวกันกลุ่มพนักงานเหล่านี้ก็ต้องการความสมดุลในชีวิตของตัวเองด้วย ซึ่งจากผลการศึกษานี้พบว่าความขัดแย้ง

ระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ได้อุปการะที่เป็นผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการคาดการณ์ของ Lockwood (2003) ที่เสนอว่าแนวโน้มโปรแกรมความสมดุลในชีวิตของพนักงานควรต้องพิจารณาถึงประเด็นการดูแลผู้สูงอายุด้วย เนื่องจากกลุ่มเบบี้บูม (Baby Boom หรือ Generation B คือกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ.2489-2507 หรือหลังสงครามโลกครั้งที่ 2) ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุดของประชากรโลก และในประเทศไทยมีประมาณ 13 ล้านคน (คณะกรรมการมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552) กำลังเข้าสู่วัยสูงอายุ กำลังแรงงานหรือพนักงานในปัจจุบันจึงต้องมีหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ดังนั้นโปรแกรมดูแลผู้สูงอายุอาจเป็นสวัสดิการหนึ่งที่น่าสนใจที่องค์กรจะมีเพื่อรักษาความสมดุลของชีวิตและการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร

5.2.7 การสรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 7 คือ “ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกัน” ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวไม่พบว่า พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งด้านเพศ สอดคล้องกับการศึกษาของ Clark (2001) และ Olafsdottir (2008), ด้านอายุ สอดคล้องกับการศึกษาของ Thompson et al. (1999), ด้านระดับการศึกษา Clark (2001) และ Baptiste (2007), ด้านสถานภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Thompson et al. (2004), และด้านผู้ได้อุปการะ สอดคล้องกับการศึกษาของ Thompson et al. (2004), Bragger et al. (2005) และ Olafsdottir (2008) ผลที่เกิดขึ้นสนับสนุนการศึกษาของเศรษฐนันท์ ไคววารินทร์ (2549) ที่พบตรงกันว่าปัจจัยส่วนบุคคลใดๆ ไม่มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยสามารถอธิบายได้จากค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว คือฐานคติ ความเชื่อ และค่านิยม เกี่ยวกับการสนับสนุนและการให้คุณค่ากับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งเป็นแนวทางเพื่อให้สมาชิกในองค์กรรับรู้และปฏิบัติเป็นธรรมเนียมมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ทำให้พนักงานในองค์กรที่แม้ว่าจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ก็สามารถรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไปในทิศทางเดียวกันได้

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

ผลการศึกษาทำให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวที่มีต่อการลดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ส่วนบทบาทต่อการเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น แม้บทบาทในแง่นี้จะไม่เด่นชัดนัก แต่หากองค์กรไม่มีวัฒนธรรมแบบสนับสนุนหรือให้คุณค่ากับความสมดุลในชีวิตและการทำงานของพนักงานเลย ก็อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกลบต่อองค์กร ส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงาน และการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ องค์กรจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างและส่งเสริมให้วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวให้เป็นแบบสนับสนุน เพื่อทำให้บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรเอื้อให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงการช่วยเหลือขององค์กร และเป็นโอกาสให้พนักงานสามารถบริหารจัดการทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานของตนได้ ซึ่งสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่อองค์กรและบุคคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

ประการที่หนึ่ง มีการประเมินวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในองค์กรว่าเป็นอย่างไร โดยมีจุดประสงค์เพื่อประเมินความต่างของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่และวัฒนธรรมแบบสนับสนุนอย่างที่เป็น และเป็นการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับวางแผนวิธีการพัฒนาให้องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวแบบสนับสนุนต่อไป หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบโดยตรงต่อการสร้างวัฒนธรรมแบบสนับสนุนให้เกิดขึ้นในองค์กร

ประการที่สอง การที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน เพราะทำให้พนักงานเข้าใจว่าองค์กรให้คุณค่ากับชั่วโมงการทำงานมากกว่าผลงานและความสามารถ อีกทั้งพนักงานที่รับรู้ว่าการต้องการเวลาจากตนมาก จะมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวสูง และไม่แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์กรอาจสร้างวัฒนธรรมแบบสนับสนุนได้โดยการให้มีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น หรือสามารถทำงานจากที่อื่นได้หากพนักงานมีความจำเป็นและไม่สามารถมาทำงานที่ที่ทำงานได้ตามปกติ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อสมดุลในชีวิตของพนักงาน และยังเป็นการสื่อสารถึงคุณค่าที่องค์กรให้ความสำคัญ คือผลงานกับความสามารถ ไม่ใช่ชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้องค์กรควรต้องพิจารณาถึงภาระงานว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เนื่องจากภาระงานที่มากทำให้พนักงานต้องใช้ในเวลาการทำงานมาก ทำให้เกิดการรับรู้ว่าการต้องการเวลาจากตนมากได้เช่นกัน

ประการที่สาม สื่อสารให้พนักงานรับรู้บรรยากาศ ทั้งสิ่งที่ประจักษ์คือนโยบายและสวัสดิการ และสิ่งที่ไม่เป็นที่ประจักษ์คือวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานรับรู้สิทธิของตนและสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้การสนับสนุนขององค์กรว่านโยบายและสวัสดิการที่องค์กรเสนอนั้นสามารถใช้ได้จริง และไม่เกิดผลกระทบต่องาน ทำให้พนักงานกล้าที่จะใช้สิทธิสวัสดิการเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวของตน และเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้จะสื่อสารกับพนักงานเดิมแล้ว ต้องสื่อสารกับผู้สมัครหรือพนักงานใหม่ให้รับทราบตั้งแต่แรกเข้าถึงนโยบาย สวัสดิการ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถประเมินได้ว่าค่านิยมของตนพอดีกับองค์กรหรือไม่ หากไม่เช่นนั้น พนักงานอาจรู้สึกไม่พอดีกับองค์กร และไม่แสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภายหลัง

ประการที่สี่ หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว การเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการลดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เพราะฉะนั้นควรฝึกอบรมหรือสร้างความรู้ความเข้าใจแก่หัวหน้างานในประเด็นเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และให้เกิดความตระหนักว่าตนมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กร รวมทั้งหัวหน้าจะเป็นผู้ช่วยให้พนักงานเจนวายแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพนักงานที่อายุน้อยและตำแหน่งงานปฏิบัติการมีระดับต่ำ โดยพนักงานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นคนเจนวาย ซึ่งคนเจนวายจะมีความรักดีกับบุคคลและงานมากกว่าองค์กร ดังนั้นหัวหน้าในฐานะผู้ใกล้ชิด จึงเป็นผู้ที่สามารถกระตุ้นเพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ประการที่ห้า จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน อายุมาก ตำแหน่งงานสูง และมีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันมาก มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีสถานภาพโสดหรือหย่าร้าง อายุน้อย ตำแหน่งงานไม่สูง และไม่มีหรือมีผู้ได้อุปการะจำนวนน้อย ให้มีการแสดงออกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น อาจส่งเสริมได้โดยการตั้งเป้าหมายงานจากผลงานของทีม หรือจัดโครงการพิเศษ เช่น ให้พนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงเป็นพี่เลี้ยงคอยดูแลและสอนงานพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า เพื่อให้พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้ทำงานร่วมกัน และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อบุคคลและต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ประการสุดท้าย เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกันที่เป็นผู้สูงอายุ (ตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป) มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมากกว่า ดังนั้นองค์กรควรมีส่วนช่วยเพิ่มความสมดุลในชีวิตของพนักงานโดยจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุเพิ่มเติม นอกเหนือจากสวัสดิการที่มีอยู่แล้วตามระเบียบสวัสดิการขององค์กรรัฐวิสาหกิจ เช่น การให้ความช่วยเหลือด้านการจัดหาผู้ดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานลดความกังวล และสามารถมุ่งความสนใจมาที่งานในระหว่างเวลาทำงาน

5.4 ข้อจำกัดของการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.4.1 ข้อจำกัดของการศึกษา

5.4.1.1 การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 5 แห่งจากทั้งหมด 8 แห่ง และเก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ไม่ได้เก็บข้อมูลจากพนักงานสาขา ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจทั้งหมด

5.4.1.2 ร้อยละของข้อมูลที่ได้รับคือน้อยมากเมื่อเทียบกับกลุ่มประชากรทั้งหมด เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างได้โดยตรง ต้องผ่านผู้ประสานในแต่ละองค์กร ซึ่งบางแห่งไม่ได้ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

5.4.1.3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Report) ซึ่งอาจเกิดอคติในการตอบได้ง่าย โดยให้หัวหน้าเป็นผู้ประเมินหรือผู้ร่วมประเมิน เพื่อลดอคติ

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.4.2.1 ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือใช้คำถามแบบปลายเปิด (In-depth or open-ended interview) เพื่อให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.4.2.2 ศึกษาปัจจัยความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน (Family-to-work Conflict) เพิ่มเติม เพื่อให้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสมบูรณ์ขึ้น

5.4.2.3 ศึกษาเพื่อหาสาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากผลที่ได้ในการศึกษานี้ยังไม่ชัดเจน

5.4.2.4 ศึกษาเพื่อหาสาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวโดยรวมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรยังไม่เป็นที่แน่ชัด

5.4.2.5 ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวในองค์กรที่เป็นกลุ่มธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจบริการสุขภาพ ธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น และศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวกับองค์กรเหล่านั้น

5.4.2.6 ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำ เนื่องจากในการอภิปรายผลได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของหัวหน้า หรือตัวแปรความมั่นคงในงาน (Job Security) เพราะได้เห็นถึงความเกี่ยวข้องกันระหว่างความมั่นคงในงานกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรที่เป็นรูปธรรม เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน (Effectiveness) การสร้างเสริมความสามารถ (Enablement) เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กฤษฎา อุทยานิน. 2552. **นโยบายถึงการคลังกับบทบาทสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs).**
 คำนวณที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://www.efa.or.th/.../นโยบายถึงการคลังกับบทบาทสถาบันการเงินเฉพาะกิจ.ppt>
- กัญญ์ชลา แสงดั่ง. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานสัมพันธ์ภาพกับ
ผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงไกร เรือนน้อย. 2553. **ธรรมชาติและพัฒนาการของผู้เรียนในแต่ละช่วง.** คำนวณที่ 12
ตุลาคม 2556 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/327646>
- เกศศิริ วงษ์คงคำ. ม.ป.ป. **การแปลเครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล.** คำนวณที่ 14 ตุลาคม
2556 จาก
http://www.elearning.ns.mahidol.ac.th/km/index.php?option=com_content&view=article&id=445:translation-of-nursing-research-tool&catid=38:km-surgical-nursing-category&Itemid=15
- เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ. 2551. **สมดุลชีวิตการทำงาน. วารสารทรัพยากรมนุษย์.** 4
(มกราคม-มิถุนายน): 36-45.
- เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ. 2552. **โครงการวิจัยรูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานและ
ครอบครัวของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย.** คำนวณที่ 6 ตุลาคม 2556 จาก
<http://aster.spu.ac.th/file/user/67/67/upload/THESIS/Kasamsin.pdf>
- คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2552. **กรณีศึกษา BABY BOOM ต้องรู้จัก
LIFESTYLE.** คำนวณที่ 7 กันยายน 2557 จาก
http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/index.php?option=com_content&view=article&id=290:baby-boom-lifestyle&catid=2:case-studies&Itemid=42

- จีอบสตรีท ประเทศไทย. 2555 (26 ธันวาคม). ความท้าทาย HR ปี 2556 หาคคนที่ใช่-พัฒนาคนภายในให้โดนใจ. **ประชาชาติธุรกิจ**. ค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556 จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1356499506
- จันทิรา พิกุลทอง. 2552. **พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรประภา อัครบวร. 2555. **แนวโน้มงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในช่วงปี พ.ศ. 2555-2556**. ค้นวันที่ 13 กันยายน 2556 จาก <http://www.pmat.or.th/index.php/media-center/download/finish/6/68>
- จุฑามาศ แก้วพิจิตร; วิชัย อุตสาหจิต และสมบัติ กุสุมาวลี. 2554. **ความสุขหลากมุมมองด้วย HOME โมเดล**. กรุงเทพมหานคร: สองขาครีเอชั่น.
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนาวัฒน์, บรรณาธิการบริหาร. 2553. **CSR ในองค์กร ก้าวหน้าอย่างมีความสุขด้วย Happy Workplace**. กรุงเทพมหานคร: สองขาครีเอชั่น.
- ชีวกาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์. 2555. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. **วารสารวิจัย มข.** 12, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 140-151.
- ชูชัย สมิทธิไกร. 2549. **แบบวัดพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน**. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วรรณ มงคลด็กกล้ากุล. 2554. **บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. ม.ป.ป. **รายชื่อสถาบันการเงิน**. ค้นวันที่ 31 มีนาคม 2557 จาก <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx>
- ธัญวรรณ ตันตินาคม. 2550. **การเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงานระหว่างพนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน**. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นัญชกา คำวินิจ. 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และกลยุทธ์การจัดการความเครียด กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย.** การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นุวลี หมดปลอด, อิศริฐัฐ รินไธสง และรุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. 2556. **โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 19, 1 (มกราคม): 57-74.**
- บังอร โสฬส. 2555. **ระเบียบวิธีวิจัยทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกาย ธีระวัฒนากุล. 2556 (17 มีนาคม). **WORK AND LIFE BALANCE: สมดุลระหว่างงานกับชีวิต. ประชาไท. ค้นวันที่ 6 ตุลาคม 2556 จาก**
<http://prachatai.com/journal/2013/03/45799>
- ประภัทร พูนสิน. 2557. **ความแตกต่างระหว่างธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. ค้นวันที่ 19 มกราคม 2558 จาก**
http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/South/EconomicPapers/ResearchPaper/ComercialBank_VS_SF1.pdf
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนวงค์. 2553. **นิยามผู้สูงอายุด้วยช่วงชีวิตข้างหน้า. ในประชากรและสังคม 2553: คุณค่าผู้สูงอายุในสายตาสังคมไทย. สุชาดา ทวีสิทธิ์ และสวรัย บุญยमानนท์, บรรณาธิการ. นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม. หน้า 15-37.**
- พัชสิริ ชมภูคำ. 2553. **ร่างเอกสาร ชุดคู่มือแนวทางการพัฒนาองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร. ค้นวันที่ 19 มกราคม 2558 จาก**
http://www.sepo.go.th/uploads/content/file/th_1270719323หมวด%205.doc
- พิมกาญจน์ สมภพกุลเวช. 2553. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตครอบครัว และความผาสุกทางใจของเภสัชกรที่ทำงานในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

- ไพรัชวอเดอร์เฮาส์คูเปอร์ส. 2556. **PwC คาดแนวโน้มคน Gen Y ในองค์กรพุ่งปี'59 และธุรกิจปรับกลยุทธ์คนรุ่นใหม่-เก่า ด้านปัญหาสมองไหลก่อนเปิด AEC.** ค้นวันที่ 13 ตุลาคม 2556 จาก <http://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2013/new-release-06-06-2013-th.jhtml>
- ภัสรี ธนะเอกเจริญ, นงนุช บุญกาญจน์พานิช และไตรรัตน์ ธนะประกอบภรณ์. 2548. **บทบาทของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ.** ค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://econ.tu.ac.th/class/archan/RANGSUN/EC%20460/เอกสารสภาวะการณ์เศรษฐกิจไทย/เอกสารธนาคารแห่งประเทศไทย/Economic%20Monitor/สถาบันการเงินเฉพาะกิจ.pdf>
- ภาณุภาคย์ พงศ์อดิชาติ. 2549. **ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน Work-life balance (1).** ค้นวันที่ 4 ตุลาคม 2556 จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2812:-work-life-balance-1-&catid=461:2011-07-25-08-32-12&Itemid=307
- ภาณุภาคย์ พงศ์อดิชาติ. 2550. **คนไทยทำงานหนัก (เกือบ) ที่สุดในโลก!!.** ค้นวันที่ 4 ตุลาคม 2556 จาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/wlb1\(1\).pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/uploads/File/wlb1(1).pdf)
- วัลลพ ล้อมตะคุ. 2554. **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วิเชียร ตีรสุภาพกุล. 2554. **เสริมศักยภาพบริหารงานให้แกร่ง.** ค้นวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://www.tpa.or.th/tpanews/upload/mag_content/47/ContentFile787.pdf
- วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2554. **รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2554.** ค้นวันที่ 1 กันยายน 2557 จาก http://www.oppo.opp.go.th/info/Report_OlderSituation55-TH.pdf
- วิศรุต ทองแกมแก้ว. 2555. **Work-Life Balance: สมดุลชีวิตการทำงานภายใต้แนวคิดการจัดการความรู้.** ค้นวันที่ 4 ตุลาคม 2556 จาก <http://human.skru.ac.th/image/article/t11-55.pdf>

- ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. 2552. **การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance/Work-Life Effectiveness)**. ค้นวันที่ 6 ตุลาคม 2556 จาก <http://www.dla.go.th/work/kpinow/7ebook/pdf/2554/worklife.pdf>
- เศรษฐนันท์ คุ้มวารินทร. 2549. **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา: บมจ. ชีโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น**. ภาควิชาบริหารบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. 2553. **ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (เกณฑ์และวิธีการประเมิน) สำหรับ ปี พ.ศ.2553**. ค้นวันที่ 14 สิงหาคม 2557 จาก <http://www.sepo.go.th/uploads/content/file/เกณฑ์และวิธีประเมิน%20SEPA.doc>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. 2554. **บทบาทของ สคร. ในการพัฒนารัฐวิสาหกิจ**. ค้นวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556 จาก <http://www.sepo.go.th/2011-06-07-07-36-44/2011-06-07-08-30-38.htm>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. 2556. **ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ**. ค้นวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556 จาก <http://www.sepo.go.th/2011-12-24-09-46-14/sepa.htm>
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. 2557. **ตารางสินเชื่อ เงินฝาก ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จำแนกตามรายสถาบัน**. ค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://www.fpo.go.th/FPO/modules/Content/getfile.php?contentfileID=5949>
- สิริสร กระแสร์สุนทร. 2554. **รายงานการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. ค้นวันที่ 12 ตุลาคม 2556 จาก <http://library2.parliament.go.th/ebook/content-ebbas/2554-sittasorn.pdf>
- สุพมาลย์ ลัดพลี, อรุณศรี เมธิสริยพงศ์, สกัทรพร ธรรมมาภรณ์พิลาศ และนรพรพร เพ็ชรตระกูล. 2552. **รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยการศึกษาแนวทางการพัฒนาสถาบันการเงินเฉพาะกิจ**. ค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://www.fpo.go.th/e_research/show2.php?id=1

- สุจิตรา เกษสุวรรณ. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาดา ทวีสิทธิ์. 2553. บทบรรณาธิการ: การเปลี่ยนกระบวนทัศน์เพื่อการวิจัยผู้สูงอายุ. ใน **ประชากรและสังคม 2553: คุณค่าผู้สูงอายุในสายตาสังคมไทย.** สุชาดา ทวีสิทธิ์ และสวริย์ บุญยमानนท์, บรรณาธิการ. นครปฐม: สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม. หน้า 1-11.
- สุธิดา เลิศอุไรวงศ์ และเอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วาราสกุล. 2557. **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงาน.** ใน **การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 52: สาขาศึกษาศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 105-112.
- สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ. 2540. **วัฒนธรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: โฟร์เพช.
- สุมิตร สุวรรณ. 2548. **ความแตกต่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ.** ค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2556 จาก http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=899
- โสภณ พรโชคชัย. 2552. **CSR กับการทำนุบำรุงพนักงาน.** ค้นวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556 จาก http://www.thaiappraisal.org/thai/market/market_view.php?strquery=market243.htm
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และชัยพร ภัทรวารีกุล. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์การ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของชีวิต.** ใน **การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44: สาขาอุตสาหกรรมเกษตร สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 688-695.
- เฮย์กรุป. 2556. **เฮย์กรุป เผยผลสำรวจล่าสุด “Work-Life Balance” ส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานทั่วโลก.** ค้นวันที่ 31 ตุลาคม 2556 จาก <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=37518>

- Achua, Christopher F. and Lussier, Robert N. 2010. **Effective Leadership**. 4th ed. Canada: South-Western Cengage Learning.
- Akinbode, Gabriel A. 2011. Demographic and Dispositional Characteristics as Predictors of Organisational Citizenship Behaviour. (An Appraisal of OCB in a Non-English Culture Workgroups). **African Journal Online**. 19 (1): 1-21.
- Allen, Tammy D. 2001. Family-supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions. **Journal of Vocational Behavior**. 58 (3): 414-435.
- Ashforth, Blake E.; Kreiner, Glen E. and Fugate, Mel. 2000. All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. **Academy of Management Review**. 25 (3): 472-491.
- Balmforth, Kelly and Gardner, Dianne. 2006. Conflict and Facilitation between Work and Family: Realizing the Outcomes for Organizations. **New Zealand Journal of Psychology**. 35 (2): 69-76.
- Baptiste, Nicole Renee. 2007. Tightening the Link between Employee Wellbeing at Work and Performance: A New Dimension for HRM. **Management Decision**. 46 (2): 284-309.
- Baral, Rupashree and Bhargava, Shivganesh. 2010. Work-family Enrichment as a Mediator between Organizational Interventions for Work-life Balance and Job Outcomes. **Journal of Managerial Psychology**. 25 (3): 274-300.
- Beham, Barbara. 2011. Work-family Conflict and Organisational Citizenship Behaviour: Empirical Evidence from Spanish Employees. **Community, Work & Family**. 14 (1): 63-80.
- Bellavia, Gina M. and Frone, Michael R. 2005. **Handbook of Work Stress**. California: Sage Publications.
- Bolino, Mark C. and Turnley, William H. 2005. The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-family Conflict. **Journal of Applied Psychology**. 90 (4): 740-748.

- Borman, Walter C. and Motowidlo, Stephan J. 1997. Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. **Human Performance**. 10 (2): 99-109.
- Borman, Walter C.; Penner, Louis A.; Allen, Tammy D. and Motowidlo, Stephan J. 2001. Personality Predictors of Citizenship Performance. **International Journal of Selection and Assessment**. 9 (1-2): 52-69.
- Bragger, Jennifer DeNicolis; Rodriguez-Srednicki, Ofelia; Kutcher, Eugene J.; Indovino, Lisa and Rosner, Erin. 2005. Work-family Conflict, Work-family Culture, and Organizational Citizenship Behavior among Teachers. **Journal of Business and Psychology**. 20 (2): 303-324.
- Brown, Andrew D. and Starkey, Ken. 1994. The Effect of Organizational Culture on Communication and Information. **Journal of Management Studies**. 31 (6): 807-828.
- Carlier, Sandra Idrovo; Llorente, Consuelo Leon and Grau, Marc Grau. 2012. Comparing Work-life Balance in Spanish and Latin-American Countries. **European Journal of Training and Development**. 36 (2): 286-307.
- Carlson, Dawn S.; Kacmar, K. Michele; Grzywacz, Joseph G.; Tepper, Bennett and Whitten Dwayne. 2013. **Work-family Balance and Supervisor Appraised Citizenship Behavior: The Link of Positive Affect**. Retrieved September 16, 2013 from <http://www.ibam.com/pubs/jbam/articles/vol14/No2/Article2.pdf>
- Chen, Chien-Cheng and Chiu, Su-Fen. 2008. An Integrative Model Linking Supervisor Support and Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Business and Psychology**. 23 (1-2): 1-10.
- Clark, Sue Campbell. 2000. Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. **Human Relations**. 53 (6): 747-770.
- Clark, Sue Campbell. 2001. Work Cultures and Work/Family Balance. **Journal of Vocational Behavior**. 58 (3): 348-356.

- Darcy, Colette; McCarthy, Alma; Hill, Jimmy and Grady, Geraldine. 2012. Work-life Balance: One Size Fits All? An Exploratory Analysis of the Differential Effects of Career Stage. **European Management Journal**. 30 (2): 111-120.
- Deluga, Ronald J. 1994. Supervisor Trust Building, Leader-member Exchange and Organizational Citizenship Behavior. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 67 (4): 315-326.
- Dunlop, Patrick D. and Lee, Kibeom. 2004. Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, and Business Unit Performance: The Bad Apples Do Spoil the Whole Barrel. **Journal of Organizational Behavior**. 25 (1): 67-80.
- Eby, Lillian T.; Casper, Wendy J.; Lockwood, Angie; Bordeaux, Chris and Brinley, Audi. 2005. Work and Family Research in IO/OB: Content Analysis and Review of the Literature (1980-2002). **Journal of Vocational Behavior**. 66 (1): 124-197.
- Esson, Patrice L. 2004. **Consequences of Work-family Conflict: Testing a New Model of Work-related, Non-work Related and Stress-related Outcomes**. Master's thesis, Virginia Polytechnic Institute.
- Finkelstein, Marcia A. 2006. Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior: Motives, Motive Fulfillment, and Role Identity. **Social Behavior and Personality**. 34 (6): 603-616.
- Finkelstein, Marcia A. and Penner, Louis A. 2004. Predicting Organizational Citizenship Behavior: Integrating the Functional and Role Identity Approaches. **Social Behavior and Personality**. 32 (4): 383-398.
- Frye, N. Kathleen and Breugh, James A. 2004. Family-friendly Policies, Supervisor Support, Work-family Conflict, Family-work Conflict, and Satisfaction: A Test of a Conceptual Model. **Journal of Business and Psychology**. 19 (2): 197-220.
- Greenhaus, Jeffrey H. and Beutell, Nicholas J. 1985. Sources of Conflict between Work and Family Roles. **Academy of Management Review**. 10 (1): 76-88.
- Greenhaus, Jeffrey H.; Collins, Karen M. and Shaw, Jason D. 2003. The Relation between Work-family Balance and Quality of Life. **Journal of Vocational Behavior**. 63 (3): 510-531.

- Grzywacz, Joseph G. and Marks, Nadine F. 2000. **Reconceptualizing the Work-family Interface: An Ecological Perspective on the Correlates of Positive and Negative Spillover between Work and Family**. Retrieved October 6, 2013 from doi.apa.org/journals/ocp/5/1/111.pdf
- Hanson, Ginger C.; Hammer, Leslie B. and Colton, Cari L. 2006. Development and Validation of a Multidimensional Scale of Perceived Work-family Positive Spillover. **Journal of Occupational Health Psychology**. 11 (3): 249-265.
- Hodson, Randy and Sullivan, Teresa A. 2012. **The Social Organization of Work**. 5th ed. United States of America: Wadsworth, Cengage Learning.
- Hofstede, Geert; Hofstede, Gert Jan and Minkov, Michael. 2010. **Cultures and Organizations: Software of the Mind: Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Ivancevich, John M.; Konopaske, Robert and Matteson, Michael T. 2011. **Organizational Behavior and Management**. 9th ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Jain, Ajay K. and Cooper, Cary L. 2012. Stress and Organizational Citizenship Behaviors in Indian Business Process Outsourcing Organizations. **IIMB Management Review**. 24 (3): 155-163.
- Johnson, Jeffrey V. and Lipscomb, Jane. 2006. Long Working Hours, Occupational Health and the Changing Nature of Work Organization. **American Journal of Industrial Medicine**. 49 (11): 921-929.
- Kaur, Parveen. 2011. Organizational Citizenship Behavior: Changing Employees into Citizens. **International Journal of Management & Business Studies**. 1 (4): 87-89.
- Kotowska, Irena E.; Matysiak, Anna; Styrac, Marta; Pailhé, Ariane; Solaz, Anne and Vignoli, Daniele. 2007. **Second European Quality of Life Survey: Family Life and Work**. Retrieved October 6, 2013 from <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/02/en/1/EF1002EN.pdf>
- Koubova, Veronika and Buchko, Aaron A. 2013. Life-work Balance Emotional Intelligence as a Crucial Component of Achieving Both Personal Life and Work. **Management Research Review**. 36 (7): 700-719.

- Lambert, Susan J. 2000. Added Benefits: The Link between Work-life Benefits and Organizational Citizenship Behavior. **Academy of Management Journal**. 43 (5): 801-815.
- Lazar, Ioan; Osoian, Codruta and Ratiu, Patricia. 2010. The Role of Work-life Balance Practices in order to Improve Organizational Performance. **European Research Studies Journal**. 13 (1): 201-214.
- Lee, Kibeom and Allen, Natalie J. 2002. Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions. **Journal of Applied Psychology**. 87 (1): 131-142.
- LePine, Jeffrey A.; Erez, Amir and Johnson, Diane E. 2002. The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**. 87 (1): 52-65.
- Levack, Brian; Muir, Edward; Maas, Michael and Veldman, Meredith. 2006. **Chapter 20: The Industrial Revolution, 1760-1850**. Retrieved October 6, 2013 from http://wps.ablongman.com/long_levack_wc_1/43/11053/2829693.cw/
- Lewis, Suzan; Gambles, Richenda and Rapoport, Rhona. 2007. The Constraints of a 'Work-life Balance' Approach: An International Perspective. **The International Journal of Human Resource Management**. 18 (3): 360-373.
- Lo, May-Chiun and Ramayah T. 2009. Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in a Multicultural Society: The Case of Malaysia. **International Business Research**. 2 (1): 48-55.
- Lockwood, Nancy R. 2003. **Work/Life Balance: Changes and Solutions**. Retrieved October 5, 2013 from <http://www.shrm.org/research/surveyfindings/articles/documents/0302wl.pdf>
- Lyness, Karen S.; Thompson, Cynthia A.; Francesco, Anne Marie and Judiesch, Michael K. 1999. Work and Pregnancy: Individual and Organizational Factors Influencing Organizational Commitment, Timing of Maternity Leave, and Return to Work. **Sex Roles**. 41 (718): 485-508.

- Macleod, Alison. 2008. **Generation Y: Unlocking the Talent of Young Managers**. Retrieved January 5, 2014 from <http://www.mbsportal.bl.uk/secure/.../112862generationy08.pdf>
- Major, Debra A.; Fletcher, Thomas D.; Davis, Donald D. and Germano, Lisa M. 2008. The Influence of Work-family Culture and Workplace Relationships on Work Interference with Family: A Multilevel Model. **Journal of Organizational Behavior**. 29 (7): 881-897.
- McNamara, Tay K.; Pitt-Catsouphes, Marcie; Matz-Costa, Christina; Brown, Melissa and Valcour, Monique. 2013. Across the Continuum of Satisfaction with Work-family Balance: Work Hours, Flexibility-fit and Work-family Culture. **Social Science Research**. 42 (2): 283-298.
- McShane, Steven L. and Von Glinow, Mary Ann. 2010. **Organization Behavior: Emerging Knowledge and Practice for the Real World**. 5th ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Mennino, Sue Falter; Rubin, Beth A. and Brayfield, April. 2005. Home-to-Job and Job-to-Home Spillover: The Impact of Company Policies and Workplace Culture. **The Sociological Quarterly**. 46 (1): 107-135.
- Mooreman, Robert H. and Blakely, Gerald L. 1998. Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. **Academy of Management Journal**. 41 (3): 351-357.
- Motowidlo, Stephen J. 2000. Some Basic Issues Related to Contextual Performance and Organizational Citizenship Behavior in Human Resource Management. **Human Resource Management Review**. 10 (1): 115-126.
- Muse, Lori; Harris, Stanley G.; Giles, William F. and Feild, Hubert S. 2008. Work-life Benefits and Positive Organizational Behavior: Is There a Connection?. **Journal of Organizational Behavior**. 29 (2): 171-192.

- Neuman, George A. and Kickul, Jill R. 1998. Organizational Citizenship Behaviors: Achievement Orientation and Personality. **Journal of Business and Psychology**. 13 (2): 263-279.
- Ngo, Hang-Yue; Lau, Chung-Ming and Foley, Sharon. 2008. Strategic Human Resource Management, Firm Performance and Employee Relations Climate in China. **Human Resource Management**. 47 (1): 73-90.
- Noe, Raymond A.; Hollenbeck, John R.; Gerhart, Barry and Wright, Patrick M. 2012. **Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage**. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- O'Reilly, Charles A. and Chatman, Jennifer A. 1996. Culture as Social Control: Corporations, Cults and Commitment. **Research in Organizational Behavior**. 18 (7): 157-200.
- Olafsdottir, Steingerdur. 2008. **The Role of Organizational Culture in Employee's Work-Life Balance as an Aspect of Health**. Master's thesis, Nordic School of Public Health.
- Organ, Dennis W. 1988. **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Massachusetts, MA: Lexington.
- Organ, Dennis W. 1997. Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time. **Human Performance**. 10(2): 85-97.
- Organ, Dennis W.; Podsakoff, Philip M. and MacKenzie, Scott B. 2006. **Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences**. California: Sage Publications.
- Organ, Dennis W. and Ryan, Katherine. 1995. A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. **Personnel Psychology**. 48 (4): 775-802.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). 2011. **Work and Life Balance in How's Life? : Measuring Well-being**. Retrieved October 5, 2013 from http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/economics/how-s-life/work-and-life-balance_9789264121164-8-en#page1

- Pezij, Anne M. 2010. **When Helping Others is Harmful For Yourself: Moderating Effects of Motives on the Relationship between Organizational Citizenship Behaviour and Negative Outcomes.** Master's thesis, University of Twente.
- Phillips, Jean M. and Gully, Stanley M. 2012. **Organizational Behavior: Tools for Success.** Mason, OH: Cengage Learning.
- Podsakoff, Philip M.; MacKenzie, Scott B.; Paine, Julie Beth and Bachrach, Daniel G. 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. **Journal of Management.** 26 (3): 513-553.
- Podsakoff, Nathan P.; Whiting, Steven W.; Podsakoff, Philip M. and Blume, Brian D. 2009. Individual- and Organizational-Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-analysis. **Journal of Applied Psychology.** 94 (1): 122–141.
- Reisel, William D.; Probst, Tahira M.; Chia, Swee-Lim; Maloles, Cesar M. and Konig, Cornelius J. 2010. The Effects of Job Insecurity on Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Deviant Behavior, and Negative Emotions of Employees. **International Studies of Management and Organization.** 40 (1): 74-91.
- Robbins, Stephen P. and Judge, Timothy A. 2012. **Essentials of Organizational Behavior.** 11th ed. London, England: Pearson.
- Ryan, Ann Marie and Kossek, Ellen Ernst. 2008. Work-life Policy Implementation: Breaking Down or Creating Barriers to Inclusiveness?. **Human Resource Management.** 47 (2): 295-310.
- Saks, Alan M. 2006. Antecedents and Consequences of Employee Engagement. **Journal of Managerial Psychology.** 21 (7): 600-619.
- Schein, Edgar. H. 2004. **Organizational Culture and Leadership.** 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass.

- Schroeder, Tiffany. 2010. **Explaining Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Social Exchange Perspective**. Retrieved October 4, 2013 from <http://weatherhead.case.edu/departments/organizational-behavior/workingPapers/WP-10-03.pdf>
- Sharif, Tariq Muhammad; Ashraf, Zeeshan and Khan, Muhammad Aslam. 2013. The Impact of Work Life Policies, Empowerment and Training and Development on Employee Performance with the Mediating Role of Organizational Citizenship Behaviour (OCB). **African Journal of Business Managament**. 7 (17): 1618-1624.
- Shore, Lynn McFarlane and Wayne, Sandy J. 1993. Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology**. 78 (5): 774-780.
- Smith, C. Ann; Organ, Dennis W. and Near, Janet P. 1983. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **Journal of Applied Psychology**. 68 (4): 653-663.
- State Service Commission New Zealand. 2005. **Work-Life Balance Definition and Principles**. Retrieved October 5, 2013 from <http://www.ssc.govt.nz/node/6848>
- Thomas, Linda Thiede and Ganster, Daniel C. 1995. Impact of Family-supportive Work Variables on Work-family Conflict and Strain: A Control Perspective. **Journal of Applied Psychology**. 80 (1): 6-15.
- Thompson, Cynthia A.; Beauvais, Laura L. and Lyness, Karen S. 1999. When Work-family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-family Conflict. **Journal of Vocational Behavior**. 54 (3): 392-415.
- Thompson, Cynthia A.; Jahn, Eileen White; Kopelman, Richard E. and Prottas, David J. 2004. Perceived Organizational Family Support: A Longitudinal and Multilevel Analysis. **Journal of Managerial Issues**. 16 (4): 545-565.

- Towers Perrin. 2007. **Towers Perrin Study Finds Career Development Opportunities, Leadership, and Work/Life Balance Are Key to Attract, Retain and Engage Hong Kong Workforce.** Retrieved September 14, 2013 from http://www.towersperrin.com/hrservices/zh_CN/media/GWS%20HK%20release%20_EN.pdf
- Tsai, Hui-Ying. 2008. **Work-family Conflict, Positive Spillover, and Emotions among Asian American Working Mothers.** Doctoral dissertation, University of Michigan.
- Turnipseed, David L. and Murkison, Eugene. 2000. A Bi-Cultural Comparison of Organization Citizenship Behavior: Does the OCB Phenomenon Transcend National Culture?. **The International Journal of Organizational Analysis.** 8 (2): 200-222.
- Van Dyne, Linn; Kossek, Ellen and Lobel, Sharon. 2007. Less Need to be There: Cross-level Effects of Work Practices That Support Work-life Flexibility and Enhance Group Processes and Group-Level OCB. **Human Relations.** 60 (8): 1123-1155.
- Van Scotter, James R. and Motowidlo, Stephen J. 1996. Interpersonal Facilitation and Job Dedication as Separate Facets of Contextual Performance. **Journal of Applied Psychology.** 81 (5): 525-531.
- Wayne, Sandy J.; Shore, Lynn M.; Bommer, William H. and Tetrick, Lois E. 2002. The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-member Exchange. **Journal of Applied Psychology.** 87 (3): 590-598.
- Williams, L. J. and Anderson, S. E. 1991. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. **Journal of Management.** 17 (3): 601-617.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York: Harper&Row.
- Zhang, Deww. 2011. **Organizational Citizenship Behavior.** Retrieved October 1, 2013 from <http://www.psych.auckland.ac.nz/webdav/site/psych/shared/about/our-people/documents/Deww%20Zhang%20-%20Organisational%20Citizenship%20Behaviour%20-%20White%20Paper.pdf>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทางวิชาการในประเด็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

เนื่องจากการวิจัยนี้จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่าน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์โดยกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และตอบให้ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิในการตอบแบบสอบถามของท่าน แบบสอบถามจะไม่ระบุชื่อหรือรหัสใดๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลและคำตอบต่างๆ จะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบ และไม่เกิดผลกระทบต่อหน่วยงานและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวธนิษฐา รัตนะ

นักศึกษาคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โทร. 08-6688-2444 e-mail: thanidtha.r@gmail.com

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรุณาตอบคำถามโดยการขีด ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

- ท่านทำสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงไร

ข้อความ	ความถี่ในการกระทำ				
	ไม่เคย ทำเลย	ไม่ ค่อย ได้ทำ	ทำ บาง ครั้ง	ทำ บ่อย ครั้ง	ทำ เสมอๆ
1. ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน					
2. ผูกสัมพันธ์กับพนักงานใหม่ เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าได้รับการต้อนรับที่ดี					
3. ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน					
4. ปรับตารางการทำงานของตนเองใหม่ เพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ต้องการลาหยุด					
5. ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร					
6. แสดงความภาคภูมิใจ เมื่อเป็นตัวแทนขององค์กรในที่สาธารณะ					
7. แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร					
8. แสดงความใส่ใจต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					
9. สละเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับงานและเรื่องส่วนตัว					
10. สละเวลาให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาในการทำงาน					
11. แสดงความใส่ใจและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน แม้ในยามที่มีความยากลำบากในการทำงาน					

ข้อความ	ความถี่ในการกระทำ				
	ไม่เคย ทำเลย	ไม่ ค่อย ได้ทำ	ทำ บาง ครั้ง	ทำ บ่อย ครั้ง	ทำ เสมอๆ
12. แบ่งปันสิ่งของส่วนตัวให้เพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือ การทำงานของเข					
13. ทำงานที่ไม่ใช่น้ำหนักของตนเอง แต่เป็นสิ่งที่ช่วย เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร					
14. แสดงการปกป้องเมื่อผู้อื่นวิพากษ์วิจารณ์องค์กรของ ท่าน					
15. เสนอแนะความคิดต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน ขององค์กร					
16. ช่วยปกป้ององค์กรจากปัญหาที่อาจมีความร้ายแรง					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

กรุณาตอบคำถามโดยการขีด ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ตารางงานของฉันมักขัดกับการใช้เวลากับครอบครัว					
2. หลังเลิกงาน ฉันกลับบ้านด้วยความรู้สึกเหนื่อยเกินกว่า ที่จะทำอะไร					
3. ฉันมีงานมากมายที่ต้องทำและทำให้ไม่มีเวลาทำสิ่งที่ ฉันอยากทำ					
4. ครอบครัวฉันไม่ชอบที่บ่อยครั้งฉันต้องวุ่นอยู่กับเรื่อง งานขณะอยู่บ้าน					
5. เพราะงานของฉันเรียกร้องมากเกินไปจนทำให้หลายครั้ง ฉันอารมณ์เสียแม้เมื่ออยู่บ้าน					
6. ความต้องการของงาน ทำให้ยากที่ฉันจะพักผ่อนที่บ้าน ได้ทั้งวัน					

ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
7. งานของฉันกินเวลาที่ฉันต้องการใช้กับครอบครัว					
8. งานของฉันทำให้ยากที่ฉันจะเป็นคู่ชีวิตหรือพ่อแม่ในแบบที่ฉันอยากเป็น					
9. ฉันต้องสละหรือล้มเลิกสิ่งที่ฉันอยากทำเพราะความต้องการของงาน					
10. ฉันมักต้องเปลี่ยนแผนชีวิตส่วนตัวเพราะหน้าที่การทำงาน					
11. เวลาที่ใช้ไปกับงานทำให้ยากที่ฉันจะมีเวลาเพื่อรับผิดชอบหน้าที่ที่บ้าน					
12. งานของฉันสร้างความเครียดจนทำให้ยากที่ฉันจะทำสิ่งอื่นๆ ตามความสนใจของฉัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

กรุณาตอบคำถามโดยการขีด ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ ข้อมูล
1. ในองค์กรนี้ พนักงานสามารถสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ง่าย						
2. ในภาวะที่เกิดความขัดแย้ง ผู้จัดการมีความเข้าใจเมื่อพนักงานให้ความสำคัญกับครอบครัวก่อน						
3. ในองค์กรนี้ เป็นเรื่องปกติที่จะพูดคุยถามไถ่ถึงเรื่องครอบครัว						
4. พนักงานมักจะถูกคาดหวังให้ทำงานกลับไปทำที่บ้านเมื่อเลิกงานและ/หรือในวันหยุด						

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบข้อมูล
5. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรส่งเสริมให้หัวหน้ามีความเห็นอกเห็นใจต่อการดูแลบุตรของพนักงาน						
6. พนักงานมักจะถูกคาดหวังให้มีความสำคัญกับการทำงานก่อนครอบครัว						
7. การไม่ยอมรับการเลื่อนตำแหน่งหรือการปฏิเสธที่จะย้ายงานด้วยเหตุผลทางครอบครัว อาจส่งผลร้ายแรงต่อความก้าวหน้าของงานในองค์กรนี้						
8. โดยปกติผู้จัดการในองค์กรค่อนข้างเข้าใจพนักงานเรื่องภาระหน้าที่ในครอบครัว						
9. พนักงานหลายคนไม่พอใจเมื่อพนักงานหญิงในองค์กรขยายวันลาคลอดหรือลาดูแลบุตรให้ยาวนานขึ้น						
10. หากต้องการก้าวหน้าในองค์กรนี้ พนักงานต้องทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ไม่ว่าจะทำงานที่ทำงานหรือที่บ้าน						
11. หากต้องการให้เป็นที่พอใจของผู้บริหารระดับสูง พนักงานในองค์กรนี้ต้องให้ความสำคัญกับงานเหนือกว่าครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ						
12. ในองค์กรนี้ พนักงานที่ใช้โปรแกรมเพื่อความสมดุลของงานและครอบครัว (เช่นทำงานจากที่บ้านทำงานพาร์ทไทม์) จะถูกมองว่าไม่จริงจังกับงาน						
13. พนักงานหลายคนไม่พอใจเมื่อพนักงานชายในองค์กรขยายวันลาดูแลบุตรให้ยาวนานขึ้น						
14. ในองค์กรนี้เป็นเรื่องยากที่จะลาระหว่างวัน เพื่อไปจัดการเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว						
15. องค์กรนี้ส่งเสริมให้พนักงานแบ่งเวลาสำหรับการทำงานและสำหรับครอบครัว						

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบข้อมูล
16. ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงในองค์กรนี้เห็นอกเห็นใจต่อภาระการดูแลบุตรของพนักงาน						
17. องค์กรนี้ให้การสนับสนุนพนักงานที่ต้องการทำงานน้อยลงเพราะเหตุผลทางครอบครัว						
18. ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงในองค์กรนี้เห็นอกเห็นใจต่อภาระการดูแลผู้สูงอายุของพนักงาน						
19. ในองค์กรนี้พนักงานที่ใช้เวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (flextime) จะมีความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้ใช้						
20. ในองค์กรนี้พนักงานได้รับการสนับสนุนให้สร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว						
21. ในองค์กรนี้การมีชั่วโมงทำงานยาวนานได้รับการยกย่องมากกว่าการทำให้งานสำเร็จ						

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถามโดยการขีด ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริง และเติมตัวเลขในข้อ 2 ข้อ 6 และข้อ 7

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ _____ ปี
- ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอกหรือสูงกว่า

4. ตำแหน่งงาน ☐ พนักงานปฏิบัติการ ☐ หัวหน้าหรือผู้จัดการระดับต้น
☐ ผู้จัดการระดับกลาง ☐ ผู้จัดการระดับสูงหรือผู้บริหาร
☐ อื่นๆ โปรดระบุ_____

5. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรสหรืออาศัยอยู่ด้วยกัน
☐ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ_____

6. จำนวนผู้ได้อุปการะที่อาศัยอยู่ร่วมกัน

เด็ก	วัยทารก (ตั้งแต่แรกเกิด-2 ปี)	จำนวน_____คน
	วัยเด็ก (3-6 ปี)	จำนวน_____คน
	วัยประถม (7-12 ปี)	จำนวน_____คน
	วัยรุ่น (13-18 ปี)	จำนวน_____คน
ผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)		จำนวน_____คน

7. จำนวนผู้ได้อุปการะที่ไม่ได้อาศัยอยู่ร่วมกัน

เด็ก	วัยทารก (ตั้งแต่แรกเกิด-2 ปี)	จำนวน_____คน
	วัยเด็ก (3-6 ปี)	จำนวน_____คน
	วัยประถม (7-12 ปี)	จำนวน_____คน
	วัยรุ่น (13-18 ปี)	จำนวน_____คน
ผู้สูงอายุ (65 ปีขึ้นไป)		จำนวน_____คน

****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ค่ะ****

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ ข.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
^a 1. ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน (OCB1)	+	t = -8.226 .000
2. ผูกสัมพันธ์กับพนักงานใหม่ เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าได้รับการต้อนรับที่ดี (OCB2)	+	t = -11.821 .000
3. ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน (OCB3)	+	t = -13.807 .000
4. ปรับตารางการทำงานของตนเองใหม่ เพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ต้องการลาหยุด (OCB4)	+	t = -13.045 .000
5. ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร(OCB5)	+	t = -11.018 .000
6. แสดงความภาคภูมิใจ เมื่อเป็นตัวแทนขององค์กรในที่สาธารณะ (OCB6)	+	t = -13.213 .000
7. แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร (OCB7)	+	t = -13.450 .000
8. แสดงความใส่ใจต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (OCB8)	+	t = -14.651 .000
9. สละเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน และเรื่องส่วนตัว (OCB9)	+	t = -15.492 .000
10. สละเวลาให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาในการทำงาน (OCB10)	+	t = -16.955 .000
11. แสดงความใส่ใจและเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน แม้ในยามที่มีความยากลำบากในการทำงาน (OCB11)	+	t = -17.954 .000
12. แบ่งปันสิ่งของส่วนตัวให้เพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือการทำงานของเขา (OCB12)	+	t = -12.565 .000

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
13. ทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง แต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้าง ภาพลักษณ์ขององค์กร (OCB13)	+	t = -18.785 .000
14. แสดงการปกป้องเมื่อผู้อื่นวิพากษ์วิจารณ์องค์กรของท่าน (OCB14)	+	t = -14.641 .000
15. เสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร (OCB15)	+	t = -12.481 .000
16. ช่วยปกป้ององค์กรจากปัญหาที่อาจมีความร้ายแรง (OCB16)	+	t = -18.912 .000

ตารางที่ ข.2 Reliability Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.887	.892	16

ตารางที่ ข.3 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
^a OCB1	58.8910	65.268	.324	.219	.890
OCB2	58.6341	64.002	.516	.349	.881
OCB3	58.4895	64.964	.570	.425	.880
OCB4	59.2277	62.495	.494	.363	.882

ตารางที่ ข.3 (ต่อ)

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
OCB5	58.7763	64.455	.441	.282	.884
OCB6	59.3224	62.112	.493	.342	.883
OCB7	58.6142	63.449	.546	.609	.880
OCB8	58.5493	63.744	.581	.650	.879
OCB9	58.9907	63.317	.604	.535	.878
OCB10	58.8461	63.238	.647	.619	.877
OCB11	58.8237	62.818	.685	.619	.875
OCB12	58.8233	64.301	.481	.344	.882
OCB13	59.2127	61.473	.653	.521	.875
OCB14	59.0921	62.670	.567	.437	.879
OCB15	59.4213	62.975	.525	.414	.881
OCB16	59.3886	59.706	.643	.525	.876

ตารางที่ ข.4 Reliability Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.831	.843	8

ตารางที่ ข.5 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่
บุคคล

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
^a OCB1	28.2797	15.670	.412	.210	.835
OCB2	28.0228	16.041	.481	.299	.821
OCB3	27.8782	16.175	.617	.412	.807
OCB4	28.6163	14.685	.536	.307	.817
OCB9	28.3794	15.389	.631	.489	.802
OCB10	28.2348	15.173	.716	.602	.792
OCB11	28.2123	15.336	.684	.562	.796
OCB12	28.2120	15.872	.496	.306	.819

ตารางที่ ข.6 Reliability Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่
องค์กร

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.844	.847	8

ตารางที่ ข.7 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่
องค์กร

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
OCB5	26.5141	20.907	.463	.240	.839
OCB6	27.0602	19.150	.555	.312	.830
OCB7	26.3520	20.145	.605	.598	.823
OCB8	26.2871	20.382	.640	.621	.821
OCB13	26.9505	20.061	.564	.365	.827
OCB14	26.8299	19.665	.627	.425	.820
OCB15	27.1591	20.065	.548	.405	.829
OCB16	27.1264	18.267	.656	.508	.816

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ตารางที่ ข.8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
1. ตารางงานของฉันมักขัดกับการใช้เวลากับครอบครัว (CON1)	-	t = -15.431 .000
2. หลังเลิกงาน ฉันกลับบ้านด้วยความรู้สึกเหนื่อยเกินกว่าที่จะทำอะไร (CON2)	-	t = -18.126 .000
3. ฉันมีงานมากมายที่ต้องทำและทำให้ไม่มีเวลาทำสิ่งที่ฉันอยากทำ (CON3)	-	t = -24.144 .000
4. ครอบครัวฉันไม่ชอบที่บ่อยครั้งฉันต้องวุ่นอยู่กับเรื่องงานขณะอยู่บ้าน (CON4)	-	t = -11.928 .000

ตารางที่ ข.8 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
5. เพราะงานของฉันเรียกร้องมากเกินไปจนทำให้หลายครั้งฉันอารมณ์เสียเมื่ออยู่บ้าน (CON5)	-	t = -18.605 .000
6. ความต้องการของงาน ทำให้ยากที่ฉันจะพักผ่อนที่บ้านได้ทั้งวัน (CON6)	-	t = -21.399 .000
7. งานของฉันกินเวลาที่ต้องการใช้กับครอบครัว (CON7)	-	t = -23.273 .000
8. งานของฉันทำให้ยากที่ฉันจะเป็นคู่ชีวิตหรือพ่อแม่ในแบบที่ฉันอยากเป็น (CON8)	-	t = -22.680 .000
9. ฉันต้องสละหรือล้มเลิกสิ่งที่ฉันอยากทำเพราะความต้องการของงาน (CON9)	-	t = -22.328 .000
10. ฉันมักต้องเปลี่ยนแผนชีวิตส่วนตัวเพราะหน้าที่การทำงาน (CON10)	-	t = -17.888 .000
11. เวลาที่ใช้ไปกับงานทำให้ยากที่ฉันจะมีเวลาเพื่อรับผิดชอบหน้าที่ทางบ้าน (CON11)	-	t = -24.008 .000
12. งานของฉันสร้างความเครียดจนทำให้ยากที่ฉันจะทำสิ่งอื่นๆ ตามความสนใจของฉัน (CON12)	-	t = -19.639 .000

ตารางที่ ข.9 Reliability Statistics ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.936	12

ตารางที่ ข.10 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
CON1	30.1751	74.027	.597	.451	.934
CON2	29.8460	72.608	.657	.559	.932
CON3	29.8611	70.980	.739	.628	.929
CON4	30.0093	73.833	.551	.367	.936
CON5	30.1751	71.979	.701	.540	.931
CON6	30.1531	71.237	.788	.666	.928
CON7	30.1240	70.193	.795	.694	.927
CON8	30.1856	70.539	.775	.642	.928
CON9	29.9781	70.112	.772	.659	.928
CON10	29.8481	72.427	.688	.571	.931
CON11	30.1256	71.007	.805	.696	.927
CON12	30.0231	70.694	.717	.612	.930

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ตารางที่ ข.11 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
1. ในองค์กรนี้ พนักงานสามารถสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้ง่าย (CUL1)	+	t = -9.170 .000
2. ในภาวะที่เกิดความขัดแย้ง ผู้จัดการมีความเข้าใจเมื่อพนักงานให้ความสำคัญกับครอบครัวก่อน (CUL2)	+	t = -9.774 .000

ตารางที่ ข.11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
3. ในองค์กรนี้ เป็นเรื่องปกติที่จะพูดคุยถามไถ่ถึงเรื่องครอบครัว (CUL3)	+	t = -6.204 .000
4. พนักงานมักจะถูกคาดหวังให้นำงานกลับไปทำที่บ้านเมื่อเลิกงาน และ/หรือในวันหยุด (CUL4)	-	t = -5.495 .000
5. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรส่งเสริมให้หัวหน้ามีความเห็นอกเห็นใจต่อการดูแลบุตรของพนักงาน (CUL5)	+	t = -11.079 .000
6. พนักงานมักจะถูกคาดหวังให้มีความสำคัญกับการทำงานก่อนครอบครัว (CUL6)	-	t = -9.572 .000
7. การไม่ยอมรับการเลื่อนตำแหน่งหรือการปฏิเสธที่จะย้ายงานด้วยเหตุผลทางครอบครัว อาจส่งผลร้ายแรงต่อความก้าวหน้าของงานในองค์กรนี้ (CUL7)	-	t = -8.481 .000
8. โดยปกติผู้จัดการในองค์กรค่อนข้างเข้าใจพนักงานเรื่องภาระหน้าที่ในครอบครัว (CUL8)	+	t = -12.303 .000
9. พนักงานหลายคนไม่พอใจเมื่อพนักงานหญิงในองค์กรขยายวันลาคลอดหรือลาดูแลบุตรให้ยาวนานขึ้น (CUL9)	-	t = -9.731 .000
10. หากต้องการก้าวหน้าในองค์กรนี้ พนักงานต้องทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ไม่ว่าจะทำงานที่ทำงานหรือที่บ้าน (CUL10)	-	t = -6.396 .000
11. หากต้องการให้เป็นที่พอใจของผู้บริหารระดับสูง พนักงานในองค์กรนี้ต้องให้ความสำคัญกับงานเหนือกว่าครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวอย่างสม่ำเสมอ (CUL11)	-	t = -10.680 .000
12. ในองค์กรนี้ พนักงานที่ใช้โปรแกรมเพื่อความสมดุลของงานและครอบครัว (เช่นทำงานจากที่บ้านทำงานพาร์ทไทม์) จะถูกมองว่าไม่จริงจังกับงาน (CUL12)	-	t = -13.107 .000
13. พนักงานหลายคนไม่พอใจเมื่อพนักงานชายในองค์กรขยายวันลาดูแลบุตรให้ยาวนานขึ้น (CUL13)	-	t = -10.447 .000

ตารางที่ ข.11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ทิศทาง	t-value
14. ในองค์กรนี้เป็นเรื่องยากที่จะลางระหว่างวัน เพื่อไปจัดการเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว (CUL14)	-	t = -6.750 .000
15. องค์กรนี้ส่งเสริมให้พนักงานแบ่งเวลาสำหรับการทำงานและสำหรับครอบครัว (CUL15)	+	t = -10.211 .000
16. ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงในองค์กรนี้เห็นอกเห็นใจต่อการดูแลบุตรของพนักงาน (CUL16)	+	t = -12.170 .000
17. องค์กรนี้ให้การสนับสนุนพนักงานที่ต้องการทำงานน้อยลงเพราะเหตุผลทางครอบครัว (CUL17)	+	t = -7.842 .000
18. ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงในองค์กรนี้เห็นอกเห็นใจต่อการดูแลผู้สูงอายุของพนักงาน (CUL18)	+	t = -12.316 .000
19. ในองค์กรนี้พนักงานที่ใช้เวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น (flextime) จะมีความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้ใช้ (CUL19)	-	t = -9.022 .000
20. ในองค์กรนี้พนักงานได้รับการสนับสนุนให้สร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว (CUL20)	-	t = -10.686 .000
21. ในองค์กรนี้การมีชั่วโมงทำงานยาวนานได้รับการยกย่องมากกว่าการทำให้งานสำเร็จ (CUL21)	-	t = -7.615 .000

ตารางที่ ข.12 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.862	.861	21

ตารางที่ ข.13 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
CUL1	60.7931	151.406	.406	.269	.858
CUL2	60.9706	147.520	.478	.389	.855
CUL3	60.5506	155.763	.284	.266	.861
CUL4	60.8506	155.388	.234	.191	.863
CUL5	61.1181	145.605	.510	.423	.854
CUL6	61.5915	150.156	.441	.320	.857
CUL7	61.7081	149.576	.409	.278	.858
CUL8	61.0411	145.914	.560	.422	.852
CUL9	61.2156	146.904	.470	.509	.856
CUL10	60.8940	151.518	.328	.375	.861
CUL11	61.2207	145.711	.472	.428	.856
CUL12	61.4850	145.321	.550	.402	.853
CUL13	61.3204	145.363	.505	.545	.854
CUL14	60.8956	153.874	.295	.218	.861
CUL15	60.9306	148.204	.503	.431	.855
CUL16	61.1683	143.701	.598	.501	.851
CUL17	61.8690	151.375	.390	.310	.858
CUL18	61.3154	144.507	.567	.520	.852
CUL19	61.6820	149.404	.402	.267	.858
CUL20	61.0660	147.548	.535	.499	.854
CUL21	61.2257	149.371	.367	.216	.860

ตารางที่ ข.14 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัดคุณธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ด้านความต้องการเวลาขององค์กร

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.662	.660	5

ตารางที่ ข.15 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัดคุณธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ด้านความต้องการเวลาขององค์กร

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
CUL4	12.0506	12.210	.303	.131	.657
CUL6	12.7915	11.741	.381	.165	.626
CUL10	12.0940	10.075	.530	.336	.555
CUL11	12.4207	9.410	.539	.363	.546
CUL21	12.4257	11.010	.338	.133	.649

ตารางที่ ข.16 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัดคุณธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ด้านผลกระทบต่องาน

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.746	.744	5

ตารางที่ ข.17 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ด้านผลกระทบต่อการงาน

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
CUL7	11.2794	14.032	.401	.168	.739
CUL9	10.7869	12.133	.603	.489	.665
CUL12	11.0563	13.088	.509	.276	.702
CUL13	10.8917	11.597	.648	.525	.646
CUL19	11.2533	13.920	.397	.171	.741

ตารางที่ ข.18 Reliability Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า

Cronbach's Alpha Based		
Cronbach's Alpha	on Standardized Items	N of Items
.835	.831	11

ตารางที่ ข.19 Item-Total Statistics ของแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
CUL1	31.5306	50.679	.440	.246	.827
CUL2	31.7081	48.002	.531	.369	.819

ตารางที่ ข.19 (ต่อ)

Item	Scale				Cronbach's
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Squared	Alpha if
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Multiple Correlation	Item Deleted
CUL3	31.2881	52.834	.358	.234	.832
CUL5	31.8556	46.683	.573	.400	.815
CUL8	31.7786	47.898	.564	.364	.816
CUL14	31.6331	53.215	.249	.160	.842
CUL15	31.6681	48.420	.564	.395	.816
CUL16	31.9058	45.708	.662	.486	.807
CUL17	32.6065	51.346	.372	.268	.832
CUL18	32.0529	46.137	.631	.509	.810
CUL20	31.8035	47.586	.632	.465	.811

คำอธิบายสัญลักษณ์และตัวย่อ

^a หมายถึง ข้อคำถามที่ตัดออกไปเพื่อให้แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูงขึ้น

OCB ย่อมาจาก Organizational Citizenship Behavior

หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

CON ย่อมาจาก Work-family Conflict

หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว

CUL ย่อมาจาก Work-family Culture

หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัว

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวธนิษฐา รัตนะ
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศาสนศึกษา) มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2554
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2554-2555 เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เทลทูเทล จำกัด บางรัก กรุงเทพมหานคร 10500