



ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว: กรณีศึกษาของพนักงานขายนอกสถานที่  
ธุรกิจโทรศัพท์มือถือในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

**Work to Family Conflict: A Case Study of Mobile Sellers in the Mobile Business  
in Southern Thailand**

ชุกวัญ เย็นใจชน

**Chookwan Yenjaichon**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Business Administration  
Prince of Songkla University**

**2563**

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคล  
ที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ.....

(นางสาวชอุษา เย็นใจชน)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวชัชวัญ เย็นใจชน)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว:กรณีศึกษาของพนักงานขาย นอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง
ผู้เขียน	นางสาวชัชวัญ เย็นใจชน
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ในกรณีของพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เพื่อให้ทราบถึงความขัดแย้งและปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เพื่อให้เป็นแนวทางให้แก่องค์กรลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเลือกพนักงานขายนอกสถานที่ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างด้วยวิธีการสุ่มแบบลูกโซ่ มีจุดเริ่มต้นจาก 5 องค์กรในธุรกิจโทรศัพท์มือถือ และพนักงานมีอายุงานไม่น้อยกว่า 3 เดือน โดยให้ผู้ให้ข้อมูลแนะนำผู้ให้ข้อมูลรายต่อไปจนกระทั่งได้ข้อมูลอิ่มตัวจำนวน 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ผลการศึกษาพบปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว 12 ปัจจัย โดยแบ่งเป็น (1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริม ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลา ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยด้านการขาดสวัสดิการ ปัจจัยด้านการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม นอกจากนั้นยังพบปัจจัยที่มีความแตกต่างได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านสุขภาพ จากการทำงานในพื้นที่เสี่ยงอันตรายต่อเหตุการณ์ความไม่สงบและลักษณะของการทำงานที่มีการเดินทางเป็นประจำทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ (2) ปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม และยังพบปัจจัยที่มีความแตกต่างได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า จากการทำงานร่วมกับลูกค้าเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดความผูกพัน สนับสนุนทำให้ลดความกดดันจากการทำงานที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ นำมาสู่แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความตั้งใจในการลาออกจากองค์กร

**คำสำคัญ :** ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว, พนักงานขายนอกสถานที่, ปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

<b>Thesis Title</b>	Work to Family Conflict: A Case Study of Mobile Sellers in the Mobile Business in Southern Thailand
<b>Author</b>	Ms.Choo-kwan Yenjaichon
<b>Major Program</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2019

### **ABSTRACT**

The objective of this research was examining work to family conflict of mobile sellers in the business in southern of Thailand for realize the conflict factors and to be a guideline for the organization to reduce work to family conflicts. Data collection was conducted by interviewing key informants: selecting mobile sellers in southern of Thailand by using Snowball sampling method that beginning with 5 organizations in the mobile business and their work experience minimum of 3 months. The key informants suggest the next informant until the data were saturated, total 11 informants. The data was analyzed by using the concept of work to family conflict.

The study found 12 factors affection work to family conflict that divided into 2 characteristics. (1) Factors that create and promote to work to family conflict are Time-based, stress-based, behavior-based, lack of welfare, and non-coworker support. That is consistent with the literature review. In addition, Factors that are different are safety factor and health factor due to working in hazardous areas and the work character that is traveling regularly causes health problems. (2) Factors that reduce work to family conflict are Time-based, welfare support, and coworker support that is consistent with the literature review. In addition, the study found different factor is customer support due to working with customers for a long time until being intimate. Intimacy can reduce the stress from work that causes work to family conflict. The factors lead ways to reduce work to family conflict for the purpose of employees to work more efficiently and reduce the intention to leave the organization.

**Keywords:** Work to family conflict, Mobile sellers

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว กรณีศึกษา : พนักงานขาย  
นอกสถานที่ ธุรกิจโทรศัพท์มือถือ เขตภาคใต้ตอนล่าง สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก  
อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธีณี ฤกษ์ขำ ที่เสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ  
ความรู้วิจัย ตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนการจัดทำวิทยานิพนธ์  
ให้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร. ปาริชาติ จันท์ศรีบุตร  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี และ ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ  
และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในงานวิจัย เป็นอย่างมาก คณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดการศึกษาในหลักสูตร รวมถึงบุคลากร  
ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ทุกท่านที่ได้ให้สัมภาษณ์  
นำมาซึ่งข้อมูลในการวิจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบิด มารดา สมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา  
ตลอดจนเพื่อนร่วมหลักสูตร MBA รุ่นที่ 15 ทุกท่านที่อยู่เคียงข้างกัน คอยให้คำปรึกษาการทำงาน  
และการเรียนร่วมกันมา

ชูขวัญ เย็นใจชน





## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.3 ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดน.....	17
2.2.4 แนวคิดความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว.....	17
2.2.4.1 ความหมายของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว.....	18
2.2.4.2 รูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัว.....	19
2.2.4.3 ประเภทของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว.....	20
2.2.4.4 ปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	21
2.2.4.5 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	32
2.2.4.6 แนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานและครอบครัว.....	34
2.2.4.7 ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	37
2.2.4.8 แนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	40
<b>บทที่ 3</b> ระเบียบวิธีการวิจัย.....	43
3.1 วิธีการวิจัย.....	43
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	45
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา.....	47
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัย.....	48
4.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	49
4.2 ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	50
4.2.1 ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ.....	50
4.2.2 ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก.....	53
4.2.3 ปัจจัยด้านความเครียด.....	55
4.2.4 ปัจจัยด้านพฤติกรรม.....	58
4.2.5 ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย.....	59
4.2.6 ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ.....	62
4.2.7 ปัจจัยการขาดสวัสดิการ.....	66
4.2.8 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....	68
4.2.9 ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....	71

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2.10 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว.....	74
4.2.11 ปัจจัยด้านสุขภาพ.....	76
4.2.12 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า.....	78
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b> .....	<b>80</b>
5.1 สรุปผล.....	80
5.1.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง.....	80
5.1.2 ทฤษฎีบทบาท.....	82
5.1.3 ทฤษฎีขอบเขตและเขตแดน.....	82
5.1.4 แนวคิดของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	83
5.1.4.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมความขัดแย้งจากการทำงานต่อ ครอบครัว.....	87
5.1.4.2 ปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว.....	93
5.2 แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....	97
5.2.1 การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากตนเอง.....	97
5.2.2 การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากบุคคลรอบข้าง.....	99
5.2.3 การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากองค์กร.....	100
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย.....	104
5.3.1 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงปฏิบัติ.....	104
5.3.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี.....	105
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย.....	107
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	118
ประวัติผู้เขียน.....	120

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 2.1	ตารางทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความขัดแย้งของ การทำงานต่อครอบครัว.....25
ตารางที่ 2.2	ตารางการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งเสริม ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....32
ตารางที่ 4.1	ตารางแสดงข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....49
ตารางที่ 4.2	การพบปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....50
ตารางที่ 4.3	การพบปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....53
ตารางที่ 4.4	ตารางการพบปัจจัยด้านความเครียดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....55
ตารางที่ 4.5	ตารางการพบปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....58
ตารางที่ 4.6	ตารางการพบปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....60
ตารางที่ 4.7	ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....63
ตารางที่ 4.8	ตารางการพบปัจจัยการขาดสวัสดิการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....66
ตารางที่ 4.9	ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....69
ตารางที่ 4.10	ตารางการพบปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....72
ตารางที่ 4.11	ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....75
ตารางที่ 4.12	ตารางการพบปัจจัยด้านสุขภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....77
ตารางที่ 4.13	ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าของผู้ให้ข้อมูล.....78
ตารางที่ 5.1	สรุปปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องตามแนวคิดความขัดแย้งของการทางาน ต่อครอบครัว.....86
ตารางที่ 5.2	เปรียบเทียบการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริม ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว.....87
ตารางที่ 5.3	เปรียบเทียบการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของ การทำงานต่อครอบครัว.....93

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
ภาพที่ 2.1	แผนผังปัจจัยของความขัดแย้งของบทบาทการทำงานและครอบครัว.....	31



ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว: กรณีศึกษาของพนักงานขายนอกสถานที่  
ธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง  
**Work to Family Conflict: A Case Study of Mobile Sellers in the Mobile Business  
in Southern Thailand**

ชุกวัญ เย็นใจชน  
**Chookwan Yenjaichon**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University**

2562

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ครอบครัวเป็นสถาบันรากฐานของชีวิตเป็นจุดต้นกำเนิดพฤติกรรม ทักษะ และ วัฒนธรรมของบุคคล (ปรเมธี วิมลศิริ, 2558) ความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทักษะ และความสุข โดยงานวิจัยของอัจฉรา สุขารมณ (2559) พบว่าครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการดูแลจากสมาชิกในครอบครัวไม่มีความขัดแย้งภายในครอบครัวจะทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี และมีกำลังใจในการแก้ไขปัญหาในชีวิต ดังนั้นความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคคลโดยตรง ซึ่งแต่ละบุคคลมีหน้าที่และบทบาทที่แตกต่างกันในครอบครัว เช่น บทบาทหน้าที่ของบุตรในการศึกษาเล่าเรียน บทบาทของพ่อและแม่ทำหน้าที่เลี้ยงดูบุตร รวมถึงการหารายได้เลี้ยงดูครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสังคมปัจจุบันการยอมรับความเสมอภาคระหว่างเพศในการทำงานมีมากยิ่งขึ้น ทำให้ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงต่างมีบทบาทในการทำงานหารายได้ ร่วมกับบทบาทการดูแลสมาชิกในครอบครัว โดยไม่ใช่เพียงแต่หน้าที่ของเพศหญิงเท่านั้น ดังนั้นผู้ที่มิบทบาทของการทำงานและครอบครัวต้องรักษาสมดุลของการทำงานและชีวิตครอบครัว มิฉะนั้นอาจเกิดผลกระทบต่อบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้ ซึ่งทั้งสองบทบาทมีความคาดหวังและความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น บทบาทของการทำงานคือการเป็นพนักงานที่ทุ่มเทเวลาให้แก่การทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่บทบาทของชีวิตครอบครัวคือการดูแลเอาใจใส่ การทำกิจกรรมร่วมกันหรือการพูดคุยภายในครอบครัว ดังเช่นงานวิจัยของ Jongudomkarn และ Camfield (2006) พบว่าครอบครัวที่มีเด็กหรือผู้สูงอายุ พนักงานมักมีความกังวลใจที่จะออกจากบ้านไปทำงานเนื่องจากไม่สามารถปล่อยให้เด็กหรือผู้สูงอายุอยู่บ้านตามลำพังได้ หากไปทำงานก็จะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในครอบครัวได้ หรือหากไม่สามารถทำงาน ว่างงานหรือขาดงาน ก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง ซึ่งจากการรับหน้าที่ทั้งสองบทบาทอาจส่งผลให้ขาดสมดุลของชีวิตและการทำงาน

สมดุลของชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance) มีต้นกำเนิดมาจากคำว่า นโยบายที่เหมาะสมกับครอบครัว (Family-friendly Policies) ในทศวรรษที่ 1990 จากนโยบายขององค์กรเพื่อช่วยเหลือพนักงานเพศหญิงที่มีบุตร เนื่องจากมีบทบาทในการเข้ามาทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประสบกับสภาวะความเครียดจากบทบาทการทำงานและการดำเนินชีวิตครอบครัว จึงทำให้

งานวิจัยในขณะนั้นมุ่งการศึกษาไปที่เพศหญิง ต่อมาความเครียดที่เกิดจากการทำงานและครอบครัวเกิดขึ้นกับทั้งเพศหญิงและชาย ทำให้งานวิจัยนิยมเปลี่ยนมาใช้คำว่า Work-life Balance หรือความสมดุลของชีวิตและการทำงาน (ธนินฐา รัตนะ, 2558) ซึ่งหมายถึงการบริหารเวลาในบทบาทการดำเนินชีวิตส่วนบุคคลและการทำงานให้เหมาะสม (ขนิษฐนันท์ อินทุลักษณ์ และ อริย์วรรณ อ่วมธานี, 2557) หากไม่บริหารให้เกิดความสมดุลย่อมเกิดความขัดแย้งขึ้นของบทบาท โดยเฉพาะบทบาทของครอบครัวและการทำงาน เช่น การทุ่มเทให้กับการทำงานและมีเวลาให้ครอบครัวน้อยลง อาจทำให้เกิดความขัดแย้งภายในครอบครัวเนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในครอบครัวได้ เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นก็จะทำให้เกิดความเครียด ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลงอีกด้วย ซึ่งมีผลกระทบต่อทั้งสองบทบาท ต่อมานักวิจัยจึงนิยมศึกษาเฉพาะความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว (David, 2003)

ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว (Work and Family Conflict) หมายถึงความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและครอบครัวที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความกดดันต่อผู้ที่รับหน้าที่ทั้งสองบทบาทจากการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบทบาทใดบทบาทหนึ่ง (Alam, Sattar, & Chaudhury, 2011; Greenhaus & Beutell, 1985; Tabassum, Farooq, & Fatima, 2017) ซึ่งความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและครอบครัวที่ไม่สมดุลกัน นำมาสู่ความรู้สึกในเชิงลบต่อการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง การขาดงานหรือการลาออก (อรชูลี เตียวพิพิธพร, 2553; Balmforth & Gardner, 2006; Choi, 2013; Hammer, Bauer, & Grandey, 2003; Hoobler, Hu, & Wilson, 2010; Leaptrott & Mcdonald, 2011)

ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) ความขัดแย้งของครอบครัวต่อการทำงาน เช่นการใช้เวลางานทำเรื่องในครอบครัว หรือการหยุดงานเพื่อมาดูแลบุตร (2) ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลาและไม่มีเวลาให้กับครอบครัว หรือเกิดความเครียดจากการทำงานจนไม่อยากพูดคุยกับคนในครอบครัว อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ Haines, Marchand, Rousseau และ Demers (2008) และงานวิจัยของ Colombo และ Ghislieri (2008) พบว่าความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเกิดขึ้นได้บ่อยและมีผลเชิงลบในด้านของจิตใจมากกว่าความขัดแย้งของครอบครัวต่อการทำงาน เนื่องจากบทบาทในสถาบันครอบครัวมีความสำคัญต่อจิตใจมากกว่าบทบาทของการทำงาน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานขายนอกสถานที่มีลักษณะของงานที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากการทำงานที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางเพื่อไปปฏิบัติงานรวมถึงทำงานนอกสถานที่กว่าร้อยละ 75 ของเวลาปฏิบัติงาน และใช้เวลาทำงานในสำนักงานเพียงร้อยละ 25 ของเวลาปฏิบัติงาน (Beauregard, Basile, & Canonico, 2013) อาจทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง

(Venezia, Allee, & Schwabe, 2008) ความกดดันจากเป้าหมายในการขายสินค้าทำให้พนักงานเกิดความเครียด การแบ่งเวลาในการทำงานจากตารางเวลางานที่ไม่แน่นอนและการทำงานติดต่อกันผ่านทางโทรศัพท์หรือทางออนไลน์ตลอดเวลา อาจทำให้แบ่งเวลาไม่สมดุลจนทำให้การทำงานเข้ามารบกวนชีวิตครอบครัว (Crawford, Maccalman, & Jackson, 2011) อีกทั้งการทำงานนอกสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ทำให้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดน้อยลงจนอาจไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน (Almeida et al., 2016) ซึ่งจากความเหนื่อยล้า ความกดดันและความเครียด อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ทั้งนี้จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวพบว่าปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลา ความเครียดและพฤติกรรม โดยปัจจัยเรื่องด้านเวลาเกิดจากเวลาในการทำงานเข้ามารบกวนเวลาที่ใช้ในบทบาทของครอบครัว เช่น การทำงานผ่านทางโทรศัพท์หรือเครื่องมือสื่อสารขณะที่ใช้เวลากับครอบครัว หรือการไม่สามารถลงงานเพื่อทำกิจกรรมสำคัญของครอบครัว (อรชูลี เตียวพิพิชพร, 2553; Kalliath & Kalliath, 2014; Schiemana & Youngb, 2013) ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานทำให้เกิดบรรยากาศที่กดดันภายในครอบครัว เช่น ความเครียดจากการทำงานทำให้ไม่อยากพูดคุยกับคนในครอบครัว หรือความเครียดทำให้แสดงอารมณ์ในเชิงลบต่อสมาชิกในครอบครัว (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; Tabassum et al., 2017) และปัจจัยด้านพฤติกรรมจากการนำพฤติกรรมที่แสดงในที่ทำงานมาใช้กับสมาชิกในบ้าน เช่น การออกคำสั่งหรือการเข้มงวดกับสมาชิกในครอบครัวเช่นเดียวกับที่แสดงในที่ทำงาน (Cho & Allen, 2013)

นอกจากปัจจัยทั้ง 3 แล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมพบปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเพิ่มเติม ได้แก่ ปัจจัยด้านการขาดสวัสดิการจากองค์กร เช่น การไม่มีสวัสดิการรับส่งบุตรหรือการไม่สามารถนำบุตรมาทำงานด้วยในวันหยุดโรงเรียน (อรชูลี เตียวพิพิชพร, 2553) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เช่น การไม่ได้รับคำปรึกษาและความช่วยเหลือเรื่องครอบครัวและการทำงาน ทำให้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น (Almeida et al., 2016) และปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เช่น ความไม่เข้าใจเรื่องความจำเป็นในการทำงาน หรือ การไม่ได้รับการช่วยเหลือเรื่องของงานบ้าน (Kalliath & Kalliath, 2014) ปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อความขัดแย้งในครอบครัว เช่น มีบรรยากาศที่ไม่ดีในครอบครัว ความสัมพันธ์ของสมาชิกลดลง และการทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัว ส่งผลในเชิงลบต่อครอบครัว

จากปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในบริบทกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่มีสถานะการแข่งขันสูง จากการที่ธุรกิจเข้าสู่ช่วงอิ่มตัวและมีอัตราการเจริญเติบโตที่ลดลง (กรุงเทพธุรกิจ, 2561; ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559; IDC, 2560) ทำให้พนักงานขายต้องแข่งขันกัน



เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด (MGR Online, 2559) และจากที่ได้กล่าวมาถึงลักษณะของการทำงานที่อาจจะเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียด ความกดดันแล้วในเชิงของพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างได้แก่จังหวัดสงขลา ตรัง พัทลุง สตูล ยะลา นราธิวาส และปัตตานี ซึ่งมีความเสี่ยงในการทำงานด้านความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ เช่น การชุ้มโจมตีสื่อ และการยิงด้วยอาวุธปืน และความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ เช่น การเกิดพายุ อุทกภัย จากสภาพภูมิอากาศแบบร้อนชื้นที่มีฝนตก ซึ่งส่งผลให้ครอบครัวเกิดความเป็นห่วง

จากประสบการณ์ทำงานร่วมกันกับกลุ่มพนักงานขายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตภาคใต้ตอนล่างเป็นเวลา 2 ปี จึงทราบถึงลักษณะการทำงานที่ต้องพร้อมติดต่อยาสนินค้ากับลูกค้าทั้งในเวลางานและนอกเวลา งาน เวลาในการทำงานโดยส่วนใหญ่อยู่อยู่บนท้องถนนในการเดินทางไปขายสินค้า ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและไม่สามารถใช้เวลาร่วมกับสมาชิกในครอบครัวได้อย่างเต็มที่ จากการสังเกตพบอัตราการลาออกของพนักงานเฉลี่ย 1-2 คนในทุก ๆ 3 เดือน การลาออกมากกว่า 5 ครั้งต่อปีและการขาดงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นมากกว่า 3-5 ครั้งต่อปี เมื่อสอบถามเบื้องต้นพบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานลาออกเกิดจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการเรื่องเวลาให้กับครอบครัวได้ รวมถึงความกดดันจากการทำงานทำให้เกิดความเครียด จึงนำมาสู่คำถาม ในการวิจัยเรื่องความขัดแย้งของการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัวและผลกระทบต่อองค์กรของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างว่ามีหรือไม่และเกิดขึ้นจากปัจจัยใด รวมไปถึงแนวทางตอบสนองต่อปัญหาของกลุ่มพนักงาน เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงสถานการณ์ดังกล่าวและนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการทำงานขององค์กร ดังนั้นเพื่อสืบหาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานที่มีผลกระทบต่อครอบครัว จึงใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้ทราบถึงปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายนอกสถานที่ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการจัดการองค์กรเพื่อให้เข้าใจทรัพยากรมนุษย์กลุ่มนี้มากขึ้นและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างตรงจุด นำมาสู่การพัฒนาองค์กรในระยะยาว

## 1.2 คำถามวิจัย

1.2.1 พนักงานขายนอกสถานที่ ประสบปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวหรือไม่อย่างไร และมีผลกระทบอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวคืออะไร

1.2.3 พนักงานมีแนวทางการปฏิบัติตัวเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวอย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

1.3.2 เพื่อระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

1.3.3 เพื่อศึกษาวิธีการตอบสนองต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์ของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

1.4.2 เกิดความเข้าใจต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

1.4.3 เกิดความเข้าใจต่อวิธีการตอบสนองต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

1.4.4 ได้ข้อเสนอแนะแนวทางขององค์กรเพื่อลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

### 1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบทบาทของการทำงานส่งผลกระทบต่อบทบาทของครอบครัว ซึ่งความขัดแย้งเกิดจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของครอบครัวได้ ดังนั้นจึงเกิดความกดดันและนำมาสู่ความขัดแย้งภายในครอบครัว

1.5.2 พนักงานขายนอกสถานที่ หมายถึง พนักงานที่ใช้เวลากว่าร้อยละ 75 ทำงานนอกสำนักงานและการเดินทาง ซึ่งเวลาส่วนใหญ่ของพนักงานจะเสียไปกับการเดินทางเพื่อไปยังจุดหมายเพื่อติดต่อขายสินค้าแก่ลูกค้า และเวลาในการทำงานอีกร้อยละ 25 ทำงานในสำนักงานเพื่อทำเอกสาร ประชุมและส่งรายงาน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (Work to Family Conflict: WTFC) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ เสนอกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 บริบทของกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว
  - 2.2.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง
  - 2.2.2 ทฤษฎีบทบาท
  - 2.2.3 ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดน
  - 2.2.4 แนวคิดความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

#### 2.1 บริบทของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) ธุรกิจโทรศัพท์มือถือและการแข่งขัน

ธุรกิจโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง มีการแข่งขันกันระหว่างแบรนด์สูง ทั้งบริษัทที่เป็นเจ้าของส่วนแบ่งการตลาดเดิม เช่น Samsung, Apple และแบรนด์ที่เข้ามาร่วมแข่งขันใหม่อย่าง Oppo, Vivo, และ Huawei ทำให้ตลาดการขายโทรศัพท์มือถือมีการแข่งขันที่ดุเดือดเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด รวมถึงการตลาดของค่ายโทรคมนาคม เช่น AIS DTAC และ TURE ซึ่งเน้นไปที่การซื้อขายโทรศัพท์ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ การแข่งขันด้านราคาและโปรโมชั่นจึงมีความรุนแรงและเป็นตลาดเชิงรุกยิ่งขึ้น (MGR Online, 2559) โดยเฉพาะปัจจุบันธุรกิจโทรศัพท์มือถือมีแนวโน้มซื้อขายผ่านทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ผู้ขายสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้โดยตรงทำให้มีผู้แข่งขันเพิ่มขึ้นจากตลาดออนไลน์และมีการแข่งขันทางด้านราคาที่คุณเดือดมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องเสียต้นทุนในการเปิดร้าน (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559) ซึ่งทำให้ยอดขายโทรศัพท์มือถือในร้านค้าโทรศัพท์มือถือลดลง ร้านค้าจึงแสวงหาต้นทุนของสินค้าที่ต่ำที่สุด เพื่อไม่ให้เสียเปรียบคู่แข่งทางการค้า ดังนั้นการขายสินค้าให้กับร้านโทรศัพท์มือถือจึงต้องมีความรวดเร็วในการส่งสินค้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของราคาในตลาดโทรศัพท์ นอกจากนี้สถานะของธุรกิจโทรศัพท์มือถือกำลังเข้าสู่ช่วงอิ่มตัว จากการเจริญเติบโตของยอดขายที่ลดลง (กรุงเทพธุรกิจ, 2561) ยอดขายโทรศัพท์มือถือในปี พ.ศ. 2557 มีถึง 3.1 ล้าน

เครื่อง ต่อมาในปี พ.ศ. 2560 ลดลงเหลือเพียง 1.4 ล้านเครื่อง และในปี พ.ศ. 2561 ยอดขายของ โทรศัพท์มือถือประจำไตรมาสที่ 2 หดตัวลงจากปีก่อนถึงร้อยละ 2.3 ซึ่งทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงมากยิ่งขึ้นจากส่วนแบ่งการตลาดที่ลดลง (กรุงเทพมหานคร, 2561; IDC, 2019) จึงทำให้พนักงานที่ทำงานในธุรกิจโทรศัพท์มือถือต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการรับแรงกดดันที่มาจากสถานะการแข่งขันทางการตลาดซึ่งมีคู่แข่งรอบด้านอีกด้วย

## 2) ลักษณะพนักงานขายนอกสถานที่และความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

พนักงานขายนอกสถานที่ คือพนักงานงานนอกสถานที่ (Mobile Worker) ที่ทำหน้าที่ขายสินค้าให้กับลูกค้าด้วยการเดินทางไปพบลูกค้าโดยตรง ซึ่งลักษณะของการทำงานนอกสถานที่เกิดขึ้นจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์แบบเคลื่อนที่ รวมถึงบริการคลาวด์ (Cloud-based Service) (O'Conner, 2012) ที่ทำให้พนักงานสามารถออกไปทำงานนอกสำนักงานและแบ่งปันข้อมูลร่วมกันกับฐานข้อมูลที่สำนักงานได้ พนักงานจึงไม่มีอุปสรรคในการทำงานนอกสถานที่ พนักงานสามารถทำงานที่สถานที่ใดก็ได้จึงทำให้ตลาดแรงงานของพนักงานทำงานนอกสถานที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในต่างประเทศ (Sena, 2013) เวลาในการทำงานของพนักงานขายนอกสถานที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ เวลาในการเดินทางร้อยละ 50 เวลาทำงานนอกสถานที่ร้อยละ 25 และเวลาทำงานในสำนักงานร้อยละ 25 ซึ่งจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานไปกับการเดินทาง (Venezia et al., 2008) ลักษณะงานของพนักงานขายนอกสถานที่จะติดต่อกันผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในการทำงานร่วมกับสำนักงานและติดต่อกับลูกค้า (Beauregard et al., 2013) แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องเดินทางไปเพื่อพบลูกค้าโดยตรงในการขายสินค้า บริการหลังการขาย รับโทรศัพท์กลับมาซ่อมแซม การนำสินค้าไปให้ลูกค้าพิจารณาหรือให้คำปรึกษาโดยตรงกับลูกค้าทำให้มีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากกว่าการสื่อสารเพียงทางโทรศัพท์ และยังทำให้องค์กรได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าโดยตรงผ่านทางพนักงานขายนอกสถานที่ (PVD wireless, 2016) ซึ่งการเดินทางเป็นประจำอาจทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า

พนักงานขายนอกสถานที่ที่มีความเสี่ยงต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากพนักงานต้องบริหารเวลาในการทำงานแต่ละวันให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของยอดขายและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานขายรวมถึงการเดินทางเพื่อขายสินค้า ในช่วงกลางวันและการส่งรายงานเอกสารตามที่บริษัทกำหนดในเวลาหลังเลิกงาน หรือติดต่อกับลูกค้านอกเวลาทำงาน เพื่อตอบสนองบทบาทของการทำงานในองค์กรซึ่งหากไม่บริหารเวลาให้สมดุล เวลาของการทำงานอาจทำให้เวลาของบทบาทครอบครัวลดลง และเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว นอกจากนั้น เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าพนักงานจะสามารถสร้างผลงานได้ดี

อย่างต่อเนื่องโดยอาจมีการใช้เทคโนโลยีของการติดตาม GPS หรือการรายงานด้วยภาพถ่าย ทำให้สามารถควบคุมดูแลด้านการทำงานและความปลอดภัยของพนักงาน (IDC, 2015) อาจสร้างแรงกดดันในการทำงานให้แก่พนักงานภายนอกสถานที่ ทำให้เกิดความเครียด นอกจากความกดดันที่เกิดจากการควบคุมดูแล ความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นของการทำงานและความเหนื่อยล้าจากการทำงาน อาจทำให้พนักงานเกิดความเครียด ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวจากความเครียดที่เกิดขึ้น (Venezia et al., 2008) นอกจากนี้เวลาและความเครียดที่ทำให้พนักงานภายนอกสถานที่เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวแล้ว ในการทำงานนอกสถานที่พนักงานจะติดต่อกับกลุ่มบุคคลเพียงบางกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องในงานเท่านั้น จึงทำให้เมื่อถึงเวลาที่ต้องกลับเข้าไปยังสำนักงาน เพื่อประชุมหรือทำงานเอกสารเป็นครั้งคราว ทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว และรู้สึกไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่สำนักงาน พนักงานภายนอกสถานที่จึงต้องการการสนับสนุนในด้านการทำงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่ครอบครัวที่จะต้องเข้าใจถึงเวลาการทำงานที่มีการปรับเปลี่ยนและยืดหยุ่นของการทำงานประเภทนี้ ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของการทำงานต่อครอบครัว (Crawford et al., 2011) ดังนั้นพนักงานกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากลักษณะการทำงานที่มีความกดดันในด้านการบริหารเวลา ความเครียด และการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน อาจทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยในบริบทของพนักงานภายนอกสถานที่ในประเทศไทยยังมีอยู่อย่างจำกัดทั้งที่พนักงานภายนอกสถานที่ที่มีอยู่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการขาย และโดยส่วนใหญ่มักมีการศึกษาวิจัยในพนักงานกลุ่มนี้ในต่างประเทศเท่านั้น

### 3) พื้นที่ความเสี่ยง

พบว่าพนักงานภายนอกสถานที่ซึ่งการทำงานในเขตพื้นที่มีการเสี่ยงอันตรายจากปัจจัยภายนอกอาจทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ ดังเช่นเขตพื้นที่จังหวัดเขตภาคใต้ตอนล่าง 7 จังหวัดได้แก่ ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และสตูล โดยในเขตจังหวัดดังกล่าวเกิดภัยจากสภาพอากาศในเขตร้อนชื้นบ่อยครั้ง เช่น การเกิดพายุ อุทกภัย บ่อยครั้ง เป็นเหตุในการขัดขวางการเดินทางจนอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ รวมถึงภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบในเขตจังหวัดชายแดนใต้ได้แก่ ยะลา ปัตตานี และ นราธิวาส นับตั้งแต่วันที่ 4 ม.ค. 2547 จนถึงวันที่ 4 มกราคม 2562 เป็นเวลากว่า 15 ปีที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบ และคดีของความมั่นคงเกิดขึ้นกว่า 9,985 เหตุการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการ โจมตีฐานที่ตั้งของเจ้าหน้าที่ การช่มโจมตี การยิงด้วยอาวุธปืน ระเบิด วางเพลิง การฆ่าด้วยวิธีทารุณ และการทำร้ายร่างกาย ทำให้ประชาชนบาดเจ็บและเสียชีวิตกว่า 14,662 คน (ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์, 2561; สำนักข่าวอิศรา, 2562)

ซึ่งทำให้พนักงานมีความเสี่ยงในการทำงานในพื้นที่ จึงเป็นอีกหนึ่งความกดดันที่เกิดขึ้นของพนักงานขายนอกสถานที่ในเขตภาคใต้ตอนล่าง ด้วยปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวของพนักงานเนื่องจากความเป็นห่วงของสมาชิกครอบครัว

พนักงานขายนอกสถานที่ในเขตภาคใต้ตอนล่าง จึงมีความเสี่ยงในเรื่องของความขัดแย้งของบทบาทการทำงานและครอบครัว ทั้งในเรื่องเวลาที่เสี่ยงต่อการรบกวนต่อบทบาทของครอบครัวและความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง ความกดดันจากการควบคุมการทำงานรวมถึงปัญหาจากการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากสภาวะแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ปัจจัยเหล่านี้อาจทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวได้ และสภาวะในปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป อาจมีปัจจัยเพิ่มเติมจากการศึกษาด้านความขัดแย้งในอดีตที่คาดว่าจะทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งในการทำงานต่อครอบครัว ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาพนักงานขายนอกสถานที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงและได้รับอิทธิพลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

### 2.2.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง

#### 2.2.1.1 ความหมายของความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 มาจากคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่ายอื่น ขึ้นไว้ แอ้งกัน ไม่ลงรอยกัน และคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยกัน ด้านไว้ ทานไว้ ดังนั้นความขัดแย้งจึงหมายถึง การกระทำที่ไม่ลงรอยกันที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือต่อต้านกัน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, 2543)

พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งในใจ (Conflict) คือการต่อสู้กันทางอารมณ์หรือแรงจูงใจ เช่น แรงกระตุ้น ความปรารถนา แรงขับ ซึ่งเกิดจากการตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือจำเป็นต้องเลือก (พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ในงานวิจัยของ Thomas (1992) ได้กล่าวถึงความหมายของความขัดแย้งสามารถนิยามได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่เกิดขึ้น ด้านอารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรม ดังนั้นความหมายของความขัดแย้งในเชิงบูรณาการหมายถึงการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความเข้าใจไม่ตรงกัน เกิดเป็นความผัดหวัง หรือหงุดหงิด ทำให้เปลี่ยนไปสู่ความขัดแย้ง

ศาสวัต เฟ่งแพ (2543) กล่าวว่า ความขัดแย้งคือการที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือมากกว่า มีเป้าหมาย อุดมการณ์ ค่านิยมหรือผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกัน หรือเข้ากันไม่ได้ ทางความคิดเห็นและผลประโยชน์ จึงเป็นเหตุของความขัดแย้ง

Bartos และ Wehr (2002) ได้กล่าวว่าความขัดแย้งหมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อเป้าหมาย ความตั้งใจ การไม่สอดคล้องกันกับเป้าหมาย หรือการแสดงออกถึงการเป็นปรปักษ์ต่อกัน

ชัยเสถียร พรหมศรี (2550) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ คาดหวัง จึงพยายามขัดขวางไม่ให้อีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งไม่ให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้

มาตุสร ต่วนชะเอม (2551) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึงพฤติกรรมหรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดความสงสัยข้องใจต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะในระดับบุคคล หรือ ระดับกลุ่มบุคคลซึ่งต่างแสดงออกในพฤติกรรมที่ไม่เห็นด้วย ต่อต้าน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน

สรุปได้ว่า ความขัดแย้ง คือ การขัดต่อความรู้สึก ความต้องการหรือเป้าหมายในบริบทของตนเอง บุคคลอื่น และ กลุ่มบุคคล ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบ และนำมาสู่พฤติกรรมที่ต่อต้าน การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะต้องทราบถึงส่วนผสมของความขัดแย้งหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

### 2.2.1.2 ประเภทของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากเป้าหมายและความต้องการที่ไม่ตรงกันสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบจากปัจจัยของบุคคลแต่ละฝ่าย คือความขัดแย้งภายในตนเองและความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Hellriegel & Slocum, 1974)

#### 1) ความขัดแย้งภายในตนเอง

ความขัดแย้งภายในตนเองเกิดจากจิตใจ ความคิด อารมณ์ ทักษะ และ พฤติกรรมที่มีความขัดแย้งระหว่างกัน ไม่สามารถทำตามความต้องการที่ตนเองคาดหวัง ดังนั้นความขัดแย้งภายในตนเองอาจก่อให้เกิดความเครียด หากไม่สามารถรับมือกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งภายในตนเองสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1.1 ความขัดแย้งแบบชอบทั้งคู่ เมื่อบุคคลหนึ่งมีตัวเลือกที่น่าสนใจ ต้องการทั้ง 2 ตัวเลือก หรือต้องการทั้งหมด จึงเกิดความขัดแย้งในความรู้สึกและความต้องการที่จะต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งตามสำนวนที่ว่า รักพี่เสียดายน้อง เช่น อยากไปเที่ยวต่างจังหวัด แต่ขณะเดียวกันก็อยากจะนอนพักผ่อนอยู่ที่บ้าน

1.2 ความขัดแย้งแบบชอบสิ่งหนึ่งแต่ไม่ชอบอีกสิ่งหนึ่ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ในด้านบวกและด้านลบในเวลาเดียวกันในการตัดสินใจ เช่น การได้รายได้เพิ่มจากการทำงานล่วงเวลาแต่ขณะเดียวกันก็เสียเวลาที่จะได้อยู่กับครอบครัว

1.3 ความขัดแย้งแบบไม่ชอบทั้งคู่ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญหน้ากับตัวเลือกที่ไม่พึงพอใจทั้งสองตัวเลือก เช่น การเลือกระหว่างการหักเงินเดือนหรือพักงาน

## 2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ความขัดแย้งระหว่างสองบุคคลขึ้นไป จากการมีสถานภาพ ค่านิยม ทัศนคติที่แตกต่างกัน หรือการเปรียบเทียบให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน การขัดกันในเรื่องผลประโยชน์ การกระทำที่ขัดต่อความต้องการของอีกฝ่าย ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างกัน

กล่าวโดยสรุปว่าความขัดแย้งนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในตนเอง เป็นความขัดแย้งทางด้านความต้องการภายในใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองที่ขัดแย้งต่อความต้องการของตนเองจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง และความขัดแย้งที่เกิดจากการขัดความต้องการของผู้อื่น ความคิดเห็น ทัศนคติหรือการกระทำที่ไม่ลงรอยกับและไปด้วยกันไม่ได้ จากบุคคลหนึ่งถึงอีกบุคคล จึงเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล

### 2.2.1.3 ปัจจัยของความขัดแย้ง

จากการทบทวนวรรณกรรมของ Walker และ Miller (2009) และ ชัยเสฏฐพรหมศรี (2550) ที่ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง สามารถสรุปได้ 13 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการ (Need) ความรู้สึกที่นำไปสู่จุดมุ่งหมาย ความต้องการเป็นสิ่งที่อยู่กับการดำรงชีวิตของมนุษย์ และมนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการทั้งสิ้น ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลก็จะมี ความแตกต่างกันไปตามภูมิหลัง เป็นเหตุของการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออก การกระทำโดยไม่ตระหนักถึงความต้องการของตนเองและบุคคลอื่น เป็นปัจจัยนำไปสู่ความขัดแย้ง

2) การรับรู้ (Perception) ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการสัมผัส การมองเห็น การฟัง ได้กลิ่น หรือ การลิ้มรส มนุษย์จะมีการรับรู้มุมมองที่แตกต่างในแต่ละสิ่ง การวิเคราะห์และการตีความของแต่ละบุคคล จึงมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ ทัศนคติ หรือค่านิยมในสังคม เมื่อพบเจอสถานการณ์เดียวกันการตีความในเหตุการณ์เหล่านั้นก็จะแตกต่างกันไป ซึ่งความแตกต่างทางด้านมุมมอง อาจนำมาสู่ความขัดแย้ง เนื่องจากต่างฝ่ายต่างมีการรับรู้ของปัจจัยและผลลัพธ์ของปัญหาที่แตกต่างกัน จากประสบการณ์ ภูมิหลัง ระดับการศึกษา และพื้นฐานการเลี้ยงดูของครอบครัวที่แตกต่างกัน ทำให้มีความรู้สึกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน เช่น การมีประสบการณ์ด้านลบกับบุคคลหนึ่ง หากเจอบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะคล้ายคลึงกันก็อาจเกิดความรู้สึกในแง่ลบได้เช่นเดียวกัน



3) อำนาจ (Power) อิทธิพลที่สามารถบังคับทำให้เป็นไปตามความต้องการ ซึ่งขอบเขตของอำนาจและการใช้อำนาจเป็นสิ่งที่มีความโน้มเอียงจะทำให้เกิดความขัดแย้ง เนื่องจากอำนาจเป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เมื่อต่างฝ่ายพยายามจะเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือพฤติกรรมของอีกฝ่ายให้เป็นไปตามความต้องการ และผู้ที่มีอำนาจมากกว่าก็สามารถควบคุมความขัดแย้งได้มากกว่า

4) ค่านิยม (Value) ทักษะ กระแสนิยม ความเชื่อของบุคคลหรือกลุ่มคน ในสังคมในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งบุคคลมักมองว่าค่านิยมที่ได้รับการถ่ายทอดมานั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ควรกระทำ เมื่อบุคคลมาอยู่ร่วมกันค่านิยมที่ได้รับการปลูกฝังมาจึงความแตกต่างกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง เนื่องจากการมีค่านิยมที่แตกต่างกัน และ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับค่านิยมที่แตกต่างของอีกฝ่าย ทำให้อาจเกิดความขัดแย้งกันทางความคิด หรือ การกระทำที่ไม่ตรงกัน ซึ่งหากต่างฝ่ายต่างไม่ยอมรับถึงค่านิยมที่แตกต่างกันก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งในสถานการณ์นั้น ๆ

5) ความรู้สึกและอารมณ์ (Feelings and Emotions) ภาวะความรู้สึกทางจิตใจ ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะรอบตัว หากปล่อยให้อารมณ์หรือความรู้สึกมีอิทธิพลกับความรู้สึก ความขัดแย้ง อาจทำให้เกิดความขัดแย้งเกิดขึ้นจากความเพิกเฉยต่ออารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น

6) ความจำกัดของทรัพยากร ทรัพยากรส่วนมีจำกัด ไม่ว่าจะ เป็น บุคคล ผลตอบแทน หรือเวลา ซึ่งแต่ละบุคคลต่างต้องการทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดเพื่อประโยชน์สูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นจากการแย่งชิงทรัพยากรและรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมในการได้รับผลตอบแทนเหล่านั้น เช่น ในสถานการณ์เดียวกันพนักงานคนหนึ่งได้ทราบว่า พนักงานอีกคนได้รับค่าตอบแทนมากกว่าทั้งที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่พอใจเกิดเป็นความขัดแย้งกันระหว่างหัวหน้าหรือพนักงานด้วยกันได้ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรให้เกิดความเท่าเทียมจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

7) ธรรมชาติของกิจกรรมการงาน การทำงานย่อมมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น จึงต้องรับผิดชอบหน้าที่ของตนให้เสร็จสิ้นก่อน จึงสามารถจะส่งต่องานไปยังบุคคลอื่นหรือแผนกอื่นได้ ซึ่งหากไม่สามารถทำให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ อาจเกิดความกดดันจากความคาดหวังในงานจากบุคคลอื่น ผลของการกระทำ เช่น ทำให้งานของบุคคลอื่นล่าช้าหรืองานผิดพลาด และอาจนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลได้

8) บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทคือการทำตามหน้าที่ที่สังคมได้กำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมของคนในสังคมได้รับการคาดหวังจากบทบาทที่ได้รับ เช่น บทบาทในตำแหน่งงาน บทบาทในครอบครัว หรือบทบาทในสังคม ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม หรือเป็นไปตามที่คาดหวังจากบุคคลรอบข้าง ก็อาจเกิดเป็นความขัดแย้ง

9) การปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน ความไม่เท่าเทียม ความลำเอียง หรืออคติที่แสดงออกมาอาจเป็นปัจจัยของความขัดแย้ง เนื่องจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องการความเท่าเทียมกันและเมื่อมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่เท่าเทียมกัน จะนำมาสู่ความขัดแย้งในตัวบุคคลและกลุ่มบุคคลได้

10) การล่วงล้ำเขตแดน เขตแดนคือ พื้นที่ที่มีกำหนดไว้ อาจหมายถึงพื้นที่ในความรู้สึก ความเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล เขตพื้นที่บ้านหรือที่ทำงาน โดยทั่วไปบุคคลย่อมมีความผูกพันกับเขตแดนของตนเอง หากรู้สึกถึงการล่วงล้ำ หรือ รบกวน อาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่รบกวนขอบเขตหรือได้รับการรบกวน เช่น การบุคคลหนึ่งเข้าไปรบกวนการทำงาน หรือหน้าที่ของอีกบุคคลหนึ่ง อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ จนนำมาสู่ความขัดแย้งจากการล่วงล้ำเขตแดน

11) ความแตกต่างทางสถานภาพ สถานภาพคือ ฐานะ ตำแหน่ง หรือ สิทธิหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดถึงการยอมรับทางสังคม เช่น สังคม เศรษฐกิจ หรือ การศึกษา พบว่าผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจ หรือการเงินที่ดี มักจะได้รับการยอมรับจากบุคคลในสังคม ผู้ที่มีการศึกษาสูง มักจะได้รับการยอมรับจากบุคคลในแวดวงสังคมทางการศึกษา หรือ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่อาวุโส ก็มักจะได้รับความเคารพในองค์กร ในขณะที่เดียวกันการแสดงทัศนคติหรือความคิดเห็นเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในสังคม หรือองค์กร อาจเกิดขึ้นจากบุคคลที่มีสถานภาพต่ำกว่า ซึ่งการไม่ยอมรับ เชื่อถือ หรือการเอาเปรียบบุคคลที่มีสถานภาพต่ำกว่า อาจนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

12) อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอระหว่างบุคคล อาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์หรือผิดพลาด เช่น ช่องทางในการสื่อสาร ระดับภาษา หรือความสามารถในการสื่อสารของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร อาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และนำไปสู่ความขัดแย้ง

13) การเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในบริบทสังคมหรือ องค์กร เช่น การปรับโครงสร้างภายในองค์กร หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและการเมือง สามารถก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งจากการไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้

ปัจจัยที่ต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นไม่จำเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ความจากการรับรู้ที่ต่างกัน อำนาจ ค่านิยม การได้รับทรัพยากรที่ไม่พอเพียงลักษณะของงาน บทบาทหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน ความรู้สึกถึงการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม การล่วงล้ำเขตแดน ความแตกต่างทางด้านสถานภาพ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงไปของ บริบททางสังคมล้วนแต่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติที่ขัดต่อกัน เมื่อมีการกระทำใดที่ขัดต่อ ความต้องการ ขัดต่อความคิดความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ขัดต่อความรู้สึกที่บุคคลนั้นเข้าใจ ก็จะเกิด ความรู้สึกขัดแย้งรวมถึงการขัดแย้งต่ออำนาจและผลประโยชน์ เมื่อมีการกระทำที่ขัดต่ออำนาจ ที่พึงมี หรือผลประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับ ก็เกิดเป็นความขัดแย้งขึ้น

#### 2.2.1.4 ลักษณะนิสัยของบุคคลที่เสี่ยงต่อความขัดแย้ง

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลตั้งอยู่บนพื้นฐานความแตกต่างของบุคคล สามารถ พินิจถึงปัญหาความขัดแย้งได้ด้วยการรู้จักตัวตนของบุคคล สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีหน้าต่างของ โจฮารี (Johari Window) ซึ่งคิดค้นทฤษฎีคือ โจเซฟ ลูฟท์ (Joseph Luft) และแฮร์รี่ อินแกรม (Harry Ingham) ได้แบ่งลักษณะการแสดงออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

1) บริเวณเปิดเผย เป็นลักษณะที่ทั้งตัวเองและบุคคลอื่นทราบว่าเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะที่เปิดเผยสาธารณะ สามารถสังเกตได้ง่าย พฤติกรรมที่เปิดเผยนี้บุคคลอื่นจะสามารถ หลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้จากการสังเกตนิสัย ทำทางที่แสดงออก

2) บริเวณจุดบอด ลักษณะที่ตนเองไม่รู้แต่บุคคลอื่นทราบว่าเป็นอย่างไร การที่ไม่ทราบถึงจุดบอดของตัวเอง อาจทำให้แสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจต่อบุคคล อื่นโดยไม่รู้ตัว ทำให้ถึงแม้บุคคลอื่นตักเตือนแต่ตนเองก็อาจจะไม่เชื่อ หากบุคคลนั้นอยู่ในสถานะ ที่ต่ำกว่า หรือมีอคติต่อบุคคลนั้น ดังนั้นลักษณะนี้อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้

3) บริเวณซ่อนเร้น เป็นลักษณะที่ตนเองรู้แต่คนอื่นไม่ทราบ เป็นการรู้ถึง จุดบกพร่องของตัวเอง แต่ซ่อนเร้นไว้ไม่ให้บุคคลอื่นรู้ เนื่องจากเกรงว่าบุคคลอื่นจะมีทัศนคติ ไม่สอดคล้องกับตนเอง ซึ่งการซ่อนเร้นพฤติกรรมเช่นนี้มักจะเกิดความขัดแย้งภายในตนเองสูง และ อาจส่งผลไปยังบุคคลอื่น

4) บริเวณไม่มีใครรู้ เป็นลักษณะที่ตนเองไม่รู้ และบุคคลอื่นก็ไม่ทราบ เช่นเดียวกันทำให้ไม่ทราบถึงตัวตนที่เป็นอยู่ จะนำไปสู่ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน จึงเป็นปัจจัย ที่นำไปสู่ความขัดแย้ง

ลักษณะและอุปนิสัยของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นลักษณะที่ไม่ทราบถึง บุคลิกและตัวตนที่เป็นที่ผู้อื่นทราบ หรือไม่ทราบ ล้วนแต่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งจากความเข้าใจ ที่ไม่ตรงกันได้ แต่หากมีบุคลิกที่เปิดเผยตรงไปตรงมา หากเกิดความขัดแย้งก็จะสามารถแก้ไขหรือ

ให้บุคคลรอบข้างตักเตือน แต่หากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันที่เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพอาจจะนำไปสู่ความขัดแย้งได้

สรุปได้ว่าความขัดแย้งเกิดจากความคิดหรือทัศนคติที่ขัดต่อความรู้สึกหรือเป้าหมายของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งนำมาสู่พฤติกรรมที่ต่อต้านสิ่งนั้น ปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งมาจากความต้องการที่ไม่ตรงกัน การรับรู้ถึงมุมมองที่แตกต่าง การอยู่ได้อำนาจของผู้อื่น ค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน หรือความรู้สึกที่แตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้ง รวมถึงลักษณะนิสัยของบุคคลตามตามทฤษฎีหน้าตาของโจฮารีที่กล่าวถึงบุคลิกในมุมมองที่คนอื่นรับรู้และตัวเองรับรู้จะทำให้สามารถปรับปรุงพฤติกรรมได้จากการรู้จักตนเองและการตักเตือนจากผู้อื่นทำให้ความขัดแย้งลดน้อยลง แต่บุคลิกที่ตนเองไม่รู้และบุคคลอื่นไม่รู้ทำให้ไม่สามารถรับรู้ถึงพฤติกรรมที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้ ดังนั้นการทราบถึงประเภท ปัจจัย และลักษณะของบุคคล ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของความขัดแย้งได้ นอกจากนี้ความขัดแย้งอาจเกิดได้หลายรูปแบบ เช่น ความขัดแย้งของบทบาท และการลวงล้ำเขตแดน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวโดยตรง

### 2.2.2 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

บทบาท คือพฤติกรรม หรือ การทำตามหน้าที่ตามที่สังคมกำหนดไว้ เมื่อได้รับความคาดหวังจากสังคมบุคคลจะพยายามเพื่อตอบสนองความคาดหวังนั้น (Griffin & Moorhead, 2011) แต่บุคคลหนึ่งต่างมีหลายบทบาท จึงเป็นเรื่องยากที่จะปฏิบัติตามความคาดหวังของบทบาททั้งหมด จึงทำให้เกิดความขัดแย้งของบทบาทได้ ความขัดแย้งในทฤษฎีบทบาทได้กล่าวถึงความขัดแย้งในบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท และความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว (ธนัญญา รัตนะ, 2558; Greenhaus & Beutell, 1985) ดังนี้

#### 2.2.2.1 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict)

คือการที่บุคคลพยายามปฏิบัติหน้าที่ของบทบาทที่รับผิดชอบเพื่อตอบสนองความคาดหวังของบทบาทนั้น เกิดความกดดันจากสองบทบาทขึ้นไป และพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกันทำให้เกิดความกดดันของบทบาท ไม่ว่าจะเป็นบทบาทการทำงานหรือบทบาทครอบครัว หากให้ความสำคัญกับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากกว่า หรือลดความสำคัญของบทบาทใดลงก็จะทำให้ไม่เกิดความสมดุลของสองบทบาท เกิดเป็นความขัดแย้งของสองบทบาท (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552) จากความกดดันที่เกิดขึ้นจากทั้งสองบทบาท (Herman & Gyllstrom, 1977; Kahn, Wolfe, Quinn, Snook, & Rosenthal, 1964) ความขัดแย้งของบทบาทสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความขัดแย้งในบทบาท (Intra-sender Conflict) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในผู้สวมบทบาท เกิดจากความคาดหวังในสองบทบาทหรือมากกว่า ที่ไม่สามารถเข้ากันได้จากบุคคลเดียวกัน เช่น หัวหน้าต้องทำงานในบทบาทอย่างเท่าเทียมกันกับทุกคนในทีม แต่ก็มีหน้าที่ในการบังคับบัญชาและตรวจสอบพนักงานภายใต้ความดูแลด้วย จึงยากที่จะปฏิบัติตัวอย่างเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมทีมได้

2) ความขัดแย้งในหลายบทบาท (Inter-sender Conflict) ความขัดแย้งของผู้สวมบทบาท เกิดขึ้นจากความคาดหวังของสองบทบาทหรือมากกว่าจากผู้สวมบทบาทที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับความคาดหวังที่มีของผู้สวมบทบาทคนอื่น ๆ เช่น บทบาทของการเป็นหัวหน้าครอบครัว ได้รับความคาดหวังให้ทำงานเพื่อหารายได้ ใช้จ่ายในครอบครัว ในอีกแง่มุมก็ได้รับความคาดหวังให้มีเวลา ในการทำกิจกรรมและใช้เวลากับสมาชิกในครอบครัว

3) ความขัดแย้งของบุคคลกับบทบาท (Person-role Conflict) เป็นความคาดหวังทางบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคาดหวังหรือค่านิยมในการกระทำบทบาทนั้น เช่น ค่านิยมการทำงานหนักในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับทัศนคติส่วนตัวของพนักงานที่ต้องการกลับบ้านตรงเวลา

#### 2.2.2.2 ความขัดแย้งของบทบาท (Interrole Conflict)

ภาวะความกดดันที่เกิดจากบทบาทภาระหน้าที่ที่ไม่มีความสอดคล้องกัน และเกิดความกดดันจากบุคคลที่เข้าร่วมในบทบาทนั้น จากบทบาทหนึ่งไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือขัดต่อความคาดหวังที่ต้องการจากอีกบทบาท เกิดเป็นทางเลือกของสองบทบาท เช่น ต้องการทำงานล่วงเวลาเพื่อโบนัส ขณะเดียวกันก็ต้องกลับบ้านไปดูแลแม่ที่ป่วย ทำให้การเข้าร่วมบทบาทมีความรู้สึกขัดแย้งในใจ (ควงหทัย คชเสนี, 2549; Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983)

#### 2.2.2.3 ความขัดแย้งของการทำงานกับครอบครัว (Work and Family Conflict)

เป็นความขัดแย้งจากบทบาทของครอบครัวและบทบาทของการทำงานที่ไม่สอดคล้องกันแง่หนึ่ง ทำให้บทบาทใดบทบาทหนึ่งรู้สึกถูกรบกวน หรือทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามความต้องการของบทบาทการทำงานหรือครอบครัวได้ เช่น การทำงานล่วงเวลา ขณะเดียวกันก็ต้องใช้เวลากับสมาชิกในครอบครัว ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อความต้องการที่สมาชิกครอบครัวคาดหวัง (Greenhaus & Beutell, 1985)

สรุปได้ว่าทฤษฎีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในบทบาทของแต่ละบุคคลซึ่งเกิดจากความต้องการที่แตกต่างกันของบทบาท หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของบทบาทจากหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกัน และความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานและ

ครอบครัวซึ่งเกิดจากบทบาทของการทำงานและครอบครัวไม่สอดคล้องกันทำให้เกิดความรู้สึกว่าบทบาทได้รับการรบกวน ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นล้วนมาจากการไม่สามารถตอบสนองบทบาทที่คาดหวังได้

### 2.2.3 ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดน (Boundary/ Border Theory)

ทฤษฎีขอบเขต หรือเขตของความรู้สึกเป็นทฤษฎีที่อธิบายความซับซ้อนของการใช้ชีวิตของบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่างกัน หากขอบเขตของเขตแดนแต่ละเขตในความรู้สึกมีความแตกต่างกัน บุคคลนั้นก็จะมีรู้สึกข้ามเขตแดนไปมา เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละเขตแดน (Clark, 2000) เขตแดนมีลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม แบบรูปธรรม เช่น บ้าน จังหวัด ที่ทำงาน แบบนามธรรม เช่น อารมณ์ ความรู้สึก บทบาทที่แสดงออกมาตามขอบเขตของแต่ละบุคคลล้วนมีความแตกต่างกัน หากมีความยืดหยุ่นให้กับอีกขอบเขตมากก็จะทำให้ขอบเขตมีความเชื่อมโยงถึงกันไม่รู้สึกขัดแย้งเมื่อมีการข้ามขอบเขต ทำให้เกิดความยืดหยุ่นความสมดุลในชีวิตเพิ่มมากขึ้น เช่น การที่องค์กรอนุญาตให้นำลูกมาที่ทำงานได้ในวันหยุด ซึ่งไม่มีพี่เลี้ยงที่บ้าน สร้างความยืดหยุ่นของสองขอบเขต หากขอบเขตไม่มีความยืดหยุ่นก็จะไม่สามารถเชื่อมถึงกันได้ ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งของสองบทบาท

สรุปได้ว่าขอบเขตคือของบทบาทหน้าที่ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างทำให้เกิดความขัดแย้ง หากมีความรู้สึกรุกล้ำของบทบาท แต่หากบทบาทมีความยืดหยุ่นก็จะทำให้ความขัดแย้งลดน้อยลง

### 2.2.4 ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว (Work and Family Conflict)

การศึกษาความขัดแย้งของงานและครอบครัว (Work and Family Conflict) ได้รับความนิยมนในการศึกษาเพิ่มมากขึ้นจากการศึกษาความไม่สมดุลกันของชีวิต ทำให้พบถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของบทบาทของการทำงานและครอบครัว ซึ่งหากไม่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจที่แต่ละบทบาทต้องการ ความขัดแย้งนั้นอาจส่งผลต่อความรู้สึกไม่มีกำลังใจในการทำงานหรือส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Zhang et al., 2012) ซึ่งทำให้องค์กรสามารถรับรู้ถึงปัญหาของพนักงานและนำมาใช้พัฒนาภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวสามารถแบ่งได้เป็นหัวข้อต่อไปนี้

2.2.4.1 ความหมายของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

2.2.4.2 รูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัว

2.2.4.3 ประเภทของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

2.2.4.4 ปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

2.2.4.5 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

2.2.4.6 แนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานและครอบครัว

2.2.4.7 ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

2.2.4.8 แนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 2.2.4.1 ความหมายของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

Greenhaus และ Beutell (1985) ได้ให้หมายของความขัดแย้งของของบทบาทการทำงานและครอบครัวว่า คือบทบาทที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดความกดดันของสองบทบาทจากความไม่สอดคล้องกัน

Frone และคณะ (1992) กล่าวว่าความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว หมายถึงความรู้สึกที่บทบาทใดบทบาทหนึ่งข้ามขอบเขตของอีกบทบาท ทำให้ทำหน้าที่ของบทบาทที่ได้รับการรบกวนจากอีกบทบาทได้น้อยลง

จากงานวิจัยของ Netemeyar และคณะ (1996) ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวคือความขัดแย้งของบทบาท ทำให้เกิดความกดดันจากบทบาทหน้าที่ทั้งการทำงานและครอบครัว จากหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความต้องการ ความคาดหวังและความมุ่งหวังที่จะต้องทำในบทบาทนั้น ๆ

Frone, Russell และ Cooper (1997) กล่าวว่าความไม่สอดคล้องกันของบทบาทการทำงานและบทบาทของครอบครัว ส่งผลให้เกิดความคิดในแง่ลบต่อบทบาทที่เข้าไปรบกวนอีกบทบาท

Kossek และ Ozeki (1998) กล่าวว่าความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวคือ ความกดดันที่เกิดของบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัวซึ่งไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้มีส่วนร่วมในบทบาทใดบทบาทหนึ่งยากกว่าการมีส่วนร่วมกับอีกบทบาทหนึ่ง

Frone (2000) กล่าวถึงความสัมพันธ์ของบทบาทในสองทิศทางของการทำงานและครอบครัว ซึ่งบทบาทการทำงานอาจเข้าไปแทรกแซงบทบาทของครอบครัว และบทบาทของครอบครัวอาจเข้าไปแทรกแซงการทำงานได้คือความหมายของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

นภาพรณ์ อุทัยจรัตรีศรี (2554) กล่าวว่าความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวเกิดจากความไม่สมดุลของบทบาทของการทำงานและครอบครัว เนื่องจากมีส่วนร่วมในบทบาทใดบทบาทหนึ่ง และทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ของอีกบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวเกิดจากความไม่สมดุลกันของบทบาทการทำงานและครอบครัว และความขัดแย้งของบทบาท การที่บทบาทการทำงานและครอบครัวไม่สามารถเข้ากันได้ ทำให้เกิดความรู้สึกกดดันจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความมุ่งหวังของอีกบทบาทได้ จึงเกิดเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

ของบทบาทการทำงานและครอบครัว ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบ ต่อบทบาทไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือบทบาทครอบครัวที่เข้าไปรบกวนอีกบทบาท

#### 2.2.4.2 รูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัว

การทำงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์กันในหลายแง่มุม ซึ่งหากไม่สามารถบริหารความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม อาจเกิดเป็นความขัดแย้งในแง่ของความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถอธิบายรูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและครอบครัวได้ 3 รูปแบบดังนี้ (Kossek & Ozeki, 1998; Lambert, 1990)

1) การถ่ายเทการทำงานเข้ามายังชีวิตครอบครัว (Spillover Model) หากประสบการณ์หรือบริบทที่เกิดขึ้นในการทำงานและครอบครัวมีความคล้ายคลึงกัน จากประสบการณ์ทางพฤติกรรมหรือความคิดจากอีกบทบาทหนึ่งอาจถ่ายเทมาสู่อีกบทบาทหนึ่ง เช่น ทัศนคติ ความเครียด อารมณ์ ที่มีต่อการทำงาน ความมุ่งมั่น หรือ พฤติกรรม ความเด็ดขาด ความเป็นผู้นำ สามารถถ่ายเทเข้ามาสู่ชีวิตครอบครัวได้ในทิศทางบวกและลบ (Pleck & Pleck, 1997) การถ่ายเทในทิศทางบวก เช่น พนักงานรู้สึกพอใจในการทำงานก็จะส่งผลให้พอใจในชีวิตครอบครัว การถ่ายเทในทิศทางลบ เช่น ความเครียดความกดดันที่เกิดขึ้นในการทำงานส่งผลกระทบหรือขัดต่อความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว (สุมลรัตน์ ดอกเขียว, 2553)

2) การชดเชย (Compensation Model) เป็นการพยายามสร้างสมดุลให้กับชีวิต โดยการหาวิธีทดแทน โดยการแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทอื่น ๆ (ดวงหทัย คชเสนี, 2549) เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในแง่ลบจากอีกบทบาท เช่น บุคคลที่ประสบความล้มเหลวในชีวิตครอบครัวก็จะพยายามทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อชดเชยความรู้สึกในแง่ลบจากครอบครัว

3) การแบ่งแยกบทบาท (Segmentation Model) การแบ่งแยกบทบาทอย่างชัดเจน หรือพยายามแยกชีวิตการทำงานออกจากครอบครัว ให้ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อสามารถแยกหน้าที่งานออกจากการใช้ชีวิตครอบครัว ก็จะเกิดความสมดุลขึ้นหากแบ่งแยกได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ความเครียดหรือพฤติกรรมในเชิงลบจากการทำงานไม่เข้าไปกระทบต่อหรือก้าวท้าวชีวิตครอบครัว

รูปแบบของความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและครอบครัว ในส่วนของการถ่ายเทการทำงานเข้ามายังชีวิตครอบครัวเป็นรูปแบบที่นำไปสู่ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวได้มากที่สุดเนื่องจากบทบาทของการทำงานและครอบครัวมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน รวมถึงรูปแบบของการชดเชยที่ทุ่มเทแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทใดบทบาทหนึ่งเนื่องจากประสบการณ์ที่ไม่ดีจากอีกบทบาททำให้เกิดความขัดแย้งของบทบาท



การทำงานและบทบาทของครอบครัวได้ ซึ่งหากสามารถแบ่งแยกเรื่องงานกับเรื่องของครอบครัวได้อย่างชัดเจนก็จะลดความขัดแย้งได้ และพบว่าในหลายองค์กรเชื่อว่าพนักงานสามารถแบ่งแยกบทบาทของการทำงานและครอบครัว จึงมีแนวโน้มที่จะไม่ให้ความสำคัญกับชีวิตครอบครัวของพนักงานในองค์กร แต่ก็มีหลายองค์กรที่เห็นถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ของการทำงานและครอบครัวกัน จึงส่งเสริมการดูแลครอบครัวของพนักงาน เป็นการช่วยเหลือพนักงานในการลดความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

### 2.2.4.3 ประเภทของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว

ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบจากผลกระทบที่มีต่อกันของบทบาทการทำงานและครอบครัว คือการทำงานมีผลกระทบต่อครอบครัว (Work to Family Conflict: WTFC) ซึ่งเกิดจากบทบาทหน้าที่ของการทำงานขัดต่อความต้องการของบทบาทในครอบครัว ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อครอบครัว และอีกรูปแบบคือครอบครัวมีผลกระทบต่อการทำงาน (Family to Work Conflict: FTWC) เกิดจากบทบาทในครอบครัวขัดแย้งต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของงานซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (Greenhaus & Beutell, 1985; Greenhaus & Kopelman, 1981; Kalliath & Kalliath, 2014; Netemeyar et al., 1996)

1) ความขัดแย้งของครอบครัวต่องาน (FTWC) คือ ความขัดแย้งที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบทบาทของการทำงานได้ เนื่องจากความไม่สอดคล้องกันทำให้บทบาทของการทำงานได้รับการรบกวนจากบทบาทของครอบครัว หรือทำให้รู้สึกว่าการบทบาทของครอบครัวขัดขวางการทำงาน เช่น การลางานเพื่อนำลูกไปโรงพยาบาล หรือการมีปัญหาครอบครัวทำให้ทำงานได้อย่างไม่เต็มที่ ทำให้บทบาทของครอบครัวเข้ามาเกี่ยวข้องก่วยบทบาทของการทำงาน ทำให้ทำงานได้อย่างไม่เต็มที่ส่งผลต่อหน้าที่ในการทำงาน เกิดเป็นความขัดแย้งของครอบครัวต่อการทำงาน

2) ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (WTFC) คือ ความขัดแย้งที่มีปัจจัยมาจากการไม่สามารถตอบสนองบทบาทของครอบครัวได้ เนื่องจากบทบาทของการทำงานเข้ามาขัดขวาง ทำให้เกิดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในด้านเวลา ความเครียด หรือพฤติกรรม ในบทบาทของการทำงานก่วยต่อหน้าที่ของครอบครัว เช่น การทำงานล่วงเวลาบ่อยครั้งและไม่มีเวลาทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว หรือการทำงานจนเหนื่อยล้าและไม่อยากสนทนากับคนในครอบครัว ทำให้บทบาทของการทำงานที่ต้องรับผิดชอบเข้ามาเกี่ยวข้องก่วยบทบาทของครอบครัวทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบต่อบทบาทของการทำงาน เกิดเป็นความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวทั้งสองประเภทมีความสำคัญที่แตกต่างกัน ของผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของครอบครัวต่อการทำงานและความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากความรู้สึกในแง่ลบที่เกิดจากความขัดแย้งต่ออีกบทบาทนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและการให้ความสำคัญต่อบทบาทใดมากกว่ากัน ก็จะส่งผลกระทบมากตามการให้ความสำคัญกับบทบาทนั้น (Beigi, Shirmohammadi, & Kim, 2016) แสดงให้เห็นว่าการที่บทบาทใดบทบาทหนึ่งจะได้รับความรู้สึกกระทบมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญต่อบทบาทของบุคคลนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมของ Colombo และ Ghislieri (2008) ได้กล่าวถึง ผลกระทบของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวว่า มักจะมีผลกระทบเชิงลบต่อบุคคลมากกว่าความขัดแย้งของครอบครัวต่อการทำงาน (Colombo & Ghislieri, 2008) เนื่องจากบุคคลมักให้ความสำคัญต่อครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันรากฐานของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการดูแลคู่ครอง บุตร หรือพ่อแม่ ทำให้ความขัดแย้งของการทำงานที่ส่งผลต่อครอบครัวจึงมีผลกระทบในเชิงลบกับบุคคลนั้น ๆ มากกว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการทำงาน (ปรเมธี วิมลศิริ, 2558; Haines et al., 2008) ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นไปที่ความขัดแย้งของการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัว เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความรู้สึกในแง่ลบต่อการทำงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การขาดงานและการลาออกจากงาน ซึ่งเป็นผลกระทบต่อองค์กรโดยตรงในระยะยาว

#### 2.2.4.4 ปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวสามารถแบ่งเป็นความขัดแย้งในด้านต่าง ๆ ได้ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านการทำงาน (จิตวิวัฒน์ ปรีเปรม, 2553; Herman & Gyllstrom, 1977)

##### 1) ปัจจัยในด้านบทบาทของบุคคล (General Inter-individual Predictor)

1.1 ปัจจัยด้านความต่างของเพศ ความตึงเครียดในบทบาทของชายและหญิงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบทบาท พบว่าเพศชายจะมีความเสี่ยงด้านความขัดแย้งในงานที่ส่งผลต่อครอบครัวเนื่องจากการทำงานมีอิทธิพลกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากบทบาทของหน้าที่ความรับผิดชอบในฐานะหัวหน้าครอบครัว จึงทำให้เกิดความกดดันและความเครียดจากการทำงาน และมีความเสี่ยงในนำพฤติกรรมในที่ทำงานมาใช้กับครอบครัวเนื่องจากใช้เวลาส่วนใหญ่กับการทำงานจนเกิดความเคียดชัง และเพศหญิงมีความเสี่ยงด้านความขัดแย้งในครอบครัวส่งผลต่อที่ทำงานมากกว่าเพศชาย เนื่องจากได้รับบทบาทในการรับผิดชอบดูแลคนในครอบครัว จึงอาจเกิดความกดดันหากต้องรับผิดชอบภาระในการทำงานนอกบ้านทำให้เกิดความเครียดและไม่สามารถรักษาสมดุลด้านเวลาของการทำงานและการดูแลครอบครัวได้

1.2 ปัจจัยด้านอายุ ช่วงชีวิตในแต่ละวัยจะมีความแตกต่างในการให้ความสนใจกับเรื่องของการงานหรือครอบครัวแตกต่างกัน เช่น คู่สมรสที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร อายุ 29-45 ปี มีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (ดวงหทัย คชเสนี, 2549) ในช่วงอายุที่บุคคลเร่งสร้างฐานะความมั่นคง ต้องการจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจึงใช้เวลาทุ่มเทให้กับการทำงาน ทำให้เกิดโอกาสที่บทบาทของการทำงานจะเข้ามาแทรกแซงบทบาทหน้าที่ของครอบครัว เกิดความเครียดจากการทำงาน นำมาสู่ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

1.3 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส บทบาทที่เปลี่ยนไปตามสถานภาพ ทำให้มีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบครอบครัว หรือต้องการบทบาทความเป็นผู้นำ นอกจากการทุ่มเวลาให้กับการทำงานยังต้องแบ่งเวลาเพื่อครอบครัวด้วย ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท บุคคลที่สมรสแล้วมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมากกว่าบุคคลที่ยังไม่สมรส แต่หากมีพ่อแม่หรือครอบครัวใหญ่ก็ต้องการเวลาในการเอาใจใส่ดูแลมากยิ่งขึ้น ก็จะเพิ่มโอกาสในการเกิดความขัดแย้งเช่นเดียวกัน (Herman & Gyllstrom, 1977)

## 2) ปัจจัยด้านบทบาทครอบครัว (Family Role Environment Predictor)

2.1 จำนวนบุตร สำหรับคู่สมรสการมีบุตรเป็นการเพิ่มสถานะจากการเป็นสามีภรรยา เป็นบทบาทของพ่อและแม่ มีความรับผิดชอบในการดูแลบุตร ทุ่มเทเวลา และกำลังทรัพย์ ทำให้เกิดความกดดันและความเครียด แนวโน้มในการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจึงมีโอกาสมากกว่าคู่สมรสที่ยังไม่มีบุตร (Greenhaus & Beutell, 1980) ดังนั้นพนักงานที่มีจำนวนบุตรมากก็จะมีโอกาสเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมากกว่าพนักงานที่มีจำนวนบุตรน้อยกว่า

2.2 อายุของบุตรคนสุดท้าย ในการเลี้ยงดูบุตรในแต่ละช่วงอายุมีความสำคัญและหน้าที่แตกต่างกัน หากบุตรคนสุดท้ายอายุยังน้อย จะต้องการเวลาในการดูแลมากกว่าเด็กโต ซึ่งอาจเกิดความตึงเครียดในบทบาทได้ ในช่วงอายุของบุตรต่ำกว่า 6 ปี พบว่าพ่อแม่จะมีความขัดแย้งที่เพิ่มขึ้น (Kelly & Voydanoff, 1985)

2.3 ผู้ที่หารายได้ในครอบครัว ครอบครัวที่สามีและภรรยาต่างออกทำงานนอกบ้าน จะไม่มีเวลาในการดูแลจัดการเรื่องภายในบ้าน ซึ่งจะมีความแตกต่างกับคู่สมรสที่ทำงานไม่เต็มเวลา หรือคนใดคนหนึ่งทำงานไม่เต็มเวลา จะมีเวลาอุทิศให้กับการดูแลครอบครัวและรับผิดชอบภายในบ้าน มากกว่าคู่สามีภรรยาที่ทำงานเต็มเวลา ที่ทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลเรื่องภายในบ้านจนทำให้เกิดความตึงเครียดในบทบาทส่งผลความพอใจในชีวิตครอบครัวลดน้อยลง และทำให้มีแนวโน้มในการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

### 3) ปัจจัยด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Environment Predictor)

3.1 ลักษณะงาน ลักษณะรูปแบบการทำงาน อาจกระทบต่อร่างกาย จากความเหนื่อยล้า หรือสุขภาพลดลง หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวกับการทำงานได้อย่างสมบูรณ์ บริหารเวลาในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อาจเกิดผลกระทบทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ ทำให้เกิดความเครียดจากลักษณะงานซึ่งอาจถ่ายทอดมายังครอบครัวได้ ทำให้เกิดความขัดแย้ง จากการทำงานส่งผลต่อครอบครัวได้

3.2 จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานที่มากมีความสัมพันธ์ กับความเหนื่อยล้าของพนักงาน จากการวิจัยในประเทศ อังกฤษ ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส โปรตุเกสและ นอร์เวย์ พบว่าประเทศที่มีชั่วโมงการทำงานสูงต่อสัปดาห์ จะมีระดับของปัญหาความขัดแย้งใน ครอบครัวเพิ่มสูง เนื่องจากเวลาที่ให้กับครอบครัวไม่เพียงพอ และความเครียดที่เกิดจากการทำงาน นำปัญหาเข้าสู่ครอบครัว ต่างกับประเทศที่มีชั่วโมงการทำงานที่ต่ำกว่า ก็จะมีระดับปัญหาความ ขัดแย้งต่ำกว่า (Crompton & Lyonette, 2005) นอกจากนี้การที่พนักงานใช้เวลาในการทำงาน มากกว่าการใช้เวลาอยู่กับครอบครัวทำให้พฤติกรรมที่แสดงในบทบาทของพนักงานเช่น การออก คำสั่ง มีแนวโน้มจะถ่ายทอดมายังพฤติกรรมที่แสดงออกในครอบครัว ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งจาก การทำงานต่อครอบครัวได้

3.3 เวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน เป็นเวลาที่สูญเสียไปในการเดินทางไป และกลับจากที่ทำงาน ทำให้เวลาในการอยู่ร่วมกับครอบครัวน้อยลง จึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้เกิด ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว หากใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงานมาก จะ มีอิทธิพลต่อระดับความเครียด และความเครียดก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งของความขัดแย้งจากการทำงานต่อ ครอบครัว (Greenhaus & Beutell, 1985)

3.4 สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนสำคัญที่อาจทำ ให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ หากสภาพแวดล้อมมีความตึงเครียด หรือกดดัน จนเกินไป จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานและส่งผลมายังครอบครัว อีกทั้งด้าน สถานที่ที่มีความเสี่ยงอันตรายหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ อาจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดจาก ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น จึงทำให้มีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกิด มาจากความเครียดจากสถานที่ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ในมุมมองของบทบาทด้านบุคคล ครอบครัว และการทำงาน ในด้านของบทบาทแต่ละบุคคล มีลักษณะที่แตกต่างกันของเพศ อายุ และสถานภาพ เมื่อมีความแตกต่างกันคนในสังคม ก็มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมที่ต่างกันออกไป ดังนั้นเวลาที่ให้กับบทบาทอื่น ความเครียดที่เกิดขึ้น รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกจึงมีความแตกต่างแล้วแต่บทบาทของบุคคลนั้น นอกจากนี้

ในด้านบทบาทครอบครัวความแตกต่างกันของจำนวนบุตร อายุของบุตรคนสุดท้ายและผู้ที่หารายได้ในครอบครัว สามารถทำให้เห็นถึงภาระในการดูแลรับผิดชอบที่มากหรือน้อยในแต่ละครอบครัว ซึ่งมีผลต่อความเครียดและเวลาที่บทบาทครอบครัวต้องการ รวมถึงในด้านของการทำงานซึ่งลักษณะของการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและสถานที่ปฏิบัติงาน เวลาที่ให้กับการทำงาน สามารถทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ และอาจทำให้เกิดการถ่ายทอดพฤติกรรมจากการทำงานที่ขัดต่อความคาดหวังของครอบครัว อาจนำมาสู่ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996)

ปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่สามารถสรุปได้จากมุมมองของบทบาทบุคคล ครอบครัวและการทำงาน รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยหลักตามแนวคิดของ Greenhaus และ Beutell (1985) (ธนัชฐา รัตนะ, 2558; อรุณี เตียวพิพิธพร, 2553; Carlson, Kacmar, & Williams, 2000; Greenhaus & Beutell, 1985; Haines et al., 2008; Netemeyer et al., 1996) ดังนี้

- 1) ปัจจัยความขัดแย้งจากเวลา (Time-based Conflict)
- 2) ปัจจัยความขัดแย้งจากความเครียด (Strain-based Conflict)
- 3) ปัจจัยความขัดแย้งจากพฤติกรรม (Behavior-based Conflict)

ตารางที่ 2.1 ตารางทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว		
	เวลา	ความเครียด	พฤติกรรม
Cooper et al. (2010)		✓	
Golden (2011)	✓	✓	
Liu, Kwan, Lee & Hui (2013 )	✓	✓	✓
Schieman & Young ( 2013)	✓	✓	
Voydanoff (2013)	✓	✓	✓
Lallukka et al. (2013)		✓	
Kalliath & Kalliath (2014)	✓	✓	✓
Beigi, Shirmohammadi, & Kim (2014)	✓		
Almeida et al. (2016)		✓	
Allen & Eby (2016)	✓		
Powell & Greenhaus (2010)	✓	✓	✓
ทิพวรรณ ปานขาว (2552)	✓	✓	
อรชูลี เทียวพิพิธพร (2553)	✓	✓	✓
พิทยา แจ่มศักดิ์ (2556)	✓	✓	✓
ธนัญญา รัตนะ (2558)	✓	✓	✓

#### 1) ปัจจัยความขัดแย้งจากเวลา (Time-based Conflict)

ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกิดจากปัจจัยในด้านเวลาเกิดจากการมีส่วนร่วมหรืออุทิศตัวให้กับบทบาทการทำงาน ทำให้ไม่สามารถเติมเต็มด้านเวลาตามความต้องการของครอบครัวจึงเกิดความขัดแย้งในครอบครัว (Greenhaus & Beutell, 1985) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านเวลาในการทำงานทำให้เกิดแรงกดดันในชีวิตครอบครัวทำให้เกิดความกังวลในเวลาที่กำลังทำบทบาทหนึ่ง แต่ร่างกายก็อยากตอบสนองอีกบทบาทหนึ่ง (Kahn et al., 1964) จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถแบ่งปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านเวลาได้ 4 ประการดังนี้

1.1 ชั่วโมงที่ใช้ในการทำงาน (Work Hour) เวลาที่มีจำกัดในแต่ละวัน ทำให้เมื่อชั่วโมงการทำงานเพิ่มมากขึ้น ชั่วโมงในการทำกิจกรรมอย่างอื่น ก็จะน้อยลงตามไปด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์กับชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ จำนวนและความถี่ของการทำงานล่วงเวลา การใช้เวลาในการทำงานและการเปลี่ยนกะในการทำงานที่ผิดไปจากเวลาเดิมกับชั่วโมงที่ใช้เวลาอยู่กับครอบครัว (Beigi et al., 2016; Pleck, Staines, & Lang, 1980) รวมถึงการทำงานเกินเวลาที่ต้องการจนทำให้รู้สึกเหนื่อยและไม่มีเวลาในการผ่อนคลาย นำไปสู่อารมณ์เชิงลบ (Tabassum et al., 2017) จากรายงานยังชี้ให้เห็นว่าระดับความขัดแย้งในครอบครัวของภรรยาที่มีความสัมพันธ์กับชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ของสามี รวมถึงชั่วโมงการทำงานของผู้ที่ทำงานนอกบ้านจะมีผลกระทบต่อความกดดันจากบทบาทการดูแลครอบครัว (Greenhaus & Beutell, 1985; Kopelman et al., 1981) และข้อมูลจาก OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) พบว่าตัวชี้วัดคุณภาพความสมดุลของชีวิตและการทำงานคือชั่วโมงการทำงานและการทำงานล่วงเวลา เมื่อพนักงานมีชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นก็จะมีผลกระทบเชิงลบต่อบทบาทในครอบครัวเพิ่มขึ้น (ธนินฐา รัตนะ, 2558; OECD, 2011) ดังนั้นชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันจึงมีผลต่ออารมณ์ของพนักงานในเชิงลบทำให้เกิดความขัดแย้งในครอบครัวได้ง่าย รวมถึงเวลาที่ใช้กับการทำงานที่มากขึ้นจะทำให้เวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัวน้อยลง จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

1.2 ความยืดหยุ่นของตารางงาน หากพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนเวลาในการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวให้มากขึ้น ตารางการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อช่วยในการตอบสนองความต้องการในบทบาทของครอบครัวได้ เช่น การดูแลเด็กและผู้สูงอายุ จึงอาจเกิดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว จากงานวิจัยของ Kalliath และ Kalliath (2014) ได้กล่าวว่าหากองค์กรมีเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่นก็จะมีผลเชิงบวกต่อครอบครัว (Kalliath & Kalliath, 2014) ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีความยืดหยุ่นด้านเวลาในการทำงานจะช่วยลดความเครียดในการทำงานต่อครอบครัวได้ (Kalliath & Kalliath, 2014) รวมถึงการสามารถทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ โดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการติดต่อสื่อสารช่วยให้เวลาในการทำงานเกิดความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นการลดความตึงเครียดจากความไม่ยืดหยุ่นทางด้านเวลา ดังนั้นความไม่ยืดหยุ่นของตารางงานทำให้พนักงานไม่มีเวลายืดหยุ่นให้กับครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดนำไปสู่ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ (Schieman & Young, 2013)

1.3 เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน (Commuting Time) การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานยังสำนักงานหรือติดต่องานในสถานที่ต่าง ๆ เป็นประจำทุกวันเป็นประจำ อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าจากการเดินทาง ซึ่งเวลาที่เสียไปในการเดินทาง อาจรบกวนเวลาที่ใช้ในบทบาทอื่น ๆ ด้วย (ธนินฐา รัตนะ, 2558; OECD, 2011) เวลาที่ใช้ไปกับการเดินทางเพื่อไปทำงาน ลักษณะงานที่มีการเดินทางระยะเวลานาน จะทำให้พนักงานเหนื่อยล้า และเสียเวลาไปกับการเดินทาง เช่นการทำงานในสถานที่ไกลจากบ้าน หรืองานประเภทเดินทางไกลไปต่างจังหวัด (ธนินฐา รัตนะ, 2558) ดังนั้นปัจจัยด้านเวลาในการเดินทางของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าและทำให้เวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัวน้อยลง จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

1.4 เวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงาน (Contact-work) การสื่อสารในเรื่องของงาน ซึ่งเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ทำให้สื่อสารถึงกันได้ง่ายและรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นการรับโทรศัพท์หรือส่งข้อความผ่านทางเทคโนโลยีสื่อสาร เช่น โปรแกรมสนทนาออนไลน์ การคุยโทรศัพท์ หรือการส่งอีเมลนอกเวลาทำงาน เทคโนโลยีสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องง่ายขึ้น แต่หากมีเทคโนโลยีที่ไม่สามารถตอบสนองการติดต่อสื่อสารที่ได้ดีพอก็อาจทำให้การทำงานติดขัดและใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันการติดต่อเรื่องงานได้ตลอดเวลาที่ให้อาจจะรบกวนเวลาที่ให้กับครอบครัว (Schieman & Young, 2013) กล่าวก็คือการที่สามารถติดต่อสื่อสารทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ขอบเขตของการแบ่งของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวเป็นเรื่องที่ยากยิ่งขึ้น การที่พนักงานต้องติดต่อสื่อสารเรื่องงานในวันหยุดหรือนอกเวลาการทำงานทำให้พนักงานเกิดความกดดันที่ต้องเสียเวลาให้กับครอบครัว ซึ่งพบว่าทำให้ระดับของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวสูงขึ้น (Allen & Eby, 2015; Schieman et al., 2013) จึงกล่าวได้ว่าเวลาที่ใช้ในการสื่อสารเป็นปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จากการสื่อสารที่ทำให้เสียเวลาไปกับการทำงานหรือการติดต่อเรื่องงานขณะใช้เวลาอยู่กับครอบครัวจึงทำให้เกิดความขัดแย้งภายในครอบครัวได้

สรุปได้ว่าปัจจัยในด้านเวลาอาจทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นทำให้เสียเวลาที่ใช้ทำกิจกรรมร่วมกันครอบครัว ตารางการทำงานที่ไม่มีความยืดหยุ่นให้กับความต้องการของครอบครัว เวลาที่เสียไปจากการเดินทางในการทำงาน และเวลาที่เสียไปในการติดต่อสื่อสารนอกเวลาอาจทำให้เกิดความเครียดและความกดดันจากครอบครัวเนื่องจากการไม่สามารถตอบสนองสิ่งที่ครอบครัวคาดหวัง ดังนั้นปัจจัยด้านเวลาจึงทำให้เกิดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวได้



## 2.) ปัจจัยความขัดแย้งจากความเครียด (Strain-based Conflict)

ความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวที่เกิดจากปัจจัยในด้านความเครียด เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากบทบาทของการทำงานทำให้เกิดความเครียดและความเครียดที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อครอบครัว เช่น ความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด และความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งความเครียดอาจถ่ายทอดมายังครอบครัวทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในครอบครัว จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถแบ่งปัจจัยความเครียดได้เป็น 3 ประการ

2.1 ความเครียดที่เกิดจากความเหนื่อยล้า เกิดจากชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น การทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ หรือการเดินทางไกลบ่อย ๆ ซึ่งกล่าวได้ว่าปัจจัยของการเกิดความเครียดส่วนหนึ่งสืบเนื่องมาจากปัจจัยด้านเวลา เพราะชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งทำให้เกิดความกดดันและความเครียดโดยอ้อม (Cooper et al., 2010; Lallukka et al., 2013; Schieman et al., 2013) ซึ่งปัจจัยด้านความขัดแย้งด้านเวลาและความเครียดมีส่วนร่วมที่คล้ายคลึงกันหลายอย่าง ขณะเดียวกันก็มีความแตกต่างกันเนื่องจากความเครียดที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้มีปัจจัยจากเวลาด้วย (Beutell & Greenhaus, 1985; Netemeyer et al., 1996) เช่น ความเหนื่อยล้าจากปัญหาภายในที่ทำงาน หรือเกิดความเครียดจากการทะเลาะหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้เกิดความเครียดที่สามารถถ่ายทอดมายังครอบครัว โดยงานวิจัยของ Tabassum และคณะ (2017) พบว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยล้าและความเครียดจากการทำงาน พนักงานจะปลีกตัวออกจากสมาชิกในครอบครัวทำให้ขัดต่อความคาดหวังของสมาชิกในครอบครัวจึงเกิดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวได้

2.2 ความเครียดที่เกิดจากลักษณะของงาน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในหน้าที่การทำงาน หรือบทบาทในการทำงานที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสนในหน้าที่ (Greenhaus & Kopelman, 1981) ทำให้บุคคลเกิดความเครียด นอกจากนั้นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของการทำงานซึ่งมีความกดดันในสภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงอาจทำให้เกิดความเครียด (Mazerolle, Bruening, & Casa, 2008) นอกจากนั้นความเครียดที่เกิดขึ้นจากลักษณะของการทำงานที่เสี่ยงต่ออันตราย หรือการทำงานที่ทำให้เสี่ยงต่อสุขภาพอาจทำให้เกิดความเครียดและความกดดันต่อครอบครัวได้จากความเป็นห่วง เกิดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว ความเครียดที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อบทบาทความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ซึ่งจะเกิดความรู้สึกด้านลบต่อความพอใจในชีวิตครอบครัว (Almeida et al., 2016; Lallukka et al., 2014; Liu et al., 2013) เนื่องจากความเครียดทำให้ความพึงพอใจต่อชีวิตลดลง (พิทยา แจ่มศักดิ์, 2556)

2.3 ความเครียดที่เกิดจากสถานะของผู้หารายได้ ครอบครัวที่ทำงานนอกบ้านทั้งสามีและภรรยา เนื่องจากมีหน้าที่การทำงานที่เท่าเทียมกันและมีหน้าที่หารายได้ให้กับครอบครัวเช่นเดียวกัน อาจทำให้ทัศนคติในเรื่องของการดูแลครอบครัวและเรื่องภายในบ้านไม่ตรงกัน เช่น ภรรยาที่ทำงานนอกบ้านอยากให้สามีช่วยสนับสนุนหน้าที่งานบ้าน แต่สามีอาจมีทัศนคติว่าภรรยาต้องทำงานบ้านอย่างดีด้วย ให้มีทัศนคติที่ไม่ตรงกันเกิดความขัดแย้งภายในครอบครัว (Marshall & Barnett, 1993) และจากงานวิจัยของ Cho และ Allen (2013) พบว่าคู่สามีภรรยาที่ทำงานนอกบ้านทั้งคู่จะส่งผลต่อความเครียดในครอบครัวเนื่องจากความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันทำให้เกิดขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว (Cho & Allen, 2013)

สรุปได้ว่าปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านความเครียด เกิดจากความเหนื่อยล้าจากการทำงาน เช่น การทำงานล่วงเวลาเป็นประจำ ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นในแต่ละวัน นอกจากนั้นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของการทำงาน เช่น ลักษณะการทำงานที่มีการแข่งขันสูง การแบ่งหน้าที่การทำงานที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่เพิ่มขึ้นอาจทำให้เกิดความกดดันและความเครียด รวมถึงความเครียดที่เกิดจากสถานะของผู้หารายได้ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ตรงกันในด้านการทำงานและครอบครัว ดังนั้นปัจจัยด้านความเครียดจึงทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

### 3.) ปัจจัยความขัดแย้งจากพฤติกรรม (Behavior-based Conflict)

ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเกิดจากรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในอีกบทบาทการทำงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมที่ได้รับการคาดหวังให้แสดงในบทบาทของครอบครัว (ธนัญญา รัตนะ, 2558; อรชุลี เตียวพิพิธพร, 2553) เมื่อแสดงพฤติกรรมในบทบาทของการทำงานที่ขัดต่อความคาดหวังของครอบครัวจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง พฤติกรรมจากบทบาทของการทำงาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความดุดัน การแสดงอำนาจ และความเด็ดขาด (Cho & Allen, 2013) ในขณะที่พฤติกรรมที่สมาชิกในครอบครัวคาดหวังให้มีความอบอุ่น มีความมั่นคงทางอารมณ์ เอาใจใส่และพุดคุยกัน ทำให้เมื่อแสดงพฤติกรรมที่แสดงในที่ทำงานในบทบาทของครอบครัวจึงเกิดความขัดแย้งต่อความต้องการที่สมาชิกในครอบครัวคาดหวังจะได้รับ ซึ่งสามารถแบ่งแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง 2 ประการดังนี้

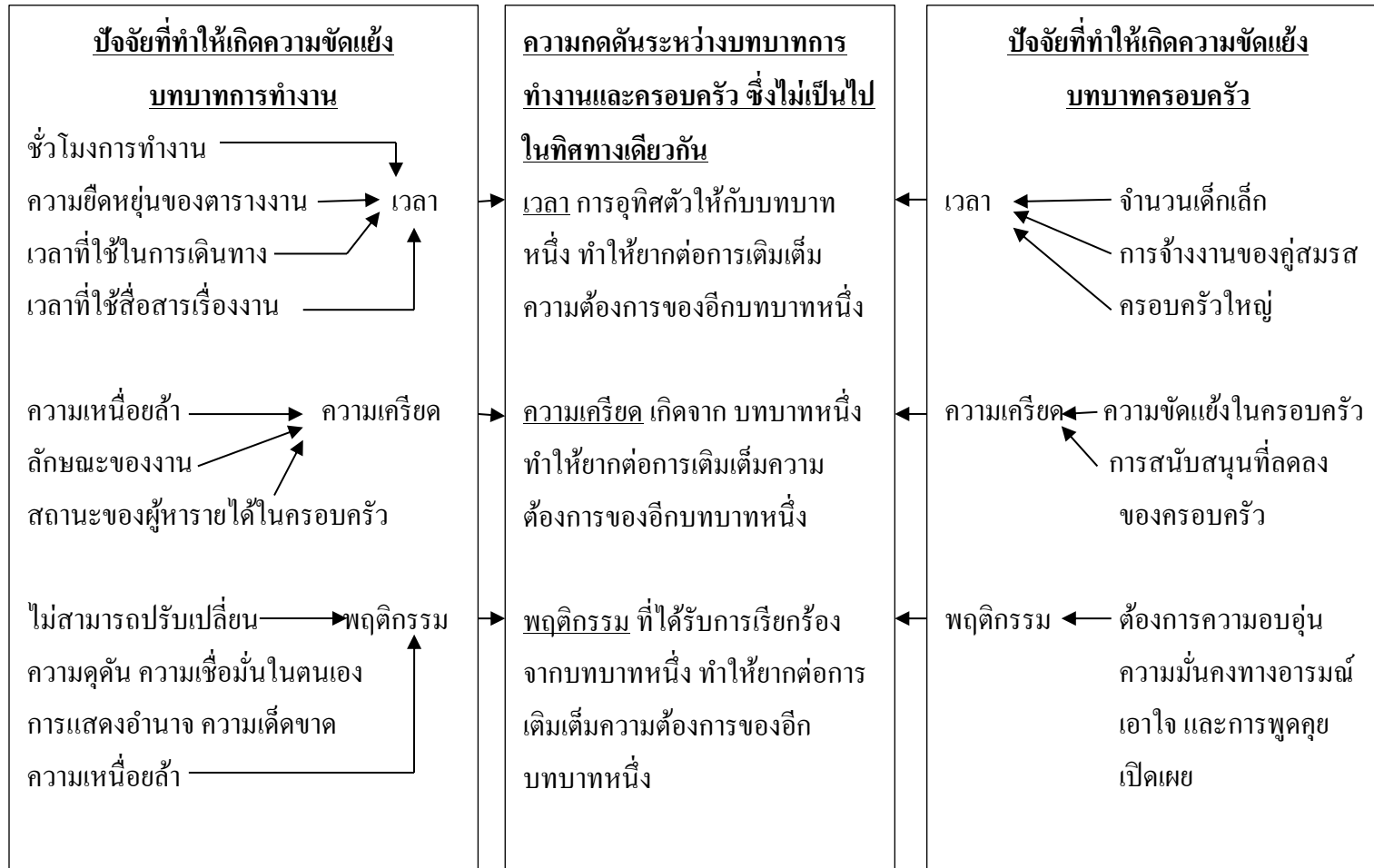
3.1 การไม่สามารถปรับพฤติกรรมและนำพฤติกรรมในที่ทำงานมาแสดงกับครอบครัวจากการไม่สามารถแบ่งแยกหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากความเคยชินได้ส่วนหนึ่งเกิดมาจากการใช้เวลาในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้เมื่ออยู่กับสมาชิกในครอบครัวจึงไม่สามารถปรับพฤติกรรมได้ (Beutell & Greenhaus, 1985; Powell & Greenhaus,

2010) เช่น ความเข้มงวดในการควบคุมการเรียนของบุตร การออกคำสั่งกับสมาชิกในครอบครัว การนำพฤติกรรมในการสั่งงานมาใช้ในการสอนบุตรก็อาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรมที่เด็ดขาดและไม่ประนีประนอมซึ่งขัดต่อความคาดหวังของสมาชิกในครอบครัวทำให้เกิดความขัดแย้งได้

3.2 ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้หย่อนคล้อยตัวออกจากสมาชิกในครอบครัว และทำให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปในเชิงลบ (Kalliath & Kalliath, 2014; Tabassum et al., 2017) ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมที่อาจไม่ตรงตามความคาดหวังของครอบครัว ความเหนื่อยล้าจากการทำงานทำให้เมื่อสมาชิกในครอบครัวเข้ามาพบกันในเวลาพักผ่อน อาจแสดงพฤติกรรมในเชิงลบ เช่น การหงุดหงิด ก้าวร้าว หรือพูดจาหยาบคาย นำมาสู่ความขัดแย้งในครอบครัว

สรุปได้ว่าปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านพฤติกรรม จากการนำพฤติกรรมในบทบาทการทำงานมาใช้กับสมาชิกในครอบครัว ซึ่งพฤติกรรมมีความแตกต่างจากที่สมาชิกในครอบครัวคาดหวัง เกิดจากการไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากความเคยชิน และความเหนื่อยล้าจากการทำงานส่งผลให้แสดงพฤติกรรมในเชิงลบกับสมาชิกในครอบครัว ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในด้านพฤติกรรมจากการทำงานต่อครอบครัว

จากการศึกษาทฤษฎีของ Greenhaus และ Beutell (1985) และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวมาพบว่าปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมี 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลา ปัจจัยด้านความเครียด และปัจจัยด้านพฤติกรรม ความขัดแย้งจากปัจจัยด้านเวลาเกิดจากชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น ตารางเวลาที่ไม่มีความยืดหยุ่นให้กับครอบครัว เวลาที่ใช้ในการเดินทางสำหรับการทำงานเป็นเวลานาน รวมถึงเวลาที่ใช้ไปในการติดต่อเรื่องงานที่เข้ามารบกวนเวลาที่ใช้ในบทบาทของครอบครัว นอกจากนั้นความขัดแย้งจากปัจจัยด้านความเครียด เกิดจากความเหนื่อยล้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียด และสถานะภาพการเป็นผู้หารายได้ของครอบครัวทำให้มีทัศนคติที่ไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลมายังสมาชิกในครอบครัว และยังส่งผลไปถึงปัจจัยด้านพฤติกรรม ที่เกิดจากการไม่สามารถปรับพฤติกรรมจากการทำงานมาสู่พฤติกรรมที่ครอบครัวคาดหวังได้ เนื่องจากความเคยชิน และความเหนื่อยล้าจากการทำงานทำให้มีโอกาสนในการแสดงพฤติกรรมในแง่ลบต่อสมาชิกในครอบครัวได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวและสามารถอธิบายความสัมพันธ์ในรูปแบบแผนภาพ ที่ดัดแปลงมาจากตารางแผนภาพทฤษฎีความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวของ Greenhaus และ Beutell (1985) ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนผังปัจจัยของความขัดแย้งของบทบาทการทำงานและครอบครัว

ที่มา: Greenhaus และ Beutell (1985)

ภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกันและสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทคือความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จากแผนผังภาพทางซ้าย และความขัดแย้งของครอบครัวต่อการทำงาน จากแผนผังภาพทางขวา โคนมีปัจจัยด้านเวลา ความเครียด และพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจากความกดดันที่เกิดขึ้นในบทบาท ซึ่งมีหลายงานวิจัยได้สนับสนุนปัจจัยตามแนวคิดแผนผังของ Greenhaus และ Beutell (พิทยา แจ่มศักดิ์ 2556; Colombo & Ghislieri, 2008; Greenhaus & Beutell, 1985; Kalliath & Kalliath, 2014; Liu et al., 2013) อย่างไรก็ตามงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาเพียงความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากพบว่าความขัดแย้งประเภทนี้ส่งผลเชิงลบกับชีวิตบุคคลมากกว่า จากการให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว ซึ่งจากความสัมพันธ์กันในแผนภาพของ Greenhaus และ Beutell (1985) แสดงให้เห็นถึงสาเหตุที่อาจส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ เช่น การสนับสนุนที่ลดลงของครอบครัว

#### 2.2.4.5 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

จากการวิจัยทบทวนงานทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ได้พบตัวแปรที่ส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเพิ่มเติม เช่น การไม่ได้รับสวัสดิการขององค์กรที่ส่งเสริมบทบาทของครอบครัวให้พนักงานมีความสุขในชีวิต การไม่ได้รับการสนับสนุนจากคนในครอบครัว รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาสรุปเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่สร้างความขัดแย้งของงานต่อครอบครัวได้ดังตารางนี้

ตารางที่ 2.2 ตารางการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งเสริมความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว		
	การขาดสวัสดิการ	การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	การไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว
Cooper et al. (2010)		✓	
Kalliath & Kalliath (2014)	✓	✓	✓
Almeida et al. (2016)	✓	✓	✓
ทิพวรรณ ปานขาว (2552)	✓		
อรชูลี เตียวพิพิธพร (2553)	✓		

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานต่อครอบครัวสามารถสามารถสรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว 3 ประการ

1) การขาดการสนับสนุนสวัสดิการจากองค์กรที่ส่งเสริมบทบาทของครอบครัว สวัสดิการเรียกได้ว่าเป็นความช่วยเหลือโดยตรงจากนโยบายขององค์กร งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานกองงานด้านอาหารและยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งและความสมดุลของการทำงานและครอบครัว นโยบายของบริษัทที่มีลักษณะงานที่มีความยืดหยุ่นสูง มีนโยบายแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ ทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาลให้แก่สมาชิกในครอบครัวของพนักงานมีส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความสมดุลของบทบาทการทำงานและบทบาทของสมาชิกในครอบครัว (Morris, Heames, & McMillan, 2011) ทำให้พนักงานลดปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว ไม่เครียดและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (อรุณี เดียวพิพิธพร, 2553) สวัสดิการหรือการช่วยเหลือด้านครอบครัวจากองค์กรยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สร้างความสมดุลของการทำงานและครอบครัว โดยเป็นการลดภาระทางครอบครัวของพนักงาน (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552) พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์สวัสดิการที่ดีจากองค์กร จะมีความขัดแย้งของบทบาทการทำงานต่อครอบครัวน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์สวัสดิการที่ไม่ดีจากองค์กร (Almeida et al., 2016) การขาดสวัสดิการที่ส่งเสริมบทบาทของครอบครัวจากองค์กรจึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว

2) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า อาจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัว การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการสอนงาน การถ่ายทอดงาน ขอบเขตของการทำงาน หรือการร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน ทำให้ทำงานได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น สามารถทำงานได้รวดเร็ว ลดสถานะดึงเครียดจากการทำงาน การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงานและการใช้ชีวิต ทำให้ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวลดน้อยลง (Almeida et al., 2016) การดูแลเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องของการทำงานและชีวิต การได้แบ่งปันประสบการณ์และช่วยคิดแก้ไขปัญหาทำให้พนักงานมีประสบการณ์ในแง่ลบของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวลดน้อยลง (Cooper et al., 2010) งานวิจัยได้กล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่าจะช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานที่กระทบไปยังชีวิตครอบครัว รวมถึงการมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จากการเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน สามารถลดความดึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ (Kalliath & Kalliath, 2014) กล่าวได้คือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ได้แบ่งปันประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะเป็น

เป็นในเรื่องของการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว จะช่วยป้องกันการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ (Cooper et al., 2010) ในขณะที่การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอาจทำให้เกิดความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานต่อครอบครัวได้

3) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว นอกจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแล้วอีกหนึ่งปัจจัยที่หลายงานวิจัยได้กล่าวถึงคือการไม่ได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกครอบครัว หรือคู่ครอง หากครอบครัวมีความเข้าใจในเรื่องของการทำงานของแต่ละบุคคล เข้าใจถึงปัจจัยที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ก็จะช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว การสนับสนุนจากครอบครัวมีความสำคัญต่อความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในครอบครัวช่วยลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (Kalliath & Kalliath, 2014) การสนับสนุนด้วยการให้ช่วยเหลือในความรับผิดชอบต่อครอบครัว เช่นการช่วยเหลือเด็กเล็กหรือผู้สูงอายุของสมาชิกในครอบครัว การได้รับความช่วยเหลือแบ่งเบาจากคู่ครองในการทำหน้าที่ภายในบ้าน การทำความสะอาดบ้านหรือการทำอาหาร ทำให้มีเวลาในการทุ่มเทเรื่องของการทำงานมากยิ่งขึ้น สามารถลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังในบทบาทครอบครัว ทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง (Almeida et al., 2016) ดังนั้นการไม่ได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกครอบครัวจึงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากอาจเกิดความขัดแย้งจากทัศนคติที่ไม่ตรงกัน

สรุปได้ว่าจากการทบทวนวรรณกรรมทำให้พบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการที่ไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงานในบทบาทของครอบครัว ปัจจัยการไม่ได้รับสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยการไม่ได้รับสนับสนุนจากครอบครัวที่เพียงพอซึ่งปัจจัยเหล่านี้นำมาสู่ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวได้ และยังพบว่า การสนับสนุนจากที่ทำงานและครอบครัวมีส่วนสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งของพนักงานจากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานและครอบครัว

#### 2.2.4.6 แนวคิดเรื่องการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานและครอบครัว

จากงานวิจัยของ Marcinkus, Whelan-Berry, และ Gordon (2006) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 2 ลักษณะได้แก่

1) การสนับสนุนทางสังคม จากชีวิตการทำงาน เช่น การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมจากการทำงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากสภาพสังคมในการทำงาน ไม่เพียงแต่การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว ยังรวมถึงการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำ ทำให้เกิดความสะดวกในการทำงาน

เพิ่มมากขึ้น การสนับสนุนจากการทำงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้ลดความขัดแย้ง ทำให้สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และลดความเครียดที่เกิดจากบทบาทของการทำงานต่อครอบครัว การสนับสนุนสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้านจากแนวคิดของ House (1981) ดังนี้

1.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ จิตใจ เป็นการแสดงออกถึงความรักความเอาใจใส่ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตามที่งานวิจัยของ Israel (1985) ได้กล่าวถึงความต้องการความรัก ความผูกพัน หรือความไว้วางใจของมนุษย์ การสนับสนุนทางอารมณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นในองค์กรในการให้การสนับสนุนแก่พนักงาน ไม่ว่าจะผ่านทางหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดช่องว่างของบทบาทภายในองค์กร และตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน (Israel, 1985) รวมถึงเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร จากแนวคิดของ Cohen และ Wills (1985) กล่าวถึงความต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ทำให้พนักงานต้องการความเอาใจใส่เพื่อทำให้ตนเอง รู้สึกมีคุณค่าในองค์กร (Self-esteem) มีความสำคัญและอยากจะทำปฏิบัติตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในระยะยาวจะทำให้พนักงานมีจิตสำนึกรู้สึกเป็นเจ้าของงาน รับผิดชอบต่องานและมีวินัยเพิ่มมากขึ้น (สุมลรัตน์ ดอกเขียว, 2553)

1.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านการให้ข้อมูล (Informational Support) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร คล้ายกับการให้คำแนะนำ การสอนงาน หรือการให้ความรู้ เพื่อช่วยพนักงานในการตัดสินใจ ข้อมูลสามารถช่วยพนักงานให้ปรับปรุงการทำงานรวมถึงประเมินการทำงานของตนเองได้ การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสารทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานของตน รู้จักงานที่ทำได้ดียิ่งขึ้น เรียนรู้ได้เร็วขึ้นในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็ระเบียบในองค์กร สิทธิประโยชน์ นโยบาย รวมถึงเป้าหมายในการทำงาน (Israel, 1985) การให้ข้อมูลยังทำให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมการทำงานได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นการลดความวิตกกังวล เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน (สุมลรัตน์ ดอกเขียว, 2553) หากมีการสนับสนุนอย่างพอเพียงในส่วนของคุณข้อมูล อาจทำให้ลดปัญหาพนักงานลาออกจากองค์กรซึ่งทำให้องค์กรเสียทรัพยากรในการฝึกสอนและหาพนักงานมาทดแทน นอกจากนี้การร่วมแบ่งปันข้อมูลในการทำงานของพนักงานถึงพนักงานทำให้สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการได้แลกเปลี่ยนความรู้ ผู้กมมิตร หรือทำกิจกรรมร่วมกัน ทำให้เกิดความคิดที่จะช่วยเหลือกันในการทำงาน (House, 1981) อีกทั้งการสนับสนุนด้านข้อมูลด้วยการประเมิน ไม่ว่าจะเป็นการกล่าวด้วยปากเปล่า หรือการประเมินการทำงาน ให้เห็นถึงลักษณะเด่น ด้อยในการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถปรับปรุงการทำงานได้อย่างถูกต้องทิศทาง ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ลดความรู้สึกในแง่ลบต่อองค์กร (Cohen & Will, 1985)



1.3 การสนับสนุนทางด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เงิน หรือ คนที่ช่วยแบ่งเบาภาระงาน สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ใช่แต่เพียงวัตถุเท่านั้น ยังหมายถึงการช่วยเหลือในหน้าที่งาน สวัสดิการขององค์กร และเวลาในการทำงาน เช่นการให้พนักงานสามารถเลือกเวลาทำงานเพิ่มความยืดหยุ่นในตารางการทำงาน หรือ การให้มีวันหยุดเพื่อทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุน ก็จะลดปัญหาความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวลงได้ (House, 1981)

2) การสนับสนุนทางสังคม จากชีวิตครอบครัว เช่น การสนับสนุนจากคนในครอบครัว และคู่สมรส การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ได้ถึงความรัก ความเอาใจใส่ ความห่วงใย ความเอาใจใส่จากสมาชิกในครอบครัว ความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิด หรือการช่วยเหลือในด้านรายได้ เวลา ภาระงาน รวมถึงคำแนะนำ การถ่ายทอดงานหรือข้อมูลในการปรับปรุงการทำงาน จากสมาชิกในครอบครัว จะทำให้สามารถรับมือกับปัญหาภาวะความเครียดจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ตามแนวคิดงานวิจัยของ King และ คณะ (1996) สามารถแบ่งการสนับสนุนจากครอบครัวเป็น 2 ด้าน (House, 1981; Adams, King, & King, 1996)

2.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการสนับสนุนสมาชิกในครอบครัวด้านทัศนคติและพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมจิตใจให้เกิดความเข้าใจ สร้างกำลังใจด้วยการเอาใจใส่รับฟังและให้คำแนะนำ สนับสนุนทัศนคติในทางบวก (Adams et al., 1996) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ความรู้สึกตลอดจนแสดงถึงความรักความห่วงใย จากคนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมากที่สุดอย่างเช่นครอบครัวทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจึงทำให้พนักงานมีภูมิคุ้มกันต่อทัศนคติในแง่ลบ และความขัดแย้งในที่ทำงาน รวมไปถึงการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาที่ทำให้เกิดแนวโน้มในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต (พรทิพย์ มาลาธรรม, จิราพร คงเอี่ยม, และประคอง อินทรสมบัติ, 2552)

2.2 การสนับสนุนด้านสิ่งของ (Instrumental Support) การที่สมาชิกให้ความช่วยเหลือครอบครัวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเช่น สิ่งของ เครื่องใช้ รวมไปถึงเงินรายได้ ทำให้สมาชิกใช้ชีวิตได้อย่างไม่มีความกังวล นอกจากนั้นการให้ความช่วยเหลือด้านแรงงาน การทำงานบ้าน หรือการช่วยเหลือบุตร จะช่วยแบ่งเบาภาระของสมาชิกที่ทำหน้าที่หารายได้นอกบ้าน (ฉัตรการณีย์ ชยุตสาหกิจ, 2557) ทำให้ลดเหนื่อยล้าจากการทำงานและดูแลเรื่องในบ้าน ทำให้มีความเครียดและความกดดันจากบทบาทการทำงานต่อครอบครัวลดลง

สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมของการทำงานและครอบครัวมีความสำคัญต่อบุคคล ช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบทบาท การสนับสนุนจากชีวิตการทำงานในด้านของอารมณ์ ด้านข้อมูล และด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานและครอบครัว ล้วนทำให้พนักงานพนักงานมีความรู้สึกดีต่อการทำงานในองค์กร เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากทั้งเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ในส่วนของการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี รู้สึกมั่นคง มีกำลังใจในการทำงานหาเลี้ยงชีพ การสนับสนุนทางด้านข้อมูลช่วยให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีทิศทางในการทำงานอย่างชัดเจน มีเป้าหมายที่ต้องทำให้สำเร็จ และการสนับสนุนงานในส่วนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานก็เป็นอีกสิ่งที่สำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ทำให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและลดความผิดพลาดในการทำงานลง นอกจากนี้การสนับสนุนจากครอบครัวในด้านของอารมณ์และด้านสิ่งของ ทำให้พนักงานมีจิตใจที่เข้มแข็งพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาและความขัดแย้ง จากการได้รับคำปรึกษาและกำลังใจจากครอบครัว รวมถึงการได้รับการสนับสนุนเรื่องสิ่งของ เงินและแรงงานซึ่งจะช่วยลดความเหนื่อยล้าจากการดูแลเรื่องภายในบ้านได้ ทำให้พนักงานสามารถจัดการกับบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัวได้ดีขึ้น จึงสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวลงได้

#### 2.2.4.7 ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ผลกระทบความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากงานวิจัยของ จูดีวิวัฒน์ ปรีเปรม (2553) ได้แบ่งประเภทของผลกระทบจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวไว้ 2 กลุ่ม ได้แก่ ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และ ผลกระทบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมของ Allen และคณะ (2000) ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานกับครอบครัวที่ดีพิมพ์ของปี ค.ศ. 1997 ถึง ค.ศ. 1998 จำนวน 67 งานวิจัย และเมื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ดังนี้

##### 1) ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ความผูกพันในองค์กรลดลง ผลการปฏิบัติงานลดลง การขาดงาน และความตั้งใจลาออกจางาน

1.1 ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ผลกระทบของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากการศึกษางานวิจัยพบที่มีความสัมพันธ์กันในด้านของการต่อต้านการทำงานของพนักงาน (อรชูลี เดียวพิพิชร, 2553; Balmforth & Gardner, 2006; Kalliath &

Kalliath, 2014) เนื่องจากการทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัวทำให้พนักงานมีความไม่พอใจต่ออาชีพการทำงาน เกิดความคิดในแง่ลบต่อองค์กรและการพัฒนาในการทำงานลดลง (Beigi et al., 2016; Liu et al., 2013)

1.2 ผลการปฏิบัติงานลดลง งานวิจัยของ Hoobler และคณะ (2010) พบว่าความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลการปฏิบัติงานลดลง (Hoobler et al., 2010) เนื่องจากความเครียดจากการทำงานและครอบครัว ทำให้เกิดความกดดันในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพลดลง

1.3 การขาดงาน ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานต่อครอบครัวทำให้พนักงานเกิดแนวโน้มในการขาดงาน เนื่องจากพนักงานมีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบครอบครัว เช่น เด็กอ่อน หรือ ผู้สูงอายุที่บ้าน ทำให้ต้องลางานหรือขาดงานเพื่อดูแลตอบสนองความต้องการของครอบครัว (Hammer et al., 2003) เช่น การลางานเพื่อเฝ้าไข้ลูกที่โรงพยาบาล หรือการขาดงานเพื่อนำผู้สูงอายุไปพบแพทย์

1.4 ความผูกพันต่อองค์กรลดลง ผลกระทบจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง เนื่องจากพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ขัดแย้งในการทำงานต่อครอบครัวจะเกิดความเครียดและความคิดแง่ลบในการทำงานทำให้ไม่เกิดความสัมพันธ์ในแง่บวกกับที่ทำงาน (Leaptrott & Mcdonald, 2011)

1.5 ความตั้งใจลาออกจางาน ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวอาจส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการลาออก เนื่องจากได้รับความกดดันจากครอบครัวทำให้รบกวนความตั้งใจในการทำงานของพนักงานหรือขัดเป้าหมายในการทำงานของพนักงาน ทำให้มีความคิดที่จะลาออกจากการทำงาน (Balmforth & Gardner, 2006) รวมไปถึงการที่ขาดงานหรือลางานบ่อย ๆ เพื่อดูแลครอบครัว ทำให้ต้องลาออกจางานเพื่อตอบสนองความต้องการในบทบาทของครอบครัวอย่างเต็มที่ (Hammer et al., 2003) นอกจากนี้งานวิจัยยังพบว่าผลกระทบจากบทบาทการทำงานเข้าไปรบกวนบทบาทของครอบครัวทำให้พนักงานเริ่มที่จะหางานใหม่เนื่องจากไม่อยากเผชิญกับความขัดแย้งและต้องการที่จะเติมเต็มความต้องการของบทบาทครอบครัว (Huang & Cheng, 2012)

## 2) ผลกระทบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ผลกระทบจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ ความพึงพอใจในครอบครัวลดลง ความไม่พึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจในชีวิตลดลง และปัญหาด้านสุขภาพ (ฐิติวัฒน์ ปริเปรม, 2553)

2.1 ความพึงพอใจในครอบครัวลดลง ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานต่อครอบครัวมีผลกระทบทำให้ความพึงพอใจในครอบครัวลดลง เนื่องจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานทำให้เกิดความกดดันในบทบาทของครอบครัวทำให้ความสัมพันธ์ในแง่ดีกับสมาชิกในครอบครัวลดลง (Kalliath & Kalliath, 2014; Liu et al., 2013)

2.2 ความไม่พึงพอใจในชีวิตสมรส เนื่องจากเกิดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากบทบาทการทำงานเข้ามารบกวนชีวิตสมรสทำให้มีความขัดแย้งที่เกิดจากด้านเวลา ความเครียดหรือพฤติกรรม คู่สมรสอาจเกิดความขัดแย้งกันในด้านทัศนคติหรือพฤติกรรมที่เกิดจากการทำงานทำให้เกิดความไม่พอใจในชีวิตสมรส (Leaptrott & Mcdonald, 2011)

2.3 ความพึงพอใจในชีวิตลดลง เนื่องจากความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวทำให้เกิดความกดดัน และความเครียดจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือปัญหาในชีวิตครอบครัวทำให้ความพึงพอใจในชีวิตลดลงตามไปด้วย (Choi, 2013)

2.4 ปัญหาด้านสุขภาพ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวทำให้เกิดความเครียดและความกดดันจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวได้ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทำให้พนักงานมีความคิดในแง่ลบ สภาวะซึมเศร้าหรือใช้สารเสพติด (ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม, 2553; Braunstein-Bercovitz, Frish-Burstein, & Benjamin, 2012; Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum, & Aasland, 2008; van Veldhoven & Beijer, 2012)

สรุปได้ว่าผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวพบว่าผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานลดลงจากความกดดันที่เกิดขึ้นกับครอบครัว ความผูกพันในองค์กรลดลงจากความทัศนคติในแง่ลบต่อการทำงาน ผลการปฏิบัติงานลดลงจากความเครียด การขาดงานและความตั้งใจลาออกจากงานที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการของครอบครัว ในส่วนของผลกระทบจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในครอบครัวลดลง ความไม่พึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจในชีวิตลดลงจากความเครียดและความกดดันจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบทบาทครอบครัว และปัญหาด้านสุขภาพจากความเครียดที่อาจทำให้เกิดโรคซึมเศร้าหรือการใช้สารเสพติดได้ ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวส่งผลให้เกิดผลกระทบในมิติต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะกับองค์กรเพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้ลดประสิทธิภาพในการทำงานและอาจทำให้พนักงานลาออกได้

### 2.2.4.8 แนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

1) รูปแบบในการจัดการความขัดแย้ง รูปแบบในการจัดการความขัดแย้งเป็นไปได้ 3 แนวทางได้แก่ (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2550)

1.1 แพ้-แพ้ (Lose-Lose) เป็นการจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา ใช้ความประนีประนอม ทำให้บุคคลทั้งสองฝ่าย ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ ถอยไปทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็นวิธีการจัดการกับปัญหาที่วิธีหนึ่ง แต่อาจใช้ได้เพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น เพราะปัญหาไม่ได้รับการคลี่คลาย อาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในอนาคต

1.2 แพ้-ชนะ หรือ ชนะ-แพ้ (Lose-Win or Win-Lose) เป็นการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเป็นผู้แพ้และชนะ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ไม่ทำให้เกิดผลดี หากมีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ก็จะเกิดความรู้สึกในแง่ลบ และอาจทำให้เป็นปัญหาความขัดแย้งต่อเนื่อง การแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้อาจทำให้ความขัดแย้งหมดไปในช่วงเวลาหนึ่ง แต่อาจกลับมาส่งผลกระทบในภายหลัง

1.3 ชนะ-ชนะ (Win-Win) เป็นการจัดการความขัดแย้งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย เป็นเทคนิคที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายรู้สึกชนะฝ่ายตรงข้าม และพิจารณาถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนำไปสู่การแก้ปัญหาที่แท้จริง

รูปแบบในการจัดการความขัดแย้งทั้ง 3 รูปแบบ ทั้งแบบแพ้ – แพ้ ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาของทั้งสองฝ่ายโดยการไม่เผชิญหน้าการแก้ปัญหารูปแบบนี้สามารถแก้ปัญหาได้เพียงในระยะสั้นเพราะปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นยังคงไม่ได้รับการแก้ไข แบบแพ้-ชนะ หรือ ชนะ-แพ้ รูปแบบนี้เป็นการแก้ปัญหาด้วยการทำให้อีกฝ่ายพ่ายแพ้ยอมทำตาม จึงไม่ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาเพราะทำให้เกิดความขัดแย้งเพิ่มขึ้นเนื่องจากเกิดความรู้สึกในแง่ลบต่ออีกฝ่าย และแบบชนะ-ชนะเป็นการแก้ปัญหาโดยเน้นที่การแก้ที่ต้นเหตุทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจจึงจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่แท้จริงในระยะยาวซึ่งเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่สามารถนำมาปรับใช้กับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับการทำงานต่อครอบครัว

2) กระบวนการจัดการความขัดแย้ง เพื่อนำไปสู่วิธีการแก้ไขปัญหาที่ดี จึงต้องมีกระบวนการขั้นตอนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการจัดการความขัดแย้ง ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน

2.1 เผชิญหน้ากับความขัดแย้ง (Confront with the Conflict) การกล้าเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้ง เป็นวิธีการเริ่มในการแก้ปัญหา เพื่อรับรู้ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา และได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง การหลีกเลี่ยงปัญหาอาจทำได้ในบางกรณี เช่นกรณีฝ่ายตรงข้ามมีอารมณ์ที่ไม่ปกติ ไม่พร้อมที่จะรับฟังหรือแก้ปัญหา จึงต้องใช้วิธีการประนีประนอม หลีกเลี่ยงอารมณ์ของฝ่ายตรงข้าม เมื่ออยู่ในสภาวะที่พร้อม จึงหาวิธีจัดการกับปัญหา แต่หากคอยหลีกเลี่ยงปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง อาจนำมาสู่ปัญหาความขัดแย้งที่ส่งผลในระยะยาว

## 2.2 เข้าใจสถานภาพของแต่ละฝ่าย (Understand Each Other's Position)

การพยายามทำความเข้าใจกับสถานภาพของอีกฝ่าย ว่าอีกฝ่ายอยู่ในสถานการณ์แบบใด เพื่อการหาปัจจัยที่แท้จริงของความขัดแย้ง และพฤติกรรมที่สร้างความขัดแย้ง ทำให้แก้ปัญหาได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยการชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเข้าใจสถานภาพของอีกฝ่าย

2.3 ระบุปัญหา (Identify the Problem) เป็นการชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน โดยการให้แต่ละฝ่ายระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งเพื่อหาข้อแก้ไขร่วมกัน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยาก เนื่องจากเมื่อมีความขัดแย้งต่างฝ่ายอาจมุ่งที่จะเอาชนะ การระบุปัญหาจึงต้องตระหนักถึงการแก้ปัญหาพร้อมกัน หรือการถกเถียงกันเพื่อสร้างสรรค์ ไม่ใช่การถกเถียงเพื่อหาผู้แพ้ชนะ เช่นนั้นจะส่งผลให้ความขัดแย้งเพิ่มขึ้น

2.4 แสวงหาและประเมินทางเลือก (Search for Appropriate Alternative and Evaluation) การนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาประเมินสถานการณ์และหาแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ทางเลือกในการแก้ไขปัญหามีหลากหลาย และเป็นที่ยินยอมของทั้งสองฝ่าย เพื่อความพอใจในแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกันของทั้งสองฝ่าย สามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

2.4.1 แสวงหาคำตอบ การรวบรวมคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เพื่อนำมาแก้ปัญหา แต่ในการแสวงหาคำตอบควรคัดเลือกคำตอบที่เหลือเพียงคำตอบที่น่าจะมีความเป็นไปได้ แต่ต้องตระหนักถึงจำนวนของคำตอบด้วย หากมีทางออกของปัญหามากเกินไป อาจทำให้หาข้อยุติของปัญหาไม่ได้ หรือหากน้อยเกินไปก็อาจส่งผลถึงคำตอบอาจไม่ใช่ตัวเลือกที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ไขปัญหา

2.4.2 การประเมินทางเลือก การนำคำตอบที่ได้แสวงหามาประเมินร่วมกันเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด โดยเป็นการแก้ไขปัญหที่สร้างความพึงพอใจให้ทั้งสองฝ่าย ตามหลักการแก้ไขปัญหแบบ ชนะ-ชนะ เพื่อให้ความขัดแย้งได้รับการแก้ไขอย่างยั่งยืน

2.5 สรุปแนวทางและนำทางเลือกที่เหมาะสมไปใช้ (Conclusion and Implement the Appropriate Alternative) การสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหจากการประเมินปัญหาความขัดแย้งจากทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด โดยระบุข้อตกลงให้ได้รับรู้โดยทั่วกันหรือการทำสัญญา ระหว่างสองฝ่าย เพื่อให้ต่างฝ่ายนำข้อตกลงไปใช้ตามข้อตกลง หากยังมีการแก้ไขที่ไม่เหมาะสมอาจมีการแก้ไขเพิ่มเติม หรือหาแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งใหม่อีกครั้ง

กระบวนการในการจัดการความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวต้องมีการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งเพราะหากไม่มีการเผชิญหน้าก็จะไม่สามารถรับรู้ถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ จากนั้นทำความเข้าใจสถานภาพของแต่ละฝ่ายเพื่อทราบถึงปัจจัยภูมิหลังที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อความชัดเจน ต่อมาแสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาและประเมินทางเลือก

ที่จะแก้ปัญหา จากนั้นแสวงหาคำตอบเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาซึ่งอาจจะมีมากกว่าหนึ่งคำตอบ จากนั้นประเมินทางเลือกอีกครั้งและสรุปแนวทางที่เหมาะสมนำมาปรับใช้เพราะแนวทางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ดีที่สุด (ธนินฐา รัตนะ, 2558) ซึ่งแนวทางการในการวิเคราะห์ปัจจัยและแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวได้

สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ว่า ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวอาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยด้านเวลา ความเครียดและพฤติกรรม นอกจากนี้ปัจจัยทั้ง 3 แล้วยังพบปัจจัยที่อาจส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว คือ การขาดสวัสดิการการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ซึ่งความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวอาจทำให้เกิดผลกระทบในแง่ลบต่อพนักงาน จากความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวที่ลดลง และปัญหาด้านสุขภาพ ซึ่งอาจส่งผลกระทบทำให้ความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานลดลง รวมถึงการขาดงาน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรลดลง และนำมาสู่ความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรลดลงและอาจส่งผลกระทบในแง่ลบต่อองค์กรในระยะยาว จากข้อมูลข้างต้นนำมาสู่การศึกษาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง ให้ทราบถึงปัจจัยและวิธีการในการตอบสนองต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงาน

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว: กรณีศึกษาของพนักงานขายนอกสถานที่ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากลักษณะของการทำงานและความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในพื้นที่ แต่ขณะเดียวกันก็มีงานวิจัยในกลุ่มพนักงานขายงานนอกสถานที่อยู่จำกัด โดยเฉพาะเรื่องความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ทำให้เกิดคำถามว่าพนักงานขายนอกสถานที่ประสบปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวหรือไม่ อย่างไร มีผลกระทบอย่างไร ปัจจัยอะไรที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวและพนักงานปฏิบัติตัวอย่างไรต่อสถานการณ์ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จึงทำให้ต้องมีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยตรง โดยใช้ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ปัจจัย และการตอบสนองต่อความขัดแย้งของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบ่งรายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิธีวิจัยเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา

#### 3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวกรณี: ศึกษาพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยและการตอบสนองต่อสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาความเป็นจริงภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ โดยการศึกษแบบเปิดกว้างโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้สัมภาษณ์ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยตรง และวิเคราะห์แบบเปิดกว้างด้วยแนวการวิเคราะห์แบบอุปนัย เน้นการให้ความสำคัญแก่การทำความเข้าใจอย่างเป็นองค์รวม ภายใต้บริบทที่ศึกษา (ชาย โพธิสิตา, 2550) การวิจัยเชิงคุณภาพมีความเหมาะสมกับคำถามการวิจัย เนื่องจากมีผู้ศึกษาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้น้อยทำให้เกิดข้อสงสัยว่ากลุ่ม



พนักงานขายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตภาคใต้ตอนล่างมีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวหรือไม่ ความขัดแย้งเกิดจากปัจจัยใดมีความสอดคล้องหรือแตกต่างจากผลการทบทวนวรรณกรรมหรือไม่ และมีการตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างไร โดยการใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-end) ภายใต้กรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อเปิดกว้างในการแสดงทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มพนักงานขายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตภาคใต้ตอนล่างโดยใช้วิธีการแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเริ่มต้นจากพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตภาคใต้ตอนล่างจากในธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแนะนำต่อไป เก็บข้อมูลโดยการอัดเสียง จัดระเบียบข้อมูล และหาข้อสรุป จนกว่าข้อมูลจะอยู่ในจุดอิ่มตัว (Data Saturation) หรือจุดที่ข้อมูลคงที่ไม่พบข้อมูลที่ตอบข้อสงสัยเพิ่มเติม จัดหมวดหมู่ของข้อมูล นำมาสรุปและตีความเพื่อตอบคำถามวิจัย (ชาย โพธิ์ลีตา, 2550)

### 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มพนักงานขายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงในการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากลักษณะการทำงานที่ต้องมีการเดินทางเพื่อไปทำงานยังสถานที่ที่กำหนดไว้กว่าร้อยละ 50 ของการเดินทาง และทำงานนอกพื้นที่สำนักงานอีกร้อยละ 25 ทำให้พนักงานเหนื่อยล้าจากการเดินทางและต้องบริหารเวลาในการทำงานด้วยตัวเอง ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ นอกจากนี้การศึกษากลุ่มพนักงานขายนอกสถานที่ในประเทศไทยยังมีอยู่น้อยแต่เป็นที่นิยมศึกษากันในต่างประเทศ รวมถึงบริบทของพนักงานขายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือซึ่งเขตภาคใต้ในประเทศไทยพนักงานมีความกดดันในการทำงานในสภาวะของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและปัญหาความปลอดภัย ผู้วิจัยได้เลือกเขตพื้นที่ในการศึกษาในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบในเขตพื้นที่และสภาพอากาศในเขตร้อนชื้นมีโอกาสดในการเกิดพายุหรืออุทกภัยในระหว่างการเดินทางในการทำงานด้วย จึงอาจพบปัจจัยจากการเกิดความขัดแย้งที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างอื่น โดยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1) พนักงานชายที่ทำงานนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือ ใช้เวลาทำงานในการเดินทางกว่าร้อยละ 50 ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ร้อยละ 25 ของการทำงาน และใช้นเวลาน้อยกว่าร้อยละ 25 อยู่ในสำนักงาน

2) พนักงานชายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่ทำงานอยู่ในเขตภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่จังหวัด ตรัง พัทลุง บิดตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และ สตูล

3) พนักงานชายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่ทำงานอยู่ในเขตภาคใต้ตอนล่างที่มีประสบการณ์ 3 เดือนขึ้นไปซึ่งเป็นระยะเวลาที่พนักงานได้ผ่านการเรียนรู้การทำงานแล้ว

4) พนักงานชายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่ทำงานอยู่ในเขตภาคใต้ตอนล่างที่มีความเต็มใจและสามารถให้ข้อมูลได้

การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามข้อกำหนดเรื่องลักษณะของการทำงานและสถานที่ในการทำงานเพื่อให้ตรงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามจุดประสงค์โดยการใช้วิธีการแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากในธุรกิจโทรศัพท์มือถือและให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแนะนำผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนต่อไป

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างโดยกำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์ และใช้การบันทึกเสียงและจดบันทึก จากนั้นนำมาถอดเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคำถามในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยประยุกต์ขึ้นจากการศึกษาประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการอธิบายความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เพื่อหาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อเพิ่มเติมซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม โดยสร้างแนวคำถามแบบปลายเปิดให้มีความครอบคลุมตามประเด็นสำคัญในการวิจัยและขอบเขตของการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ มีการเรียงลำดับเนื้อหาของคำถามสามารถปรับได้ตามลักษณะของผู้ให้ข้อมูลโดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ (Achour, Grine, & Mohd Nor, 2014)

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว ผู้อยู่ภายใต้การดูแลรับผิดชอบ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ลักษณะขององค์กร อายุการทำงาน ลักษณะของการทำงาน ชั่วโมงในการทำงานต่อวัน ตารางการทำงานและหน้าที่การทำงาน เช่น มีคู่สมรสหรือไม่ และคู่สมรสทำงานอะไร มีจำนวนบุตรกี่คน และสามารถเลือกวันหยุดในการทำงานได้หรือไม่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่ามีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวหรือไม่ อย่างไร และมีผลกระทบอย่างไร รวมถึงปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และถามถึงวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การเล่าประสบการณ์ชีวิตประจำวันว่าทำอะไรบ้างในแต่ละวัน หรือในการทำงานมีการปรับตัวเรื่องอะไรบ้าง และมีปัญหาเรื่องใดบ้างในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต

คำถามวิจัยได้แบบอย่างคำถามปลายเปิดจากงานวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัว รวมถึงความสมดุลของการทำงานและครอบครัว นำมาประยุกต์เพิ่มเติมให้เข้ากับคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ (Achour et al., 2014; Petek, Gajsek, & Ster, 2016) ที่ต้องการทราบถึงความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ปัจจัยของการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวและวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกถึงประสบการณ์ที่มีความขัดแย้งของงานต่อครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการ ใช้การสุ่มแบบลูกโซ่ จนกว่าข้อมูลที่ได้จะมีความครบถ้วน คล้ายคลึงกัน เพียงพอต่อการวิเคราะห์และทำการบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ที่ได้รับการอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้ว โดยการสัมภาษณ์พนักงานขายนอกสถานที่ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือในเขตภาคใต้ตอนล่างจะแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.) ผู้ทำวิจัยสัมภาษณ์คำถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว ผู้อยู่ภายใต้การดูแลรับผิดชอบ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ลักษณะขององค์กร อายุการทำงาน ลักษณะของการทำงาน ชั่วโมงในการทำงานต่อวัน ตารางการทำงานและหน้าที่การทำงานในแต่ละวัน

2.) ผู้ทำวิจัยสัมภาษณ์คำถามเกี่ยวกับการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่ามีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวหรือไม่ เกิดขึ้นอย่างไร และมีผลกระทบอย่างไร รวมไปถึงปัจจัยของความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และถามถึงวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปล้น ๆ และเมื่อจบการสัมภาษณ์กลับมาจดบันทึกอีกครั้งอย่างละเอียด เพื่อป้องกันการหลงลืมข้อมูลที่สำคัญ โดยจะทำการบันทึกแบ่งข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ว่ามีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกับแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมหรือไม่อย่างไร และนำข้อมูลมาการวิเคราะห์ตีความในขั้นต่อไป

ว่าเกิดความขัดแย้งหรือไม่และปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวคืออะไร รวมทั้งแนวทางในการตอบสนองต่อสถานการณ์ นำไปสู่ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและแยกหมวดหมู่แล้วนำมาสังเคราะห์ การวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเน้นแก่นสาระ (Thematic Analysis) และตีความข้อมูลโดยการนำทฤษฎีและแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมมาประกอบการตีความข้อมูลที่มีอยู่ เชื่อมโยงข้อมูลและดูความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม, 2547) โดยนำข้อมูลมาแบ่งจัดหมวดหมู่ความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวว่าเกิดขึ้นอย่างไรบ้าง และมีผลกระทบอย่างไร รวมไปถึงการแบ่งปัจจัยหลักและปัจจัยรองที่สนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว และการรับมือต่อสถานการณ์ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1) นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์มาทำการแยกหมวดหมู่ วิเคราะห์เนื้อหาโดยเน้นการจับใจความแก่นความสำคัญ มีการทำตารางในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยเป็นกรอบยึดในการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อข้อมูลครบถ้วน

2) นำข้อมูลที่ได้สรุปความไว้ในตารางการวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเป็นกรอบในการวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ และนำการตีความมาทำการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) ประเด็นสำคัญในการวิจัย

3) นำข้อมูลที่ได้ทำการสรุปความตามประเด็นสำคัญในการวิจัย มาอธิบายผลการวิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียงตามวัตถุประสงค์

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน จาก 7 องค์กรที่แตกต่างกันในธุรกิจโทรศัพท์มือถือ ด้วยคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แสดงทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างและผลกระทบที่มีต่อครอบครัว เพื่อศึกษาว่าพบความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวหรือไม่ อย่างไร ปัจจัยอะไรทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวและผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีวิธีตอบสนองต่อความขัดแย้งอย่างไร โดยการถอดบทสัมภาษณ์จากการอัดเสียง จัดระเบียบข้อมูล นำมาวิเคราะห์แยกปัจจัยและหาข้อสรุป โดยนำเสนอผลการวิจัยมี 2 ลักษณะดังนี้

- 4.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 4.2 ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว
  - 4.2.1 ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ
  - 4.2.2 ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก
  - 4.2.3 ปัจจัยด้านความเครียด
  - 4.2.4 ปัจจัยด้านพฤติกรรม
  - 4.2.5 ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
  - 4.2.6 ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ
  - 4.2.7 ปัจจัยการขาดสวัสดิการ
  - 4.2.8 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
  - 4.2.9 ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
  - 4.2.10 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว
  - 4.2.11 ปัจจัยด้านสุขภาพ
  - 4.2.12 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า

#### 4.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สรุปข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 11 คน จาก 7 องค์กรที่แตกต่างกัน ในธุรกิจโทรศัพท์มือถือโดยจำแนกเป็นร้อยละดังนี้ เพศหญิงร้อยละ 64 และเพศชายร้อยละ 36 มีอายุเฉลี่ย 33 ปี สถานภาพ โสดร้อยละ 9 กำลังคบหาร้อยละ 45 แต่งงานร้อยละ 18 และหย่าร้างร้อยละ 18 ในจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่แต่งงานและหย่าร้างแล้วมีบุตรเป็นร้อยละ 100 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอาศัยอยู่กับครอบครัวร้อยละ 55 และอาศัยแยกกับครอบครัวร้อยละ 45 การทำงานในองค์กรมีอายุงานต่ำสุด 6 เดือน และ อายุงานสูงสุด 8 ปี ดังข้อมูลในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	จำนวน บุตร	อาศัย	องค์กร	อายุงาน
ลำดับที่ 1	ชาย	36	แต่งงาน	2	อยู่กับครอบครัว	องค์กรที่ 1	5 ปี
ลำดับที่ 2	หญิง	33	หย่าร้าง	1	แยกครอบครัว	องค์กรที่ 1	4 ปี
ลำดับที่ 3	หญิง	37	แต่งงาน	3	อยู่กับครอบครัว	องค์กรที่ 2	2 ปี
ลำดับที่ 4	ชาย	39	โสด	0	อยู่กับครอบครัว	องค์กรที่ 3	8 ปี
ลำดับที่ 5	หญิง	30	กำลังคบหา	0	แยกครอบครัว	องค์กรที่ 4	8 เดือน
ลำดับที่ 6	หญิง	30	กำลังคบหา	0	แยกครอบครัว	องค์กรที่ 4	6 เดือน
ลำดับที่ 7	ชาย	27	กำลังคบหา	0	อยู่กับครอบครัว	องค์กรที่ 5	2 ปี
ลำดับที่ 8	หญิง	30	กำลังคบหา	0	แยกครอบครัว	องค์กรที่ 6	4 ปี
ลำดับที่ 9	หญิง	34	หย่าร้าง	1	แยกครอบครัว	องค์กรที่ 4	2 ปี
ลำดับที่ 10	หญิง	32	หย่าร้าง	1	อยู่กับครอบครัว	องค์กรที่ 7	8 ปี
ลำดับที่ 11	ชาย	27	กำลังคบหา	0	อยู่กับครอบครัว	องค์กรที่ 7	3 ปี

## 4.2 ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

### 4.2.1 ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ

ปัจจัยด้านเวลาที่ได้รับการกล่าวถึงในเชิงลบจากงานวิจัยตามแนวคิดของ Greenhaus และ Beutell (1985) ได้กล่าวถึงหนึ่งในปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกิดจากการใช้เวลาในบทบาทการทำงาน ทำให้ไม่สามารถเติมเต็มความต้องการเวลาของบทบาทครอบครัวได้ ซึ่งสอดคล้องจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 11 คน สามารถแบ่งปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบเป็น 4 ประการตามการทบทวนวรรณกรรมคือ ชั่วโมงที่ใช้ในการทำงาน ความยืดหยุ่นของตารางงาน เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน และเวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงาน (ธนินฐา รัตนะ, 2558; Allen & Eby, 2015; Beigi et al., 2016; Kalliath & Kalliath, 2014; Pleck, Staines, & Lang, 1980; Tabassum et al., 2017; Schieman et al., 2013) ซึ่งแสดงถึงผลกระทบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 การพบปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ										
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10	#11
<b>ชั่วโมงที่ใช้ในการทำงาน</b>											
-ทำงานล่วงเวลา	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
-ทำงานในวันหยุด		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓
<b>ความยืดหยุ่นของตารางงาน</b>											
-ไม่ได้หยุดนักขัตฤกษ์		✓					✓	✓			
-เปลี่ยนแปลงเวลาการทำงานกะทันหัน		✓			✓					✓	✓
<b>เวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงาน</b>											
-เวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงาน รับโทรศัพท์หรือประชุม ทางไกล นอกเวลางาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
<b>เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน</b>											
-ที่ทำงานระยะทางไกลจาก ครอบครัว				✓	✓	✓			✓		✓

1.) ชั่วโมงที่ใช้ในการทำงาน (Work Hour) ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จากชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นเกิดจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ทำงานล่วงเวลา และทำงานในวันหยุด การเลิกงานไม่ตรงกับเวลางานที่ได้ตกลงกันไว้ รวมไปถึงการต้องทำงานในวันหยุดซึ่งอาจจะมีการทำงานผ่านทางเครื่องมือสื่อสารออนไลน์หรือจำเป็นต้องเข้าไปทำงานนอกสถานที่ ทำให้เสียเวลาที่จะใช้ร่วมกับครอบครัว ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำงานมากกว่าชั่วโมงงานประจำวัน ทำให้ชั่วโมงในการอยู่ร่วมกับครอบครัวลดน้อยลง ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เวลาทำงานนี้เป็นมาตรฐานนะคะ แต่เวลาเลิกงานไม่ค่อยดี คือสำนักงานที่จะปิด 5 โมงครึ่ง แต่กว่าที่จะได้กลับบ้านเชื่อกันไหมเร็วสุด 1 ทุ่ม บางวันก็สามทุ่ม สี่ ทุ่ม” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“ทำงานล่วงเวลาบ่อย คือเรากำหนดเวลาลูกค้าไม่ได้ คือเราไม่รู้ว่าลูกค้าจะเสร็จตามที่คุยกันไว้รีเปล่า” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #10

“เมื่อมีงานเข้ามาด่วนทำให้เราไม่ได้อยู่กับพ่อแม่ตลอด ไม่ได้ทำแบบที่เราตั้งใจเอาไว้เหมือนบางทีวันเสาร์เราต้องกลับไปต่างจังหวัดเพื่อไปทำกิจกรรมขาย ซึ่งความจริงวันเสาร์อาทิตย์มันควรจะเป็นวันหยุด และเราควรจะได้กลับบ้าน บางทีวันเสาร์เราทำงานเสร็จมาก็เหนื่อยเราก็อยากจะพักผ่อน ทำให้เรามีเวลาอยู่กับเขาน้อยลงกับพ่อแม่” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“ที่หยุดเสาร์อาทิตย์คะ วันเสาร์ถ้ามีลูกค้าสั่งซื้อสินค้าก็ต้องไปทำนะ ก็แล้วแต่อาทิตย์นั้นๆ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

2.) ความยืดหยุ่นของตารางงาน ในบางประเด็นทำให้พนักงานไม่สามารถปรับเปลี่ยนเวลาให้ตอบสนองความต้องการของครอบครัวได้ เช่นการได้เลือกวันหยุดแต่ไม่ได้หยุดในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทำให้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัวอย่างไม่เต็มที่ เนื่องจากคนในครอบครัวมักจะมีวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่ตรงกันทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้ อีกหนึ่งปัจจัยด้านเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงคือการเปลี่ยนแปลงเวลางานอย่างกะทันหันซึ่งกระทบต่อแผนเวลาที่วางไว้สำหรับครอบครัว ทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวังและเสียใจต่อครอบครัว เช่นการยกเลิกแผนการไปเที่ยวต่างจังหวัดร่วมกับครอบครัวเนื่องจากติดประชุม ถึงแม้สามารถที่จะปรับเปลี่ยนวันหยุดได้แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องพร้อมที่จะสละวันหยุดเพื่อทำงาน ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เหมือนวันหยุดราชการลูกพี่ก็จะหยุดอยู่แล้ว แต่พี่ก็ต้องมาทำงาน ก็ไม่ได้พาลูกไปเที่ยวเหมือนคนอื่น เหมือนลูกพี่เรียนจันทร์ถึงศุกร์ เสาร์อาทิตย์ก็เรียนพิเศษ ก็จะไม่ค่อยมีเวลาบางทีพี่เลิกดึกก็ไม่ค่อยได้ไปหาลูก จะได้มีวันหยุดตรงกันที่วันหยุดราชการ ปกติเด็กก็จะได้หยุดอยู่แล้วแต่พี่ไม่ได้หยุด มันก็จะค่อนข้างมีปัญหาตรงนี้ ลูกพี่ก็น้อยใจ อยากอยู่กับพี่ อยากไปเที่ยวด้วยกัน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2



“เรื่องเปลี่ยนเวลายันรบกวน มันจะมีครั้งหนึ่งเรานัดไปเที่ยวกับแฟนนี้แหละทุกอย่างพร้อม อยู่ดีงานเข้าเรา เสียความรู้สึก” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

3.) เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน (Commuting Time) เวลาหรือระยะทางที่ใช้ในการเดินทางก็เป็นอุปสรรคหนึ่งในการใช้เวลากับครอบครัว การเดินทางไปทำงานต่างจังหวัดเป็นอีกปัจจัยด้านเวลาที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องเดินทางไปทำงานไกลจากครอบครัวหรืออนค้ำคืนที่อื่น ทำให้ได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัวน้อยลง รวมไปถึงการเดินทางไกลเป็นเวลานานก็สร้างความเหนื่อยล้าให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำให้อยากพักผ่อนเมื่อกลับถึงบ้าน ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แล้วเรื่องของเวลา มันเป็นเรื่องเสีย ที่ทำให้เราห่างจากครอบครัว ไม่มีเวลาเหมือนทว่าวันเสาร์เราเลิกดึกแล้วตื่นเช้ามาเราต้องกลับหาอีก เราก็อายุสตุลไปเลย เราก็จะไม่มีเวลาให้ที่บ้านไง” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“เรื่องเวลากระทบกับครอบครัวบ้างไหม ก็กระทบอยู่แล้วเพราะไม่ค่อยได้อยู่บ้าน คือเป็นงานที่เข้าต้องออกเย็นกลับมาค่าเรียบริยก็สองสามทุ่มกว่าทุกอย่างจะเรียบริยก็สองสามทุ่ม มีครอบครัวก็จะกระทบเรื่องของเวลา เหมือนลูกก็ไม่ได้เลี้ยงเองให้แม่เลี้ยงให้ เพราะเราต้องไปรับไปส่งอีก บางทีถึงเวลาเลิกเรียนเราอยู่ต่างอำเภอเราก็กลับมาไม่ทัน เลี้ยงเองไม่ได้ต้องมีคนมาช่วยดูแล” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

4.) เวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงาน (Contact-work) เวลาที่ใช้ไปกับการสื่อสารเรื่องงานไม่ว่าจะเป็นการรับโทรศัพท์เพื่อพูดคุยกับลูกค้า การส่งงานผ่านทางระบบออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือ หรือการประชุมทางไกลผ่านออนไลน์ เทคโนโลยีทำให้ติดต่อกันได้ง่ายขึ้น ซึ่งสามารถที่จะทำได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นสถานที่ใดเวลาใด ถึงจะมีประโยชน์ในแง่ของความสะดวกสบายติดต่อประสานงานได้ง่ายและรวดเร็ว แต่ก็ทำให้เกิดการรบกวนจากการทำงานได้ง่ายเช่นเดียวกัน เช่น ต้องรับโทรศัพท์ขณะร่วมรับประทานอาหารกับครอบครัว การส่งงานด่วนผ่านระบบออนไลน์ในเวลาที่ใช้กับลูก หรือการต้องประชุมทางไกลในตอนเช้าและเย็นหลายชั่วโมงหลังเวลางาน ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องตอบโทรศัพท์ทั้งวัน ลูกค้าโทรมาดึก โทรมาวันหยุดเราก็ต้องรับไม่รับก็เสียขายยอดขายอีก เราก็ต้องรับโทรศัพท์ตลอดเวลา ที่บ้านว่านั่งคุย นั่งรด กะ แฟน นั่งคุยโทรศัพท์ทุกวัน จนแฟนที่รำคาญที่ คุยโทรศัพท์ทั้งวัน ไม่คุยกับแฟน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“ในวันหยุดด้วยหน้าที่ต้องรับสายลูกค้า ต้องทำงานตลอด ต้องรับสายลูกค้า” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“บริษัทยืดหยุ่นเวลากับเราเหมือนกัน เทียงคืน ดีหนึ่ง ดีสอง เขาก็จะมาหาเราตลอด ก็ไม่รู้ว่ายืดหยุ่นนี้ดีหรือเปล่านะ เหมือนโทรมาให้ทำให้สามทุ่มเราก็ได้ละ ทำให้สามทุ่ม บางทีส่ง

งานเสร็จแล้วหกโมงเย็น สามทุ่มโทรมาแก้งานให้หน่อย เราก็ต้องแก้ไข คือต้องมีคอมพิวเตอร์ติดตัวตลอดเวลา ทำงานทางโทรศัพท์เขาต้องติดต่อเราได้ตลอดเวลา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

ปัจจัยด้านเวลาเชิงลบในเรื่องชั่วโมงที่ใช้ในการทำงานที่เข้ามาครอบงวนเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัว ความยืดหยุ่นของตารางงานทำให้ไม่ได้หยุดตรงตามความต้องการของครอบครัว เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงานซึ่งทำให้ห่างไกลจากสมาชิกในครอบครัว และเวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงานที่สามารถเข้ามาครอบงวนเวลาของครอบครัวได้ตลอด จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวได้จากบทบาทของการทำงาน

#### 4.2.2 ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก

ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญปัจจัยด้านเวลา นอกจากจะได้รับการกล่าวถึงในเชิงลบก็ได้รับการกล่าวถึงในเชิงบวกเช่นกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 11 คนพบว่า มีการกล่าวถึงปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก 3 ลักษณะคือลักษณะของการทำงาน ความยืดหยุ่นของตารางงาน และเวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalliath และ Kalliath (2014) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านเวลา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 การพบปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ									
	#1	#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10	#11	
<b>ความยืดหยุ่นของตารางงาน</b>										
-เลือกวันหยุดให้ตรงกับธุระได้	✓									✓
-เข้างานสายได้				✓	✓	✓				✓
-สลับวันหยุดมาเป็นวันทำงานได้							✓			
-ความยืดหยุ่นด้านเวลางาน		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
<b>เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน</b>										
-ไปเช้าเย็นกลับ	✓									
<b>ลักษณะของงาน</b>										
ลักษณะการทำงานที่เป็นอิสระ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.) ลักษณะของการทำงานที่เป็นอิสระ ความพึงพอใจในลักษณะของการทำงานที่มีการเดินทางเป็นประจำไม่อยู่กับที่และไม่ต้องนั่งทำงานภายในสำนักงาน เป็นอีกหนึ่งลักษณะงานที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงในเชิงบวก จากความชอบในอิสระของการทำงานลักษณะนี้ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ชอบงานมีความอิสระไม่ต้องอยู่ประจำสำนักงาน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“คือการเป็นพนักงานขายข้อดีคือ เรายืดหยุ่นได้ มีความเป็นอิสระ ไม่ต้องนั่งทำงานในสำนักงาน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“ที่ชอบงานนี้หนึ่งเราไม่ชอบอยู่กับที่ชอบไปไหนมาไหน สองเราชอบที่จะมีอิสระกับงาน เราไม่ต้องมานั่งจำใจอยู่กับที่” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

2.) ความยืดหยุ่นของตารางงาน การสามารถปรับเปลี่ยนเวลาให้ตรงกับความต้องการได้เป็นอีกปัจจัยด้านเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงในเชิงบวกคือ สามารถยืดหยุ่นเวลา บริหารเองได้ตามความเหมาะสม เลือกรวันหยุดที่ตรงกับธุระได้โดยไม่ต้องใช้วันลา สามารถเข้างานสายได้ และสามารถสลับวันหยุดมาเป็นวันทำงานได้ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ข้อดีของการเป็นพนักงานขายนอกสถานที่ในเรื่องของการบริหารจัดการเวลาเองได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“การทำงานไม่กำหนดเวลางานเหมือนในสำนักงานเรามีเวลาทำอะไรก็ได้ยืดหยุ่นได้คือจบเสร็จ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

“ที่ทำงานจะยืดหยุ่นมาก คือถ้าเราจะเดินทางไปไหนจังหวัดไกล ๆ วันเดินทางหนึ่งวันออกก็โมงก็ได้ เขาไม่เคร่งแต่จะต้องไม่น่าเกลียดเกินไป ออกเข้าไปถึงตอนบ่าย คือเข้าไปรายงานตัวก่อน แล้วหลังจากนั้นก็ตามสบาย ฟร่งนี้ค่อยออกไปทำงาน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

“บริษัทจะให้จัดงานกระตุ้นยอดขายเดือนละสองครั้ง เราก็วางแผนว่าเราจะจัดที่สัปดาห์ไหน แล้วถ้ามีงานด่วนเขาก็ให้สลับวันหยุดได้ ก็จะนับเป็นวันทำงานไปเลย แล้วค่อยไปหยุดเป็นวันอื่น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

“สามารถเลือกรวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้ที่ไม่ตรงกับตารางงาน สามารถเลือกได้ ก็รู้สึกพอใจกับวันหยุดก็ได้หยุดในวันที่ต้องการหยุดจริง ๆ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“วันหยุดจะตรงกับวันธรรมดา ในส่วนของการที่แม่ไปหาหมอ แม่จะมีโรคประจำตัวคือเป็นกระดูกทับเส้น หมอจะนัดทุกวันพฤหัสบดี สองเดือนครั้งสามเดือนครั้ง นัดทุกวันพฤหัสบดีอยู่แล้วเพื่อที่จะพาแม่ไปหาหมอ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

3.) เวลาที่ใช้เดินทางไปทำงาน (Commuting Time) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีระยะเวลาการเดินทางไปทำงานน้อย หรือไปในจังหวัดที่สามารถไปตอนเช้ากลับตอนเย็นได้ จะกล่าวถึงปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในลักษณะเรื่องงานและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายก็ไม่ได้ทำให้ชีวิตเปลี่ยนไปมากครับ เรายังทำงานกลับบ้านตามปกติ ไม่ได้ไปค้างต่างจังหวัด กลับบ้านมาดูแลลูกได้ ตอนเย็น ตอนเช้า” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก จากลักษณะของการทำงานที่มีอิสระมีการเดินทางไม่ต้องนั่งอยู่ในสำนักงาน ความยืดหยุ่นของตารางงานที่ปรับเปลี่ยนวันหยุดให้ตรงกับธุระได้ และเวลาที่ใช้เดินทางไปทำงานในระยะใกล้สามารถกลับบ้านได้ทุกวัน ได้รับการกล่าวถึงเชิงบวก เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและครอบครัวได้

#### 4.2.3 ปัจจัยด้านความเครียด

ปัจจัยด้านความเครียดจากการทบทวนวรรณกรรมเกิดจาก ความเหนื่อยล้า ลักษณะของงาน และ สถานะของผู้หารายได้ (Cho & Allen, 2013; Cooper et al., 2010; Greenhaus & Kopelman, 1981; Lallukka et al., 2013; Schiemana et al., 2013) ซึ่งสอดคล้องจากการสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 11 คน โดยสามารถแบ่งปัจจัยด้านความเครียดเป็น 2 ลักษณะคือปัจจัยจากงานและปัจจัยจากบุคคล ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ตารางการพบปัจจัยด้านความเครียดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยด้านความเครียด	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ										
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10	#11
<b>ความเครียดจากงาน</b>											
-ความเครียดจากเป้าหมายงาน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
-ความเครียดจากระบบงานที่สับสน					✓						
-ความเครียดกังวลใจกับงานที่ยังทำไม่สำเร็จ					✓	✓					
<b>ความเครียดจากบุคคล</b>											
-ความเครียดจากเจ้านาย	✓	✓	✓						✓		
-ความเครียดจากเพื่อนร่วมงาน				✓							
-ความเครียดจากลูกค้า				✓	✓						
-ความเครียดจากการติดต่อสื่อสาร		✓			✓						

1.) ปัจจัยความเครียดจากงาน ความกดดันจากเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งเป้าหมายในการทำงานจะมีผลกระทบต่อผลงานและรายได้ ทำให้เกิดความเครียดความเหนื่อยล้าและความกดดันในสถานะของผู้หารายได้ภายใต้การแข่งขันในธุรกิจ นอกจากนี้ความเครียดจากงานที่เกิดจากความกังวลใจที่ยังทำงานไม่เสร็จ ความหงุดหงิด ความกังวลใจที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน เช่นการนอนไม่หลับ รวมไปถึงระบบการทำงานที่สับสนทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความเครียดจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เครียดค่ะ เหมือนพี่ชายของ ด้วยเศรษฐกิจในตอนนี้ด้วย คู่แข่งเราก็เยอะ การแข่งขันสูง เหมือนถ้าเราทำไม่ได้ตามเป้า เราอาจจะโดนหักเงินเดือน หรือไม่ก็ต้องโดนเรียกไปคุย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

“คือเป้าหมายมันสูงมากจนไม่รู้จะทำให้เสร็จยังไง เพราะว่าถ้าเฉลี่ยที่ที่อยู่ทุกวันนี้มันประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ และมันก็ไม่ได้เป็นเฉพาะเขตของพื้นที่อื่นก็เป็น คือบริษัทจะตั้งเป้าไว้ว่าถ้าคุณทำถึง 100 เปอร์เซ็นต์ คุณจะชนะคู่แข่ง แต่เอาจริงๆแล้วทำไม่ถึงขั้นนั้นหรอก” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“เรื่องรายงาน ทั้งที่เราส่งและเราได้รับ เราได้รับE-MAILเยอะมาก อย่างต่ำ 30 ชั่วโมง ประชาสัมพันธ์ คนเสียชีวิต อะไรแบบนี้ คือมันเยอะมาก แล้วรายงานแยกส่วนกัน มีอันเดียวที่รวบรวมเรื่องให้ คือมันก็จะมีการแยกมาอีกซึ่งจะไม่มีการวิเคราะห์มาให้ วันหนึ่งหลายเรื่องมาก คือถ้าวันหนึ่งเรามานั่งเปิดนั่งคิดมันเยอะมาก และรายงานที่เราส่งไปทางบริษัทก็เยอะเหมือนกัน มันปวดหัวกับเรื่องนี้ อยากให้รวบรวมมา วิเคราะห์มา นี่คือรายงานที่มีประโยชน์ คือทุกวันนี้ส่งมาเป็นขยะ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“ข้อเสียของงาน สุขภาพจิตก็เสียแล้วตอนนี้ เหมือนพอเรามองงานอะไรที่เราจะทำ จิตเราก็กว้างกับตรงนั้น ให้เราเก็บไปคิดเก็บไปฝัน คือจิตเราไปผูกกับตรงนี้ ว่างานเราจะผ่านไปราบรื่นไหม งานเตรียมมียัง มีคนไปดูแลไหม ทุกอย่างเรียบร้อยรีเปลา่ มันรู้สึกว่ามันเครียด เหมือนกิจกรรมมันยังไม่ลงตัว เราก็จะเครียดกับงาน กังวล ฝันถึงเลย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #6

2.) ปัจจัยความเครียดจากบุคคล การกดดันจากสภาวะแวดล้อม ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ความกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานให้เสร็จตามความคาดหวัง ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มงานหรือการเร่งให้งานเสร็จตามกำหนด รวมไปถึงความเครียดที่เกิดจากเพื่อนร่วมงานในการร่วมมือกันเพื่อทำให้สำเร็จสู่เป้าหมาย หากมีเพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้การสนับสนุน ทำให้การทำงานไม่ราบรื่น เกิดความกดดันที่ไม่สามารถทำให้ทีมไปสู่เป้าหมายได้ นอกจากนี้ความเครียดที่เกิดจากลูกค้า ตามหน้าที่ในการบริการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดทำให้

เกิดความกดดัน เนื่องจากไม่สามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้ทุกอย่าง การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ที่ทำให้เข้าถึงได้ง่ายก็ทำให้เกิดความเครียดจากการติดตามงานทางออนไลน์ หรือโทรศัพท์ ซึ่งความเครียดและความกดดันเหล่านี้นำมาสู่สภาวะความเหนื่อยล้าทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกอยากหลีกเลี่ยงหนีจากปัญหาที่เกิดขึ้น ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เป็นปกติที่เจ้านายจะกดดันนะ แต่ถ้ากดดันมากเกินไปเราก็จะรู้สึกเครียด เหมือนให้เข้าห้างสรรพสินค้าไปขายของหลังเวลางาน บางทีพี่ก็มีธุระแต่ก็ขี้ดเจ้านายไม่ได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

#1

“ข้อเสียของงานคือเรากดดัน เราเป็นคนรับเป้าหมาย เราเป็นคนกลางระหว่างสำนักงานกับลูกน้อง เราก็จะเป็นคนที่รับแรงกดดัน เหมือนเราเป็นคนรับระเบิด เครียดเพราะแรงกดดันก็สูง ในต่างบริษัท แข่งกันในพื้นที่เดียวกันอีก มันก็กดดัน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“เครียดสิ ตัวเลขไม่เท่าไรห้ ขึ้นอยู่กับว่าเราเจอลูกน้องแบบไหนคนแบบไหน การบริหารคนยากสุด กับลูกน้องเราสามารถบริหารแต่กับหัวหน้าเราทำไม่ได้ ถ้าเรามีหัวหน้าที่เข้าใจเราก็โชคดีไป ถ้าเจอหัวหน้าที่จะเอาแต่ตัวเลขก็ช่วยไป” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #4

“แต่จะเครียดตรงที่ลูกค้าไม่จ่ายวงเงินเต็ม แล้วพี่ก็ขายของเพิ่มไปไม่ได้นี่แหละ จะมาเครียดกันตรงนี้ บางเรื่องเป็นเรื่องที่เราแก้ไม่ได้ เหมือนตัวแทนอยากได้แบบนี้ แต่บริษัทแก้ไขให้ไม่ได้ มันอาจจะมากระทบจิตใจเรา เราก็อาจจะรับสายน้อยลง ทำให้รู้สึกแย่มาก พอเรารู้สึกแย่น้อยๆ คนที่อยู่รอบข้างเขาก็จะรู้ว่าเราเครียด ความเครียดมันมีเยอะกว่า ทำให้คนในครอบครัวได้รับผลกระทบไปด้วย เหมือนเรากินข้าวอยู่ในครอบครัวแล้วมีโทรศัพท์เข้ามา เราก็จะกินไม่ลง เครียด ก็ทำให้เราเครียด อยากอยู่คนเดียว” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“บางทีงานทำให้เราเสียประสาทด้วยนะ LINEดังทั้งวัน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากการกดดันเรื่องเป้าหมายการทำงาน ความเครียดจากความเหนื่อยล้า ความเครียดจากระบบของการทำงานและความเครียดจากความกังวลในงาน นอกจากนั้นความเครียดจากบุคคลเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้องจากการไม่ให้ความร่วมมือ ความเครียดจากลูกค้าที่กดดันเมื่อไม่สามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งความเครียดสามารถส่งผ่านไปยังสมาชิกครอบครัว ปัจจัยความเครียดจึงส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.4 ปัจจัยด้านพฤติกรรม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างจำนวน 11 คน พบที่มีความขัดแย้งจากพฤติกรรมเพียง 6 คน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่ การไม่สามารถปรับพฤติกรรมและนำพฤติกรรมในที่ทำงานมาใช้ในครอบครัวและความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้อยากปลีกตัวออกจากสมาชิกในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (Beutell & Greenhaus, 1985; Kalliath & Kalliath, 2014; Powell & Greenhaus, 2010; Tabassum et al., 2017)

ตารางที่ 4.5 ตารางการพบปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยด้านพฤติกรรม	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ					
	#2	#3	#4	#5	#9	#11
-การไม่สามารถปรับพฤติกรรมและนำพฤติกรรมในที่ทำงานมาแสดงกับครอบครัว	✓		✓	✓	✓	
-ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้อยากปลีกตัวออกจากสมาชิกในครอบครัว		✓	✓	✓	✓	✓

1.) การไม่สามารถปรับพฤติกรรมและนำพฤติกรรมในที่ทำงานมาแสดงกับครอบครัว เนื่องจากอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน ปัญหาความกดดันและความเครียดจากงาน ความกังวลใจ ทำให้เกิดอารมณ์โกรธหรือโมโหได้ง่าย ทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงอาการหงุดหงิดและอารมณ์เสีย ถ่ายทอดไปยังครอบครัวซึ่งเป็นกลุ่มคนที่อยู่ใกล้มากที่สุด ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พอเราเลิกงานกลับบ้านเราเบื่อกันมากบางทีเราก็ก็นั่งที่ลูก อารมณ์เสียจะเป็นแบบนี้ ทำให้เราเป็นคนที่มีอารมณ์เสียจี้โมโห บางทีลูกก็นั่งเล่นโทรศัพท์เฉย ๆ เราเหนื่อยกับงานเราก็กินคนเดียว พื่ออารมณ์เสียจากที่ทำงานก็ไปใส่ลูก ทั้งๆที่เขาทำอะไรไม่ได้ทำอะไรนะ นั่งเล่นโทรศัพท์ของเขา ก็มาข้อน ๆ ดูว่าเราก็กินอะไรแบบนั้น บางทีรู้เลยว่าลูกไม่ใช่ทำอะไรผิดแต่เราหงุดหงิด”

#2

“อารมณ์เสียใส่ครอบครัวบ่อย เหมือนเราโมโหในเรื่องนี้อยู่ สมมุตินะ บางทีเราจัดการกับอารมณ์ได้แล้วในเรื่องนั้น พอแฟนเราหรือแม่เราทำอะไรนิดหน่อยที่เราไม่พอใจก็จะเป็นหนักนะ ก็จะเป็นโมโหง่าย บางทีเรากำลังเครียดอยู่ พ่อเราอาจจะพูดอะไรที่มันขัดหูมากเลย ถ้าตอนเราอารมณ์ปกติ เราก็กินอะไรมาหรืออะไรมาหรือ แต่พอเป็นแบบนี้เราจะโมโหเลย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

2.) ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้อยากปลีกตัวออกจากสมาชิกในครอบครัว ไม่อยากพูดคุยกับใครในขณะที่ยังทำงานไม่สำเร็จ ความต้องการที่จะมุ่งสนใจเพียงเรื่องของงาน และไม่ยอมรับประทานอาหาร เป็นพฤติกรรมที่ได้รับผลกระทบมาจากความเครียดและความกดดัน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของครอบครัว ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความเครียดจากงานทำให้คนในครอบครัวได้รับผลกระทบไปด้วย เหมือนเรากินข้าวอยู่ในครอบครัวแล้วมีโทรศัพท์เข้ามา เราก็จะกินไม่ลง เครียด ก็ทำให้เราเครียด อยากอยู่คนเดียว”  
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“ก็มีบางเหมือนกันที่ไม่อยากพูดคุยกับใคร เวลาที่เครียดกับการทำงาน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า มีความขัดแย้งของการทำงานของครอบครัวในปัจจุบันด้านพฤติกรรมจาก การไม่สามารถปรับพฤติกรรมและนำพฤติกรรมในที่ทำงานมาแสดงกับครอบครัว การโมโหหงุดหงิด ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของครอบครัว และความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่ส่งผลให้อยากปลีกตัวออกจากสมาชิกในครอบครัว ปัจจุบันด้านพฤติกรรมจึงส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.5 ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการทำงานทำให้ครอบครัวเกิดความเป็นห่วงและความกังวลใจ ที่ไม่ต้องการให้บุคคลอันเป็นที่รักอยู่สภาวะที่เสี่ยงต่ออันตราย ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยของความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการของ Walker และ Miller (2009) และ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบการกล่าวถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยถึง 9 คน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการเดินทางและความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากเขตพื้นที่เสี่ยงภัย ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 4.6 ตารางการพบปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยด้านความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ									
	#1	#2	#3	#4	#6	#8	#9	#10	#11	
<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย</b>										
<b>จากการเดินทาง</b>										
-ขับรถเป็นระยะเวลานานให้อ่อนล้าหรือง่วงนอน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
-เสี่ยงต่ออุบัติเหตุบนท้องถนน	✓	✓	✓	✓		✓	✓			
-การใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ	✓									✓
-สภาพของรถยนต์	✓									
-ขับรถไปต่างจังหวัดคนเดียว		✓					✓			✓
<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย</b>										
<b>จากเขตพื้นที่เสี่ยงภัย</b>										
-เขตพื้นที่เสี่ยงอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบ		✓		✓		✓			✓	

1.) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการเดินทาง จากการขับรถเป็นเวลานานทำให้เกิดอาการอ่อนล้าหรือง่วงนอน มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุบนท้องถนน โดยเฉพาะการรับโทรศัพท์ขณะขับรถ สภาพอากาศฝนตก สภาพของรถยนต์ ทำให้มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมไปถึงการขับรถไปต่างจังหวัดคนเดียว อาจเสี่ยงต่ออันตราย เช่น การโดนปล้นจี้ หรือรถเสียระหว่างทาง ทำให้ครอบครัวเกิดความกังวลเป็นห่วง ซึ่งแสดงถึงผลกระทบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความเสี่ยงเรื่องของการขับรถ ต้องขับรถตลอด เหมือนเราขับรถหลายชั่วโมง บางครั้งก็มีล้า มีง่วงนอน บางทีพีกว่าจะได้นอนก็เที่ยงคืน ตี 1” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“อาชีพนี้มากับดวงจริงๆขับรถตลอดอาจมีขับไปชนท้ายเขา เขาขับมาชนท้ายเรา มันมากับดวงจริงๆที่อาชีพนี้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

“ห่วงโทรศัพท์ที่ใส่ในนะ ส่วนใหญ่พีกจะเสียไปแล้ว เพราะเราต้องขับรถ แต่บางทีก็ไม่ได้ อันตรายเหมือนกัน เวลาเรากรับสายลูกค้า ก็ต้องระวังให้ดีอาจจะเกิดอันตรายได้ จากคนที่ขับ

รถไม่ระวัง อาจจะมาชนรถเราได้ พี่ก็เคยโดนชนท้ายรถเหมือนกัน แต่ไม่เป็นอะไรมาก” ผู้ให้ข้อมูล  
สำคัญ #1

“เหมือนถ้าเราไปประชุมทางไกลขับไปคนเดียวแบบนี้ พ่อแม่และแฟนจะเป็นห่วง  
ขึ้นมาอีกระดับหนึ่งคืออย่างแรกคือพ่อแม่ไม่เห็นด้วยที่เรามาขับรถทางไกล เพราะว่าทุกวันแม่จะ  
โทรมาถามว่ากลับถึงบ้านยัง กลับถึงที่พักยัง คืออันนี้แม่เป็นห่วงมากในการขับรถ อากาศก็  
เหมือนกัน ช่วงฝนตก เราจะจอดเลย เพราะบางที่เราต้องตอบงาน ทางก็มองไม่เห็นถนนก็ลื่น คือเรา  
จอดดีกว่า” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

“อันตรายเรื่องโดนปล้นจี้มากกว่าที่พี่กลัวนะเพราะเราเป็นผู้หญิงไง ขับรถไปคนเดียว  
บางที เวลาเราเปิดท้ายรถหยิบสินค้ามันก็อันตรายนะใครจะไปรู้ว่าจะมีคนดักอยู่ไหม ไซ้ไหม” ผู้ให้  
ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

2.) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากเขตพื้นที่เสี่ยงภัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางท่าน  
จำเป็นต้องเดินทางไปทำงานในเขตพื้นที่เสี่ยงภัยต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในเขตพื้นที่ภาคใต้  
จำเป็นต้องมีความระมัดระวังตัวในการเดินทางและมีการประเมินความเสี่ยงก่อนเข้าไปในเขตพื้นที่  
เสี่ยงภัยเสมอ โคนส่วนใหญ่จะเลือกที่จะไม่แข่งกับครอบครัวเนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยง  
ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นจากความเป็นห่วงและกังวลใจ จนกว่าจะมีความมั่นใจว่ามีความปลอดภัย  
ในระดับหนึ่งจึงค่อยแข่งกับครอบครัว แต่ขณะเดียวกันหากมีเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงมากผู้ให้ข้อมูล  
สำคัญก็พร้อมที่จะสละการทำงานในช่วงเวลานั้นเพื่อรักษาความปลอดภัยของชีวิต ดังประโยค  
ในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สามจังหวัดพี่ก็ไปมาแล้ว พี่กลัวนะ สามจังหวัดน่ากลัว ไปมาก็ไม่รู้จะเกิดอะไรขึ้น  
เราทำงานเขาให้ไปก็ต้องไป ครอบครัวพี่ห้ามอยู่แล้ว พี่ไปเอง ยิ่งพ่อแม่พี่นี่ห้ามไม่ให้ไปเลย แต่ว่า  
บางทีพี่ไม่ได้บอกที่บ้าน พี่ไม่กล้าบอก เพราะบอกไปพ่อแม่ก็ไม่สบายใจ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“คนต่างจังหวัดไปในพื้นที่ไม่ค่อยคุ้มหรือพี่ว่า เราไม่อยู่ว่าตรงไหนทำอะไรได้บ้าง  
แต่ถ้าเป็นคนในพื้นที่เขารู้อยู่แล้ว ینگ ینگเขาก็คุ้ม พี่กลัวนะแต่ถ้าไปแล้วคนอื่นรอบข้างไม่กลัวก็คือ  
ไม่กลัว ถ้าคนรอบข้างที่ไปกับพี่เขาเอาปืน เขาเอาเสื่อเกราะไปด้วย พี่ก็เริ่มกลัว ینگ เวลาไป  
คนที่อยู่สามจังหวัดเขาจะมีเสื่อเกราะให้ คือเขาไปในป่าอย่างอะไรแบบนี้ เขาก็จะมีเกราะมีปืนให้  
บางคนเขาก็ซื้อเอง แต่เขาไม่ค่อยให้ผู้หญิงไปในพื้นที่ลึกลับมันอันตรายกว่า” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย  
ทั้งความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการเดินทางและความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากเขตพื้นที่  
เสี่ยงภัยจากการทำงาน ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากความเป็นห่วงและ  
ความกังวลของสมาชิกในครอบครัว

#### 4.2.6 ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการจากองค์กรที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ สวัสดิการเกี่ยวกับการทำงาน สวัสดิการที่เกี่ยวข้อกับตัวเอง และ สวัสดิการที่เกี่ยวข้อกับครอบครัว ซึ่งสวัสดิการเหล่านี้ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในครอบครัว เพิ่มความสมดุลในชีวิตทำให้พนักงานเกิดทัศนคติในแง่บวกต่อองค์กร เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวถึง สวัสดิการที่ดีสามารถลดภาระทางครอบครัว ส่งเสริมให้เกิด ความสมดุลและลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวได้ (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; อรชูลี เตียวพิพิธพร, 2553; Almeida et al., 2016; Morris et al., 2011)

ตารางที่ 4.7 ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยการได้รับการสนับสนุน ด้านสวัสดิการ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ									
	#2	#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10	#11	
<b>สวัสดิการเกี่ยวกับการทำงาน</b>										
<b>อุปกรณ์ที่เบิกใช้ในการทำงาน</b>										
-รถยนต์ของบริษัท	✓									
-คอมพิวเตอร์				✓						
-โทรศัพท์				✓			✓			
<b>ค่าใช้จ่ายเบิกได้</b>										
-ค่าน้ำมัน	✓			✓	✓		✓	✓	✓	
-ค่าที่พักในการทำงานต่างจังหวัด		✓								
-ค่าจัดเลี้ยง		✓								
-ค่าโทรศัพท์/ค่าอินเทอร์เน็ต				✓			✓			
-ค่าเสื่อมรถยนต์							✓	✓	✓	
-ประกันรถ						✓	✓			
-เบี้ยเลี้ยง		✓								
<b>สวัสดิการที่เกี่ยวกับตนเอง</b>										
-ประกันอุบัติเหตุ						✓	✓			
-ประกันสุขภาพ		✓	✓		✓					
-ค่าเลี้ยงชีพ						✓	✓			
-วันหยุดพักผ่อนประจำปี		✓						✓		
-อื่นๆ								✓		
<b>สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว</b>										
-ค่าเช่าบ้าน						✓				
-ค่าเลี้ยงดูบุตร							✓			
-เบิกค่ารักษาพยาบาลพ่อแม่ได้							✓			
-นำลูกมาที่สำนักงานได้							✓			

1.) สวัสดิการเกี่ยวกับการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงการให้การสนับสนุนอุปกรณ์ที่เบิกใช้ในการทำงานขององค์กร ได้แก่ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ และรถยนต์ขององค์กร รวมไปถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเบิกได้ที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าเสื่อมรถยนต์ ค่าน้ำมัน ค่าจัดเลี้ยงลูกค้า เบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก และประกันรถยนต์ขององค์กร การให้อุปกรณ์ที่พอเพียงต่อการใช้งานในการทำงาน ด้วยลักษณะของการทำงานที่ต้องขับรถเดินทางทั้งวัน การสนับสนุนรถยนต์ ค่าน้ำมัน ประกันรถยนต์ และค่าเสื่อมรถยนต์ในกรณีที่พนักงานใช้รถยนต์ของตัวเอง รวมไปถึงการสนับสนุนอุปกรณ์สื่อสาร โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ ค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ทำให้พนักงานทำงานได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก ค่าจัดเลี้ยง ยังเป็นสวัสดิการที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกคุ้มค่าในการทำงาน เนื่องจากการทำงานนอกพื้นที่และการเดินทางไปต่างจังหวัดทำให้ควบคุมค่าใช้จ่ายในการกินอยู่ได้ยากกว่า มักจะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการได้เบี่ยเลี้ยงและค่าที่พักจึงช่วยลดภาระทางการเงินที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หากให้ค่าที่พักมากขึ้นพนักงานก็สามารถที่จะหาที่พักที่ปลอดภัยและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน การสัมภาษณ์พบปัจเจกบุคคลได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการทำงานดังประโยชน์ในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โรงแรมถ้าไปพักต่างจังหวัดก็ Hop-in บริษัทของไหน หรือไปนอนที่ไหนก็ได้ ที่ไม่เกิน 1,200 นอนสบายเลยมีอาหารเช้าเรียบริ่อย บางทีไปพื้นที่ ได้ราคาพิเศษอีก ก็สบายไปอีก ไปนอกพื้นที่เขาก็จะมีพวกเบี่ยเลี้ยง อย่างอื่นรวมในสวัสดิการอื่น ๆ อยู่แล้ว จะมีพวกประกัน ค่าที่พัก ค่าจัดเลี้ยง บางทีก็เลี้ยงลูกน้องบ้าง เลี้ยงร้านค้าบ้าง เดือนละ 5,000 ให้เราไปบริหารเอาเอง”  
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #4

“อุปกรณ์ที่บริษัทให้ก็จะมีคอมพิวเตอร์ ถ้าเสียก็จะมีศูนย์ซ่อม มีโทรศัพท์ให้ มีค่าโทรศัพท์รายเดือน มีการ์ดค่าน้ำมันรถยนต์ให้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #6

“รถยนต์ทางบริษัทเขามีประกันให้ ให้ไปลงทะเบียนเป็นผู้ใช้รถก่อนประกันก็จะดูแลเรา ทั้งคนทั้งรถ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

“ก็คือบริษัทให้ค่าเสื่อมรถสองพันต่อเดือน ก็ไม่ได้เยอะ แต่ให้มาเลย แล้วก็ค่าน้ำมัน คือมันก็เหมือนเป็นกำไรให้เรานิดหน่อย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

2.) สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สวัสดิการที่ให้เพิ่มเติมแก่ตัวพนักงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ค่าเสียหาย และวันหยุดพักผ่อนประจำปี การสนับสนุนด้านของการประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของพนักงานจากปัญหาด้านสุขภาพ ลดภาระทางการเงินที่จะเกิดขึ้นกับครอบครัวหากมีอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย พบว่าองค์กรที่มีการประกันสุขภาพที่ดีจะได้รับการกล่าวถึงในด้านที่ดี เนื่องจาก

พนักงานมองว่าหากซื้อประกันสุขภาพเองก็จะเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ไปแต่เป็นสวัสดิการที่บริษัทให้ จึงถือว่าลดค่าใช้จ่ายในการประกันสุขภาพ นอกจากนั้นการได้รับค่าเลี้ยงภรรยาทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการตอบแทนเวลาที่เสียไปจากการทำงานและความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย รวมไปถึงวันหยุดประจำปีซึ่งทำให้พนักงานสามารถใช้หยุดเพื่อทำธุระ พักผ่อนจากความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน หรือไปทำกิจกรรมกับครอบครัวได้ หากไม่ได้ใช้วันหยุดพักผ่อนประจำปีบางองค์กรสามารถนำมาเปลี่ยนเป็นเงินได้ ก็เป็นทางเลือกให้กับพนักงานโดยเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนประจำปีเป็นค่าแรงแทน

“สวัสดิการเรื่องของประกันชีวิตคือเราสามารถนอนโรงพยาบาล คินละ 2,500 ได้หรือไปหาหมอ ครั้งละ 1,000 ได้ เขาจะให้เลือกแผนก ก็ถือว่าดีมาก ๆ ถ้าเราไปทำเองก็ประมาณปีละ 20,000-25,000 คืออันนี้เป็นสวัสดิการที่ดี” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“ก็มีวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้ ปีหนึ่ง 30 วัน แต่ห้ามต่อเนื่อง แต่ถ้าทั้งปีไม่พักร้อนเขาก็จะเปลี่ยนมาเป็นเงินให้เรา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #4

“สวัสดิการมีประกันชีวิตให้ด้วย ประกันรถก็ทำให้ ถ้ามีอุบัติเหตุเขาก็ประกันให้ มีค่าบ้านแล้วก็ค่าเลี้ยงภรรยา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #7

“ให้ค่าเสื่อมแต่ไม่ได้ให้รถมา คूमตามจำนวนจังหวัดที่เราทำ คือเราดูแลหลายจังหวัดก็จะได้ค่าเสื่อมเพิ่มขึ้น เหมือนเขาจะกำหนดไว้ เรายังก็ต้องบริหารด้วยให้พอกับที่เขาให้มา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #10

3.) สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวเป็นสวัสดิการที่ช่วยส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวของพนักงานด้วย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ การได้รับการสนับสนุนค่าเช่าบ้าน การสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลของพ่อแม่ได้ การได้ค่าเลี้ยงดูบุตร และการสามารถนำบุตรมาจ้างที่ทำงานได้ การได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเช่าบ้านหรือการดูแลสมาชิกในบ้านช่วยลดค่าใช้จ่ายของพนักงานทำให้มีความกังวลเรื่องรายได้น้อยลง รวมไปถึงการสามารถนำบุตรมาจ้างที่ทำงานทำให้สามารถใช้เวลาอยู่กับบุตรได้ หรือลดปัญหาการไม่มีคนดูแลบุตร ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือการมาอยู่แหววันหยุดแบบนี้ได้เงินนะ บางคนพาลูกมาทำงาน สงกรานต์ไม่มีใครมาทำไหร่ เขาได้อยู่กับลูกด้วยและเขาก็ได้เงินด้วย บางคนเขาก็คิดแบบนี้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

“เรื่องสวัสดิการที่ติดตรงพ่อแม่ก็ทุนเราไปเยอะเหมือนกันแต่เหมือนค่ารักษาพยาบาลจะให้ไม่เยอะ ตามระเบียบกระทรวงแรงงานขั้นต่ำ เราก็มีจ่ายเพิ่ม ค่าเลี้ยงดูบุตรหลักร้อยละ สูงกว่าประกันสังคมนิดหน่อย เขาให้ค่าเลี้ยงดูเฉพาะที่มีลูก” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

#### 4.2.7 ปัจจัยการขาดสวัสดิการ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ได้กล่าวถึง ปัจจัยการขาดสวัสดิการซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันของทฤษฎีของ Hellriegel และ Slocum (1970) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างสองบุคคลขึ้นไปจากการเปรียบเทียบให้เกิดความรู้สึกไม่เท่าเทียมกับองค์กรอื่น การขัดกันในเรื่องผลประโยชน์หรือการกระทำที่ขัดต่อความต้องการที่คาดว่าจะได้รับทำให้เกิดความขัดแย้ง รวมถึงพนักงานที่ขาดสวัสดิการ มีความขัดแย้งของการทำงานและครอบครัวมากกว่าพนักงานที่ได้รับสวัสดิการที่ดี (Almeida et al., 2016) การขาดสวัสดิการของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม อุปกรณ์การทำงานที่ไม่ดี และ เวลาในการทำงานไม่ยืดหยุ่น

ตารางที่ 4.8 ตารางการพบปัจจัยการขาดสวัสดิการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัจจัยการขาดสวัสดิการ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ							
	#2	#3	#5	#6	#7	#8	#10	#11
<b>สวัสดิการไม่ครอบคลุม</b>								
-กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓							
-สวัสดิการด้านประกันภัย ค้ำครองรถและคน	✓	✓				✓		
-ทำงานนอกเวลางานโดยไม่ได้ค่าล่วงเวลา		✓		✓				
-ไม่มีค่าคอมมิชชั่นเพื่อจูงใจในการขาย						✓		
-วันลา วันหยุดประจำปีไม่เพียงพอ		✓			✓			
<b>อุปกรณ์ใช้งานที่ไม่ดี</b>								
-อุปกรณ์ที่ให้ไม่ตอบสนองการทำงานได้เพียงพอ						✓		✓
-รถยนต์ที่พนักงานใช้ไม่ปลอดภัย	✓							
<b>เวลาที่ไม่ยืดหยุ่น</b>								
-ไม่สามารถเลือกช่วงเวลาทำงานให้ตรงลักษณะการทำงานจริง		✓						

1.) สวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม การที่องค์กรไม่มีประกันภัยให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ หรือประกันรถยนต์ ทำให้พนักงานต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเองหากป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน การทำงานนอกเวลางานโดยไม่ได้รับค่าล่วงเวลา การไม่ได้รับ

คอมมิชชั่นเพื่อจูงใจในการขายสินค้า ทำให้เกิดพนักงานเกิดทัศนคติในด้านลบต่อองค์กร จากความรู้สึกที่ไม่เท่าเทียมกับการทุ่มเททำงานที่มอบให้กับองค์กร วันลาและวันหยุดประจำปีที่ไม่เพียงพอ วันหยุดทำให้พนักงานได้ใช้เวลากับครอบครัวและลดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในระยะยาวในกรณีที่พนักงานที่มีอายุงานสูง ทำให้เมื่อเกษียณงานสามารถเลี้ยงดูตัวเองได้ ซึ่งการขาดสวัสดิการที่ครอบคลุม ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องประกันรถยนต์ถ้าเราขับรถไปเฉี่ยวไปชน ก็ต้องจ่ายค่าประมาณกับบริษัทอีกถ้าหากเราเป็นฝ่ายผิด คือเราขับรถออกไปมันก็มีความเสี่ยงที่จะเจออันตราย ไม่รู้ว่าจะเจออะไร” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“อีกอย่างทางบริษัทก็ไม่ได้ทำประกันอุบัติเหตุ ที่จะลดความเสี่ยงตรงนั้นให้เราด้วย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

“โอทีไม่มี มีแต่โอฟรี” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #6

“งานไม่คิดตรงที่ว่าเขาไม่มีค่าคอมมิชชั่นให้ใจ นี่แหละคนในองค์กรเลยไม่กระตือรือร้น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

“พี่อยากให้บริษัทปรับเรื่องของเวลา เหมือนกับเราถ้าเรามีธุระ อาจจะขอเข้าก่อนเวลาได้ ออกก่อนเวลาได้ หรือลางานได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

“อยากให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลูกน้องจะได้มีเงินเก็บ บางคนเขาทำสิบแปดสิบเก้าปีอยู่นะ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

2.) การขาดสวัสดิการจากอุปกรณ์ทำงานที่ไม่ดี จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าองค์กรได้ให้อุปกรณ์เพื่อใช้ในการทำงานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เหมาะสม หรืออยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยในการใช้งาน เช่น รถยนต์ที่ยังสึกหรอเสื่อมสภาพ อุปกรณ์สื่อสารที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม และอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานนอกสถานที่ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แล้วก็เรื่องของรถ บางครั้งบริษัทอาจจะไม่ได้ตรวจเช็คละเอียด ขางมีสึกหรอบ้าง” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“ช่วงแรกเอาโทรศัพท์มาก็ไม่รู้เงินมีเกิน พอเราปรับได้ก็รู้ว่าใช้เท่าไรก็เกิน เขาจำกัดวงเงิน คือในช่วงระยะแรกมันไม่มีแจ้งว่าคงเหลือเท่าไร เหลืออีกเท่าไร เป็นต้องจ่ายซ้อนอีก” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8



“คอมพิวเตอร์บริษัทมีให้นะแต่มันจะมีในส่วนของระบบรักษาความปลอดภัย คือเราไม่สามารถต่อแลนด้านนอกไม่ได้ในการทำงาน คือถ้าเราไปพักผ่อน ถ้าไม่ต่ออินเทอร์เน็ตของบริษัทเราก็ส่งงานไม่ได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

3.) การขาดสวัสดิการจากเวลาที่ไม่ยืดหยุ่น การไม่สามารถเลือกช่วงเวลาทำงานให้ตรงลักษณะการทำงานจริงในการทำงานนอกสถานที่ ทำให้ต้องมีการทำงานล่วงเวลา หรือไม่สามารถที่จะจัดเวลาให้กับครอบครัวได้ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แล้วที่มีสายบ้างไหมคะ มีค่ะ ก็มีทำงานสายไปหกโมง ก็บ่อยนะ แต่เข้าสายไม่ได้ โดนหักเงินเดือน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

“เพื่ออยากให้บริษัทปรับเรื่องของเวลา เหมือนกับเราถ้าเรามีธุระ อาจจะขอเข้าก่อนเวลาได้ ออกก่อนเวลาได้ หรือลางานได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าการขาดสวัสดิการในด้านสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม อุปสรรคการทำงานที่ไม่ดี และ เวลาในการทำงานไม่ยืดหยุ่น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.8 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่พบในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง จำนวน 11 คน ได้กล่าวถึงปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน โดยสามารถแบ่งการสนับสนุนออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ การสนับสนุนเรื่องงาน และการสนับสนุนเรื่องครอบครัว ซึ่งการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานที่เกิดจากครอบครัว เนื่องจากทำให้ความตึงเครียดระหว่างการทำงานลดลง และยังช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวถึงการได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทำให้ประสบการณ์ในแง่ลบของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวลดน้อยลง (Almeida et al., 2016; Cooper et al., 2010)

ตารางที่ 4.9 ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ										
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#7	#8	#9	#10	#11
<b>การสนับสนุนเรื่องงาน</b>											
-หัวหน้าช่วยแก้ปัญหา	✓		✓	✓	✓		✓	✓			
-เพื่อนร่วมงานช่วยแก้ปัญหา		✓		✓		✓					
-เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจกัน		✓		✓	✓	✓					✓
-ระบายปัญหาทางงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง		✓			✓	✓		✓	✓		✓
-เพื่อนร่วมงานลูกน้องให้ความร่วมมือในการทำงาน				✓		✓					✓
-การแนะนำเส้นทางและให้ข้อมูลในพื้นที่เสี่ยงภัย				✓				✓		✓	
<b>การสนับสนุนเรื่องครอบครัว</b>											
-แนะนำปัญหาครอบครัวให้กับเพื่อนร่วมงาน				✓							
-หัวหน้าอนุญาตให้หยุดหรือลา หากมีธุระด่วน					✓			✓			✓
-เพื่อนร่วมงานช่วยทำงานแทน								✓			

1.) การสนับสนุนเรื่องงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงการได้รับการช่วยแก้ปัญหาจากหัวหน้างาน ทำให้การทำงานราบรื่นและไม่เกิดความกดดันมากเกินไปในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับความร่วมมือที่ดีจากลูกน้อง ไม่เกี่ยงงาน ทำให้ผู้ที่เป็นหัวหน้าสามารถทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายของบริษัทได้ นอกจากนั้นเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญในการช่วยลดความเครียดและความกดดันจากการทำงาน ด้วยการรับฟังปัญหา สามารถระบายปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานให้กันฟัง การให้กำลังใจ และการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานลดลง เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวถึงการได้รับความช่วยเหลือแนะนำจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์จะช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานและความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานจะสามารถลดความตึงเครียดของพนักงาน (Kalliath & Kalliath, 2014) การได้รับการสนับสนุนโดยเฉพาะผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัยการได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานในพื้นที่ มีความสำคัญ

อย่างยิ่ง ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ลดความเครียด และความเสี่ยงที่จะต้องทำงานให้พื้นที่เสี่ยงภัยได้ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หัวหน้าช่วยเยอะ ลูกก็จะเอาเพิ่ม เราก็ต้องแจ้งว่าพี่แจ้งลูกค้าไปแล้วนะว่าได้แค่10 แต่ถ้ามีเพิ่มพี่ช่วยหาให้หน่อยนะลูกค้ารายนี้ต้องการ แบบนี้ เขาก็จะรู้สึกว่าเขาต้องช่วยเรา เหมือนเราพูดด้วยเหตุและผล” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“คือน้องเป็นคนช่วยทำยอดให้เรา ถ้าเราจะไม่สนับสนุนเขาเราก็เกินไป เราก็ต้องช่วยกัน ทำให้เราไม่เครียด เหมือนเราหาวิธีให้เขาก็ก่อนเหมือนเราซื้อใจเขา ถ้าเราต้องการให้เขาช่วยอะไร เขาก็จะให้ความช่วยเหลือกลับมา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

“สำนักงานเขาก็เครียดกันนั่นแหละ เด็กก็เครียดๆกัน แล้วก็มาคุยๆกันก็เหมือนการที่เราได้คุยกันเป็นการระบายไปอีกนิด ทำให้สบายใจไปอย่างหนึ่ง พอคุยเสร็จก็แยกย้ายกันกลับบ้าน ค่อยเริ่มใหม่วันรุ่งขึ้น เป็นการรวมกลุ่มกันระบายความในใจ พี่ว่ามันช่วยได้มาก” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“เราก็เลือกที่คุยกับพี่ที่ทำงานตำแหน่งเดียวกันอีกเขตพื้นที่ เหมือนพี่เขาทำงานในตำแหน่งเดียวกับเรา เราก็จะโทรไปบ่นให้เขาฟังก็สบายใจขึ้น เหมือนวันไหนเราเขาสบายใจก็จะโทรมาคุยกับเรา พอเราคุยกับคนที่เขารู้ปัญหาแล้วเข้าใจเรา ก็สบายใจขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

“คือเราไปสามจังหวัดเราก็ไปเจอน้อง น้องเขาเป็นคนในพื้นที่ไง เขาก็จะรู้ว่าตอนไหนตรงไหนควรไปไม่ควรไป เราไว้ใจน้องเขาส่วนหนึ่ง ว่าเขารู้พื้นที่ทำให้เราเชื่อว่าเราไม่ได้ไปคนเดียว ปลอดภัยก็เลยไม่รู้สึกกลัว” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #10

2.) การสนับสนุนเรื่องครอบครัวจากเพื่อนร่วมงานจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าการให้แนะนำเรื่องปัญหาครอบครัวให้กับเพื่อนร่วมงานจากความสนิทสนมและไว้วางใจที่ทำงานร่วมกันมายาวนาน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานแทนในกรณีไม่สามารถมาทำงานได้หรือมีธุระจำเป็น นอกจากนั้นการสนับสนุนจากหัวหน้า โดยการอนุญาตให้ลาหยุดหรือลาป่วย หากมีปัญหาหรือธุระด่วนในครอบครัวที่ต้องจัดการ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถจัดการกับเรื่องของครอบครัวลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากเวลาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ได้แบ่งปันประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องชีวิตส่วนตัว จะช่วยป้องกันการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (Cooper et al., 2010) ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ปรึกษาเรื่องของครอบครัว มีทุกเรื่อง อาจจะเป็นเรื่องบนเตียง เราแนะนำ เขาได้หมดเพราะเราไม่มีครอบครัว (หัวเราะ) เพื่อนร่วมงานผู้ชายมาปรึกษาเราน้อย ส่วนใหญ่ก็จะเป็นผู้หญิง พี่ก็สงสัยว่ามองว่าพี่เข้าใจความรู้สึกผู้หญิงดีขนาดนั้นเลยหลอ พี่เองก็ยังไม่มีความครอบครัว แต่เพื่อน้องๆมาขอคำปรึกษาเราก็ให้ สามปีเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ ช่วงนี้ไม่ค่อยกลับบ้าน เราก็ถามไป ว่าช่วงนี้ไปทำอะไรเขารึเปล่า เวลาให้คำปรึกษาเราก็ต้องมองสองมุม เราก็ไม่รู้ว่าอีกมุมหนึ่งเป็นอย่างไรบ้าง ให้เขาพูดมาตามตรง เราจะได้ช่วยได้ เราก็ช่วยบอกมุมมองในมุมมองผู้ชาย บางคู่ก็ช่วยได้ บางคู่ก็เลิกกันไปเลย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #4

“คือถ้าเราขอลาหัวหน้าให้ลา ถ้าเราจัดการงานที่สำคัญจนเสร็จ แล้วในช่วงนั้นไม่มีอะไรที่เร่งด่วน กระทั่งกันแกละแอะ แกละก็จะให้ลา เหมือนวันนี้ไม่สบายหรือว่าที่บ้านมีธุระด่วนอะไรแบบนี้ ขอออกไปข้างนอกได้เขาเข้าใจ ก็ช่วยส่วนหนึ่ง” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“เพื่อนที่ทำงาน สนิทเหมือนเพื่อนสนิทเลย มากกว่าเพื่อนมหาลัย เหมือนคนที่อยู่มา เขาก็อายุมากกว่าเรา พี่ก็จะปรึกษาเขา เขาช่วยมาแทนเวลาเราไม่ว่าง ตอนเราติดธุระด่วน ก็จะทำงานของเราไม่กระทบ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #8

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องของการทำงานและครอบครัว มีส่วนช่วยให้ลดความเครียดและความกดดันจากการทำงาน ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวในด้านเวลาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.9 ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจ โทรศัพท์มือถือในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างทั้งหมดได้ระบุถึงปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า และการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงาน เกิดความเครียดและความกดดัน ความรู้สึกที่ไม่เท่าเทียมกันในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดี การได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ทำงานได้อย่างราบรื่นลดความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (Almeida et al., 2016; Kalliath & Kalliath, 2014) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดและการจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพน้อยลงทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ตารางที่ 4.10 ตารางการพบปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ									
	#1	#2	#3	#4	#5	#6	#8	#9	#10	
<b>การไม่ได้รับจากสนับสนุนจากเจ้านาย</b>										
-ได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกันจากหัวหน้า	✓						✓			
-หัวหน้าไม่ฟังเหตุผลหรือข้อคิดเห็น	✓	✓								
-หัวหน้าแสดงพฤติกรรมอารมณ์เสีย โมโห ต่อว่า			✓			✓			✓	
<b>การไม่ได้รับจากสนับสนุนจากเจ้านาย</b>										
-หัวหน้าสั่งงานนอกเวลางาน				✓						
-หัวหน้าทำให้ภาระเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น								✓		
<b>การไม่ได้รับจากสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน</b>										
-การนิินทาจากเพื่อนร่วมงาน	✓					✓				
-การแบ่งพรรคแบ่งพวกจากเพื่อนร่วมงาน	✓					✓				
-เพื่อนร่วมงานรู้สึกแปลกแยกกับคนใน สำนักงาน	✓					✓				
-ปัญหาระหว่างแผนก				✓	✓		✓	✓	✓	

1.) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า การไม่ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นจากหัวหน้า ไม่ว่าจะเป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา การไม่รับฟังเหตุผลหรือข้อเสนอแนะในการทำงาน การที่หัวหน้างานแสดงพฤติกรรมทางอารมณ์ที่โมโห จุกจิก และต่อว่า ทำให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อการทำงาน ความรู้สึกที่อยากจะทำงานลดลง เนื่องจากความกดดันที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นการเพิ่มภาระงานนอกเวลางานหรือการเพิ่มภาระงานนอกหน้าที่ ยังทำให้พนักงานสูญเสียเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จภายในระยะเวลา รวมถึงการสูญเสียเวลาส่วนตัวที่จะนำไปใช้ร่วมกับครอบครัวอีกด้วย ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีบางคนที่เขาจ้างพนักงานชายอีกคน เรื่องของและราคา ไม่เท่าเทียมกัน ทำให้เครียดเล็กน้อยเพราะถึงแม้ลูกค้าอยู่คนละที่กันแต่ก็ทราบข้อมูลข่าวสารถึงกัน จึงกลายเป็นขัดขา ตัดราคา ทำให้ศูนย์เสียความน่าเชื่อถือไปเล็กน้อย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“เหมือนเราคุยกับเจ้านายเราบ่อย แล้วเจ้านายเราเป็นคนเอาแต่ใจไม่ค่อยฟังเหตุผลของคนอื่นทำให้เราต้องยอมๆ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“แต่พี่จะเครียดกับเจ้านายพี่มากกว่า เหมือนอารมณ์ไม่คงที่ ถ้าไม่มาอยู่กับพี่มาก พี่ก็ทำงานพี่จัดการได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“หัวหน้าเราเป็นคนที่ไม่ชอบที่จะปะทะอะไรกับใคร เขาก็จะเป็นแบบประนีประนอมเหมือน ใครมาขอช่วยอะไรทำให้เหนื่อยเขาก็จะทำให้ มันก็เลยทำให้ทีม ต้องมาทำงานที่ไม่ใช่งานของเรา มาจากหัวหน้าของเราเหมือนภาพที่ให้เห็น มันไม่ใช่หน้าที่แต่หัวหน้าเราก็ออมที่จะทำให้เขา เขาเลือกที่จะใช้เราทำ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

“บางทีหลังเลิกงานพี่ก็มีธุระแต่ก็ขัดเจ้านายไม่ได้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

2.) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวว่า การแบ่งพรรคแบ่งพวก การนิทาจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้รู้สึกแปลกแยกจากคนในสำนักงาน เกิดความตึงเครียดในการทำงานร่วมกัน จากความไม่เข้าใจและความไม่ให้ความร่วมมือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างแผนก ทำให้การทำงานเกิดปัญหาระหว่างกัน เกิดความกดดันและความเครียดทำให้ไม่อยากจะเผชิญหน้ากับเพื่อนร่วมงานเพราะเกรงว่าจะเกิดปัญหาทะเลาะเบาะแว้ง ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บางทีเข้าไปก็รู้สึกจะมีนิทากันบ้าง อาจจะเป็นเรื่องปกติของสำนักงานนิทาเราพอเราเข้ามาก็จะมีกรมองเล็กน้อย ซึ่งเราอาจจะรู้ได้ว่าเราโดนนิทา นิทาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการทำงานครับ ถ้าเราขายของกลับช้า หรือ บางครั้งลืมส่งเอกสาร ก็จะพูดกัน บางทีพี่ก็ไม่ชอบนะ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“มีบางคนที่เข้าข้างพนักงานขายอีกคน เรื่องของและราคา ไม่เท่าเทียมกัน ทำให้เครียดเล็กน้อยเพราะถึงแม้ลูกค้าอยู่คนละที่กันแต่ก็ทราบข้อมูลข่าวสารถึงกัน จึงกลายเป็นขัดขา ตัดราคา ทำให้ศูนย์เสียความน่าเชื่อถือไปเล็กน้อย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #1

“รู้สึกแปลกแยก เหมือนเราลงพื้นที่ละไปสำนักงาน เขาก็จะเหมือนยึดพื้นที่แบ่งจังหวัดนี้คือจังหวัดนี้ คนที่อยู่ทำงานสำนักงานก็จะแบ่งว่านี่คือฝ่ายของสำนักงาน เข้ามาก็จะรู้สึกไม่อบอุ่น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

“การเงิน เพราะว่าพวกที่ทำบัญชี ใตปีเขากับพนักงานขายนี้คนละขั้ว เขาชอบอะไรที่เป็นระบบ ระเบียบ อะไรที่เขาง่าย แต่พนักงานขาย ภาระมันเยอะมันรุ่งรัง การทำงาน การเดินทาง ทำเอกสารต่างๆ ต้องรับหน้านาย ลูกน้องก็ต้องดูแล เขาก็จะมีวิธีการขึ้นตอนอะไรเยอะเยะไปหมด

เพื่อให้มันถูกรูปเขาใจ แต่เรา เราก็พยายามจะจบเรื่องเร็วที่สุด เราต้องการเงินจากเขาก็ต้องง้อเขาใจ แต่ส่วนใหญ่เขาจะใส่เราเยอะเลย ส่วนใหญ่เป็นการขอเงินของภาค เราเป็นเจ้าของบ แต่เราต้องเอา บิลมาเบิก หากเอกสารตกหล่น เบิกไม่ได้เราก็ต้องเป็นคนจ่ายส่วนนั้นเอง เหมือนรูปภาพก็ต้อง พิมพ์ไปให้ไม่มีการส่งแบบออนไลน์ มันทำให้ช้า ต้องมีเอกสารยืนยัน ต้องพิมพ์ใส่กระดาษใช้แล้ว และต้องเซ็นรับรองทุกแผ่นว่าไม่ใช่ คือที่มองว่าพนักงานขายเราอยากใช้วิธีการอะไรก็ได้ให้เร็วที่สุด เพราะเราต้องใช้เวลาทำทุกอย่างให้สั้นเพื่อที่จะเสร็จ แต่การเงินต้องทำงานเป็นขั้นตอน ห้ามข้ามเป็นปัญหาละ ไม่อยากทำงานด้วยเลย ถึงขั้นไม่อยากใช้เงินส่วนนั้น ถ้าจะเบิกยากขนาดนี้ไม่ อยากใช้แล้ว เอาเท่าที่มีแล้วกัน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #5

การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คนอื่น พนักงานต่างแผนก ทำให้เกิดความกดดัน ความเครียดและบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ล่าช้าลง นำมาซึ่งผลกระทบในด้านเวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้น จึงมีผลกระทบต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.10 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ ตอนล่างจากการสัมภาษณ์พบว่าระดับปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ครอบครัวเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยลดปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัว ซึ่งหากครอบครัว มีความเข้าใจในลักษณะของการทำงานที่ต้องเดินทางตลอดเวลา มีเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนและ มีความกดดัน ด้วยความเข้าใจทำให้คนในครอบครัวคอยให้กำลังใจ รับฟังปัญหาและช่วยเหลือไม่ว่าจะเรื่องภายในครอบครัวหรือเรื่องของการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ Kalliath และ Kalliath (2014) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนจากครอบครัวมีความสำคัญต่อความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในครอบครัวช่วยลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จากการสัมภาษณ์สามารถแบ่งการสนับสนุนจากครอบครัวเป็น 2 ลักษณะคือการสนับสนุนเรื่องครอบครัวและการสนับสนุนเรื่องการทำงานดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสนับสนุนจากครอบครัว	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ									
	#1	#3	#4	#5	#6	#8	#9	#10	#11	
<b>การสนับสนุนเรื่องครอบครัว</b>										
ช่วยเหลือบุตร	✓						✓	✓		
เข้าใจลักษณะของงาน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	
<b>การสนับสนุนเรื่องการทำงาน</b>										
เป็นกำลังใจ ให้หายเครียด		✓		✓						✓
ระบาย ช่วยรับฟังปัญหา		✓		✓	✓					✓
ช่วยทำงาน		✓								

1.) การสนับสนุนเรื่องครอบครัว มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเรื่องภายในบ้าน หรือการดูแลบุตร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงการที่ครอบครัวเข้าใจถึงลักษณะ ของการทำงานทำให้บรรยากาศในครอบครัวดีขึ้นและทำให้ทำงานได้อย่างสบายใจ นอกจากนี้ การช่วยเหลือบุตร เป็นการสนับสนุนที่สำคัญทำให้สามารถแบ่งเวลาในการทำงานและการดูแล ครอบครัวได้อย่างสมดุล เช่น การให้คนในครอบครัวช่วยรับบุตรจากโรงเรียนให้ในเวลาที่ไม่สามารถไปรับได้ ทำให้สามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความขัดแย้งจาก การทำงานต่อครอบครัวได้ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวถึง การได้รับการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระในครอบครัวทำให้มีเวลาทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้นจึง ลดความตึงเครียดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (Almeida et al., 2016) ได้ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ครอบครัวเข้าใจ ลูกค้ามีโทรมากกลางดึกบ้าง แต่ครอบครัวก็เข้าใจ พี่ทำมานานแล้ว เป็นแบบนี้กลับดึกบางช่วงเขาก็ต้องเข้าใจ ถ้าพี่ไม่อยู่แฟนก็จะทำหน้าที่แทนก็เลยไม่มีปัญหา” ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ #1

“การที่จะมาทำงานออกนอกพื้นที่แบบนี้ แฟนไม่ยอมให้ทำ ทะเลาะกันเป็นเดือน จน สุดท้ายแล้ว เราก็พิสูจน์ให้เขารู้ว่าการทำงานของเราตรงนี้เป็นยังไง เราก็พาเขามาด้วย ทำให้เรา เข้าใจกัน แต่แฟนก็จะเข้าใจตรงที่ว่า เราจะมีเวลาให้เขาอยู่แล้ว เหมือนวันหนึ่งให้ได้คุยกันไม่ต้อง คุยมากคุยน้อยวันไหนว่างเยอะเราคุยเยอะ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

“ดีที่โรงเรียนลูกอยู่ใกล้ๆ หน้าปากซอยไม่เกินห้ากิโลเมตร ตอนเย็นก็จะคุ้ยเข้าไปปรับบ้าง คุ้ยป่าไปปรับบ้าง แล้วแต่ว่าใครสะดวก พอเลิกงานพี่ก็จะไปปรับบ้านคุ้ยป่า” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #10



“เหมือนลูกหนูก็ไม่ได้เลี้ยงเองให้แม่เลี้ยงให้ เพราะเราต้องไปรับไปส่งอีก บางทีถึงเวลาเลิกเรียนเราอยู่ต่างอำเภอเราก็กลับมาไม่ทัน เลี้ยงเองไม่ได้ต้องมีคนมาช่วยเลี้ยง” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

2.) การสนับสนุนเรื่องการทำงาน นอกจากครอบครัวจะให้การสนับสนุนเรื่องภายในครอบครัวแล้วยังช่วยสนับสนุนเรื่องของการทำงานอีกด้วยไม่ว่าจะเป็นการช่วยรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ระบายความในใจได้พูดคุยปรึกษา ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความสบายใจ ลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน นอกจากนั้นยังพบว่าครอบครัวยังช่วยเหลือในการทำงานบางครั้งทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงได้ ดังประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าพี่มีปัญหาเครียดส่วนใหญ่จะคุยกับแฟน เหมือนเราจะคุยกันทุกเรื่อง เหมือนต่างคนต่างมีปัญหาเราก็จะมาแชร์กัน แฟนก็จะให้คำปรึกษาแก้ปัญหาให้ได้ ถ้ามีปัญหาหลายๆ แฟนก็จะบอกว่าให้ออกจากงานซะถ้าไม่ไหว แล้วออกมาหางานอื่นทำ เขาก็จะคอยปลอบเรา นำเราไปทางที่ดี ๆ ให้มีกำลังใจ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

“พี่จัดการความเครียดจากแฟนเลย จะเล่าให้แฟนฟัง แต่ส่วนใหญ่แฟนจะเครียดกว่า หากที่แทรกไม่ได้ พอเราจะปรับทุกข์แฟนก็ดันเครียดกว่าอีก เรานิ่งละกันคือเราก็คิดว่าเรื่องเราคงไม่ได้ทุกข์ขนาดนั้น คือพี่จัดการความทุกข์ด้วยการรับฟังแฟน พอฟังพี่ช่วยแก้ปัญหาให้เขาได้พี่ก็หายทุกข์ พี่หยุดเครียดไปเลย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #6

“พี่เครียดแต่พอพี่ได้คุยกับลูกก็ทำให้เราหายเครียด ลูกจะช่วยเราได้เยอะ แฟนพี่เหมือนมีอะไรพี่ก็จะคุยกับเขา แต่เขาไม่ค่อยจะยุ่งกับเรื่องของเราเท่าไร แต่ถ้ามีเรื่องด่วนลูกก็จะให้ส่งสินค้าบางทีเขาก็ช่วยไปส่งของให้ บางทีเขาก็ช่วยเราได้หลายอย่าง ไปเป็นเพื่อนเราได้ ไปส่งของเป็นเพื่อน เขาเข้าใจเรา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในเรื่องของครอบครัวและเรื่องของการการทำงานทำให้เกิดสมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัวมากยิ่งขึ้นจากการได้รับกำลังใจและลดแรงกดดันที่เกิดจากเรื่องของการทำงาน อีกทั้งการช่วยเหลือเรื่องภาระหน้าที่ในครอบครัวโดยตรงยังทำให้บริหารเวลาระหว่างงานและครอบครัวได้อย่างสมดุลมากยิ่งขึ้น จึงช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.11 ปัจจัยด้านสุขภาพ

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างพบความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวทั้งหมดและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

จำนวน 3 คนได้ระบุถึงปัจจัยด้านสุขภาพจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการขับรถที่ใช้เวลานาน ต่อเนื่องในการทำงาน ทำให้ตัวชา ปวดหลัง ปวดเมื่อย การใช้โทรศัพท์พูดคุยติดต่อยาวเป็นระยะเวลานานทำให้หูอื้อ และ ความเครียดจากการทำงานทำให้เกิดอาการปวดท้องเครียดลงกระเพาะ บางอาการทำให้ไม่สามารถไปทำงานได้จึงเป็นสาเหตุของการหยุดงานลาป่วย หรือประสิทธิภาพในการทำงานลดลง นอกจากนี้อาจมีการเข้าพบแพทย์ทำให้สูญเสียเวลาที่จะได้อยู่ร่วมกับครอบครัว ซึ่งปัญหาด้านสุขภาพทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากความเป็นห่วงของครอบครัวต่อสุขภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วย สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ที่ได้กล่าวถึงปัญหาด้านสุขภาพทำให้เกิดความเครียด ความกดดัน และอาการเหนื่อยล้า จากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวได้ เกิดความคิดในด้านลบต่อองค์กรและเกิดภาวะซึมเศร้าได้ (ฐิติวัฒน์ ปริเปรม, 2553; Braunstein-Bercovitz, Frish-Burstein, & Benjamin, 2012; Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum, & Aasland, 2008; van Veldhoven & Beijer, 2012) ซึ่งแสดงถึงผลกระทบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ดังตารางและประโยคในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ตารางการพบปัจจัยด้านสุขภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ปัญหาด้านสุขภาพ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ		
	#2	#4	#9
ปัญหาสุขภาพจากการขับรถ	✓		✓
หูอื้อจากการคุยโทรศัพท์เยอะเกินไป	✓		
เครียดลงกระเพาะ		✓	

“สุขภาพมีปัญหาณะ เมื่อสองเดือนที่แล้ว จากการขับรถ เหมือนล่าสุด พี่เพิ่งไปหาหมอ มา พี่ซาครั้งตัว ไปตั้งแต่ไหลถึงหลัง จนที่ต้องหยุดออกพื้นที่ไปซักพักเพื่อรักษาอาการประมาณสอง สัปดาห์ แต่ถ้ากลับมาขับรถเยอะๆอีก ก็จะกลับมาเป็นอีก” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“บางทีก็หูอื้อ เรื่องสุขภาพจากการคุยโทรศัพท์มากๆ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“เครียดนะ บางคนแต่ไม่บอกลูกเมียหรืออก แต่ว่าเครียด จริงๆไหม ถ้าไม่อย่างนั้นไม่ไปนอนโรงพยาบาลเพราะเครียดลงกระเพาะหรือ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #3

“ก็มีเรื่องปวดหลัง ขับรถเยอะ ก็เมื่อยๆหลัง ต้องขับทั้งวัน แต่ก็ไม่ได้ถึงกับกินยา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #9

ปัจจัยด้านสุขภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานส่งผลให้สภาพร่างกาย ไม่มีความพร้อมในการทำงาน การป่วยทำให้ครอบครัวมีความกังวลใจและเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว จึงทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 4.2.12 ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ ตกลงจากการสัมภาษณ์พบความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวทุกคน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คนได้ระบุถึงอีกปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนในการทำงานได้แก่การสนับสนุนจากลูกค้า เนื่องจากการทำงานมีการติดต่อกับลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของร้านในแต่ละเขตพื้นที่การเข้าไปให้บริการเป็นประจำ ทำให้เกิดความสนิทสนมกับลูกค้าซึ่งนอกจากลูกค้าจะให้การสนับสนุนเรื่องของการทำงานแล้วยังให้การสนับสนุนเรื่องชีวิตส่วนตัวอีกด้วย ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงคือการให้การสนับสนุนโดยการซื้อสินค้าและบริการ ทำให้เพิ่มยอดขายและลดความเครียดจากเป้าหมายของบริษัท การให้อุปกรณ์เครื่องใช้แบ่งปันอาหารให้รับประทาน การพูดคุยอย่างเป็นกันเองมีความสนุกสนานเป็นมิตร การแสดงความเป็นมิตรทำให้บรรยากาศในการทำงานดียิ่งขึ้น ลดความกดดันและความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน การให้คำแนะนำเรื่องส่วนตัว การแบ่งปันประสบการณ์ในการใช้ชีวิต ทำให้เกิดมุมมองในการปรับใช้เพื่อลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ปัจจัยการสนับสนุนจากลูกค้าสามารถแสดงเป็นตารางและประโยชน์ในบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ตารางการพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสนับสนุนจากลูกค้า	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ			
	#2	#4	#6	#11
ความเป็นมิตรของลูกค้า	✓	✓	✓	✓
ลูกค้าสนับสนุนโดยการซื้อสินค้า			✓	✓
ลูกค้าสนับสนุนด้วยอุปกรณ์หรืออาหาร				✓

“งานแบบนี้ที่มองว่าก็อิสระเราได้ออกไปเจอพูดคุยกับคนบางทีเราก็ได้ประสบการณ์จากลูกค้าที่เราไปคุยด้วย บางร้านดูแลกันมานานก็ผูกพันค่ะ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #2

“ชอบลงพื้นที่มากกว่าคือเราได้พบปะผู้คน ได้คุยกับลูกค้าคนอื่น ๆ มันก็เหมือนได้เที่ยวไปในตัว ได้ประสบการณ์ดี ๆ แนะนำอะไรดี ๆ เช่น สลากออมสิน การลงทุนต่าง ๆ มาให้เรา ก็เป็นอะไรที่ดี แรก ๆ ที่ไม่ชอบที่จะเจอลูกค้าด้วยซ้ำ แต่ด้วยงานมันทำให้เราต้องเจอ มันก็กลับกลายเป็นได้มุมมองหลาย ๆ อย่างจากลูกค้าให้เราปรับเปลี่ยน ลูกค้าก็แนะนำ ทำมันเองไม่ทำแบบนั้นทำแบบนี้ละ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #4

“เราอยู่คนเดียวที่สตูดิโอด้วยแหละ กลับไปก็ไม่ได้ทำอะไร ที่ห้องก็ไม่มีใคร เราก็เหงา คุยกับลูกค้าไปก็เพลินดี พอเราสนิทแล้วลูกค้าก็กล้าที่จะเปิดที่จะคุยกับเรามากขึ้น เหมือนเขาจะสั่งของอะไรเขาก็จะคิดถึงเรา นึกถึงเรา” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #6

“พูดตรง ๆ เลยนะ บางทีไปถึงลูกค้าก็บอก นื่องกินข้าวก่อน พี่ทำกับข้าว กินข้าวก่อน บางวันไปหาลูกค้า ห้างร้านกินทั้งห้างร้าน เลยอ้วนไง ลูกค้าทำแกงไตปลา ปลาทอด ให้กินข้าวก่อน อันนี้เป็นอีกเหตุผลเลยที่ทำให้เราผูกพันกับงาน คือเราจะทิ้งลูกค้าเราก็เป็นห่วงเขา ถ้ามีคนมาดูแลต่อจากเราเขาจะไปในทิศทางไหน เราก็เป็นห่วงเขา เพราะเขาก็ให้การสนับสนุนเราดูแลเราเหมือนเป็นลูกเป็นหลาน คือเขาไม่ได้มองว่าเราคือคนเข้าไปขายของ แต่มองเราเป็นลูกหลานเขาคนหนึ่งที่เราช่วยเขา เลยทำให้เราผูกพัน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ #11

การได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า การได้รับคำแนะนำหรือสนับสนุนด้วยการซื้อสินค้า เพิ่มบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดความกดดันและความเครียดจากเป้าหมายในการทำงานซึ่งอาจถ่ายทอดไปยังครอบครัว ดังนั้นการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าจึงลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

จากการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์จะพบว่าปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านเวลา ในเชิงลบ ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ ปัจจัยการขาดสวัสดิการ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ปัจจัยด้านสุขภาพ และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ในแง่ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งโดยตรงและโดยอ้อมซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ถึงความสำคัญของแต่ละปัจจัยเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างทั้งหมดจำนวน 11 คน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว
- 5.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย
- 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

สรุปผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างทั้งหมดจำนวน 11 คน พบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมในทฤษฎีความขัดแย้ง ทฤษฎีบทบาท ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดน และแนวคิดของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว แต่มีความไม่สอดคล้องกันในบางส่วนซึ่งจะกล่าวถึงในประเด็นแต่ละทฤษฎีและแนวคิด ต่อไปนี้

- 5.1.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง
- 5.1.2 ทฤษฎีบทบาท
- 5.1.3 ทฤษฎีขอบเขตหรือเขตแดน
- 5.1.4 แนวคิดของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

##### 5.1.1 ทฤษฎีความขัดแย้ง

กล่าวถึงการขัดต่อความต้องการ ความรู้สึกหรือเป้าหมายของตนเองหรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบหรือพฤติกรรมต่อต้านในการไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้น การทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัย จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจากความต้องการ การรับรู้ ค่านิยม ความรู้สึกและอารมณ์ ความจำกัดของทรัพยากร บทบาทที่ขัดแย้ง และการล่วงล้ำเขตแดน (ชัยเสถฐ์ พรหมศรี, 2550; Walker & Miller, 2009) โดยปัจจัยความขัดแย้งที่พบในงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยความต้องการ ได้แก่ความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการด้านเวลาให้กับครอบครัว ด้านพฤติกรรมที่ต้องการความรักความอบอุ่นจากครอบครัว ด้านความปลอดภัยที่ต้องการให้สมาชิกในครอบครัวปลอดภัย และด้านสวัสดิการที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ที่ขัดต่อความต้องการของสมาชิกในครอบครัวทำให้เกิดความขัดแย้งจากปัจจัยด้านความต้องการ

ปัจจัยด้านการรับรู้เกิดจากความคิดในแง่ลบที่แตกต่างกันของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างแผนกในองค์กรจากความไม่เข้าใจกัน

ปัจจัยด้านค่านิยมที่แต่ละคนมีค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกัน เจ้านายมีค่านิยมในการทำงานล่วงเวลาเนื่องจากอาจมองว่าเป็นการทุ่มเทให้แก่องค์กร แต่พนักงานมีค่านิยมในการทำงานให้เสร็จภายในเวลาเนื่องจากคิดว่าเป็นการจัดการที่ดี จึงอาจนำมาสู่ความขัดแย้งจากค่านิยมที่แตกต่างกัน

ปัจจัยความรู้สึกละเออรรมณ์ที่กระทบต่อสมาชิกในครอบครัว เช่น ความเครียด ความอ่อนล้าจากการทำงาน ทำให้อยากปลีกตัวออกจากครอบครัว ทำให้ครอบครัวรู้สึกผิดหวัง เสียใจ จนเกิดเป็นความขัดแย้งได้

ปัจจัยความจำกัดของทรัพยากร เวลาและผลตอบแทนล้วนเป็นทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อบทบาทของครอบครัวและการทำงานได้ทั้งหมด เช่น วันหยุดหรือวันลาของพนักงานที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของครอบครัวอาจนำมาซึ่งความขัดแย้งได้

ปัจจัยบทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่แตกต่างกันระหว่างบทบาทของการทำงานและครอบครัว ซึ่งเมื่อไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของบทบาทครอบครัวได้จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง

ปัจจัยการล่วงล้ำเขตแดน เมื่อการทำงานเข้ามาล่วงล้ำพื้นที่ความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัว เช่นการที่สมาชิกในครอบครัวรับโทรศัพท์เรื่องการทำงานตลอดเวลาจนไม่มีเวลาให้กับครอบครัว นำมาสู่ความขัดแย้งในความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัวของบุคคลนั้น และทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบต่อการทำงาน

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยความขัดแย้งจากการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยความต้องการการรับรู้ ค่านิยม ความรู้สึกและอารมณ์ ความจำกัดของทรัพยากร บทบาทที่ขัดแย้ง และการล่วงล้ำเขตแดน ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้

### 5.1.2 ทฤษฎีบทบาท

กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ตามสังคมกำหนดหรือคาดหวังไว้ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะตอบสนองความคาดหวังได้ทั้งหมด จึงเกิดความขัดแย้งภายในบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท และความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (ธนัญญา รัตนะ, 2558; Greenhaus & Beutell, 1985; Griffin & Moorhead, 2001) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า การรับผิดชอบต่อบทบาทการทำงานและครอบครัวทำให้เกิดความขัดแย้งทั้งภายในบทบาทและระหว่างบทบาท การเกิดความขัดแย้งภายในบทบาท เช่น ในบทบาทของสมาชิกครอบครัว การต้องการงานให้เสร็จลุล่วงตามเป้าหมายเพื่อหารายได้ให้กับครอบครัว แต่การทุ่มเททำงานทำให้เสียเวลาในการใช้ร่วมกับครอบครัวและไม่ตรงกับความต้องการในบทบาทของสมาชิกในครอบครัว ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในบทบาท ความขัดแย้งระหว่างบทบาทในเรื่องความขัดแย้งของการทำงานกับครอบครัวมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จากบทบาทของการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับบทบาทของครอบครัว เช่น บทบาทของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการทุ่มเททำงานให้สำเร็จ ไม่ว่าจะทำงานล่วงเวลา หรือการทำงานนอกเวลา ซึ่งขัดต่อความคาดหวังของสมาชิกในครอบครัวที่ต้องการใช้เวลาอยู่ร่วมกัน (Herman & Gyllstrom, 1977; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964) จึงทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวในผลการวิจัย นอกจากนี้ยังพบว่าบทบาทของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน้าที่และความรับผิดชอบต่อบทบาท เช่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีบุตรก็ย่อมมีภาระหน้าที่ในการดูแลบุตรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่อยู่ในองค์กรที่เคร่งครัดในผลการทำงานมักส่งเสริมให้พนักงานทุ่มเททำงาน แม้จะทำงานในวันหยุดก็ย่อมเกิดความกดดันในการทำงาน ซึ่งการที่บทบาทแต่ละคนมีความแตกต่างกันจึงสอดคล้องกับทฤษฎีของขอบเขตและเขตแดน

### 5.1.3 ทฤษฎีขอบเขตและเขตแดน

กล่าวถึงขอบเขตของความรู้สึกในแต่ละบทบาทที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปบุคคลมักข้ามเขตแดนของบทบาทไปมาเพื่อตอบสนองความต้องการของบทบาท แต่หากเขตแดนของบทบาทมีความยืดหยุ่นหรือมีความเชื่อมโยงกันก็จะทำให้ไม่รู้สึกขัดแย้งเมื่อมีการข้ามเขตแดน ทำให้เกิดความสมดุลในชีวิตเพิ่มมากขึ้น (Clark, 2000) ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าบทบาทของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคนในบทบาทของการทำงานและครอบครัวมีความแตกต่างกัน แต่หากผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถเชื่อมโยงบทบาทเข้าหากันก็จะทำให้ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวลดลง เช่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องทำงานในพื้นที่ห่างสรรพสินค้าในวันหยุดและต้องดูแลบุตรในเวลาเดียวกันจึงนำบุตรไปเที่ยวในห้างสรรพสินค้าจัดสรรเวลาเพื่อที่จะสามารถทำงานและดูแลบุตรในเวลาเดียวกัน จึงทำให้ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวลดน้อยลง

#### 5.1.4 แนวคิดของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

กล่าวถึงบทบาทของการทำงานและครอบครัวที่ไม่สมดุลกัน ทำให้บทบาทของการทำงานเข้ามารบกวนบทบาทของครอบครัวทำให้เกิดเป็นความขัดแย้ง ซึ่งความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในองค์กร (นภทรณี อุทัยจรศรีศรี, 2554; Frone, 2000; Greenhaus & Beutell, 1985; Netemeyar et al., 1996) จากการทบทวนวรรณกรรมรูปแบบความสัมพันธ์ของบทบาทการทำงานและครอบครัวที่พบเป็นการถ่ายเทการทำงานเข้ามายังชีวิตครอบครัว และการแบ่งแยกบทบาทที่มีความสอดคล้องกับผลการวิจัย (Kossek & Ozeki, 1998; Lambert, 1990) การถ่ายเทการทำงานเข้ามายังชีวิตครอบครัว พบว่าการทำงานล่วงเวลาเป็นประจำทำให้ล่วงล้ำเวลาให้กับครอบครัว การนำพฤติกรรมโมโห อารมณ์เสียจากที่ทำงานมาแสดงกับบุตร ความเครียดจากการทำงานถ่ายเทมายังสมาชิกในครอบครัว ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ขณะเดียวกันก็พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถแบ่งแยกบทบาทออกจากกันได้ เมื่อใช้เวลาร่วมกับครอบครัวไม่ควรทำงานหรือการปล่อยวางความเครียดจากการทำงานเมื่ออยู่กับสมาชิกในครอบครัว ทำให้เกิดความสมดุลระหว่างบทบาทของการทำงานและครอบครัวมากขึ้น ลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวลง

ในส่วนของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างจำนวน 11 จากการสัมภาษณ์ เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวพบว่ามีความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมเรื่องแนวคิดปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวในแง่ของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบทบาทครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน (จิตวิวัฒน์ ปรีเปรม, 2553; Herman & Gyllstrom, 1977) ดังนี้

1.) ปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ ปัจจัยด้านความต่างของเพศ และ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ในส่วนของปัจจัยด้านความต่างของเพศจากการทบทวนวรรณกรรมกล่าวถึงเพศชายที่การทำงานเข้ามามีอิทธิพลมากกว่าเพศหญิง อาจมีการนำพฤติกรรมในบทบาทของการทำงานมาใช้กับบทบาทของครอบครัวจากความเคยชิน ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว แต่จากการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ที่พบความขัดแย้งจากปัจจัยด้านพฤติกรรมนี้เป็นเพศหญิงที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโมโหหรืออารมณ์เสียจากการทำงานและนำมาแสดงกับสมาชิกครอบครัว ในขณะที่ยังพบปัจจัยเพิ่มเติมในเรื่องของความต่างด้านเพศในแง่ของความปลอดภัยและการหย่าร้างในเพศหญิง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดพบว่า เพศหญิงที่มีจำนวนร้อยละ 64 จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดกล่าวถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการเดินทางไป



ทำงานต่างจังหวัดคนเดียวและความเสี่ยงในการถูกจับปล้น เนื่องจากมองว่าเพศหญิงอาจมีผลกำลังน้อยกว่าไม่สามารถป้องกันตัวได้ดีเท่าเพศชาย จึงทำให้สมาชิกในครอบครัวของเพศหญิงมีความกังวลใจเมื่อเดินทางไปทำงานต่างจังหวัดหรือเดินทางคนเดียว ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวในปัจจุบันความเสี่ยงด้านความปลอดภัย นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพศหญิงที่หย่าร้างมีภาระหน้าที่ในการเลี้ยงดูบุตร เมื่อมีการหย่าร้างเพศหญิงอาจมีโอกาในการรับเลี้ยงดูบุตรมากกว่าเพศชาย จากภาระหน้าที่ในส่วนของค่าใช้จ่ายและเวลาในการอยู่ร่วมกับบุตร ทำให้เพศหญิงมีความเสี่ยงในการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมากกว่าเพศชาย

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส จากการทบทวนวรรณกรรมได้กล่าวถึง บุคคลที่สมรสแล้วมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งของการทำงานของครอบครัวมากกว่าบุคคลที่ยังไม่สมรส ซึ่งสอดคล้องกับงานผลการวิจัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สมรสและหย่าร้างมีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จากบทบาทที่ต้องแบ่งเวลาให้กับสามีหรือบุตร ทำให้มีโอกาสเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมากกว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่อยู่ในสถานภาพโสด ซึ่งไม่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลประคับประคองชีวิตสมรส

2.) ปัจจัยด้านบทบาทครอบครัว ได้แก่ บทบาทผู้หารายได้ในครอบครัว จากการทบทวนวรรณกรรมได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ในการทำงานนอกบ้านของสามีหรือภรรยา เพื่อหารายได้ให้กับครอบครัวอาจเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากต้องอุทิศเวลาให้กับการทำงาน ทำให้ไม่มีเวลาดูแลสมาชิกในครอบครัวหรือจัดการเรื่องภายในบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดต่างมีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากความเครียด ความกดดันจากเป้าหมายงานที่ต้องใส่ใจทุ่มเทเพื่อหารายได้ ทำให้เวลาอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวลดน้อยลง

3.) ปัจจัยด้านบทบาทการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทำงาน เวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

ลักษณะของการทำงานของพนักงานขายนอกสถานที่ จากการทบทวนวรรณกรรมได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานสถานที่ใดก็ได้ ทำให้ตลาดแรงงานของพนักงานลักษณะนี้ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น (Sena, 2013) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว จนทำให้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดความตั้งใจในการลาออกจากงาน จากลักษณะงานที่มีความยืดหยุ่นด้านเวลา ลักษณะงานมีความอิสระ ไม่ต้องนั่งในสำนักงาน ที่ได้รับการกล่าวถึงในแง่บวก แต่ในขณะเดียวกันหากไม่บริหารเวลาให้เกิดความสมดุล บทบาทของการทำงานก็จะเข้ามารบกวนบทบาทของครอบครัวได้ ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงาน

ทำงานต่อครอบครัว เช่น สามารถเลิกงานก่อนเวลาได้หากทำงานเสร็จ แต่ในขณะเดียวกันหากไม่บริหารงานให้เสร็จตามเป้าหมายก็ต้องทำงานล่วงเวลา

ชั่วโมงในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมพนักงานขายนอกสถานที่ เนื่องจากการทำงานมีการเดินทางเป็นส่วนใหญ่ทำให้มีการติดต่อสื่อสารผ่านเครื่องมือสื่อสาร เพื่อประสานงานกับสำนักงานและลูกค้า เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในปัจจุบันช่วยให้การติดต่อสื่อสารเข้าถึงกันได้ง่าย สามารถประชุมทางไกลหรือส่งข้อความหากันได้ตลอดเวลา ทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานจึงสามารถทำงานทางไกลได้ (O'Comner, 2012) แต่ขณะเดียวกันการเข้าถึงการติดต่อสื่อสารได้ง่ายทำให้เวลาของการทำงานเข้ามารบกวนเวลาของครอบครัวได้ง่ายขึ้น จากการติดต่อขายสินค้านอกเวลางานทำให้ชั่วโมงในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างไม่รู้ตัว ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

เวลาที่ใช้ในการเดินทาง จากการทบทวนวรรณกรรมการสูญเสียเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปไกลจากที่พักและครอบครัว ทำให้มีเวลาร่วมกับครอบครัวน้อยลง มีอิทธิพลต่อความเครียดซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงการเดินทางไกลไปทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลาานทำให้เกิดความเหนื่อยล้า เกิดความเครียดและเวลาที่ใช้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวลดลงทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

สถานที่ปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเสี่ยงอันตรายขาดความปลอดภัย มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบปัจจัยด้านความปลอดภัย จากความเครียดและความกดดันที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานภายในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ เกิดความกังวลใจไม่ยอมให้สมาชิกในครอบครัวประสบกับอันตรายทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

สรุปได้ว่าจากการทบทวนวรรณกรรมและเปรียบเทียบกับผลการวิจัย แนวคิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวในแง่ของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงาน มีความสอดคล้องในเรื่องของปัจจัยด้านสถานภาพสมรส บทบาทผู้หารายได้ในครอบครัว ชั่วโมงในการทำงาน เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และสถานที่ปฏิบัติงาน และมีความไม่สอดคล้องกันในปัจจัยด้านความต่างของเพศและลักษณะของการทำงาน

ผลการวิจัยพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว พบปัจจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 ปัจจัย จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างจำนวน 11 คน จัดเรียงในรูปแบบของตารางได้ ดังนี้

ตาราง 5.1 สรุปปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

สรุปปัจจัยที่พบ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ											สรุป
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ปัจจัยด้านความเครียด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
ปัจจัยด้านพฤติกรรม		✓	✓	✓	✓				✓		✓	6
ปัจจัยความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	9
ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ปัจจัยการขาดสวัสดิการ		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	8
ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11
ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		9
ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	9
ปัจจัยด้านสุขภาพ		✓		✓					✓			3
ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า		✓		✓		✓					✓	4

ข้อมูลจากตาราง 5.1 แสดงถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจ โทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างทั้ง 11 คน พบปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว 12 ปัจจัยซึ่งมีความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม เมื่อนำมาวิเคราะห์สามารถแบ่งปัจจัยที่พบเป็น 2 ลักษณะ คือ

5.1.4.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว

5.1.4.2 ปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว

#### 5.1.4.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจำนวน 7 ปัจจัย จากการวิเคราะห์สามารถแบ่งได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว 4 ปัจจัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว และปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว 3 ปัจจัย ซึ่งส่งผลโดยอ้อมให้เกิดปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านเวลาและความเครียด จากการทบทวนวรรณกรรมถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวมีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลา ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยการขาดสวัสดิการ ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยการขาดสวัสดิการ และปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้พบปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพ ที่ไม่ได้รับการกล่าวถึงในการทบทวนวรรณกรรม และปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวซึ่งจากผลการวิจัยไม่พบปัจจัยดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงครอบครัวในแง่ของการช่วยเหลือและสนับสนุนเท่านั้น โดยสามารถเปรียบเทียบแสดงเป็นตารางดังนี้ (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; ธนิษฐา รัตนะ, 2558; อรุณี เดียวพิพิธพร, 2553; Almeida et al., 2016; Carlson, Kacmar, & Williams, 2000; Cooper et al., 2010; Greenhaus & Beutell, 1985; Kalliath & Kalliath, 2014; Haines et al., 2008; Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996)

#### ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว		
	ทบทวนวรรณกรรม	ผลการศึกษา
<u>ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว</u>		
- ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ	พบ	พบ
- ปัจจัยด้านความเครียด	พบ	พบ
- ปัจจัยด้านพฤติกรรม	พบ	พบ
- ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	ไม่พบ	พบ
<u>ปัจจัยที่ส่งเสริมความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว</u>		
- ปัจจัยด้านสุขภาพ	ไม่พบ	พบ
- ปัจจัยการขาดสวัสดิการ	พบ	พบ
- ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	พบ	พบ
- ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว	พบ	ไม่พบ

1.) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง โดยตรง 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยความขัดแย้งจากเวลาในเชิงลบ ปัจจัยความขัดแย้งจากความเครียด ปัจจัยความขัดแย้งจากพฤติกรรมซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมตามหลักแนวคิดของ Greenhaus และ Beutell (1985) นอกจากนั้นพบปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่พบแตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม เนื่องด้วยการทำงานภายใต้ความเสี่ยงในการขับขี่ยานพาหนะเป็นประจำและพื้นที่การทำงานที่มีความเสี่ยงต่อเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กล่าวว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยสามารถอธิบายรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ดังนี้

#### 1.1) ปัจจัยความขัดแย้งจากเวลา

ปัจจัยความขัดแย้งจากเวลาในเชิงลบ เป็นปัจจัยที่พบว่ามีผลกระทบโดยตรงและสูงสุด จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ในกลุ่มธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างทั้ง 11 คน ต่างพบปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านเวลา ชั่วโมงที่ใช้ในการทำงาน ความยืดหยุ่นของเวลา เวลาที่ใช้สื่อสารเรื่องงาน และเวลาที่ใช้ไปทำงาน ต่างมีผลกระทบโดยตรงจากเวลาที่สูญเสียให้กับการทำงานแทนที่จะใช้เวลาพร้อมกับครอบครัว เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการด้านเวลาที่แตกต่างจากครอบครัวซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจากเวลา (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; ธนิษฐา รัตนะ, 2558; Allen & Eby, 2016; Beigi, Shirmohammadi, & Kim, 2014; Golden, 2011; Kalliath & Kalliath, 2014; Liu, Kwan, Lee & Hui, 2013; Schieman & Young, 2013)

จากการสัมภาษณ์พบว่า การทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด และการรับโทรศัพท์หรือการประชุมทางไกลนอกเวลางาน ได้รับผลกระทบสูงสุด การทำงานล่วงเวลาติดกันเป็นระยะเวลานานทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า (Tabassum et al., 2017) การไม่สามารถทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว อีกทั้งการต้องทำงานในวันหยุดที่ควรจะได้พักผ่อนใช้เวลาส่วนตัวและอยู่ร่วมกับครอบครัวยังมีภาระงานที่เข้ามาแทรกแซง และการไม่ได้วันหยุดนักขัตฤกษ์ ยังทำให้ไม่สามารถใช้เวลาร่วมกับครอบครัวอย่างเต็มที่ เนื่องจากคนในครอบครัวมักจะมีวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่ตรงกันทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้ นอกจากนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมการทำงานในยุคปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น เทคโนโลยีทำให้สามารถทำงานได้ตลอดเวลาเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน (O'Conner, 2012) แต่ผลการวิจัยกลับพบว่าการรบกวนจากการสื่อสารทางโทรศัพท์ทำให้การทำงานสามารถเข้ามาแทรกแซงเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัวได้ง่ายขึ้น หากมีการรบกวนเวลาของพนักงานด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารเป็น

ประจำก็จะนำมาสู่ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้มากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบต่อการทำงานและนำมาสู่ความต้องการลาออกจากงาน

### 1.2) ปัจจัยความขัดแย้งจากความเครียด

ปัจจัยความขัดแย้งจากความเครียด จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าความเครียดเป็นอีกปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากการทำงานและความเครียดจากบุคคล จากการสัมภาษณ์พบว่าสาเหตุหลักมาจากความเครียดจากเป้าหมายการทำงาน โคนส่วนใหญ่ความเครียดจะเกิดจากความกดดันจากภายในตนเองและจากความกดดันในองค์กรในแวดวงธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่มีการแข่งขันสูงในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้เป้าหมายที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรเป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น ความกดดันจากเป้าหมายในการทำงาน มีผลกระทบต่อผลงานในการทำงานและรายได้ ความเครียดจากความกังวลใจ หงุดหงิด ที่งานยังไม่เสร็จตรงตามที่คาดหวังไว้ ทำให้เกิดความกดดันและความเครียดจากการทำงานซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าอยากพักผ่อน ปลีกตัวออกจากครอบครัว รู้สึกอยากหนีหนีจากปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยความเครียดทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากความเหนื่อยล้าและการถ่ายทอดความเครียดมาสู่สมาชิกในครอบครัว (อรชูลี เตียวพิพิชพร, 2553; Kalliath & Kalliath, 2014; Schieman & Young, 2013; Mazerolle et al., 2008; Tabassum et al., 2017; Voydanoff, 2013) ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับครอบครัวทำให้เกิดความกังวลใจอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

### 1.3) ปัจจัยความขัดแย้งจากพฤติกรรม

ปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากพฤติกรรมจากการสัมภาษณ์พบที่มีความขัดแย้งจากพฤติกรรมเพียง 6 คนจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน แต่ปัจจัยความขัดแย้งจากพฤติกรรมส่งผลในด้านลบต่อครอบครัวในทางตรง จากการสัมภาษณ์พบว่าการไม่สามารถปรับพฤติกรรมจากในที่ทำงานและนำมาแสดงกับสมาชิกในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นการแสดงอาการหงุดหงิดหรือโมโห ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ความเครียดและความกดดันทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตัวเองและบุคคลรอบข้าง เป็นการสร้างบรรยากาศในด้านลบแก่ครอบครัวรวมถึงความเหนื่อยล้าจากการทำงานทำให้อยากปลีกตัวออกจากสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านพฤติกรรม (พิทยา แจ่มศักดิ์, 2556; Kalliath & Kalliath, 2014; Liu, Kwan, Lee & Hui, 2013; Powell & Greenhaus; 2010) จึงเป็นการกระทบต่อความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวโดยตรง ทำให้เกิดปัญหาครอบครัวจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่สมาชิกในครอบครัวคาดหวังได้ ซึ่ง

ล้วนเป็นการแสดงพฤติกรรมในแง่บวก การให้ความรักความอบอุ่นทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอาจนำมาสู่ทัศนคติในแง่ลบต่อองค์กร อาจต้องการหยุดพฤติกรรมด้วยการลาออกจากงาน

#### 1.4) ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นอีกปัจจัยที่พบว่ามีผลต่อการเกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม ซึ่งไม่พบปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ผลวิจัยพบว่าความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นสิ่งที่ครอบครัวคาดหวัง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำงานทำให้ครอบครัวเกิดความเป็นห่วงและความกังวลใจ ที่ไม่ต้องการให้บุคคลอันเป็นที่รักอยู่สถานะที่เสี่ยงต่ออันตราย โดยแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการเดินทางและความเสี่ยงด้านเขตพื้นที่เสี่ยงภัย ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการเดินทางอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้รถใช้ถนนเป็นประจำและมีการเดินทางไกลทำให้เพิ่มความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายบนท้องถนน นอกจากนั้นสภาพอากาศ หากเกิดฝนตก ทำให้มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการขับรถ รวมไปถึงการขับรถไปต่างจังหวัดคนเดียว อาจเสี่ยงต่ออันตราย การโดนปล้นจี้ หรือรถเสียระหว่างทาง ทำให้ครอบครัวเกิดความกังวลเป็นห่วง

ความเสี่ยงด้านเขตพื้นที่เสี่ยงภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องเสี่ยงกับระเบิดและการชุ่่มยิง มีความเสี่ยงอย่างยิ่งในการทำงานผู้ให้ข้อมูลสำคัญภาคใต้ จำเป็นต้องมีความระมัดระวังตัวในการเดินทางในแต่ครั้งและมีการประเมินความเสี่ยงก่อนเข้าไปในพื้นที่เสี่ยงภัยจากคนในพื้นที่เสมอ หากมีความเสี่ยงมากเกินไปก็จะเลือกที่จะไม่เข้าไปเสี่ยงเนื่องจากมองว่าไม่คุ้มค่ากับชีวิตที่เข้าไปเสี่ยง ในแง่มุมมองของครอบครัวผู้ให้ข้อมูล โดยส่วนใหญ่จะเลือกที่จะไม่แจ้งกับครอบครัว จนกว่าจะมีความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในระดับหนึ่งจึงค่อยแจ้งกับครอบครัว เนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นจากความเป็นห่วงและกังวล จึงทำให้ปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการลาออกจากงานเนื่องจากไม่อยากเผชิญหน้ากับสถานะที่มีความเสี่ยงในพื้นที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบ

ปัจจัยด้านเวลาในด้านลบ ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านพฤติกรรมและปัจจัยด้านความปลอดภัย ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวโดยตรง เนื่องจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวได้จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งโดยตรงต่อครอบครัว ทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบต่อการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และนำมาสู่ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

2.) ปัจจัยที่ส่งเสริมความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว ปัจจัยที่ส่งเสริมความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ ธุรกิจ โทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างจำนวน 11 คนพบว่า มีปัจจัยซึ่งไม่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละจะส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวโดยอ้อม ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่

### 2.1) ปัจจัยด้านการขาดสวัสดิการ

การขาดสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านเวลา ด้านความปลอดภัยและความเครียด สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม อุปกรณ์ที่ไม่ดีและเวลาที่ไม่ยืดหยุ่น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า การขาดสวัสดิการส่วนใหญ่เกิดจากสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม ทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบต่อบริษัท การขาดสวัสดิการประกันภัยไม่ว่าจะเป็นประกันอุบัติเหตุ ประกันชีวิต หรือประกันรถยนต์ ซึ่งพนักงานขายนอกสถานที่มีความปลอดภัยจากการเดินทางเป็นประจำหากเกิดอุบัติเหตุประกันภัยจะช่วยคุ้มครองเรื่องของรถยนต์และค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาล ทำให้สามารถลดความกังวลในส่วนของการค่าใช้จ่ายของพนักงานได้ (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552) นอกจากนี้การขาดสวัสดิการจากการไม่ได้รับค่าล่วงเวลาทำให้พนักงานรู้สึกไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทุ่มเททำงาน จากการทำงานล่วงเวลา รวมไปถึงวันลาและวันหยุดประจำปีที่ไม่เพียงพอที่จะพักผ่อนร่วมกับครอบครัว ทำให้เวลาที่ใช้กับครอบครัวลดน้อยลง จึงเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านการขาดสวัสดิการ (อรชูลี เตียวพิพิธพร, 2553; Almeida et al., 2016; Kalliath & Kalliath, 2014) ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติในแง่ลบต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะหมดไฟในการทำงานและนำมาสู่การลาออกจากงาน

### 2.2) ปัจจัยด้านการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน

การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเนื่องจากทำให้เกิดความเครียดและความกดดันจากการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายได้รับการกล่าวถึงในด้านลบถึงผลกระทบที่มากกว่าการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากหัวหน้าเป็นผู้นำในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมจากหัวหน้า การที่ไม่รับฟังเหตุผลข้อคิดเห็น การแสดงพฤติกรรมอารมณ์เสีย โมโหทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีและบรรยากาศในการทำงานแย่ลง การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเวลา



หรือเพิ่มภาระหน้าที่โดยไม่จำเป็น ทำให้พนักงานเสียเวลาส่วนตัวที่ใช้ร่วมกับครอบครัว นอกจากนั้นการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ทำงานร่วมกันทุกวันสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวเช่นเดียวกัน โดยพบว่าปัญหาความไม่เข้าใจระหว่างแผนก ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นจากการที่ต่างฝ่ายต่างยึดหลักการของตนเอง หากไม่ให้การสนับสนุนก็จะทำงานได้ยุ่งยากยิ่งขึ้น การแบ่งพรรคแบ่งพวก ทำให้รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนในที่ทำงาน การนิทาจากเพื่อนร่วมงาน ทำลายบรรยากาศในการทำงาน ทำให้เกิดความกดดันและความเครียดโดยอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Almeida et al., 2016; Kalliath & Kalliath, 2014) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เกิดทัศนคติในด้านลบต่อองค์กร พนักงานไม่ยอมทำงานภายใต้บรรยากาศที่ทำให้เกิดความขัดแย้งจนนำมาสู่การลาออกจากงาน

### 2.3) ปัจจัยด้านปัญหาสุขภาพ

ปัจจัยด้านสุขภาพเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัญหาด้านสุขภาพทำให้ครอบครัวเกิดความกังวลใจ อยากให้สมาชิกในครอบครัวมีสุขภาพที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยพบเพิ่มเติมที่แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสุขภาพจากการทำงาน พบปัญหาสุขภาพจากการขยับติดต่อกันเป็นเวลานาน ทำให้ปวดเมื่อยตามร่างกาย มีอาการตัวชา หรือมีอาการหุ้อจากการใช้โทรศัพท์เป็นเวลานาน ทำให้ครอบครัวเกิดความกังวลใจต่อปัญหาสุขภาพ นอกจากนั้นบางอาการยังกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการป่วยทำให้ต้องเสียเวลาในการไปพบแพทย์รักษาตัว ปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดขึ้นจากการทำงานจึงสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากความเป็นห่วง กังวลใจ ทำให้เกิดแรงกดดันในการลาออกจากงานเพื่อรักษาสุขภาพ

ปัจจัยด้านการขาดสวัสดิการ ปัจจัยด้านการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านสุขภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานชายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตภาคใต้ตอนล่าง อาจไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งโดยตรงแต่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านของเวลาและความเครียดซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

#### 5.1.4.2 ปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตภาคใต้ ต่อกว่าจำนวน 11 นอกจากพบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวและ ปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวแล้ว ยังพบปัจจัยที่ช่วยลด ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกิดขึ้น การช่วยทำให้ปัญหาขัดแย้งด้านเวลาและ ความเครียดลดลง 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านสวัสดิการ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยการได้รับการสนับสนุน จากครอบครัว และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวพบที่มีความสอดคล้องกันจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ ปัจจัยการได้รับการ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว นอกจากนี้ผล การศึกษายังพบปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าที่ช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ โดย สามารถแสดงเป็นตารางเปรียบเทียบได้ดังนี้ (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; อรุณี เดียวพิพิธพร, 2553; Cooper et al., 2010; Kalliath & Kalliath, 2014; Morris et al., 2011)

ตารางที่ 5.3 เปรียบเทียบการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อ ครอบครัว

ปัจจัยที่พบว่าช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว	ปัจจัยที่พบ	
	ทบทวนวรรณกรรม	ผลการศึกษา
ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก	พบ	พบ
ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ	พบ	พบ
ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	พบ	พบ
ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว	พบ	พบ
ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า	ไม่พบ	พบ

##### 1.) ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก

ปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวถึงคือปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก การยืดหยุ่นของตารางงานได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดจาก การที่สามารถปรับเปลี่ยนเวลาได้ตามลักษณะของงานในแต่ละวัน สามารถเข้างานสายได้ใน บางวัน ช่วยให้สามารถบริหารเวลาในการทำงานและครอบครัวได้อย่างสมดุลมากยิ่งขึ้น

รวมไปถึงลักษณะของการทำงานที่เน้นการบริหารเวลาด้วยตัวเอง เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ มีความอิสระ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความพึงพอใจในลักษณะงานประเภทนี้ และลักษณะของเวลาที่ยืดหยุ่นทำให้สามารถนำเวลาไปใช้ตอบสนองความต้องการของครอบครัวได้ ดังนั้นปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวกช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัวได้ สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวด้านเวลาซึ่งกล่าวถึงความยืดหยุ่นของตารางงานจะช่วยลดความเครียดในการทำงานต่อครอบครัวได้ (Kalliath & Kalliath, 2014) ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวกทำให้พนักงานมีเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัวมากยิ่งขึ้นเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ลดความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน

## 2.) ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ

การได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการที่เพียงพอช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในครอบครัว ลดความกดดันและความเครียดจากการทำงานเพื่อเลี้ยงดูครอบครัวได้ การได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็น สวัสดิการที่เกี่ยวกับตนเอง และสวัสดิการที่เกี่ยวกับครอบครัว สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจะช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าน้ำมัน ค่าเสื่อมรถยนต์ ค่าโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างๆ เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานขายนอกสถานที่มีการเดินทางตลอดเวลา และในบางกรณีต้องพักต่างจังหวัด การสนับสนุนด้านสวัสดิการทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ วันหยุดพักผ่อนประจำปี และค่าเลี้ยงดู ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถดูแลรักษาสุขภาพและพักผ่อน ใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้ โดยเฉพาะสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวเป็นสวัสดิการที่ช่วยส่งเสริมครอบครัวโดยตรง การสามารถนำลูกมาทำงานได้ ในกรณีที่สมาชิกในครอบครัวคนอื่นไม่สามารถช่วยดูแลทำให้พนักงานไม่ต้องลางานเพื่อมาดูแลบุตร การได้รับค่าเลี้ยงดูบุตร การเบิกค่ารักษาพยาบาลของพ่อแม่ หรือสวัสดิการค่าเช่าบ้าน ช่วยลดความกดดันที่เกิดขึ้นจากหน้าที่ของผู้หารายได้ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว การได้รับสวัสดิการที่ส่งเสริมครอบครัวช่วยสร้างความสมดุลของบทบาทการทำงานและครอบครัวให้แก่พนักงาน (อรชูลี เตียวพิพิธพร, 2553; Morris et al., 2011) จึงช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว ลดความเครียดของพนักงานทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3.) ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว สามารถแบ่งออกเป็นการสนับสนุนเรื่องงานและการสนับสนุนเรื่องครอบครัว การได้รับการสนับสนุนเรื่องงาน การได้รับการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน ช่วยทำให้การทำงานราบรื่นไม่ติดขัด สามารถลดความกดดันและความกังวลใจเรื่องการทำงาน การช่วยรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การให้กำลังใจกันและกันยังช่วยลดความเครียดและแรงกดดันจากการทำงาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Kalliath & Kalliath, 2014) ในส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ต้องเดินทางไปทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย งานวิจัยพบว่า การได้รับการต้อนรับ ได้รับข้อมูลพื้นที่ ได้รับการนำทางจากเพื่อนร่วมงานในพื้นที่เสี่ยงภัยเนื่องจากเพื่อนร่วมงานที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เสี่ยงภัยมีความรู้ในการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ลดความเสี่ยงอันตรายและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าไปในพื้นที่เสี่ยงภัย ลดความกดดันที่เกิดขึ้นในการทำงาน ลดความกังวลใจของครอบครัว ลดความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานจากความกังวลด้านความเสี่ยง นอกจากนี้การสนับสนุนจากเจ้านาย เช่น การได้รับอนุญาตให้หยุดหรือลาในกรณีที่มีธุระ รวมไปถึงเพื่อนร่วมงานที่ช่วยทำงานแทนในกรณีจำเป็น ซึ่งเป็นการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ดังนั้นปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงานจึงช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เพิ่มทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

### 4.) ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

การได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวโดยตรง ซึ่งพบเพิ่มเติมที่แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม การวิจัยพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เรื่องครอบครัวและเรื่องการทำงาน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีกำลังใจในการทำงาน สามารถอดทนต่อความขัดแย้งและแรงกดดันในการทำงานได้ โดยการที่ครอบครัวเข้าใจถึงลักษณะหน้าที่ของการทำงานนอกสถานที่และช่วยแบ่งเบาภาระภายในบ้าน การให้การสนับสนุนเรื่องครอบครัวด้วยความเข้าใจถึงลักษณะการทำงานที่มีเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ กลับบ้านไม่ตรงเวลา และต้องเดินทางตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในครอบครัวได้ ความเข้าใจทำให้ไม่เกิดปัญหาขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้งภายในครอบครัว อีกทั้งสมาชิกในครอบครัวแล้วยังให้ความช่วยเหลือในการดูแลบุตร ไม่ว่าจะเป็นการเลี้ยงดู หรือการรับส่งโรงเรียน ทำให้ลดความกังวลต่อหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุตร การสนับสนุนเรื่องการทำงานของสมาชิกในครอบครัวทำให้ความเครียดจากการทำงานน้อยลง การให้กำลังใจ รับฟังปัญหาจากการทำงาน ลดความกังวลใจ ความ

กดดันและความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Almeida et al., 2016) การได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวจึงช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวซึ่งทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจางานลดลง

#### 5.) ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ำ

การได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ำช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว โดยอ้อมเนื่องจากช่วยลดความเครียด ความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน พบเพิ่มเติมที่แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม การวิจัยพบว่าพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือมีการทำงานที่ต้องติดต่อกันเป็นประจำทำให้เกิดความผูกพัน ความสนิทสนมระหว่างพนักงานและลูกค้ำทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนโดยการซื้อสินค้าเป็นประจำ การพูดคุย สนุกสนานและให้คำแนะนำในการทำงาน นอกจากนี้จะทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นแล้วยังลดความกังวลที่เกิดขึ้นจากเป้าหมายการทำงานขององค์กร การได้รับการสนับสนุนด้วยอุปกรณ์หรืออาหารเช่นการทำอาหารให้รับประทาน แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มากกว่าการเป็นลูกค้ำ นอกจากนี้การได้รับการแบ่งปันประสบการณ์ชีวิตจากลูกค้ำทำให้สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิต ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรู้สึกผูกพันกับลูกค้ำ การทำงานจึงเป็นมากกว่าการเข้าไปเพื่อขายสินค้าแต่เปรียบเสมือนการพบปะเพื่อนฝูง ช่วยให้ความเครียดและความเหนื่อยล้าจากการทำงานลดลง ความสนิทสนมจากลูกค้ำจึงช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัว ความผูกพันและการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ำทำให้มีความตั้งใจในการทำงานต่อไปในองค์กร จนอาจลดความตั้งใจในการลาออกจางานได้ซึ่งเป็นปัจจัยที่พบเพิ่มเติมที่แตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยด้านเวลาในเชิงบวก ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ำ ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยลดการเกิดปัจจัยด้านเวลาและความเครียด ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากการทำงานและครอบครัว (House, 1981; Marcinkus et al., 2006) ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ได้รับการปฏิบัติที่เป็นมิตรจากลูกค้ำ การสนับสนุนด้านการให้ข้อมูล การได้รับข้อมูลด้านเส้นทางในพื้นที่เสี่ยงภัย และการสนับสนุนด้านสิ่งของหรือเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีค่าจากการเป็นที่ยอมรับในสังคม ทำให้มีภูมิคุ้มกันต่อทัศนคติในแง่ลบ ทำให้เกิดแนวโน้มในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ดี (พรทิพย์ มาลาธรรม, จิราพร คงเอี่ยม, และประคอง อินทรสมบัติ, 2552; Cohen & Will, 1985) ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้

## 5.2 แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

การศึกษาผลกระทบของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว นอกจากผลกระทบต่อครอบครัวโดยตรงจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสมาชิกในครอบครัวและการทำงาน นอกจากนั้นการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกันในส่วน of ผลกระทบที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ความผูกพันต่อองค์กรลดลง และความตั้งใจในการลาออกจากงาน (อรุณี เดียวพิพิธพร, 2553; Balmforth & Gardner, 2006; Hammer et al., 2003; Kalliath & Kalliath, 2014) ซึ่งส่งผลในแง่ลบต่อองค์กร ทำให้เสียทรัพยากรในการฝึกสอนและหาพนักงานมาทดแทน (Houes, 1981) ดังนั้นการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจึงช่วยเพิ่มความสมดุลให้กับการทำงานและครอบครัว อาจนำมาสู่การแก้ปัญหาในองค์กรที่ประสบปัญหาพนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงานได้จากผลการวิจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง โดยผู้วิจัยแบ่งแนวทางในการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวออกเป็น 3 แนวทางได้แก่

- 5.2.1 การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากตนเอง
- 5.2.2 การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากบุคคลรอบข้าง
- 5.2.3 การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากองค์กร

### 5.2.1 แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากตนเอง

สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านเวลา และความเครียด ดังนี้

1.) การลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากตนเอง ด้านเวลา มีแนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากตนเองปัจจัยคือ การบริหารเวลาที่มีในแต่ละวันให้สอดคล้องกับการใช้ชีวิตและครอบครัว ขยายขอบเขตของเวลาให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นตามทฤษฎีขอบเขต (Clark, 2000) เช่น การทำงานในวันหยุดอาจจัดสรรโดยการนำบุตรไปทำงานด้วย เพื่อลดความขัดแย้ง หรืออีกแนวทางหนึ่งคือ การแบ่งแยกบทบาทอย่างชัดเจน (Kossek & Ozeki, 1998; Lambert, 1990) เช่น ทุ่มทำงานอย่างเต็มที่ในเวลางาน เมื่อเลิกงานควรจัดสรรเวลาที่ใช้กับครอบครัว ไม่ควรนำเรื่องของการทำงานเข้ามาทำในเวลาที่ใช้กับครอบครัว เช่นการไม่รับโทรศัพท์เรื่องงานระหว่างรับประทานอาหารกับครอบครัว นอกจากนั้นลดการรบกวนจากการทำงานด้วยการไม่ปฏิบัติงานนอกเวลาทำงานหากไม่ใช่กรณีจำเป็น เพื่อสร้างนิสัยในแบ่งเวลาในการทำงาน ตามแนวคิดการแบ่งแยกบทบาทในการแบ่งเวลาในบทบาทของครอบครัวและบทบาท

ของการทำงานออกจากกัน เมื่อแบ่งเวลาได้อย่างสมดุลจะเพิ่มสามารถตอบสนองความต้องการด้านเวลาต่อครอบครัวได้ (Kossek & Ozeki, 1998; Lambert, 1990) ทำให้ลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

2.) การลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากตนเองปัจจัยด้านความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานสามารถถ่ายทอดไปยังครอบครัวได้ หากอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวเมื่อมีความเครียดควรพยายามหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเมื่อมีอารมณ์โมโห สงบสติอารมณ์เพื่อไม่ให้กระทบต่อความสัมพันธ์ในครอบครัว การเผชิญหน้ากับปัญหาโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมของ ซัยเสฎฐ์ พรหมศรี (2550) แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบ (1) แพ้-แพ้ คือประนีประนอมทั้งสองฝ่าย เป็นการแก้ปัญหาที่ดีวิธีหนึ่งในการแก้ปัญหาในระยะหนึ่ง เช่น การไม่เผชิญหน้ากันเมื่อมีอารมณ์โมโห การหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหา แต่อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาความขัดแย้งจากความเครียดที่เกิดขึ้นควรใช้แนวทางแบบ (2) ชนะ-ชนะ คือการหันหน้าเข้าหากันเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้รู้สึกพึงพอใจทั้งสองฝ่าย เพราะเมื่อมีปัญหาภายในครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงานควรพูดคุยโดยตรงจะนำไปสู่การแก้ปัญหา ลดความเครียดและความกดดัน การจัดการงานให้เสร็จบรรลุตามเป้าหมายก็สามารถลดความกดดันและความกังวลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน นอกจากนั้นการออกกำลังกายเป็นประจำอย่างเหมาะสม ทำให้ได้เคลื่อนไหวร่างกายเกิดความสนุกสนาน ช่วยให้สุขภาพจิตดีขึ้น ลดความเครียด ขณะออกกำลังกายร่างกายจะหลั่งสารเอ็นดอร์ฟินออกมาซึ่งเป็นสารที่ช่วยลดความเจ็บปวดของร่างกายและทำให้จิตใจแจ่มใสขึ้น นอกจากนั้นยังช่วยเรื่องของการนอนหลับส่งผลให้ความเครียดลดลง (สิริชัช จันทร์รัศมิ์และจินตนา สราวุธพิทักษ์, 2560) จึงสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านความเครียดได้

การลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวด้วยตนเองจากการพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นบริหารจัดการชีวิตให้เกิดความสมดุล ด้านเวลาควรจัดสรรเวลาที่ใช้ในการทำงานและครอบครัวอย่างสมดุล แบ่งแยกการทำงานและครอบครัวออกจากกัน ให้เวลากับครอบครัวอย่างเต็มที่ ด้านความเครียดควรควบคุมอารมณ์ของตนเองที่เกิดขึ้น เผชิญหน้ากับปัญหาและพูดคุยปรึกษาเพื่อหาทางออก ในส่วนของด้านความปลอดภัยควรดูแลตนเองนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ หลีกเลี่ยงสภาวะที่มีความเสี่ยง ก็จะช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ดีก็มีแนวโน้มที่จะพบลดผลกระทบจากปัญหาได้

### 5.2.2 แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากบุคคลรอบข้าง

สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านเวลา แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านความเครียด และแนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านความปลอดภัย ดังนี้

1.) แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากบุคคลรอบข้าง ปัจจัยด้านเวลา เมื่อการทำงานทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัวด้วยปัจจัยด้านเวลา เมื่อมีการทำงานนอกเวลา หรือการได้รับการรบกวนจากการทำงานในวันหยุด การได้ปรึกษามาชิกในครอบครัวถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยการเผชิญหน้ากับปัญหา พยายามให้เกิดความเข้าใจถึงสถานภาพของแต่ละฝ่าย ระบุปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางออกและประเมินทางเลือกร่วมกัน จึงทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างสมาชิกในครอบครัวถึงสาเหตุการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของครอบครัว อาจนำไปสู่การแก้ปัญหาาร่วมกันหรือลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกิดขึ้น (ธนินฐา รัตนะ, 2558) นอกจากความเข้าใจแล้วการได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัวในเรื่องของคำแนะนำในการทำงานหรือการช่วยแบ่งเบาภาระงานในส่วนที่สามารถช่วยเหลือได้ รวมไปถึงการช่วยเหลือเรื่องภายในครอบครัว การเลี้ยงดูบุตร ทำให้สามารถทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เกิดความสมดุลในการทำงานและครอบครัว (Almeida et al., 2016) ดังนั้นการปรึกษากับสมาชิกในครอบครัวและการได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัวจึงช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

2.) แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากบุคคลรอบข้าง ปัจจัยด้านความเครียด การทำงานภายใต้ความกดดันทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดจะส่งผ่านไปยังสมาชิกในครอบครัว ส่งผลให้หากมีการได้พูดคุยปรึกษากันระหว่างสมาชิกในครอบครัวได้เล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นให้กับบุคคลที่ใกล้ชิดเพิ่มความเข้าใจและการได้รับกำลังใจจากครอบครัวช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวได้ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและมีกำลังใจ (Kalliath & Kalliath, 2014) นอกจากนั้นการได้พูดคุยเรื่องราวการทำงานกับเพื่อนร่วมงานซึ่งมีประสบการณ์ร่วมกันทำให้เข้าใจถึงปัญหาของการทำงานและสภาวะกดดันที่เกิดขึ้น ทำให้ความกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง (Cooper et al., 2010) ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ที่กล่าวถึงการที่ครอบครัวและเพื่อนสนับสนุนทำให้เกิดความเข้าใจและสร้างแรงบันดาลใจได้และทำให้เกิดทัศนคติในแง่บวก (Adams et al., 1996) ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความ



ด้านทานต่อทัศนคติในแง่ลบและความขัดแย้งจากที่ทำงาน (พรทิพย์ มาลาธรรม, จิราพร คงเอี่ยม, และ ประคอง อินทรสมบัติ, 2552) ดังนั้นการได้พูดคุยปรึกษากับสมาชิกในครอบครัวและการได้พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานจึงช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้

3.) แนวทางในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากปัจจัยด้านความปลอดภัย จากความกังวลใจของสมาชิกในครอบครัวโดยเฉพาะการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยงอันตราย การรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การได้รับคำแนะนำและการนำทางจากเพื่อนร่วมงานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย ทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มความมั่นใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลที่กล่าวถึงการแบ่งปันข้อมูลในการทำงาน ทำให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้ทำงานได้อย่างถูกต้องทิศทาง (House, 1981) และมีความปลอดภัยในการทำงานภายใต้พื้นที่เสี่ยงภัย ลดความกังวลใจของสมาชิกในครอบครัวในการทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมกล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมและข้อมูลข่าวสารมีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานที่ทำงานในภาวะเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ (วิภา แซ่เซี้ย, ประณีต ส่งวัฒนา และ จูดิรัตน์ คิลกคุณานันท์, 2561) ดังนั้นการได้รับคำแนะนำและนำทางจากเพื่อนร่วมงานในพื้นที่เสี่ยงภัยจึงช่วยลดความเครียดจากการทำงานต่อครอบครัวได้

บุคคลรอบข้างครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงานต่างมีส่วนช่วยในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ เมื่อเกิดปัญหาการปรึกษาพูดคุยภายในครอบครัว ทำให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่ทางออกของปัญหา นอกจากนั้นการได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัวเรื่องงานบ้านหรือการเลี้ยงบุตร ทำให้สามารถบริหารเวลาให้เกิดความสมดุลมากยิ่งขึ้นในด้านความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานการได้แบ่งปันประสบการณ์การทำงาน ความกดดันที่ได้รับมากับครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงานที่มีความเข้าใจในการทำงาน ช่วยลดความกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ รวมไปถึงการทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัย ต้องได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญในพื้นที่ที่จะช่วยลดความเสี่ยงความกังวลใจที่เกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัวได้ จึงมีส่วนสำคัญในการช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

**5.2.3 แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากองค์กร** จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง พบว่าการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการจากองค์กรมีส่วนช่วยในการลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับงาน สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงานหรือครอบครัวของพนักงานล้วนมีส่วนช่วยในการส่งเสริมสมดุลในชีวิตกับการทำงาน

ลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบ ต่อองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน รวมไปถึงการทำงานแนวโน้มนำในการลาออกจากการทำงาน การลาออกของพนักงานในองค์กรส่งผลกระทบต่อ ต้นทุนทางด้านบุคคลความคิด ต้นทุน ในการสรรหาพนักงาน ต้นทุนในการฝึกอบรม และต้นทุนในด้านยอดขาย ทำให้องค์กรต้องสูญเสีย ต้นทุนเหล่านี้และต้องหาพนักงานใหม่มาทดแทน (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558) องค์กรจึงต้องมีการปรับปรุง พัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อความตั้งใจในการลาออกจากการงานของพนักงาน ซึ่งการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ทำได้หลากหลายวิธีและไม่มีวิธีที่เป็นแบบแผนสำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จึงต้องมีการประเมินความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในแต่ละองค์กรเนื่องจากมีกลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน เช่น การสังเกตหรือ การใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินถึงจุดอ่อน การได้ให้พนักงานแสดงทัศนคติ ริเริ่มแนวคิดใหม่ ได้มีส่วนร่วมกับการพัฒนาขององค์กรอย่างเช่น องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน ในองค์กรจากประสบการณ์ที่ประสบ ความสำเร็จและล้มเหลว พนักงานมีการเรียนรู้ร่วมกัน เชื่อถือและไว้วางใจกันมากขึ้น (สุธินี ฤกษ์ขำ, 2557) โดยเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อลดความขัดแย้งของการทำงาน ต่อครอบครัว แบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อ ครอบครัวจากองค์กรด้านเวลา แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจาก องค์กรด้านความเครียด และแนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจาก องค์กรด้านความปลอดภัย ดังนี้

1.) แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากองค์กร ด้านเวลา องค์กรควรมีการประเมินปริมาณของงานให้เหมาะสมกับเวลาทำงาน เพื่อให้พนักงาน สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงภายในเวลาทำงาน ได้ใช้เวลาเพื่อทำธุระส่วนตัว หรือทำกิจกรรม ร่วมกับครอบครัวหลังเลิกงาน สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานเพิ่มทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2007) สำหรับลักษณะการทำงานนอกสถานที่ มีตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น ควรประเมินความเหมาะสมของช่วงเวลาในการทำงาน และ เปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอทางเลือกร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งด้านเวลาที่เกิดขึ้นจากบทบาท ของครอบครัว ทำให้พนักงานสามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสมดุลใน การทำงานและครอบครัว ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการทบทวนวรรณกรรมการพัฒนาองค์กร จากมีส่วนร่วมของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นการถ่ายทอด ประสบการณ์ระหว่างกันเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้บริหาร (วรรณภา วิจิตรจรรยา, 2557) การจัดระบบของการทำงานอบรมพนักงานให้มีความรู้เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ทำให้พนักงานสามารถจัดการงานให้ตรงตามเป้าหมายของบริษัทได้ในเวลางาน ด้วยการอบรมให้พนักงานจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้เรียนรู้ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้พนักงานทำงานสำเร็จภายในเวลางานและประเมินทักษะของตนเองว่าควรปรับปรุงในด้านใด (สุธินี ฤกษ์ขำ, 2557) นอกจากนี้จะเป็นการประหยัดค่าล่วงเวลาให้กับองค์กรแล้วยังทำให้พนักงานลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวที่เกิดขึ้นจากเวลา

2.) แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากองค์กรด้านความเครียด ความกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความกดดันที่พอดีจะช่วยทำให้งานสำเร็จลุล่วงถึงเป้าหมาย แต่หากมีความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย รู้สึกอ่อนล้าและลดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดทัศนคติในแง่ลบต่อองค์กร ความเครียดที่เกิดจากเป้าหมายและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบด้านค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว ทำให้พนักงานเกิดความกดดัน ดังนั้นองค์กรควรมีการประเมินผลงานและค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมเหมาะสมกับผลงานและปริมาณของงาน ซึ่งสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมแนวทางการธำรงรักษาพนักงาน ในการประเมินค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณการทำงานลดความกดดันที่เกิดขึ้นและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน (ธัญญรัตน์ สุทธิประภา, 2561) นอกจากนี้การสนับสนุนให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นกันเอง ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์จิตใจ จากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความผูกพันให้แก่พนักงานลดช่องว่างของบทบาทภายในองค์กร ลดความกดดันและสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร (Cohen & Wills, 1985; Israel, 1985) เช่น การสนับสนุนให้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อกระชับความสัมพันธ์ลดความกดดันจากการทำงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการสนับสนุนให้มีการแบ่งปันความรู้ในการทำงาน สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลภายในองค์กร เช่น การให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน การสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้พนักงาน เรียนรู้ได้เร็ว มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานดียิ่งขึ้น ทำให้ไปถึงเป้าหมายในการทำงาน ทำให้พนักงานปรับตัวได้เร็วขึ้น ลดความวิตกกังวล การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลอย่างเพียงพอทำให้ความตั้งใจในการลาออกลดลง (House, 1981) ดังนั้นการสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศทางสังคมที่ดีในการทำงาน มีการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรหรือจัดสรรเวลาให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานได้ใช้เวลาพักระหว่างวัน เพื่อคลายความเครียดและความกังวลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (Noe et al., 2007) อาจนำมาสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ให้กับองค์กร

3.) แนวทางการลดปัญหาความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจากองค์กรด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่องค์กรไม่ควรมองข้าม ซึ่งมีความสอดคล้องกับการสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ไม่ใช่เพียงวัตถุ อย่างเช่นอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานหรือค่าใช้จ่ายเท่านั้น รวมไปถึงการช่วยเหลือด้านสวัสดิการขององค์กรอีกด้วย (House, 1981) การมีประกันอุบัติเหตุหรือประกันสุขภาพให้กับพนักงานทำให้พนักงานลดความกังวลเรื่องภาระทางการเงินที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงในลักษณะงานที่ต้องเดินทางไกลและทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัยได้ การทำประกันให้แก่พนักงานช่วยทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีและยังเป็นผลตอบแทนให้แก่พนักงานลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยองค์กรอาจมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลตามอายุงานหรือผลการทำงานตามความเหมาะสม (Noe et al., 2007) นอกจากนี้การบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัยก็มีความสำคัญ เช่น การดูแลเรื่องรถยนต์ขององค์กรให้มีสภาพพร้อมใช้งาน หรือเลือกเครื่องมือสื่อสารให้มีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน ลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น สถานที่ทำงานมีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถทำงานโดยไม่ต้องใช้ทรัพย์สินส่วนตัว เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความสุขที่ดีทั้งกายและใจ มีความสมดุลในชีวิต ลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (House, 1981) สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กร (ขวัญฤตา กุลสร้อยพร และ ทศพร มะหะหมัด, 2562)

องค์กรมีส่วนสำคัญในการช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เนื่องจากความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการทำงาน องค์กรที่มีสวัสดิการที่ดีจะช่วยส่งเสริมความสมดุลของการทำงานและครอบครัว ด้านเวลาในการทำงานมีการสนับสนุนให้พนักงานทำงานให้เสร็จภายในเวลาดังนั้น มีความยืดหยุ่นด้านเวลาทำให้สามารถปรับให้เหมาะสมกับลักษณะงาน มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัว ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการจัดสรรเวลาให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน ด้านความเครียดลดน้อยลงเมื่อพนักงานมีการได้ผ่อนคลาย สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานคลายความกดดันจากสถานภาพของผู้หารายได้ด้วยผลตอบแทนที่เหมาะสม การสนับสนุนด้านความปลอดภัยและสุขภาพเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรสามารถมอบให้กับพนักงาน การได้รับประกันภัยการได้รับอุปกรณ์ในการทำงานที่มีคุณภาพมีการบำรุงรักษา ทำให้พนักงานทำงานได้สะดวก ลดความกังวลจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำงาน นอกจากนี้องค์กรควรมีการประเมินผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากกิจกรรมที่จัดทำเสมอเพื่อประเมินถึงผลของกิจกรรมว่าเหมาะสมกับทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันหรือไม่เพื่อการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน (สุธินี ฤกษ์จำ, 2557) การพัฒนาองค์กรจึงสามารถช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวซึ่งช่วยสนับสนุนองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพิ่มความผูกพันและลดแนวโน้มในการลาออกองค์กร

### 5.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

#### 5.3.1 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงปฏิบัติ

ประโยชน์ที่ได้รับเชิงปฏิบัติต่อองค์กร ผลของงานวิจัยแสดงปัจจัยที่ทำให้ก่อให้เกิดส่งเสริมและลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของกลุ่มพนักงานขายนอกสถานที่เขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งองค์กรสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และลดความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งมีแนวทางในการนำไปปฏิบัติดังนี้

การที่องค์กรมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ไม่ว่าจะเป็นการทำแบบประเมินหรือการสังเกต การประเมินปริมาณของงานให้เหมาะสมกับเวลาในการทำงานแต่ละวันเพื่อให้พนักงานได้มีเวลาในการพักผ่อนใช้เวลาส่วนตัวและใช้เวลาร่วมกับครอบครัว (Noe et al., 2007) นอกจากนี้การประเมินค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับผลงานและปริมาณของงาน ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ลดความเครียดจากความกังวลในภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว (ธัญญารัตน์ สุทธิประภา, 2561)

การสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสตัดสินใจหรือเสนอทางเลือกร่วมกันภายในองค์กร เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้สอดคล้องกับลักษณะของการทำงาน เช่น การให้พนักงานขายนอกสถานที่ได้ลงคะแนนเสียงในการเลือกเวลาเข้าออกงานให้เหมาะสมกับเวลางาน ทำให้พนักงานสามารถบริหารเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัวได้อย่างสมดุลมากขึ้น ลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารองค์กรอาจได้แนวคิดใหม่ในการพัฒนาระบบงานให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ (วรรณภา วิจิตรจรรยา, 2557)

การสนับสนุนให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด ลดความกดดันที่เกิดขึ้นในการทำงานซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานต่างแผนก ลดช่องว่างบทบาทการทำงานภายในองค์กร (Cohen & Wills, 1985; Israel, 1985) นอกจากนี้การแบ่งปันข้อมูลความรู้ในการทำงานภายในองค์กรหรือการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูล เช่น การแนะนำวิธีการทำงานให้รวดเร็ว ทำให้พนักงานเรียนรู้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (House, 1981) รวมไปถึงการให้พนักงานได้มีเวลาพักผ่อนระหว่างการทำงานเพื่อพักสายตาทำให้เกิดความผ่อนคลายความเครียด (Noe et al., 2007) ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอาจนำมาสู่ความคิดริเริ่มใหม่ให้แก่องค์กร

การจัดอบรมทักษะ ความรู้ให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน เพิ่มพูนทักษะในการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ทำให้สามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ลดการทำงานล่วงเวลาหรือการทำงานนอกเวลาซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

การให้สวัสดิการ ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุแก่พนักงานเพื่อลดความกังวลในภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจพิจารณาจากผลงานและอายุงานตามความเหมาะสม (Noe et al., 2007) นอกจากนี้การให้สวัสดิการด้านอุปกรณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้นโดยไม่ต้องทรนพิษสิ้นส่วนตัวมาใช้ เช่น การให้ยืมใช้โทรศัพท์พร้อมอินเทอร์เน็ตในการทำงาน รวมไปถึงการดูแลอุปกรณ์ขององค์กรให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน (House, 1981) เช่น การตรวจสภาพของรถยนต์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางของพนักงาน ลดความกังวลใจของครอบครัว ลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้ เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์กร (ขวัญลภา กุลสรลพร และ ทศพร มะหะหมัด, 2562)

### 5.3.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขายนอกสถานที่ธุรกิจโทรศัพท์มือถือเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างในเชิงทฤษฎี จากการทบทวนวรรณกรรมถึงปัจจัยความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยพบว่ามีความสอดคล้องและความแตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรม โดยพบปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวจำนวน 12 ปัจจัย ดังนี้

การวิจัยพบว่าปัจจัยด้านเวลาได้รับการกล่าวถึงทั้งในเชิงลบและบวก ซึ่งปัจจัยเวลาในเชิงลบ เช่น การทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว รวมถึงปัจจัยด้านความเครียด เช่น ความเครียดจากเป้าหมายงาน ความเครียดจากเจ้านาย ปัจจัยด้านพฤติกรรม เช่น การนำพฤติกรรมที่ทำงานมาแสดงกับครอบครัว ปัจจัยทั้ง 4 นี้มีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; ธนิษฐา รัตนะ, 2558; Allen & Eby, 2016; Beigi et al., 2014; Golden, 2011; Kalliath & Kalliath, 2014; Liu et al., 2013; Schieman & Young, 2013) และพบปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเช่น ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยจากการเดินทางและความเสี่ยงในเขตพื้นที่เสี่ยงภัย ซึ่งพบเพิ่มเติมจากการวิจัย เนื่องจากลักษณะของการทำงานและเขตพื้นที่ในการทำงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความเสี่ยงต่อเหตุการณ์ความไม่สงบอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต จึงทำให้ครอบครัวเกิดความกังวลและนำมาสู่การลาออกจากงานได้

นอกจากปัจจัยที่กล่าวข้างต้นแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้แก่ ปัจจัยการขาดสวัสดิการ เช่น สวัสดิการที่ไม่ครอบคลุม ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เช่น ปัญหาระหว่างแผนก ซึ่งมีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่าปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวแต่เป็นเชิงสนับสนุนให้เกิดปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น ปัจจัยด้านเวลาในเชิงลบ และปัจจัยด้านความเครียด (อรชูลี เตียวพิพิทพร, 2553; Almeida et al., 2016; Kalliath & Kalliath, 2014) จากการวิจัยยังพบปัจจัยเพิ่มเติมที่มีความแตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรมได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพ เช่น ปัญหาสุขภาพจากการขับรถ จากลักษณะของการทำงานที่ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการขับรถบนท้องถนน ซึ่งปัจจัยด้านสุขภาพสนับสนุนให้เกิดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว นอกจากนั้นการทบทวนวรรณกรรมได้มีการกล่าวถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว แต่ปัจจัยนี้ยังไม่พบในการวิจัยเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวถึงครอบครัวในเชิงให้การสนับสนุนซึ่งเป็นการช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว

การวิจัยพบปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวได้แก่ ปัจจัยเวลาในเชิงบวก เช่น ความยืดหยุ่นด้านเวลา ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ เช่น การได้รับประกันสุขภาพ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เช่น การได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เช่น การช่วยเหลือคุณครู ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการช่วยรักษาสมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัว ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถบริหารเวลาได้ดีขึ้นด้วยการได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว ปัจจัยทั้ง 4 มีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว (ทิพวรรณ ปานขาว, 2552; อรชูลี เตียวพิพิทพร, 2553; Cooper et al., 2010; Kalliath & Kalliath, 2014; Morris et al., 2011) นอกจากนั้นการวิจัยยังพบปัจจัยเพิ่มเติมคือ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูก้า เช่น ได้รับความเป็นมิตรจากลูก้า ซึ่งเกิดจากการทำงานร่วมกันเป็นระยะเวลาานทำให้เกิดความผูกพันสนิทสนม ช่วยลดความเครียดจากการทำงานและอาจทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันจนกระทั่งไม่อยากลาออกจากงาน

สรุปได้ว่าจากการวิจัยปัจจัย ปัจจัยเวลาในเชิงลบและเชิงบวก ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยการขาดสวัสดิการ ปัจจัยการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ในการก่อให้เกิด สนับสนุนและลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ขณะเดียวกันพบปัจจัยด้านความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านสุขภาพ และปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากลูก้าซึ่งพบจากการวิจัยนอกเหนือจากการทบทวนวรรณกรรม

#### 5.4 ข้อจำกัด

จากการวิจัยพบข้อจำกัดของงานวิจัย 2 ลักษณะ ดังนี้

1.) วิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยวิธีการแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) ที่มีจุดเริ่มต้นจากในธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่มีพนักงานขายนอกสถานที่ในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง จึงอาจก่อให้เกิดข้อจำกัดในแง่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้ข้อมูลอ้อมตัวเร็ว จากการเริ่มต้นการสุ่มแบบลูกโซ่ที่มีจำนวนไม่มากพอ

2.) การศึกษาผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานขายนอกสถานที่ในที่ทำงานในเขตพื้นที่เสี่ยงภัยความไม่สงบ บริเวณภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ซึ่งเป็นพื้นที่เฉพาะจึงทำให้ปัจจัยบางประการนำไปใช้ได้เฉพาะกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานในพื้นที่ ที่มีความคล้ายคลึงกันและในช่วงเวลาเดียวกันเท่านั้น

#### 5.5 ข้อเสนอแนะ

ความสำคัญของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัวของพนักงานขาย นอกสถานที่ กลุ่มธุรกิจมือถือเขตภาคใต้ตอนล่าง เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีความยืดหยุ่นในด้านของเวลาทำให้บทบาทของการทำงานเข้ามาก้าวทับบาทของครอบครัวได้ง่ายจากลักษณะของการทำงานที่ต้องบริหารเวลาด้วยตัวเอง ยิ่งไปกว่านั้นเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้า ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย ทำให้เทคโนโลยีเข้ามารบกวนเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัวได้ง่าย การทำงานที่ต้องเดินทางตลอดเวลาทำให้เกิดความเหนื่อยล้า การเดินทางไกลไปต่างจังหวัด ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการเดินทางหรือพื้นที่เสี่ยงภัยต่อเหตุการณ์ความไม่สงบ ทำให้ครอบครัวเกิดความกังวลใจ นอกจากนั้นสภาวะของธุรกิจโทรศัพท์มือถือที่มีการแข่งขันสูงทำให้เกิดความกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งองค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานกลุ่มนี้ เพื่อที่จะเข้าใจ เรียนรู้ และปรับตัวเข้าหากันเพื่อนำมาสู่ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พบว่าสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อครอบครัวได้ด้วยการแก้ไขในด้านของพนักงานและในด้านขององค์กร ในสถานะของพนักงานในองค์กรควรตระหนักถึงความขัดแย้งจากการทำงานต่อครอบครัว รู้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จัดสรรเวลาให้กับครอบครัวผ่อนคลายความเครียดไม่ให้ส่งผ่านไปยังครอบครัว และลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทำให้ครอบครัวไม่สบายใจมากที่สุด เพื่อความสุขและความสมดุลในการทำงานและครอบครัว ในส่วนขององค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ความสมดุลของสุขภาพและความสุขของพนักงานภายในองค์กร การช่วยคลี่คลายความขัดแย้งของการ



ทำงานต่อครอบครัวด้วยการให้สวัสดิการอย่างเหมาะสม สนับสนุนความสมดุลของการทำงานและครอบครัว นอกจากนี้จะลดทัศนคติในเชิงลบต่อองค์กร เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ลดการลาออกของพนักงาน ยังทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น องค์กรจึงควรศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน นำมาปรับปรุงเพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป จากสัมภาษณ์พบว่าแต่ละธุรกิจโทรศัพท์มือถือในพื้นที่ภาคใต้ตอนล่างมีวัฒนธรรมขององค์กรที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อแนวคิดและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรในแง่ของการเห็นคุณค่าในเวลาส่วนตัวของพนักงาน องค์กรที่มีวัฒนธรรมในการสนับสนุนเวลาส่วนตัวของพนักงานอาจพบปัญหาที่เกิดจากปัจจัยด้านเวลาและความเครียดน้อยกว่าองค์กรที่มีแนวคิดให้พนักงานสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลกระทบต่อความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว เพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรและแนวปฏิบัติงานที่จะมีส่วนลดความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความคาดหวังขององค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2560). นโยบายการพัฒนายุทธศาสตร์และครอบครัว พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2564. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2561, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/715509>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2561). ตลาดสมาร์ตโฟนอ้อมตัว ยอดขายเพิ่มแค่ 1 ล้านเครื่อง. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2561, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/715509>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2561). ตลาดสมาร์ตโฟนไทยมีแนวโน้มแข่งขันรุนแรงยิ่งขึ้น. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2561 จาก [https://aecplusadvisory.askkbank.com/TH/Thailand/FlashNews/Pages/Thailand\\_news\\_20170216\\_2.aspx](https://aecplusadvisory.askkbank.com/TH/Thailand/FlashNews/Pages/Thailand_news_20170216_2.aspx)
- ขนิษฐนันท์ อินทุลักษณะ และอารีย์วรรณ อ่วมธานี. (2557). การสร้างสมดุลชีวิตกับงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 15(3), 1-5.
- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2550). การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชาย โพธิ์ลีตา. (2550). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. (2553). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ณาตกรณณ์ ชยุตสาหกิจ. (2557). การสนับสนุนจากครอบครัว ความหมายในชีวิต และสุขภาวะในเยาวชนผู้กระตือรือร้นที่ใช้สารเสพติด: การวิจัยแบบผสมวิธี. (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ดวงหทัย ลขเสนี. (2549). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิตของคู่สมรสที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.), จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย).
- ทิพวรรณ ปานขาว. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการสนับสนุนจากองค์กร การสนับสนุนจากครอบครัวกับคุณภาพของงานและครอบครัว ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ (พย.ม.), จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย).
- ธัญญารัตน์ สุทธิประภา. (2561). การชำระรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี. *Sisaket Rajabhat University Journal*, 12(2), 59-69.
- ธนิษฐา รัตนะ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และวัฒนธรรมองค์กรด้านงานและครอบครัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและองค์กร.

- ปรเมธี วิมลศิริ. (2558). รายงานสถานการณ์ประชากรไทย พ.ศ.2558 โคมหน้าครอบครัวไทยยุค  
เกิด น้อย อายุยืน. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2561, จาก <http://thailand.unfpa.org/th/publications>  
ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). SCB EIC วิเคราะห์ ร้ามือถือรุ่นใหม่ รุกให้ไวก่อนร่วง.  
สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2561, จาก  
[https://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1469699](https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1469699)
- พิทยา แจ่มศักดิ์. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความขัดแย้งระหว่าง  
บทบาทงานกับครอบครัวและความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาลประจำการ ใน  
โรงพยาบาลเอกชนสาร. ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
มนัสนันท์ ศรีนาการ และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. *วารสาร  
การจัดการสิ่งแวดล้อม*, 6(1). 109 – 118.
- มาตุสร ต่วนชะเอม. (2551). ความพึงพอใจในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน  
ของผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3. ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ:อักษรเจริญพัฒนา.  
ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ:  
กองธรรมศาสตร์และการเมือง
- วิภา แซ่เซี้ย, ประณีต ส่งวัฒนา และ จูติรัตน์ ดิลกคุณานันท์. (2561). ความเครียดจากการทำงาน การ  
สนับสนุนทางสังคมและพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุ  
ฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้. *วารสารสภาการพยาบาล*, ปีที่ 33 (ฉบับที่ 2).  
70-82.
- วรรณภา วิจิตรจรรยา. (2014). บทบาทของผู้นำในการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน.  
*Journal of Business, Economics and Communications*, 9(1), 59-66.
- ศาสวัต เพ่งแพ. (2543). ความขัดแย้งและการแก้ไขความขัดแย้งในสังคมไทย: ศึกษากรณี โครงการ  
ก่อสร้างท่อส่งก๊าซชยาตานา. (ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศูนย์ปฏิบัติการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์. (2561). สถิติ 14 ปี เหตุการณ์ความไม่สงบ 3  
จังหวัดชายแดนภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2561, จาก  
[http://region6.prd.go.th/ewt\\_news.php?nid=16734&filename](http://region6.prd.go.th/ewt_news.php?nid=16734&filename)

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). ตลาดมาร์ทโฟนไทยปี'60 โตในกรอบแคบราวร้อยละ 1.8 – 2.9 ขณะที่  
 สมาร์ทโฟนจีนแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดอย่างเข้มข้น (กระแสมาร์เก็ต ฉบับที่ 2808). สืบค้น  
 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2561, จาก [https://www.kasikomresearch.com/th/analysis/k-  
 econ/business/Pages/36032.aspx](https://www.kasikomresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36032.aspx)
- สำนักข่าวอิสรา. (2562). 15 ปีไฟใต้...งบละลาย 3 แสนล้าน ตาย 4 พัน เจ็บกว่าหมื่น. สืบค้นเมื่อ  
 1 พฤศจิกายน 2562, จาก [https://www.isranews.org/content-page/67-south-slide/72581-  
 fifteen-72581.html](https://www.isranews.org/content-page/67-south-slide/72581-fifteen-72581.html)
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. (2547). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัย  
 ปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล*. กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง.
- สุธินี ฤกษ์จำ. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: และการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมลรัตน์ ดอกเขียว. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากงาน การสนับสนุนจาก  
 ครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริการ  
 โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริรัช จันทร์ศรีสมิและจินตนา สรายุทธพิทักษ์. (2560). ผลของโปรแกรมออกก าลังกายตามทฤษฎี  
 แรงจูงใจเพื่อป้องกันโรคที่มีต่อการลดความเครียดของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.  
*วารสารครุศาสตร์ 3, ปีที่ 45(ฉบับที่ 4)*. 207-223.
- อชิราช มณีภาค. (2558). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการการลดอุบัติเหตุทางถนนใน  
 กรุงเทพมหานคร*. วารสารธรรมศาสตร์, ปีที่ 34 (ฉบับที่ 1). 145- 155.
- อรชุลี เตียวพิพิธพร. (2553). *ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวและความพึงพอใจในงาน ของ  
 พนักงานกองงานด้านอาหารและยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*. (ปริญญา  
 นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- Achour, M., Grine, F., & Roslan Mohd Nor, M. (2014). Work–family conflict and coping  
 strategies: Qualitative study of Muslim female academicians in Malaysia. *Mental Health,  
 Religion & Culture*, 17(10), 1002-1014
- 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(4), 411.
- Alam, M. S., Sattar, A., & Chaudhury, S. N. (2011). Work family conflict of women managers in  
 Dhaka. *Asian Social Science*, 7(7), 108-114.

- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(2), 278-308.
- Almeida, D. M., Davis, K. D., Lee, S., Lawson, K. M., Walter, K. N., & Moen, P. (2016). Supervisor support buffers daily psychological and physiological reactivity to work-to-family conflict. *Journal of Marriage and Family, 78*(1), 165-179.
- Bartos, O. J., & Wehr, P. (2002). *Using conflict theory*. The United States of America: The Press Syndicate of the University of Cambridge.
- Braunstein-Bercovitz, H., Frish-Burstein, S., & Benjamin, B. A. (2012). The role of personal resources in work-family conflict: Implications for young mothers' well-being. *Journal of Vocational Behavior, 80*(2), 317-325.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior, 56*(2), 249-276
- Cho, E., & Allen, T. D. (2013). Work-to-family conflict and the family dinner: what makes a difference?. *Community, Work & Family, 16*(1), 88-99.
- Choi, J. (2013). Work and family demands and life stress among Chinese employees: The mediating effect of work-family conflict. *The International Journal of Human Resource Management, 19*(5), 878-895.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations, 53*(6), 747-770.
- Clutterbuck. (2003) *Managing Work-life Balance: A guide for HR in achieving organisational and individual change*, London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2), 310-357.
- Colombo, L., & Ghislier, C. (2008). The work-to-family conflict: theories and measures. *TPM, 15*(1), 35-55.
- Crawford, J. O., MacCalman, L., & Jackson, C. A. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine, 61*(6), 385-394.

- Ernst Kossek, E., & Ozeki, C. (1998). Work–family conflict, policies, and the job–life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior–human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-149.
- Fagan, C., Lyonette, C., Smith, M., & Saldaña-Tejeda, A. (2012). *The influence of working time arrangements on work-life integration or 'balance': a review of the international evidence*. Geneva: ILO.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1997). Relation of work–family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 325-335.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, M. R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 246-255.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., & Kopelman, R. E. (1981). Conflict between work and nonwork roles: Implications for his career planning process. *Human Resource Planning*, 4(1), 1-10.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2011). *Organizational behavior (10<sup>th</sup> Edition)*. The United States of America: Cengage Learning.
- Haines III, V. Y., Marchand, A., Rousseau, V., & Demers, A. (2008). The mediating role of work-to-family conflict in the relationship between shiftwork and depression. *Work & Stress*, 22(4), 341-356.
- Hammer, L. B., Bauer, T. N., & Grandey, A. A. (2003). Work-family conflict and work-related withdrawal behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 419-436.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. W. (1974). Organizational climate: Measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17(2), 255-280.
- Herman, J. B., & Gyllstrom, K. K. (1977). Working Men and Women: Inter- and Intra-Role Conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 1(4), 319-333.

- Hoobler, J. M., Hu, J., & Wilson, M. (2010). Do workers who experience conflict between the work and family domains hit a “glass ceiling?”: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 481-494. Retrieved 29 April, 2018.  
From <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S000187911000120X>
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Retrieved 29 April, 2018  
from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015071886035;view=1up;seq=18>
- Huang, M. H., & Cheng, Z. H. (2012). The effects of inter-role conflicts on turnover intention among frontline service providers: does gender matter? *The Service Industries Journal*, 32(3), 367-381.
- IDC. (2560). IDC Thailand: Growth in Smartphone Shipments Driven by Operators' Stronger Vendor Ties. Retrieved 27 May, 2561 from  
<https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prAP43246017>
- IDC. (2019). IDC : Smartphone Shipments Decline 2.3% in the Second Quarter on Continued Challenges Across Most Major Regions, According to IDC. Retrieved 1 November, 2019  
from <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS45414919>
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Espnes, G. A., Falkum, E., & Aasland, O. G. (2008). Positive and negative work--family interaction and burnout: A longitudinal study of reciprocal relations.  
*Work & Stress*, 22(1), 1-15.
- Israel, B. A. (1985). Social networks and social support: implications for natural helper and community level interventions. *Health Education Quarterly*, 12(1), 65-80.
- Jongudomkarn, D., & Camfield, L. (2006). Exploring the quality of life of people in North Eastern and Southern Thailand. *Social Indicators Research*, 78(3), 489-529.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.
- Kalliath, P., & Kalliath, T. (2014). Work–family conflict: Coping strategies adopted by social workers. *Journal of Social Work Practice*, 28(1), 111-126.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 198-215.

- Lallukka, T., Ferrie, J. E., Kivimäki, M., Shipley, M. J., Sekine, M., Tatsuse, T., ...& Lahelma, E. (2014). Conflicts between work and family life and subsequent sleep problems among employees from Finland, Britain, and Japan. *International Journal of Behavioral Medicine, 21*(2), 310-318.
- Leaptrott, J., & McDonald, J. M. (2011). The Differential Effect of Gender of the Way Conflict Between Work and Family Roles Affects Managers' Reliance on Information Sources in Dealing with Significant Workplace Event. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict, 15*(2), 1-19.
- Liu, J., Kwan, H. K., Lee, C., & Hui, C. (2013). Work-to-family spillover effects of workplace ostracism: The role of work-home segmentation preferences. *Human Resource Management, 52*(1), 75-93
- Lu, L., Cooper, C. L., Kao, S. F., Chang, T. T., Allen, T. D., Lapierre, L. M O'Driscoll, M. P., Poelmans, S. A. Y., Sanchez, J., & Spector, P. E. (2010). Cross-cultural Differences on Work-to-family Conflict and Role Satisfaction: A Taiwanese-British Comparison. *Human Resource Management, 49*(1), 67-85.
- Major, D. A., Verive, J. M., & Joice, W. (2008). Telework as a dependent care solution: Examining current practice to improve telework management strategies. *The Psychologist-Manager Journal, 11*(1), 65-91.
- Marshall, N. L., & Barnett, R. C. (1993). Work-family strains and gains among two-earner couples. *Journal of Community Psychology, 21*(1), 64-78.
- Mazerolle, S. M., Bruening, J. E., & Casa, D. J. (2008). Work-family conflict, part I: antecedents of work-family conflict in National Collegiate Athletic Association Division IA certified athletic trainers. *Journal of Athletic Training, 43*(5), 505-512.
- MGR Online. (2559). สงครามร้านมือถือรุ่นใหม่ “รุ่งโรจน์ หรือร่วงโรย”. สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2556, จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=95900000>
- Morris, M. L., Heames, J. T., & McMillan, H. S. (2011). Human resource executives' perceptions and measurement of the strategic impact of work/life initiatives. *Human Resource Development Quarterly, 22*(3), 265-295.



- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. A., & Wright, P. M. (2007). *Fundamentals of Human Resource Management*, Sixth Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2011). *Work and Life Balance in How's Life? : Measuring Well-being*. Retrieved 10 February 2018, from <http://www.oecd.org/statistics/how-s-life-23089679.html>
- Petek, D., Gajsek, T., & Ster, M. P. (2016). Work-family balance by women GP specialist trainees in Slovenia: a qualitative study. *BMC Medical Education*, *16*(1), 1-10.
- Pleck, E.H., & Pleck, J.H. (1997). Fatherhood ideals in the United States: Historical dimensions. In M.E. Lamb (Ed.), *The Role of the Father in Child Development* (pp. 33-48). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Pleck, J. H., Staines, G. L., & Lang, L. (1980). Conflicts between work and family life. *Monthly Lab. Reverend*, *103*, 29.
- Powell, G. N., & Greenhaus, J. H. (2010). Sex, gender, and the work-to-family interface: Exploring negative and positive interdependencies. *Academy of Management Journal*, *53*(3), 513-534.
- PVD wireless.(2016). *The Benefits of Mobile Worker Management*. Retrieved 11 March 2018, from <https://www.pdvwireless.com/the-benefits-of-mobile-worker-management/>
- Sena, J. (2013). The Impact of the Cloud on the Mobile Worker and the Organization. *International Journal of Technology, Knowledge & Society*, *9*(1). 61-71.
- Sucaromana, A. (2016). Resilience quotient: RQ. *Journal of MCU Peace Studies*, *4*(1), 209-220.
- Tabassum, H., Farooq, Z., & Fatima, I. (2017). Work Family Conflict, Perceived Work Overload and Work Exhaustion in Employees of Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, *11*(1). 340-352.
- T., O'Conner. (2012). *Ultrabroadband WirelessHelps Mobile Workers Go Farther*. POWERGRID International. Retrieved 11 March 2018, from [http://www.elp.com/articles/powergrid\\_international/print/volume-17/issue-7/features/ultrabroadband-wireless-helps-mobile-workers-go-farther.html](http://www.elp.com/articles/powergrid_international/print/volume-17/issue-7/features/ultrabroadband-wireless-helps-mobile-workers-go-farther.html)

- Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, 13(3), 265-274.
- Van Veldhoven, M. J., & Beijer, S. E. (2012). Workload, work-to-family conflict, and health: Gender differences and the influence of private life context. *Journal of Social*, 68(4), 665-683.
- Venezia, C., Allee, V., & Schwabe, O. (2008). Designing productive spaces for mobile workers: Role insights from network analysis. *Information Knowledge Systems Management*, 7(1, 2), 61-75.
- Walker, J. R., & Miller, J. E. (2009). *Supervision in the hospitality industry: Leading human resources (6<sup>th</sup> ed)*. Canada: John Wiley & Sons.
- Zhang, M., Griffeth, R. W., & Fried, D. D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 696-713

## ภาคผนวก

### แนวคำถามในการสัมภาษณ์

#### คำถามเกี่ยวกับสถานะของผู้ให้สัมภาษณ์

##### คำถามเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์

- อายุ /เพศ/การศึกษา
- สถานภาพสมรส และรายละเอียดของสมาชิกในครอบครัว
  - หากมีคู่สมรส คู่สมรสทำงานอะไร
  - หากอยู่กับพ่อแม่ พ่อแม่ทำงานอะไร
- ผู้ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ
  - มีผู้สูงอายุหรือไม่
  - จำนวนบุตรและอายุของบุตรคนสุดท้าย
  - มีสมาชิกที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้หรือไม่
- หน้าที่รับผิดชอบที่ต่อครอบครัวประกอบไปด้วยอะไรบ้าง
  - ใครคือผู้รับผิดชอบหารายได้ให้กับครอบครัว
  - มีหน้าที่อื่นในครอบครัวหรือไม่ เช่น การดูแลผู้ป่วย
- สถานที่พักอาศัย/ภูมิลำเนา
- องค์กรและตำแหน่งงาน
- ลักษณะของหน้าที่งาน รับผิดชอบอะไร พื้นที่ใดบ้างและตารางการทำงาน
- ชั่วโมงของการทำงาน โดยเฉลี่ยต่อวัน
  - ชั่วโมงในการเดินทางโดยเฉลี่ยต่อวัน/ เดินทางไปที่ใดบ้าง
  - ชั่วโมงในการทำงานนอกสถานที่โดยเฉลี่ยต่อวัน /ทำงานในสถานที่ใดบ้าง
  - ชั่วโมงในการทำงานในสำนักงานโดยเฉลี่ยต่อวัน
  - ชั่วโมงเฉลี่ยในการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกานต่อวัน
- ตารางการทำงานสามารถปรับเปลี่ยนได้หรือไม่
  - การเลือกวันหยุด
  - การเลือกเวลาเข้าทำงาน
  - การเลือกเวลาเลิกงาน
- เป้าหมายในการทำงาน
- อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ได้รับจากองค์กรในการทำงาน

-อายุงาน

-มีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแผนกใดและใครบ้าง

-ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา

-องค์กรมีสวัสดิการอะไรบ้างที่ช่วยในการทำงาน

-มีการทำงานเสริมหรือไม่

**คำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งของการทำงานต่อครอบครัว**

1) ทำไมจึงเลือกทำอาชีพตำแหน่งและองค์กรนี้ มีข้อดีหรือข้อเสียอย่างไร

2) ช่วยเล่าชีวิตประจำวันว่าทำอะไรบ้างในแต่ละวัน

3) ในการทำงานต้องมีการปรับตัวในเรื่องอะไรบ้าง และมีปัญหาเรื่องใดบ้างในการทำงานและมีผลกระทบอะไรต่อชีวิต

4) การทำงานในปัจจุบันกระทบต่อชีวิตครอบครัวในด้านใดบ้าง มีผลกระทบอย่างไร เช่น เวลา ความเครียด พฤติกรรม ครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน

5) เมื่อเผชิญกับปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีวิธีรับมืออย่างไร และสามารถลดปัญหาได้หรือไม่

6) ถ้ามีโอกาสเสนอความคิดเห็นอยากจะปรับเปลี่ยนหรือเสนออะไรเพิ่มเติมในองค์กร

**ประวัติผู้เขียน**

<b>ชื่อ สกุล</b>	นางสาวชัชวัญ เย็นใจชน	
<b>รหัสประจำตัวนักศึกษา</b>	5910521025	
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
<b>วุฒิ</b>	<b>ชื่อสถาบัน</b>	<b>ปีที่สำเร็จการศึกษา</b>
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาเพื่อการพัฒนา)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2555