วารสารวิชาการ
อุตสาหกรรมศึกษา

URL : http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jindedu/issue/archive

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา (ISSN: 1905-9450)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที

วรรัตน์ หวังพึ่งกัน และ นนทิรัตน์ พัฒนภักดี

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

**Corresponding author e-mail: woraratthemodel@gmail.com*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที และ 3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์การธุรกิจไอที จำนวน 234 คน ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และแบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ความคลุมเครือในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 7.00

คำสำคัญ : ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, ความคลุมเครือในบทบาท, ความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อมูลบทความ : วันรับพิจารณา 1 กุมภาพันธ์ 2563 / วันแก้ไข 29 กุมภาพันธ์ 2563 / วันตอบรับ 2 มีนาคม 2563 / วันตีพิมพ์ 20 มีนาคม 2563

JOURNAL OF INDUSTRIAL EDUCATION

URL : http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jindedu/issue/archive

JOURNAL OF INDUSTRIAL EDUCATION (ISSN: 1905-9450)

FACULTY OF EDUCATION, SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY, Volume 14 No.1 January-June 2020

WORK-FAMILY CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY AFFECTING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEE IN INFORMATION TECHNOLOGY

Worarat Wangpuengkan and Nontirat Pattanapakdee

Department of Industrial and Organizational Psychology Faculty of Applied Arts

King Mongkut's University of Technology North Bangkok

**Corresponding author e-mail: woraratthemodel@gmail.com*

Abstract

The purposes of this research were 1) to study of work-family conflict, role ambiguity and job satisfaction of employee in information technology 2) to study the relationships between work-family conflict, role ambiguity and job satisfaction and 3) to creation of the predicted equation of job satisfaction had work-family conflict and role ambiguity variables. The samples of research were two hundred thirty-four of employee in information technology selected by purposive sampling. The research instruments were work-family conflict questionnaire, role ambiguity questionnaire and job satisfaction questionnaire. The statistical analyses employed were mean, standard deviation, pearson product-moment correlation coefficient and multiple regression analysis of enter method. The results revealed that 1) The employees had moderate level of the job satisfaction work-family conflict and role ambiguity 2) Work-family conflict and role ambiguity correlated to job satisfaction with statistical significance level of .01 and 3) Role ambiguity accounted 7.00 percent of variance in job satisfaction.

Keywords: Work-Family Conflict, Role Ambiguity, Job Satisfaction

Article Info: Received; February 1, 2020 / Revised; February 29,2020 / Accepted; March 2, 2020 / Published; March 20, 2020

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันองค์กรทุกภาคส่วนต้องพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มุ่งเน้นการวางรากฐานและพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ให้มีความสามารถปรับตัวเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่รวดเร็ว โดยการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีคุณภาพสูง เพื่อเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560:1; 65) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้องค์กรต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ มีการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด แต่ถ้าบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร ย่อมทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง ส่งผลต่อความเสียหายต่อองค์กรได้ (พัฒนะ มรกตสิทธุ์. 2552: 88) ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานในองค์กร เพื่อนำไปสู่ความสุขและความพึงพอใจในการทำงานในองค์การต่อไป

แนวคิดหนึ่งของการบริหารงานซึ่งเป็นความต้องการของผู้บริหารจำนวนมาก คือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เพื่อให้บุคคลมีความรู้สึกชื่นชอบต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ (Spector. 2000: 197) มีความสุขในการปฏิบัติงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ส่งผลให้บุคคลมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานอย่างสุดความสามารถ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถทำงานสำเร็จเพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามที่องค์การกำหนดไว้ แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมทำให้บุคคลทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยขาดความตั้งใจในการทำงาน มีการหลีกเลี่ยงหรือไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ทำให้บุคคลมีการมาทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และลาออกจากองค์การในที่สุด (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรตน์. 2553: 132-133)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ ลุย นโก และทาซัน (Lui; Ngo; & Tsang. 2001: 479) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักบัญชีที่ทำงานในบริษัทประเทศฮ่องกง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ตำแหน่งงานและความก้าวหน้าขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และความขัดแย้งต่อองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตนเอง ย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง (Porter; & Lawler. 1968; อ้างอิงจากสุรพล พะยอมแย้ม. 2541: 57) ส่วนเคาเทอริโอ เดอโอโดราทิด และกูลิมาร์ลิส (Koustelios; Theodorakis; & Goulimaris. 2004: 89-90) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในประเทศกรีซ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนชิน (Shen. 2005: 5) ได้ทำการศึกษาความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วยการวิเคราะห์อภิมาน โดยการศึกษางานวิจัยความคลุมเครือในบทบาทส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและศึกษางานวิจัยความขัดแย้งในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนงานวิจัยของโกซูการาและโคลาโกซู (Gozukara; & Colakoglu. 2015: 13-25) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลจากการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในครอบครัวเป็นประเด็นปัญหาสำคัญสำหรับพนักงานและองค์การ ที่ทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อพนักงาน ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน การทำให้ความสมดุลของชีวิตและการทำงานเสียหายได้ง่าย อีกทั้งสอดคล้องกับงานของเชง-เฮ็ง (Chieh-Heng. 2016: 244) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและงานของพนักงานใน

โรงแรม พบว่า ครอบครัว และการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน หากพนักงานไม่สามารถสร้างความสมดุลของทั้งครอบครัวและการทำงานได้จะทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดี และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนอกจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่กล่าวมาแล้วยังพบว่ามีความคลุมเครือในบทบาทก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายพา อังศุภโชติ (2537: 54) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวในวิทยาเขตเกษตร สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ถ้าบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทสูง ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทต่ำ ย่อมเห็นความชัดเจนในการทำงานของตนเอง ทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายไว้อย่างชัดเจน ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานสูง นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากขึ้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที เพื่อเป็นแนวทางต่อผู้บริหารขององค์การในองค์การธุรกิจไอที ในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลและการจัดกิจกรรมในองค์การ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ มีสมดุลในการทำงานในองค์การและการทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลดลง ส่งผลให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอที มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับและความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาทและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที
2. ทำให้สามารถพยากรณ์ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที
3. ได้ข้อมูลพื้นฐานต่อผู้บริหารกลุ่มไอทีในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในการสร้างความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ลดความขัดแย้งของครอบครัวและงาน ทำให้พนักงานกลุ่มไอทีมีความมุ่งมั่นตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานกลุ่มไอทีมีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานที่รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาท
2. การพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจไอทีในบริษัทจำนวน 2 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานขาย วิศวกรคอมพิวเตอร์ นักเขียน/ออกแบบโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 500 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจไอทีในบริษัทจำนวน 2 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานขาย วิศวกรคอมพิวเตอร์ นักเขียน/ออกแบบโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เป็นพนักงานในกลุ่มธุรกิจไอทีที่ปฏิบัติการแบบเต็มเวลา และประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 234 คน

ระยะเวลาการดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม-ธันวาคม 2562

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาท

ตัวแปรตาม คือ สมการความพึงพอใจในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) หมายถึง ภาวะความกดดันที่เกิดจากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทต่างๆ ที่มีภาระหน้าที่ในการเป็นสมาชิกในกลุ่มหนึ่งที่ไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกในกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ บทบาทการทำงานในองค์การ ทำให้บุคคลต้องทำงานล่วงเวลาหรือต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งจากความต้องการจากสมาชิกในครอบครัวที่ต้องใช้เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกัน บทบาทการทำหน้าที่ในครอบครัว ทำให้บุคคลต้องดูแลเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัว ทำให้ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามที่องค์การได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งจากความต้องการขององค์การที่ต้องการงานในวันและเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น ซึ่งการที่บุคคลเข้าร่วมในบทบาทหนึ่ง โดยที่ยังนึกถึงข้อดีของการเข้าร่วมอีกบทบาทหนึ่งย่อมทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลและความเครียดได้ (Greenhaus, & Beutell. 1985: 77; Thomas; & Ganster. 1995: 7) โดยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มี 2 ประเภท ดังนี้ (Netemeyer; Boles; & McMurrian. 1996: 401)

1.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว (Work Interfered with Family Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลา ความเครียด และการแสดงพฤติกรรมในการทำงานเข้าไปก้าวก่ายการทำหน้าที่ในครอบครัว

1.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน (Family Interfered with Work Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลา ความเครียด และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายบทบาทการทำงาน

2. ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง การที่บุคคลมีเป้าหมายการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน และความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ ในการทำงานไม่ชัดเจน ส่งผลให้บุคคลทำงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพตามที่องค์การกำหนดไว้ โดยความคลุมเครือในบทบาทเกิดจากเป้าหมาย ความคาดหวัง กระบวนการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ชัดเจน (Edmonson. 2006: 2) ซึ่งการที่บุคคลมีการรับรู้ความคลุมเครือของบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความกดดันในการทำงาน ส่งผลต่อร่างกาย ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความซึมเศร้าในการทำงานมากขึ้น และส่งผลต่อจิตใจก่อให้เกิดความรู้สึกและพฤติกรรมเชิงลบ โดยมีความไม่พึงพอใจต่อหน้าที่และการทำงานของตนเอง ความไม่พึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานลดลง ส่งผลให้บุคคลหลีกเลี่ยงในการทำงานนั้นและมีการขาดงานเพิ่มสูงขึ้น จนในที่สุดบุคคลลาออกจากองค์การไปในที่สุด (Fisher; & Gitelson. 1983: 325)

3. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติต่อการทำงานที่มีความชื่นชอบในการทำงาน เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม ส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ (White. 1965: 6-7; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรตน์. 2553: 132; กานดา จันทร์แย้ม. 2556: 109) โดยความพึงพอใจในการทำงาน มีจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (Smith. 1969: 75)

3.1 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่ตนเองมีความสนใจและมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นงานที่ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เช่น ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความท้าทายในงาน ความภาคภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

3.2 ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือนหรือผลประโยชน์อื่นที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มีความเท่าเทียมยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์การ

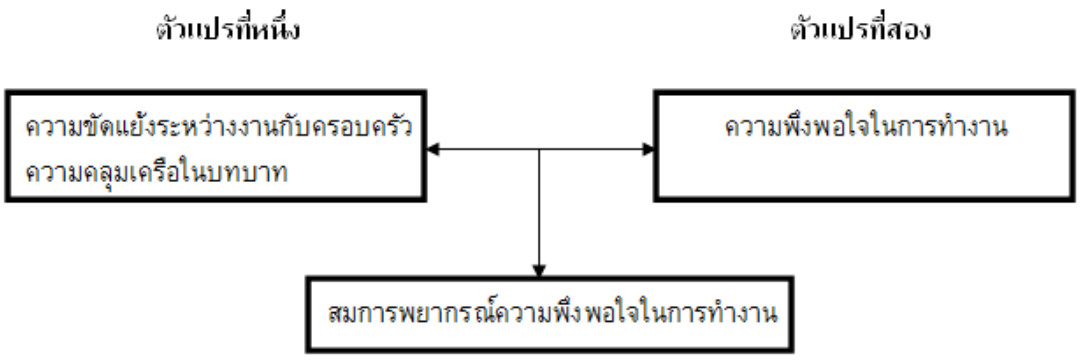
3.3 โอกาสและความก้าวหน้าในงาน (Promotion Opportunity) หมายถึง การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

3.4 หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการบังคับบัญชาอย่างเหมาะสม

3.5 เพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง การทำงานร่วมกัน โดยได้รับความเข้าใจ การยอมรับ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Koustelios; Theodorakis; & Goulimaris. 2004: 89-90; Shen. 2005: 5) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มไอทีได้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงาน จากนั้นผู้วิจัยทำการเขียนนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวน 5 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานไปให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาตามนิยามศัพท์เฉพาะ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานไปให้อาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิตในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ และเป็นอาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ด้านการสอนในสาขาวิชาจิตอุตสาหกรรมและองค์การ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาตามนิยามศัพท์เฉพาะ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และแบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานไปทำการทดลองใช้กับพนักงานในกลุ่มธุรกิจไอทีที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ในแต่ละด้าน ได้ข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 89 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20-0.80 และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.86-0.90

7. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ปรับปรุงและแก้ไขอย่างสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลจริงกับพนักงานกลุ่มไอทีในบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 300 คน ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้

8. ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้เหลือแบบสอบุถามจำนวน 234 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.00

9. การนำแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบบสอบถามความคลุมเครือในบทบาท และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

9.1 การศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยการใช้สถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

9.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

9.3 การสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการแบบขั้นตอน (Stepwise Method)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที พบว่า พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.60 โดยพนักงานส่วนใหญ่อายุ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.36 รองลงมาคือ อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.08 อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.66 อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.24 อายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.68 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.98 ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.69 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.76 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.56 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.99 และพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.32 และน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.53 ตามลำดับ

2. การศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยการใช้สถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที (n=234)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	**3.31**	**0.60**	**ปานกลาง**
ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว	3.35	0.57	ปานกลาง
ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวไปก้าวก่ายงาน	3.24	0.68	ปานกลาง
ความคลุมเครือในบทบาท	**2.76**	**0.47**	**ปานกลาง**
ความพึงพอใจในการทำงาน	**3.41**	**0.49**	**ปานกลาง**
ด้านลักษณะงาน	3.49	0.63	มาก
ด้านผลตอบแทน	3.43	0.63	มาก
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	3.20	0.81	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.50	0.67	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.43	0.55	มาก

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานในองค์การธุรกิจไอที มีค่าเฉลี่ยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเท่ากับ 3.31 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคลุมเครือในบทบาทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 อยู่ในระดับปานกลาง

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที (n=234)

ตัวแปร	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว	ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวไปก้าวก่ายงาน	ความคลุมเครือในบทบาท	ความพึงพอใจในการทำงาน
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	1.00				
ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว	0.86**	1.00			
ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวไปก้าวก่ายงาน	0.85**	0.69**	1.00		
ความคลุมเครือในบทบาท	0.64**	0.62**	0.65**	1.00	
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.17**	0.16**	0.18**	0.26**	1.00

***p<.01*

จากตาราง 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่

ระหว่าง 0.16-0.26 โดยความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเท่ากับ 0.26 ส่วนความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.16

4. การสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรพยากรณ์เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทั้งหมด 4 ตัวแปร คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว 2) ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวไปก้าวก่ายงาน และความคลุมเครือในบทบาท ดังตาราง 3-4

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาทที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	R^2_{adj}	SE_{est}	F	p
ค่าคงที่						
-ความคลุมเครือในบทบาท	*0.26*	*0.07*	*0.06*	*0.48*	*16.61***	*.00*

*** p<.01*

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที มีจำนวน 1 ตัว คือ ความคลุมเครือในบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.26 สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในกลุ่มไอทีได้ร้อยละ 7.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.48

ตาราง 4 รูปแบบสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที

ตัวแปร	b	SE	β	t	p
(Constant)	*2.51*	*0.22*	*-*	*11.29***	*.00*
ความคลุมเครือในบทบาท	*0.27*	*0.07*	*.26*	*4.08***	*.00*

*** p<.01*

จากตาราง 4 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน=2.51+0.27 (ความคลุมเครือในบทบาท)

จากสมการดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า หากความคลุมเครือในบทบาทเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.27 คะแนน

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) แล้ว ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ภาวะหมดไฟในการทำงาน=0.26 (ความคลุมเครือในบทบาท)

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ สามารถสรุปได้ว่า ไม่ยอมรับสมมติฐานความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที

สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที พบว่า พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีค่าเฉลี่ยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เกิดจากการที่พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีการสร้างสมดุลในการดำเนินชีวิตด้วยการจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานทำงานอยู่ในองค์การ ย่อมมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานในองค์การอย่างสุดความสามารถ โดยไม่หลีกเลี่ยงไปทำงานหรือหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในองค์การ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการทำงาน มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพนักงานอยู่กับครอบครัว ก็มีเวลาในการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ก่อให้เกิดความรักความอบอุ่นในครอบครัว ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำหน้าที่ครอบครัว จึงทำให้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลดลง และเมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานและการทำหน้าที่ครอบครัว ย่อมควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ จึงทำให้พนักงานทำหน้าที่ในแต่ละบทบาทได้อย่างสมบูรณ์ โดยไม่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ดังคำกล่าวของมิวชินสกี้ (Muchinsky. 2007: 354-355) ได้กล่าวถึงแนวคิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวนั้น ควรมีการสร้างสมดุลในการดำเนินชีวิต มีแยกบทบาทในการทำหน้าที่อย่างชัดเจน โดยการทำหน้าที่การงานและการทำหน้าที่ในครอบครัวนั้นไม่ควรมีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อเกิดอารมณ์ทางลบและเกิดความเครียดขึ้น บุคคลย่อมสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ ย่อมทำให้บุคคลมีการทำหน้าที่ในแต่ละบทบาทไม่ส่งผลกระทบต่อบทบาทอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติวัฒน์ ปรีเปรม (2553: 81; 89) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด จำนวน 351 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.34 ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีการทำหน้าที่แต่ละบทบาทได้อย่างเหมาะสมตามที่บุคคลใกล้ชิดหรือองค์กรกำหนดไว้ ย่อมทำให้บุคคลมีการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต และมีความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ส่วนความคลุมเครือในบทบาทมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ องค์การธุรกิจไอทีมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานและเป้าหมายในการทำงาน มีการกำหนดหน้าที่ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยมีการประสานงานและแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีส่วนใหญ่มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่ในบางครั้งพนักงานไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารในองค์การของตนเองที่ชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดความลังเลและไม่แน่ใจในขอบเขตการทำงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ย่อมทำให้การทำงานมีคุณภาพลดลง ดังแนวคิดทฤษฎีองค์การของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Veber Organization Theory) ที่กล่าวว่า การจัดการองค์การต้องมีโครงสร้างองค์การ มีการกำหนดหน้าที่ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้ชัดเจน โดยมีบันทึกการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานให้บุคคลได้รับรู้ขอบเขตของการทำงานในองค์การ และทำให้บุคคลมีการปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด (สมคิด บางโม. 2558: 30-31) และสอดคล้องกับทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ที่กล่าวไว้ว่า การที่องค์กรไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งส่งผลเสียต่อการทำหน้าที่สมาชิกที่ดีในองค์กร เนื่องจากมีความลังเล ไม่แน่ใจว่าจะแสดงบทบาทใดให้เหมาะสมต่อการทำงานในองค์กร ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง (มงคล นาฏกระสูตร. 2552: ออนไลน์) และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภนันทา โมคกุล (2540: 77; 89; 94-95) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 175 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคลุมเครือในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคคลไม่ทราบของเขตการปฏิบัติงานของตนเอง จึงทำให้บุคคลมีจุดประสงค์ในการทำงานที่ไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงานใหม่อยู่ตลอด ทำให้บุคคลมีความสับสนในการปฏิบัติงานของตนเอง จึงไม่สามารถแบ่งเวลาและรับผิดชอบในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปาน

กลาง ทั้งนี้เกิดจากการที่พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นสถานที่ในการทำงานร่วมกันและองค์กรเปรียบเสมือนบ้านของตนเอง เนื่องจากพนักงานได้ทำงานตามความสามารถและความถนัดของตนเอง พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน มีการยอมรับและให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่องค์การกำหนดไว้ ก่อให้เกิดความชื่นชอบในการทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความรักและความผูกพันต่อองค์การ และเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อไป ดังทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory of Motivation Herzberg. 1959) ที่มีความเชื่อว่าการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจได้ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายและมีความเหมาะสมในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความสบายใจและความมั่นคงปลอดภัยได้ และการที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตนเองรักและมีความถนัด ย่อมทำให้บุคคลสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี ได้รับการยอมรับและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (สิริอร วิชชาวุธ. 2553: 257-258) และดังคำกล่าวของอาเว่ย์และคณะ (Avey; et al. 2009: 173-191) ที่กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นสถานที่ในการทำงานร่วมกันทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร เช่น ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในหัวหน้างาน และพึงพอใจในองค์กร เป็นต้น ส่งผลทำให้บุคคลมีความรักและผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคคลสามารถทำงานอยู่ในองค์กรได้ต่อไป นอกจากนี้ พนักงานในองค์การธุรกิจไอทียังได้รับการฝึกอบรมเพื่อความรู้ เจตคติและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีมุมมองว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีคุณภาพและต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองมากขึ้น มีการปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายขององค์การที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานในธุรกิจไอทีได้รับงานพิเศษอย่างต่อเนื่อง แต่มีค่าตอบแทนพิเศษที่ไม่เหมาะสม ทำให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความเหนื่อยล้าในการทำงาน จึงมีความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริวัชร รักธรรม (2553: 58-59) ที่ได้ทำการศึกษาความก้าวหน้าในอาชีพลูกจ้างในองค์การพัฒนาเอกชนจากมูลนิธิรักษ์ไทย จำนวน 73 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกจ้างในองค์การพัฒนาเอกชนมีความก้าวหน้าด้านการพัฒนาศักยภาพปานกลาง มีความคิดเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า จึงมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เหมาะสม มีความต้องการให้องค์การจัดการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง และ 2) ลูกจ้างในองค์การพัฒนาเอกชนต้องการโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ลูกจ้างในองค์การมีส่วนร่วมและสามารถเข้าถึงความก้าวหน้าได้ ส่งผลให้ลูกจ้างในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และลดความเหนื่อยล้าในการทำงานให้น้อยลงได้

จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที พบว่า พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีค่าเฉลี่ยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความคลุมเครือในบทบาท และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก (r=0.17) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r=0.26) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่าความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ เมื่อพนักงานในองค์การธุรกิจไอทีอยู่ในสังคมร่วมกันย่อมต้องรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีการแสดงบทบาทที่เหมาะสมตามหน้าที่ของตนเอง โดยพนักงานต้องแสดงบทบาทตามสถานที่ที่ตนเองอยู่โดยแบ่งแยกอย่างชัดเจน เมื่อพนักงานอยู่ในองค์กร ย่อมต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน เพื่อที่จะตั้งใจทำงานที่ได้รับผิดชอบอย่างสุดความสามารถ และเมื่อพนักงานอยู่

บ้านต้องทำหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัว ดังทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ที่กล่าวว่า การบุคคลมีบทบาทที่หลากหลาย โดยมีบทบาทเฉพาะสถานะในบทบาทสังคมใดสังคมหนึ่งขึ้นอยู่กับการให้ความหมายของตัวบุคคลเองที่จะกำหนดลำดับความสำคัญของบทบาทต่างๆ และเลือกแสดงออกในบทบาทที่สำคัญที่สุด และถ้าบทบาทที่เป็นจริงมีความสอดคล้องกับบทบาทที่คาดหวังมีความสัมพันธ์กัน การดำเนินชีวิตย่อมมีความราบรื่น แต่ในทางกลับกันถ้าการแสดงออกในบทบาทที่ปฏิบัติจริงที่สอดคล้องหรือไม่ตรงกับบทบาทที่คาดหวังแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท เกิดความวิตกกังวลและความเครียด ไม่ยอมแสดงออกตามที่ผู้อื่นคาดหวัง รวมถึงถ้าองค์กรไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน ก็จะก่อให้เกิดความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งส่งผลเสียต่อการทำหน้าที่สมาชิกที่ดีในองค์กร เนื่องจากมีความลังเลไม่แน่ใจว่าจะแสดงบทบาทใดให้เหมาะสมต่อการทำงานในองค์กร ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง (มงคล นาฏกระสูตร. 2552: ออนไลน์) และงานวิจัยของศุภนันทา โมคกุล (2540: 77; 89; 94-95) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 175 คน ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในบทบาทกับความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.16 ทั้งนี้เป็นเพราะ วัฒนธรรมในสังคมไทยมีการถือหลักอาวุโส จึงไม่ต้องการความขัดแย้ง ไม่กล้าเผชิญหน้ากับความเป็นจริง และมีการเก็บปัญหาไว้ไม่ให้ผู้อื่นเห็น

3. การสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที โดยใช้ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความคลุมเครือในบทบาท พบว่า ความคลุมเครือในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มไอทีได้ร้อยละ 7.00 โดยความคลุมเครือในบทบาท มีค่าน้ำหนักความสำคัญมาตรฐานเป็นบวกเท่ากับ 0.26 ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความคลุมเครือในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มไอที ทั้งนี้เกิดจากองค์การมีการกำหนดโครงสร้าง ขอบเขตของการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน ส่งผลให้พนักงานเข้าใจและในบทบาทของตนเอง ทำให้พนักงานไม่มีความกดดันในการทำงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังงานวิจัยของสายพา อังศุภโชติ (2537: 54) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวในวิทยาเขตเกษตร สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 44 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ถ้าบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทสูง ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทต่ำ ย่อมเห็นความชัดเจนในการทำงานของตนเอง ทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายไว้อย่างชัดเจน ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานสูง นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความขัดแย้งระหว่างงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวสูงสุด ดังนั้นองค์การธุรกิจไอทีควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีทำงานให้เสร็จในเวลางาน เพื่อที่จะไม่ต้องทำงานล่วงเวลาหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน ทำให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีได้ใช้เวลาร่วมกับสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น

1.2 พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความคลุมเครือในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การธุรกิจไอทีควรกำหนดขอบข่ายและหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน และควรจัดทำคู่มือการทำงาน เพื่อให้พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของตนเองเพิ่มมากขึ้น

1.3 พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานในองค์การธุรกิจไอทีมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นองค์การธุรกิจไอทีควรเปิดโอกาสให้พนักงานไอทีได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือมีการจัดการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อให้พนักงานในธุรกิจไอทีได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนาการทำงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงองค์การธุรกิจไอทีควรกำหนดเงื่อนไขหรือเกณฑ์การทำงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งให้เป็นระบบและชัดเจน มีความโปร่งใสและความยุติธรรม

1.4 ความคลุมเครือในบทบาทสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน องค์การในธุรกิจไอทีควรปรับการบริหารจัดการภายในองค์การในส่วนของการวางตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงาน การกำหนดขอบเขตหน้าที่และภาระงานแก่พนักงานในองค์การธุรกิจไอทีอย่างชัดเจน การมอบหมายงานให้มีปริมาณที่เหมาะสมและมีการกระจายงานให้พนักงานในองค์การธุรกิจได้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความชัดเจนในหน้าที่การทำงานให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอที เช่น ภาวะผู้นำ การเห็นคุณค่าในตนเอง ความเครียดจากการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม วัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การธุรกิจไอทีโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.3 ควรศึกษาแนวทางหรือรูปแบบที่เสริมสร้างพนักงานในองค์การธุรกิจไอทีให้มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

กานดา จันทร์แย้ม. (2556). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ฐิติวัฒน์ ปรีเปรม. (2553). **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรตน์. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พัฒนะ มรกตสิทธุ์. (2552). **ทรัพยากรมนุษย์กับการพัฒนาองค์กร.** วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. 55: 88.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).** กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

มงคล นาฏกระสูตร. **ทฤษฎีสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.** สืบค้นวันที่ 12 สิงหาคม 2562. จาก https://www.scribd.com/document/18009834/ทฤษฎีทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

ศุภนันทา โมคกุล. (2540). **ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ สพบ. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมคิด บางโม. (2558). **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บริษัท จูน พับลิชชิ่ง จำกัด.

สายพา อังศุภโชติ. (2537). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแนะแนวในวิทยาเขตเกษตร สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สิริวัชร รักธรรม. (2553). **ความก้าวหน้าในอาชีพของลูกจ้างในองค์กรพัฒนาเอกชน.** สารนิพนธ์ รส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริอร วิชชาวุธ.(2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพล พะยอมแย้ม. (2541). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาศิลปากร.

Avey, Jame B.; et al. (2009, November). Psychological Ownership: Theoretical Extensions, Measurement and Relation to Work Outcome. **Organizational Behavior.** 30(10): 173-191.

Chieh-Heng, Ko. (2016, January). Exploring The Relationship of Conflict Between Family and Work Among Hotel Employees. **International Journal of Organizational Innovation.** 8(3): 239-247.

Edmonson, Stacey. (2006). **Encychopedia of Educational Leadership and Administration Role Ambiguity.** SAGE Reference: London.

Fisher, C. D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. **Journal of Applied Psychology.** 68: 325.

Greenhaus, Jefrey H. & Beutell, Nicholas J. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles. **The Academy of Management Review.** 10(1): 77.

Gozukara Izlem; & Colakoglu Nurdan. (2015). The Impact of Manager Support and Work Family Conflict on Job Satisfaction. **Business Management Dynamics**. 5(6): 13-25.

Koustelios, Athanasios; Theodorakis, Nicholas; Goulimaris, Dimitris. (2004). **Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece.** International Journal of Educational Management. 18(2/3): 87-92.

Lui, Steven S.; Ngo, Hang-Yue; & Tsang, Anita Wing-Ngar. (2001). Interrole conflict as a predictor of job satisfaction and propensity to leave A study of professional accountant. **Journal of Managerial Psychology.** 16(6), 479.

Muchinsky. (2007). A Model of Work-Family Dynamics of Hotel Manager. **Annals of Tourism Research.** 34: 354-355.

Netemeyer, R.G.; Boles, J.S.; & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. **Journal of Applied Psychology.** 81: 401.

Shen, Yide. (2005). A meta-Analysis of Role Ambiguity and Role Conflict on IS Professional Job Satisfaction. **Proceedings of the 38th Hawaii international conference on system sciences-2005.**

Smith, H.G. (1969). **Psychology of Industrial Behavior.** New York: MCCGraw-Hill.

Spector, P.E. (2000). **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice.** New York: John Wiley & Sons.

Thomas, L.T.; & Ganster, Ganster, D.C. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. **Journal of Applied Psychology.** 80: 7.

White, A. (1965). **Work and Motivation.** New Jersy: Printice-Hall.