

ธัญทิพย์ กองม่วง

บทความวิจัย

นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ ดร.รัชนีวรรณ วณิชยธนม

อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัว ต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในงาน

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงาน” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนงานจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน 2) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวที่มีต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรสื่อ

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงานและการตั้งใจลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัวส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งบรรจุจุดประสงค์ของงานวิจัยขึ้นนี้ ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยสะท้อนผ่านทางค่าสถิติที่แสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัว เป็นสาเหตุของการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่องค์การต่างๆ ให้ความสนใจ เพื่อนำไปควบคุมและป้องกันผลเสียที่เกิดจากการลาออกจากงานของพนักงาน

คำสำคัญ : การสนับสนุนงานจากครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว,
ความเหนื่อยหน่ายในงาน, การตั้งใจลาออกจากงาน

The Influence of family career support related to employee turnover intentions : work-family conflict and job burnout as mediators

Abstract

This study entitled "The Influence of family career support related to employee turnover intentions : work-family conflict and job burnout as mediators." The purposes of this study are as follows : 1) to study the relationship of Family career support, Work-family conflict, Job burnout and Turnover intentions. 2) to study the influences of the family career support on turnover intentions on the mediating role of work-family conflict and job burnout.

The results of this study had shown the family career support, work-family conflict, job burnout and turnover intentions. There is a mutual relation. In addition family career support had direct effects and indirect effects through the mediation of job burnout. The organizations should pay attention to control and prevent adverse effects caused by staff turnover from these variables.

Keywords : Family career support, Work-family conflict, Job burnout, Turnover intentions

บทนำ

การลาออกส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายที่สามารถคำนวณได้เป็นจำนวนเงินและไม่สามารถคำนวณให้เป็นจำนวนเงินได้อย่างชัดเจน ค่าใช้จ่ายที่สามารถประมาณได้จากการลาออกของพนักงาน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพื่อยุติการจ้างงาน เงินพิเศษสำหรับการลาออก ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการสรรหา การคัดเลือก การมอบหมายงาน การจ้างงาน การปฐมนิเทศ สำหรับพนักงานใหม่ เพื่อทดแทนพนักงานที่ลาออกไป ส่วนค่าใช้จ่ายในการลาออกของพนักงานที่ไม่สามารถประเมินออกมาเป็นจำนวนเงินได้อย่างชัดเจน เช่น ความเสียหายจากการที่ไม่มีพนักงานประจำอยู่ในตำแหน่งที่ว่าง การทำงานที่ไม่ต่อเนื่อง การขาดขวัญกำลังใจและความรู้สึกไม่มั่นคงในกลุ่มพนักงานที่ยังคงอยู่ นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายในช่วงก่อนการลาออกที่เป็นผลจากการทำงานที่ช้าลง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีการขาดงานเพิ่มขึ้น การลาออกยังมีผลกระทบในทางลบต่อการบริการ ภาพพจน์ชื่อเสียงขององค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า โดยการรับพนักงานใหม่อาจทำให้เกิดความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ราบรื่น เนื่องจากลูกค้าอาจจะรู้สึกสับสนใจที่จะติดต่อกับพนักงานคนเดิมและต้องการได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันทำให้พนักงานคนอื่นที่ยังอยู่ต้องใช้เวลาไปกับการฝึกอบรมและช่วยแก้ปัญหาให้กับพนักงานใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ ทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพลดลง (Gwen Moran, 2011)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกของพนักงานมีหลายปัจจัย เช่น ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม เป็นต้น โดยปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้มาจากบุคคลในองค์กรเท่านั้น แต่ยังมาจากสมาชิกในครอบครัวของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานอีกด้วย ครอบครัวมักมีอิทธิพลสำคัญในการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับการทำงานในลักษณะที่ส่งเสริม ให้กำลังใจในการทำงานต่อไปในองค์กร หรือทำให้เกิดความท้อแท้ เหนื่อยหน่าย จนกระทั่งคิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่

การสนับสนุนงานจากครอบครัวเป็นแหล่งสนับสนุนประมุขที่เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญ เพราะเกิดจากความผูกพันและมีความใกล้ชิดสนิทสนม บุคคลที่มีความสัมพันธ์กันในครอบครัวจะช่วยเหลือกันและกัน การสนับสนุนจากครอบครัวจึงเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมแห่งแรกที่บุคคลได้รับด้วยความเต็มใจโดยไม่มีข้อต่อรอง (ชุนชนะ รุ่งปัจฉิม, 2547) บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานในส่วนความรับผิดชอบของตนเองในองค์การได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยครอบครัวสามารถให้คำปรึกษา รับฟังปัญหาที่เกิดจากการทำงานของสมาชิกในครอบครัวได้ ชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวจึงมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน ส่งผลซึ่งกันและกัน โดยบทบาทการดูแลครอบครัวก็จะส่งผลต่องาน และบทบาทการทำงานก็จะส่งผลต่อครอบครัว ถ้าทั้งสองบทบาทมีความสมดุลกัน จะทำให้บุคคลมีการสนับสนุนงานจากครอบครัว และยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ในทางกลับกัน หากบทบาททั้งสองไม่มีความสมดุล ก็อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและก่อให้เกิดปัญหาต่อกันได้ (Thoits, 1986) เมื่อบุคคลมีหลายบทบาท แต่ละบทบาทอาจขัดแย้งกันได้ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-family Conflict) เป็นหนึ่งในรูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) ที่เกิดจากความจำเป็นหรือความต้องการจากบทบาทในการทำงานและครอบครัวไม่สามารถเข้ากันได้ในบางแง่มุม โดยงานวิจัยปัจจุบันชี้ชัดว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีลักษณะเป็นสองทิศทาง คือ บทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) และบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) ความขัดแย้งแบบ WIF และ FIW ต่างส่งผลซึ่งกันและกัน พนักงานอาจเกิดความขัดแย้งทั้งสองรูปแบบพร้อมกัน โดยสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานย่อมส่งผลมายังครอบครัว และท้ายที่สุดก็ส่งผลกลับไปยังงานได้ (Netemeyer, Boles

and McMurrian, 1996) กล่าวคือ ในขณะที่องค์การคาดหวังให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีความผูกพันในการทำงาน แต่บทบาทในครอบครัวก็ต้องการให้พนักงานรับผิดชอบภาระงานภายในบ้าน มีเวลาร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับครอบครัว ปัจจัยด้านครอบครัว เช่น สถานภาพสมรส การทำงานของคู่ครอง เวลาที่ใช้กับครอบครัว ภาระงานบ้าน หรือความรับผิดชอบต่อครอบครัว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในด้านครอบครัวมีผลกระทบต่องาน (FIW) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งบุคคล ครอบครัว และองค์การ ผลต่อบุคคลและครอบครัว พบว่ามีความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคคลสูงขึ้น กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้น และความพึงพอใจในชีวิตต่ำลง ส่วนผลต่อองค์การพบว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง อัตราการขาดงาน และการลาออกสูงขึ้น มีความผูกพันต่อองค์การลดลง และมีผลิตผลต่ำลง ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและส่งผลกระทบต่อความทุ่มเทในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ อาการอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานานจากการทำงานที่มากเกินไป (Maslach, 1986) มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลให้พลังในการทำงานลดลง ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ๆ จนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การแย่ลง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และครอบครัวลดลง ความผูกพันต่อองค์การลดลง มีพฤติกรรม การขาดงาน และเกิดความคิดที่จะลาออกจากงานในที่สุด (Freudenberger, 1974)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการ

ตั้งใจลาออกของพนักงานโดยมีงานที่ขัดแย้งกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาถึงระดับของการตั้งใจลาออกของพนักงาน ระดับการสนับสนุนของครอบครัว ระดับของงานที่ขัดแย้งกับครอบครัว และระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานให้สอดคล้องกัน โดยความสำเร็จของชีวิตการทำงานที่ทุกคนต้องการคือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากในการพัฒนาคนและพัฒนาองค์การในทุกระดับ และเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และลดการตั้งใจลาออกของพนักงานที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนงานจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการตั้งใจลาออกของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัว ต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในงาน

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสนับสนุนงานจากครอบครัว ศึกษาตามแนวคิดของเฮ้าส์ (House, 1981) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) 2) การสนับสนุนทางด้านการประเมินคุณค่า (Appraisal Support) 3) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) 4) การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร (Instrumental Support)

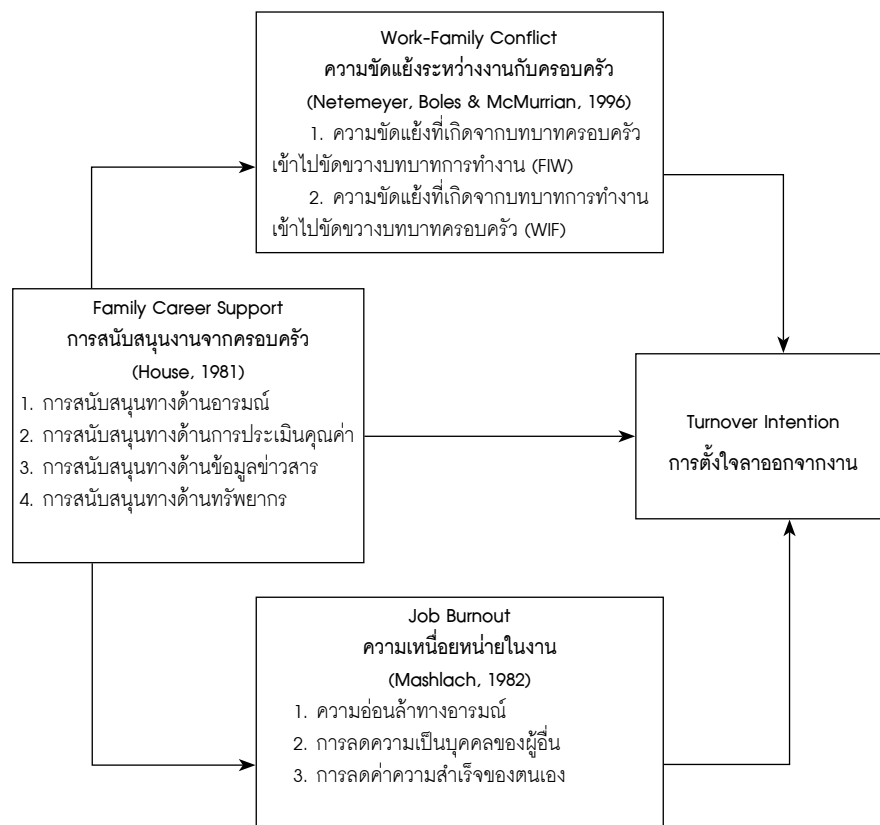
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) ศึกษาตามแนวความคิดของ Netemeyer, Boles & McMurrian (1996) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ความ

ขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interference with Work : FIW) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความรับผิดชอบของบทบาทในครอบครัวส่งผลกระทบต่อบทบาทในการทำงานของบุคคล 2) ความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interference with Family : WIF) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดจากความรับผิดชอบของบทบาทในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทในครอบครัวของบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) ศึกษาตามแนวคิดของมาสลาซและแจ๊คสัน (Maslach And Jackson, 1986) แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) 2) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) 3) การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment)

การตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover Intentions) หมายถึง ความนึกคิดที่พนักงานจะลาออกจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหางานใหม่เพื่อวางแผนลาออกจากงานเดิมไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือโยกย้ายงานไปทำงานแห่งอื่น ซึ่งเป็นไปโดยความสมัครใจของพนักงาน อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง ทั้งนี้ไม่รวมถึงการพ้นจากการเป็นสมาชิกโดยอยู่นอกการควบคุม เช่น การเกษียณ การตาย การถูกไล่ออก การถูกปลดออก หรือการโยกย้ายภายใน เป็นต้น ทั้งนี้ กรอบแนวคิดแสดงได้ดังภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
- สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
- สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการตั้งใจลาออกจากงาน
- สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน
- สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน
- สมมติฐานที่ 6 การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานทั้งทางตรง และผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงาน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 613 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2557) แบ่งออกเป็น พนักงานรายวัน จำนวน 165 คน และพนักงานรายเดือน จำนวน 414 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกพนักงานรายเดือน จำนวนทั้งสิ้น 414 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดของ แฮร์ (Hair, 2006) ซึ่งเสนอว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต้องมีขนาดอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปรที่ศึกษา สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด 10 ตัวแปร ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้จึงเป็น 200 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. การสนับสนุนงานจากครอบครัว ศึกษาตามแนวคิดของ House (1981)

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์
- 2) การสนับสนุนทางด้านการประเมินคุณค่า
- 3) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร
- 4) การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร

ตัวแปรสื่อ ได้แก่

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ศึกษาตามแนวคิดของ Netemeyer, Boles & McMurrian (1996) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

- 1) ความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน
(Family Interference with Work : FIW)
- 2) ความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว
(Work Interference with Family : WIF)

2. ความเหนื่อยหน่ายในงาน ศึกษาตามแนวคิดของ Maslach (1982) ซึ่งแบ่งความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
- 2) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น
- 3) ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. การตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

3. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดการประมาณค่าแบบ Likert Scale 5 ระดับ ได้แก่ แบบสอบถามการสนับสนุนงานจากครอบครัว (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย, ... , เห็นด้วยอย่างยิ่ง) เป็นการถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการสนับสนุนงานจากครอบครัว เช่น เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจเกี่ยวกับงาน สมาชิกในครอบครัวจะแสดงความเห็นอกเห็นใจท่าน, สมาชิกในครอบครัวให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานแก่ท่านเสมอ เป็นต้น, แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย, ... , เห็นด้วยอย่างยิ่ง) เช่น หน้าที่การงานของท่าน ทำให้ท่านไม่สามารถให้เวลากับครอบครัวได้ตามที่ท่านต้องการ, เวลาว่างจากการทำงานของท่าน ไม่ตรงกับเวลาว่างของสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น, แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย, ... , เห็นด้วยอย่างยิ่ง) เช่น ท่านรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวเมื่อคิดว่าจะต้องมาทำงาน, ท่านพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการผู้อื่นเสมอ เป็นต้น, และแบบสอบถามการตั้งใจลาออกจากงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย, ... , เห็นด้วยอย่างยิ่ง) เช่น ท่านคิดว่าบริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน, ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศการรับสมัครงานตามที่ต่างๆ เป็นต้น

สำหรับวิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน จากนั้นนำการพิจารณามาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of Consistency : IOC) นำแบบสอบถามที่ได้จากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Try Out) เพื่อนำผลมาตรวจให้คะแนน และทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (t-test) และนำข้อคำถามที่ยังเหลืออยู่มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ดังรายละเอียด ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นและจำนวนข้อของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อ
1.แบบสอบถามการสนับสนุนงานจากครอบครัว	.925	23
2.แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	.957	28
3.แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน	.839	16
4.แบบสอบถามการตั้งใจลาออกจากงาน	.962	10

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยขออนุญาตเก็บกลุ่มตัวอย่างพนักงานรายเดือนทั้งหมด

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับตัวอย่างโดยผ่านทางส่วนกลางของสายงานต่างๆ โดยชี้แจงว่าผู้ตอบไม่ต้องระบุชื่อ และผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้ตอบ

3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาแล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows Version 20 และโปรแกรมเสริม AMOS (Analysis of Moment Structures) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์และทดสอบดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับของการสนับสนุนงานจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงานและการตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ในการทดสอบสมมติฐานจะทดสอบโดยใช้การทดสอบสถิติต่างๆ โดยสมมติฐานที่ 1-5 ทดสอบโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียสัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และสมมติฐานที่ 6 ใช้การวิเคราะห์เส้นทางส่งผล (Path Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรายเดือนบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 414 คน แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 221 ฉบับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 และเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 57 สถานภาพโสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 อายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 7-9 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร

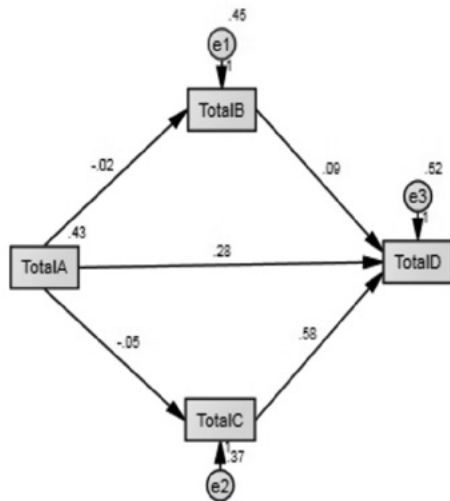
ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	1	2	3	4
1. การสนับสนุนงานจากครอบครัว	3.40	.66	-			
2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	2.77	.67	-.016	-		
3. ความเหนื่อยหน่ายในงาน	2.89	.60	-.053	.698**	-	
4. การตั้งใจลาออกจากงาน	2.98	.84	.193**	.363**	.461**	-

**p<.01

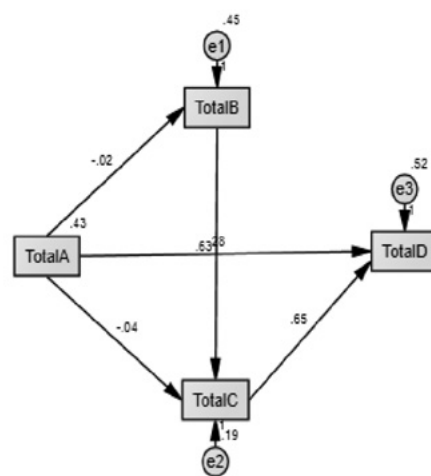
จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.016 และ -.053 ตามลำดับ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .193 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานและการตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .698 และ .363 ตามลำดับ และความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .461 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ผลการทดสอบเส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) การเป็นตัวแปรสื่อของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่า โมเดลตั้งต้น (ภาพประกอบ 2) ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-Square = 147.100, df=1, p-value = .000) จึงทำการปรับโมเดลใหม่ โดยพิจารณาเชื่อมโยงตัวแปรเพิ่มเติมตามค่าจากตาราง Modification Indices (ตารางที่ 3) และวิเคราะห์โมเดลใหม่ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น (Chi-Square = .776, df=1, p-value = .378) ดังภาพประกอบ 3 โดยมีค่าสถิติของโมเดลดังตารางที่ 4

ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปร (ก่อนปรับโมเดล)

ภาพประกอบ 3 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปร (หลังปรับโมเดล)

หมายเหตุ : TotalA คือ การสนับสนุนงานจากครอบครัว, TotalB คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, TotalC คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน และ TotalD คือ การตั้งใจลาออกจากงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่า Modification Indices จากโปรแกรม AMOS ที่ใช้ในการปรับแต่งโมเดล

Modification Indices (Group number 1 - Default Model)

Covariances : (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e1 <--> e2	107.270	.284

Variances : (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
--	------	------------

Regression Weights : (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
TotalC <--- TotalB	107.242	.628
TotalB <--- TotalC	106.968	.774

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของโมเดล

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	9	.776	1	.378	.776
Saturated model	10	0	0		
Independence model	4	214.716	6	.000	35.786

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.006	.998	.982	.100
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.137	.697	.494	.418

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	Rho1	Delta2	Rho2	
Default model	.996	.978	1.001	1.006	1.000
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRARIO	PNFI	PCFI
Default model	.167	.166	.167
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	6.363
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	208.716	164.502	260.351

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.004	.000	.000	.029
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	.976	.949	.748	1.183

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.000	.000	.170	.497
Independence model	.398	.353	.444	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	18.776	19.195	49.359	58.359
Saturated model	20.000	20.465	53.982	63.982
Independence model	22.716	222.902	236.309	240.309

ECVI

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	.085	.086	.115	.087
Saturated model	.091	.091	.091	.093
Independence model	1.012	.811	1.247	1.013

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	1090	1882
Independence model	13	18

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยด้านอารมณ์และด้านการประเมินคุณค่า และด้านข้อมูลข่าวสาร พบความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adams, King & King (1996), Ford et al. (2007) ตติยา เอ็มขันตร (2542) และปนัดดา เลิศวรสิริกุล (2546) ที่พบว่า การสนับสนุนด้านอารมณ์ ด้านการประเมินคุณค่า และด้านข้อมูลข่าวสารจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งด้านบทบาทการทำงานก้าวเก่าย บทบาทครอบครัว และบทบาทครอบครัวก้าวเก่ายบทบาทการทำงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีระดับการสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แต่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Karatepe & Bekteshi (2007), Kirrane & Buckley (2004) ที่พบว่า การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว ส่วนด้านทรัพยากร พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) ที่พบว่า พนักงานบริการมีระดับการสนับสนุนจากครอบครัวด้านการประเมินคุณค่าอยู่ในระดับสูง รวมทั้งพนักงานบริการส่วนใหญ่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะทำให้การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินคุณค่าในระดับใดก็จะมีผลต่อความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน จึงส่งผลให้การสนับสนุน

จากครอบครัวด้านการประเมินคุณค่าไม่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนงานจากครอบครัวทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rondal (1995) ที่ศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อครูและผู้บริหารโรงเรียน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทรัพยากร และด้านการประเมินคุณค่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cooper (2011) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้านจากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสนับสนุนงานจากครอบครัวทางด้านการประเมินคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง และงานวิจัยของ Etzion (1984) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมช่วยลดผลกระทบของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งพบว่าองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอารมณ์ พบความสัมพันธ์ทางลบในด้านการประเมินคุณค่า ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร ส่วนด้านอารมณ์ พบความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Cooper (2011) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้านจากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

การสนับสนุนงานจากครอบครัวทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ หอมไกล ต้นสัก (2553) ที่พบว่า การสนับสนุนทาง

สังคมแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ Maertz et al. (2007) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกของนักสังคมสงเคราะห์ อาจเนื่องจากลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่มีความใกล้ชิดเหมือนครอบครัวดูแลซึ่งกันและกันมากกว่าเจ้านายกับลูกน้อง ดังนั้นการที่พนักงานมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวก็จะได้รับคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง ทำให้พนักงานมีความผ่อนคลายและไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัวทางด้านการประเมินคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Saks (2006) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินคุณค่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากการสนับสนุนงานจากครอบครัวทางด้านข้อมูลข่าวสารและด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Eisenberger et al. (2002) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานค้าปลีก จำนวน 493 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออกจากงาน

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกจากงาน เมื่อแบ่งเป็นรายด้านพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทครอบครัวเข้าไปขัดขวางบทบาทการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Greenhaus and Beutell (1985) ที่ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านครอบครัวไว่ว่าเกิดจากความกดดันในบทบาทการมีส่วนร่วมในครอบครัว ในเรื่องของลักษณะบทบาทที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านต่างๆ และ Burke (1988) ได้ทำการศึกษาผลกระทบหรือผลลัพธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มากขึ้น

จะมีความพึงพอใจในงานลดลงและความตั้งใจลาออกจากรางานสูง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากรางาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา จิตวิมลรัตน์ (2553) ที่พบว่าความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลาในระดับสูง จะมีความตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูง ในขณะที่พนักงานที่มีความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลาในระดับต่ำ ก็มีความตั้งใจลาออกจากรางานในระดับต่ำ เช่นเดียวกันกับ Boyar et.al. (2005) ได้ศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่า ความขัดแย้งจากการทำงานเข้าไปขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลาออกจากรางานก่อนเวลา

ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกจากรางาน เมื่อแบ่งเป็นรายด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากรางาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หอมไกล ต้นสัก (2553 : 54) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากรางานของพยาบาล โรงพยาบาลเชียงใหม่ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากรางานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกล่อล้อน้ำทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากรางานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร กุมภาคม (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและความตั้งใจลาออกของพยาบาล โดยความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกล่อล้อน้ำทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่าย

ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณนุช งามวงศ์ (2548) ที่พบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลแตกต่างกัน จะมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายสูง ความตั้งใจลาออกจากรางานก็จะสูงเป็นปฏิภาคตรงด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจะทำให้พนักงานไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยลง ขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ล้มเหลวในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่างๆ

การสนับสนุนงานจากครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานทั้งทางตรงและผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากผลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) พบว่า

1. การสนับสนุนงานจากครอบครัวส่งผลโดยตรง (Direct Effect) ต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เท่ากับ -0.016
2. การสนับสนุนงานจากครอบครัวส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน เท่ากับ -0.053 โดยเป็นผลทางตรง (Direct Effect) เท่ากับ -0.042 และทางอ้อม (Indirect Effect) เท่ากับ -0.011
3. การสนับสนุนงานจากครอบครัวส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อการตั้งใจลาออกจากรางานของพนักงาน เท่ากับ $.193$ โดยเป็นผลทางตรง (Direct Effect) เท่ากับ $.219$ และทางอ้อม (Indirect Effect) เท่ากับ -0.025 ซึ่งการส่งผลทางอ้อมนั้นมีความเหนื่อยหน่ายเป็นตัวแปรสื่อ
4. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่เป็นตัวแปรสื่อของการสนับสนุนงานจากครอบครัวกับการตั้งใจลาออกจากรางานของพนักงานโดยตรง แต่ส่งผลผ่านความเหนื่อยหน่ายในงาน
5. ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (Partial Mediator) ของการสนับสนุนงานจากครอบครัวกับ

การตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน เท่ากับ .472 ซึ่งเป็นผลทางตรง (Direct Effect) ต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ตัวแปรการสนับสนุนงานจากครอบครัวเป็นสาเหตุของการตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานไปยังการตั้งใจลาออก ความเหนื่อยหน่ายในงานจึงมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อของสาเหตุดังกล่าวไปยังการตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2542) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มี 4 ปัจจัย เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1) ปัจจัยด้านครอบครัวและส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านองค์การ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่า

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกจากงานที่นำมาศึกษานั้นได้แก่ การสนับสนุนงานจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่า การสนับสนุนงานจากครอบครัวด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนับสนุนงานจากครอบครัวด้านอารมณ์ ด้านการประเมินคุณค่า ด้าน

ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การสนับสนุนงานจากครอบครัว ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน พบว่า ตัวแปรการสนับสนุนงานจากครอบครัวส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่วนความเหนื่อยหน่ายในงานไม่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออกจากงาน แต่ส่งผลผ่านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไปยังการตั้งใจลาออกจากงาน

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานซึ่งทั้งสองตัวแปรนี้ต่างส่งผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเหล่านี้โดยการจัดให้มีการอบรมประจำการ ป้องกันสิ่งที่อาจให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เกิดจากบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน หมั่นตรวจสอบทบทวนแก้ไขภาวะเสียไม่เอื้ออำนวยกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว ปรับสภาพการทำงานจากการทำเพียงลำพังให้เป็นการทำงานเป็นทีม และปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้สามารถสื่อสารได้หลายทาง รวมทั้งองค์การควรให้การยอมรับในความคิดเห็นของพนักงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการ

สร้างสรรค์กิจกรรมให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กันในการทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวจะสามารถทำให้ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานลดลง และส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น รวมทั้งอัตราการลาออกของพนักงานก็ลดลงด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานของบริษัทธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครเพียงอย่างเดียว ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตจำกัด ดังนั้นควรจะมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น โดยศึกษากับผู้ประกอบการอาชีพในสายงานอื่นๆ เช่น กลุ่มงานข้าราชการ พยาบาล ครู เป็นต้น รวมทั้งทำการศึกษา กับธุรกิจประเภทอื่นๆ ที่แตกต่างกันไป เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้และก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตของตัวแปรอิสระนอกเหนือจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน เช่น บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ เพื่อให้งานวิจัยมีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น **A**

รายการอ้างอิง

- บุษณะ รุ่งปัจฉิม. (2547). *ประมวลสาระชุดวิชาจิตวิทยาครอบครัวและครอบครัวศึกษา หน่วยที่ 1-4*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ตติยา เอ็มบุตร. (2542). *ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา.
- ปนัดดา เลิศวรสิริกุล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม และความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัว : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายบัญชีในสำนักงานใหญ่ของเครือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. (งานวิจัยส่วนบุคคล). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ประวิทย์ งามวงศ์. (2548). *ความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วนิดา จิตวิมลรัตน์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขนาดใหญ่/สังกัดภาครัฐ เขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุทธิณีย์ แก้วเจริญ. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สมรัตน์ ดอกเขียว. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนงาน การสนับสนุนจากครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุริย์พร กุมภคาม. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาล โรงพยาบาลพระรัตนราชธานี*. การประชุมวิชาการกระทรวงสาธารณสุข.
- หอมไกล ต้นลัก. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากการงานของพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม จังหวัดเชียงใหม่*. (งานวิจัยส่วนบุคคล). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Articles & Journal

- Adams, G.A., King, L.A., & King, D.W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Boyar, S.L., Maertz, C.P., Mosley, D.C., Carr, J.C., (2005). The impact of work/family demand on work-family conflict. *Journal of Managerial Psychology*, 23, 215-235.
- Burke, R.J. (1988). Some Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict. In E.B. Goldsmith (ed.) *Work and Family Theory, Research and Applications*. California : SAGE. Publications Inc.

- Cooper, Cary L., Philip, Dewe J., & O'Driscoll, Michael P. (2011). Organizational stress : A review and critique of theory, Thousand Oaks : Sage. *Research and Application* (pp.79-114).
- Eisenberger, R., R. Huntington, S. Hutchison, & D. Sowa. (2002). Perceived organization support. *Journal of applied psychology* 70, 500-507.
- Etzion, Dalia., Eden, Dov., and Lapidot, Yael. (1984). Relief From Job Stress and Burnout. Reserve Service as a Repute, *Journal of Applied Psychology* 83, 557-585.
- Freudenberger, J.H. (1974). Stuff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gwen Moran. (2011). *This story appears in the September 2011 issue of Entrepreneur*. <http://www.entrepreneur.com/article/220254>
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Alderson, R.E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). New Jersey : Pearson.
- House, J.S. (1981). Work Stress and Social Support. Massachusetts : Addison-Wessley, 22-26.
- House, J.S. (1985). Measures and concepts of social support. In : Cohen S., Shyme editors. *Social Support and Health*. Orlando, Academic Press, 83-108.
- Karatepe, O.M., & Bekteshi, L. (2007). Antecedent and outcomes of work-family facilitation and family-work facilitation among frontline hotel employees. *International Journal of Hospitality Management* : 1-12.
- Kirrane, M., & Buckley, F. (2004). The Influence of Support Relationships on Work-Family Conflict : Differentiating Emotional from Instrumental Support. *Equal Opportunities International*, 23, 78-96).
- King, L.A., Mattimore, L.K., King, D. W., & Adams, G.A. (1995). Family Support Inventory for Workers : A new measure of perceived social support from family member. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 235-258.
- Maertz, C.P., Griffeth, R.W., Campbell, N.S. and Allen, D.G. (2007), "The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.28, pp.1059-1075.
- Maslach, C., and Jackson, S.E. (1980). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout the cost of caring*. New Jersey : Prentice Hall.
- Maslach Christina. (1986). *Burnout : The Cost of Caring*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Netemeyer, R. G., J. S. Boles, & R. McMurrian. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*. 81, 400-410.
- Ronald J. Burke. (1995). A Longitudinal Study of Psychological Burnout in Teacher. *Human Relations* February 1995 48, 187-202.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-617
- Thoits, P.A. (1986). Social Support as Coping Assistance. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 416-423.