



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและความเครียด
ของพนักงาน: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก
Social Support, Work-Family Conflict and Stress of Employees: Thai Military Bank
Company Limited, Eastern Region Branch Banking Group

นามผู้วิจัย นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพตินา สมุทรานนท์, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ศ.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่

เดือน

พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและความเครียด
ของพนักงาน: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

Social Support, Work-Family Conflict and Stress of Employees: Thai Military Bank Public
Company Limited, Eastern Region Branch Banking Group

โดย

นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. 2555

พรรณรพี ทรัพย์เจริญ 2555: การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงาน: ชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิพทินนา สมุทรานนท์, Ph.D. 145 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของการสนับสนุนทางสังคม ระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและระดับความเครียดของพนักงานชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก 2) เปรียบเทียบความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียด และ 4) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และแบบสอบถามความเครียดสวนปรุง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส รายได้และอายุงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) การสนับสนุนสังคมด้านการยอมรับ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 27.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Panrapee Sabcharoen 2012: Social Support, Work-Family Conflict and Stress of Employees: Thai Military Bank Public Company Limited, Eastern Region Branch Banking Group. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thipthinna Smuthranond, Ph.D. 145 pages.

The objectives of this research were to: 1) study the level of social support, work-family conflict, and stress levels of employees at Thai Military Bank Public Company Limited, Eastern Region Branch Banking Group; 2) compare the stress of employees depending on their personal characteristics; 3) study the relationship between social support, work-family conflicts and stress of employees; and 4) study predictors which explain stress of employees. The consisted of samples 175 employees of the Thai Military Public Company Limited, Eastern Region Branch Banking Group. Questionnaires used to collect data were: personal data, social support, work-family conflict and stress. The data were analyzed by using statistics program. Statistical parameters used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

Results show that: 1) employees possess moderate level of social support, have moderate level of work-family conflict and have high level of stress; 2) employees with different age, marital status, income, and working age shown statistically significant different level of stress at .05 level; 3) social support has significant negative relationships with stress of employees at .01 level and work-family conflicts have significant positive relationships with stress of employees at .01 level; and 4) social support (esteem support), work-family conflicts (family interfered with work conflict, and work interfered with family conflict) could predict 27.6 percent of stress of employees at the statistically significant at .01 level.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพทินนา สมุทรานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจ แก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อความสมบูรณ์ถูกต้องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจากท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากคุณ อำนวย เทศศิริ ผู้จัดการภาคธุรกิจ คุณสมชาย สุนทรเจริญวงศ์ ผู้จัดการภาคธุรกิจชลบุรี คุณธวัชชัย พิทักษ์วารี ผู้จัดการภาคธุรกิจพัทธา คุณศราวุธ ไกรตรวพล ผู้จัดการภาคธุรกิจระยอง และคุณวัน อมาตยกุล ผู้จัดการภาคธุรกิจสมุทรสาคร ที่ให้คำแนะนำ ปรึกษา และอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานทุกหน่วยภาคธุรกิจต่างๆ ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีเพื่อการ ทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่เคยได้ประสิทธิประสาท ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจน หากปราศจากท่านทั้งหลายแล้วผู้วิจัยคงไม่ได้รับความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆ ได้เช่นในทุกวันนี้ ซึ่งผู้วิจัยยังพึงระลึกถึงพระคุณ และความกรุณาเสมอมา

เหนือสิ่งอื่นใดที่ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่อบรมเลี้ยงดู ให้ความกรุณา สนับสนุน ส่งเสริมผู้วิจัยในด้านต่างๆ มอบความรัก และการเอาใจใส่ พร่ำสอนให้ผู้วิจัยประพฤติตน ในทางที่ดี รวมถึงญาติพี่น้องในครอบครัวทุกๆ ท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย และให้คำปรึกษาที่ดี เสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณทุกกำลังใจจากเพื่อนๆ พี่ๆ ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์กรการ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเกี่ยวกับ เอกสาร และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ จากความช่วยเหลือทั้งหมดทั้งหมดทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

พรรณรพี ทรัพย์เจริญ

มีนาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม	8
แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว	18
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
กรอบแนวคิดการวิจัย	47
สมมติฐานการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	63
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	67
ผลการวิจัย	67
ข้อวิจารณ์	84
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะ	104
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	107
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก ประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยสังเขป	117
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	121
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	136
ภาคผนวก ง ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	143
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	145

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แนวคิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ	21
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนของภาคธุรกิจทั้ง 3 ศูนย์ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	51
3	จำนวนและร้อยละของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	68
4	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวของพนักงานธนาคาร	70
5	เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ	71
6	เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามอายุ	72
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé	73
8	เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขา ภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพสมรส	73
9	เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขา ภาคตะวันออก จำแนกตามรายได้	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือระหว่างกลุ่มรายได้เป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé	75
11	เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุงาน	75
12	เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé	76
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	77
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	78
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	80
16	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	สรุปผลการวิจัย	102
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามการการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	137
2	ค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	140
3	ค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามความเครียดสวนปรงของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	141
4	กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	144

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ครอบครัวเป็น โครงสร้างสังคมหรือกลุ่มสังคมที่เล็กที่สุดของสังคมมนุษย์ แต่เป็นรากฐานสำคัญที่มีผลต่อความมั่นคงของมนุษย์และสังคมเป็นอย่างมาก (สุรพร เลียนสลวย, 2548) อาจกล่าวได้ว่า ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง ที่มีความสำคัญในการสร้างสมาชิกที่มีศักยภาพ มีคุณภาพ รวมทั้งยังมีความสามารถในการปรับตัวให้อยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างปกติสุข การพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพสามารถพึ่งพาตนเองได้เป็นสิ่งที่สถาบันครอบครัวพยายามสร้างเสริมให้กับสมาชิกในครอบครัวเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างทันทั่วทั้งที่นอกจากนี้บทบาทของสามีภรรยาในครอบครัวไทยปัจจุบัน เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ผู้ชายต้องเป็นผู้นำ เป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัว ส่วนผู้หญิงจะต้องอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือน ต้องทำอาหารเก่ง ดูแลครอบครัว เลี้ยงบุตร ฯลฯ แต่ปัจจุบันภรรยาส่วนใหญ่ต้องออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อหารายได้อีกแรงหนึ่ง บางครอบครัวภรรยาเป็นหลักในการทำงานหารายได้ ส่วนสามีทำหน้าที่ดูแลงานบ้านและเลี้ยงบุตรก็มี คตินิยมดั้งเดิมในการครองเรือนที่ให้ “ผู้ชายเป็นช้างเท้าหน้า ผู้หญิงเป็นช้างเท้าหลัง” เริ่มแปรเปลี่ยนไป จะเห็นได้ว่าผู้ชายไทยส่วนใหญ่ยอมรับว่างานบ้าน และการดูแลเลี้ยงบุตรเป็นหน้าที่ร่วมกันของสามีภรรยา (ประหยัด สายวิเชียร และ วาณี เอี่ยมศรีทอง, 2538)

ปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจได้เข้ามามีอิทธิพลต่อวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป ค่าครองชีพและรายได้ผันผวนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม ผลต่อเนื้อที่ตามมาคือ ผู้คนต้องทำงานหนักขึ้น เพื่อหาเงินมาเลี้ยงดูครอบครัว ฉะนั้นการจัดสรรเวลาให้กับกิจกรรมทั้งภายในบ้านและกิจกรรมภายนอกบ้านจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับครอบครัวในปัจจุบัน และพ่อแม่ที่ทำงานนอกบ้านจะเผชิญกับปัญหาที่พยายามจะรักษาสุขภาพ บทบาท ทั้งที่ทำงานและที่บ้านให้ดี มีความสมดุลแต่ ปัญหาหลักใหญ่ที่พ่อแม่เผชิญคือ ความขัดแย้งที่เพิ่มขึ้นในการรักษาบทบาทและสถานภาพทั้งสองทั้งด้านที่ทำงานและครอบครัว ดังที่ Katz and Kahn (1978 อ้างใน ประหยัด สายวิเชียร และ วาณี เอี่ยมศรีทอง, 2538) กล่าวว่า บทบาทที่มีหลากหลายในเวลาเดียวกันและต้องการจะทำให้ดีนั้น

จะนำไปสู่ปัญหาหรือข้อขัดแย้งในบทบาทนั้นๆ มากขึ้น ในการรักษาความสมดุลระหว่างบทบาทในการทำงานกับบทบาทในครอบครัวได้กลายเป็นความสามารถเฉพาะตัวของพ่อแม่ที่ทำงานนอกบ้าน

ปัญหาความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดความเครียด และนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ผลต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง รวมถึงสัมพันธภาพต่อครอบครัวและบุคคลรอบข้าง จากการศึกษาของ Frone *et al.* (1992) พบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเป็นแหล่งของความเครียดที่มีอิทธิพลต่อสภาวะร่างกาย และจิตใจอย่างมาก และมีความสัมพันธ์กับโรคซึมเศร้า (Depression) ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) และภาวะแปลกแยก (Alienation) นอกจากนี้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวยังส่งผลกระทบต่อความผาสุก (Well-Being) และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานและครอบครัวของบุคคลอีกด้วย

อย่างไรก็ดี บทบาทที่เกิดขึ้นทั้งจากครอบครัวหรือจากการทำงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นการได้รับแรงสนับสนุน ส่งเสริมจากคนในครอบครัวหรือบุคคลรอบข้างอาจเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยบรรเทาความขัดแย้ง หรือลดความเครียดที่เกิดจากการรักษาบทบาทและสถานภาพที่มีสาเหตุมาจากการทำงานและครอบครัว จากการศึกษาของ Parasuraman *et al.* (1992: 339-356) พบว่า การสนับสนุนจากงาน (Work Support) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนจากสามี/ภรรยา (Spouse Support) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในครอบครัว ซึ่งหากบุคคลใดมีความพึงพอใจทั้งจากงานและครอบครัวแล้ว ไม่ว่าจะมีความเครียดกดดันจากสถานการณ์ต่างๆ อย่างไร หากมีแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่จะสามารถช่วยคลี่คลายหรือแก้ปัญหา ก็จะช่วยลดความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้จากความเครียด สอดคล้องกับเสนาะ ดิเียว (2546) ที่ได้กล่าวว่า “การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นการได้อยู่ร่วมหรือการไม่ได้อยู่ร่วมกับคนอื่นจะส่งผลให้ผู้ที่ทำงานด้วยกันสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้หรือไม่ได้ การอยู่ต่อหน้ากับเพื่อนร่วมงานอาจส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นเป็นผลให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำงานอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ด้วยความเชื่อมั่น และอย่างมีประสิทธิภาพอาจช่วยให้คนอื่นปฏิบัติอย่างเดียวกัน ในทางกลับกันการอยู่ต่อหน้าเพื่อนร่วมงานอาจรบกวนหรือก่อให้เกิดความวิตกกังวลจนส่งผลให้ลดความสามารถที่จะเผชิญกับความเครียด” อาจกล่าวได้ว่าเป็นการรักษาความสมดุลระหว่างการทำงานกับครอบครัว ซึ่งบุคคลต้องได้รับการปฏิสัมพันธ์ การช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ได้รับการสนับสนุนทางด้านต่างๆ จากกลุ่ม

สังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหา ความเครียด และส่งเสริมให้บุคคลมีความสามารถในปรับตัวให้เข้าสังคมรอบข้างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาที่ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งได้มีการแบ่งกลุ่มธุรกิจสาขาออกเป็น 3 ศูนย์ ประกอบด้วยศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง เพื่อให้การขยายขอบเขตฐานการให้บริการทางการเงินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ขยายไปสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ครอบคลุมพื้นที่ทางเศรษฐกิจด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว องค์กร ธุรกิจ สถาบันการศึกษาต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพิ่มขึ้น โดยนโยบายของธนาคารได้เน้นให้ดำเนินธุรกิจด้วยหลักการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีจริยธรรม พนักงานต้องมีความเข้าใจและนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการและความมุ่งหวังของลูกค้า เนื่องด้วยการขยายพื้นที่การให้บริการ และการปฏิบัติงานที่ต้องการความแม่นยำ ละเอียด ถูกต้อง การที่พนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน การสร้างความน่าเชื่อถือหรือการได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าหรือผู้ที่เข้ารับบริการกับธนาคาร พนักงานจึงมีโอกาสเกิดความเครียดหรือความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรมของพนักงาน และการมีบทบาทที่หลากหลายอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งในเรื่องของงานและครอบครัว ดังนั้นการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในด้านต่างๆ และการช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยลดความเครียด ความวิตกกังวลจากการปฏิบัติงานลงได้ นอกจากนี้ยังช่วยบรรเทาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในบทบาทที่เกิดจากการทำงานและครอบครัว สามารถจัดการกับความเครียดหรือความขัดแย้งเหล่านั้นได้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และช่วยให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารประสบผลสำเร็จ และดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้อาจช่วยให้ธนาคารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน เพื่อกำหนดนโยบายต่างๆ ขององค์กรและร่วมแก้ไข ป้องกันปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ลดความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่

เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานที่มีความสำคัญยิ่งในการร่วมกันพัฒนาขีดความสามารถของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคม ระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และระดับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก
5. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยพนักงานในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 320 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการสนับสนุนทางสังคม ระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และระดับความเครียด ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับความเครียด และทราบถึงตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถใช้ในการทำนายความเครียดของชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก
2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีทั้งในด้านชีวิตการทำงานและครอบครัว ช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพนักงานในการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว รวมถึงเพื่อช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ ร่วมกันมุ่งส่งเสริมพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำนิยามของตัวแปรต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก หมายถึง ผู้ที่ทำงานอยู่ในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง ของชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะต่างๆ ของพนักงานชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับ ได้รับความรัก รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และเป็นที่ต้องการของสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหา เกิดความภาคภูมิใจ และความรู้สึกมั่นคงในศักยภาพของตนเองในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งประเภทการสนับสนุนทางสังคมไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคม

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การดูแลและเอาใจใส่ จากสมาชิกในหน่วยงาน

การสนับสนุนด้านการยอมรับ (Esteem Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการปฏิบัติหรือการแสดงออกในทางบวก ในลักษณะที่เห็นด้วยกับความคิดหรือความรู้สึก หรือให้กำลังใจจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าคุณค่า มีความหมายและพร้อมจะต่อสู้กับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในหน่วยงาน

การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ (Tangible or Instrumental Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนสิ่งของ อุปกรณ์ที่ต้องการที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายจากสมาชิกในหน่วยงาน

การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น รวมถึงการได้รับคำแนะนำ การให้คำปรึกษา การให้ผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากสมาชิกในหน่วยงาน ว่าการกระทำหรือความคิดของบุคคลคนนั้นเป็นอย่างไร

การสนับสนุนด้านเครือข่ายทางสังคม (Network Support) หมายถึง การที่บุคคลรอบข้างเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสมาชิกในหน่วยงาน ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม หรือในการกระทำสิ่งต่างๆ ร่วมกัน หรือเป็นสมาชิกของกลุ่ม ชมรม สมาคม ต่างๆ ในหน่วยงาน

ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (Work – Family Conflict) หมายถึง รูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับจากการทำงานและครอบครัว ไม่สอดคล้องกันหรือเกิดความไม่สมดุลอันนำไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุข ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการทั่วไป เวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการทั่วไป เวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

ความเครียด (Stress) หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นให้ตื่นกลัวมากเกินไปจนเกิดภาวะผิดปกติจากสิ่งเร้าภายในและภายนอกตัวบุคคลที่มาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุล หรืออาการไม่ปกติสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ (2535) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลในสังคมได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง มีการผูกพันซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมในสังคมเดียวกัน การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ

Kaplan *et al.* (1977: 50-51) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 แนว คือ

1. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละคน เช่น การยกย่อง การให้ความช่วยเหลือ การได้รับความเห็นใจ ซึ่งได้รับจากการติดต่อสัมพันธ์กับคนในกลุ่มสังคม

2. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่บุคคลสามารถรับรู้ได้จากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุน

Barrera (1982: 70) ได้นิยามไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความใกล้ชิดสนิทสนม การช่วยเหลือ โดยให้สิ่งของ แรงงาน การให้คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการมีส่วนร่วมทางสังคม

Pender (1987) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ การเป็นที่รักและนับถือ การมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่นทั้งนี้ บุคคลจะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม

Plotnik (1989: 454-455) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ของมนุษย์ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ในทางที่ดี ระบบการสนับสนุนทางสังคมช่วยหาหนทาง แหล่งที่เพิ่มการควบคุมอารมณ์และการควบคุมความเครียด ลักษณะของการสนับสนุน

Gottlieb (1994: 228) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึงกระบวนการในการปฏิสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือกันในการเผชิญกับปัญหา สนับสนุนให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกมั่นคงและศักยภาพของตนเอง

Cohen *et al.* (2000: 4) ได้สรุปว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงความจำเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ได้รับความรัก รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านสามารถนำมาสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับ ได้รับความรัก รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหา เกิดความภาคภูมิใจ และความรู้สึกมั่นคงในศักยภาพของตนเอง

แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมเป็นที่มาหรือจุดกำเนิดที่แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์หรือบทบาทและความรักความผูกพันทางสังคมของบุคคล ซึ่งช่วยส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นที่ต้องการ และเป็นที่ยกย่อง ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมแหล่งของแรงสนับสนุนตามแนวคิดทฤษฎีไว้ ดังนี้

Kaplan *et al.* (1977) แบ่งแหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคมตามลักษณะของกลุ่มบุคคล เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ระบบการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Spontaneous or Natural Supportive System) ประกอบด้วยบุคคล 2 ประเภทคือ บุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ คู่สมรส และครอบครัวปู่ย่า ตายาย บิดามารดา บุตรหลาน และบุคคลที่อยู่ในครอบครัวที่ใกล้ชิด ได้แก่ เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน
2. การสนับสนุนจากองค์กร (Organized Support) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันเป็นหน่วยหรือชมรม ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากการรวมตัวกันเองของคนในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือ ประคับประคองด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ องค์กรทางศาสนา เป็นต้น
3. ผู้ที่ทำงานด้านการดูแลสุขภาพ (Professional Health Care Worker) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในวิชาชีพที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพของประชาชน ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

House (1981) ได้แบ่งแหล่งของการสนับสนุนเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal) เป็นแหล่งของกลุ่มบุคคลที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยธรรมชาติ มีความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม เช่น คู่สมรส ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท
2. กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal) เป็นแหล่งของกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อกันด้วยเหตุผลบางอย่าง เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มวิชาชีพ หรือกลุ่มสังคมอื่นๆ

Lindsey (1992 cited in Hurdle, 2001) แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมของบุคคลเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิด เช่น บิดามารดา คู่สมรส บุตร ญาติพี่น้อง ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดและสำคัญมากที่สุด เพราะครอบครัวเป็นแหล่งถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ แบบแผน พฤติกรรม การมีปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ต่างๆในชีวิต
2. การสนับสนุนจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทางสังคม เช่น เพื่อน เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดและสำคัญรองลงมา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่บุคคลต้องมีการปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน อันนำไปสู่การแลกเปลี่ยน และเสริมสร้างความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมให้มีความสมบูรณ์ สามารถดำรงชีวิต หรือทำงาน ได้อย่างเป็นปกติสุข
3. การสนับสนุนจากบุคคลทางด้านสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นแหล่งการสนับสนุนแห่งแรกที่ทำให้การช่วยเหลือบุคคลเมื่อมีปัญหาด้านสุขภาพหรือเจ็บป่วย
4. การสนับสนุนจากเครือข่ายทางชุมชน เช่น พระ นักบวช กลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม ซึ่งจะเป็แหล่งที่ช่วยให้บุคคลได้มีการพบปะ แลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม คำสอน คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการดำเนินชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณี

จริยวัตร คมพยัคฆ์ (2531) กล่าวว่า บุคคลในสังคมไม่ได้เป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมทั้งหมด นอกจากนี้ผู้ที่จัดอยู่ในระบบหรือเครือข่ายทางสังคมซึ่งเป็นกลุ่มย่อยของกลุ่มสังคมทั้งหมดที่สามารถเชื่อถือได้ว่าจะให้การสนับสนุนได้ แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมมี

ความสำคัญต่อชนิดและปริมาณของการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับ เนื่องจากชนิดของการสนับสนุนทางสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปตามแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคม นอกจากนั้นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมยังสามารถบอกถึงขนาดของเครือข่าย (Network Size) ทางสังคมซึ่งเป็นตัวกำหนดปริมาณการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับด้วยและกล่าวว่าส่วนใหญ่แล้วแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมมาจาก

1. ครอบครัว ญาติ เพื่อนสนิท กลุ่มสมรส
2. กลุ่มสังคมในระดับชุมชน เช่น เพื่อนบ้าน ผู้อยู่ในวิชาชีพ อาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือชมรมต่างๆ ที่ตั้งขึ้นในสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่

นอกจากนี้ยังกล่าวว่าครอบครัวเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญ และใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากกลุ่มสมรส รองลงมาจะเป็นกลุ่ม ญาติ พี่น้อง และกลุ่มเพื่อน

จะเห็นได้ว่ามีแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้นพอสรุปได้ คือ แหล่งที่มาจากบุคคลใกล้ชิด แหล่งที่มาจากบุคคลที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางสังคม แหล่งที่มาจากบุคคลด้านสุขภาพหรือคอยช่วยเหลือสนับสนุน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมที่มาจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทางสังคม โดยเฉพาะสมาชิกในหน่วยงาน ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

ผลของการสนับสนุนทางสังคม

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

Lin *et al.* (1979 cited in Hurdle, 2001) ได้กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

1. ลดผลเสียหายจากความเครียด นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกันชน (Buffer) ที่ช่วยลดภาวะความกดดันที่ทำให้เกิดความเครียด

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการจัดการกับความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียด ก็จะมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด

Kobasa and Puceti (1983: 893-850 cited in Cohen *et al.*, 2000) ได้กล่าวถึงผลของการสนับสนุนทางสังคมในการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดและช่วยในการควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี
2. ทำให้มีคนช่วยแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด
3. ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการปฏิบัติงานได้โดยตรง และการสนับสนุนทางสังคมยังเป็นปัจจัยที่ช่วยไม่ให้ผู้บริหาร หรือพนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

Cohen and Wilis (1985: 310-357 cited in Cohen *et al.*, 2000: 78) ได้ทำการศึกษาเพื่ออธิบายกลไกการสนับสนุนทางสังคม และภาวะสุขภาพของมนุษย์ทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยสรุปผลการศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลมีประสบการณ์ที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรค (Neuroendocrine and Immune System) ทำงานดีขึ้น หรืออาจส่งผลให้คนมีพฤติกรรมทางสุขภาพดี ซึ่งเป็นการส่งผลโดยตรง นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยเสริมหน้าที่ในการต่อสู้ปัญหาของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้นทำให้ปัญหาลดความรุนแรงลง

2. การสนับสนุนทางสังคม จะช่วยลดภาวะวิกฤติของชีวิต โดยการสนับสนุนที่เพียงพอจะเป็นส่วนช่วยลดภาวะวิกฤติได้ กล่าวคือ ความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤตินั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ภาวะเช่นนี้จะไปรบกวนสมดุลระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท และภูมิคุ้มกันโรค ทำให้ง่ายต่อการเกิดโรค และขณะเดียวกันก็จะ

ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เสี่ยง และเกิดความล้มเหลวในการดูแลสุขภาพตนเอง ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือยกย่อง จะทำให้มีกำลังใจที่จะเผชิญกับปัญหา และความเครียดได้ดีขึ้น

จะเห็นได้ว่าบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมนั้นจะช่วยให้สามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข รวมถึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

ผู้วิจัยได้รวบรวมประเภทของพฤติกรรมในการให้การสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

Cobb (1976: 300-313 cited in Hurdle, 2001: 75) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นชนิดข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าบุคคลจะได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะได้รับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความผูกพันลึกซึ้งต่อกัน
2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) เป็นความรู้สึกที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีคุณค่า บุคคลอื่นให้การยอมรับและเห็นคุณค่าในตัวบุคคลนั้น
3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support or Network) หมายถึงข้อมูลที่ทำให้บุคคลทราบว่า บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน
4. การสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของ เครื่องมือ การเงิน และแรงงาน (Instrument Support) หมายถึง บุคคลได้รับการช่วยเหลือด้านเงินทอง สิ่งของเครื่องใช้ ตลอดจนการช่วยทุ่นแรงต่างๆ

Brandt and Weinert (1981 cited in Piferi and Lawler, 2006: 329) ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 แบบ ได้แก่

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านความใกล้ชิดสนิทสนม ทำให้บุคคลเกิดความอบอุ่นใจ

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้บุคคลได้ติดต่อกับบุคคลอื่นในสังคม

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา ทำให้บุคคลได้รับการพัฒนาทางด้านความคิด และการตัดสินใจ

4. การสนับสนุนทางสังคมด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง

5. การสนับสนุนทางสังคมด้านได้รับความช่วยเหลือและแนะนำ

House (1981) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง พฤติกรรมการสนับสนุน 4 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความผูกพัน ความรู้สึกไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ และห่วงใยซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางเลือกในการปฏิบัติ ทำให้บุคคลสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่

3. การสนับสนุนด้านการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึง การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการประเมินตนเอง โดยเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ได้แก่ การเห็นพ้องกัน การยอมรับและการยกย่องชมเชย ทำให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4. การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ (Instrumental Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือโดยตรงในด้านสิ่งของ แรงงานและการบริการต่างๆ รวมทั้งการสนับสนุนทางการเงิน

Jacobson (1986) แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ โดยเชื่อว่าตนเองเป็นที่น่าเชื่อถือ หรือเมื่อได้รับคำชมเชย ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ รวมทั้งมีความรู้สึกมั่นคง

2. การสนับสนุนทางด้านสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง ความรู้ในข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (Material Support) หมายถึง สิ่งของและบริการต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

Pender (1987) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotion Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการมีส่วนร่วม

2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลให้เกิดความเข้าใจว่าควรทำอะไรถึงจะมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อตนเอง

3. การช่วยเหลือด้านทรัพยากร (Instrumental Aid) เป็นการให้ความช่วยเหลือในเรื่องงาน

4. การยอมรับ (Affirmation) เป็นการยอมรับและช่วยเหลือให้บุคคลแต่ละคนเข้าใจภาวะศักยภาพที่เป็นจริงของตนเอง

Caltabiano *et al.* (2002) แบ่งองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การดูแลและเอาใจใส่ การแสดงความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนรู้สึกสบายใจ มีความรู้สึกปลอดภัย รู้สึกว่าตนเองได้รับความรัก ความผูกพัน ในช่วงเวลาที่มีความเครียด

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับ (Esteem Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการปฏิบัติหรือการแสดงออกในทางบวก ในลักษณะที่เห็นด้วยกับความคิดหรือความรู้สึก หรือให้กำลังใจจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหมายและพร้อมจะต่อสู้กับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้น การสนับสนุนในลักษณะนี้จึงช่วยให้บุคคลมองตนเองในแง่ดี และมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

3. การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ (Tangible or Instrumental Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนสิ่งของ อุปกรณ์ที่ต้องการที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้บุคคลต่อสู้กับความต้องการหรือภาวะเครียดทางจิตใจได้

4. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น รวมถึงการได้รับคำแนะนำ การให้คำปรึกษา การให้ผลสะท้อนกลับ (Feedback) ว่าการกระทำหรือความคิดของบุคคลคนนั้นเป็นอย่างไร มีหลายครั้งบุคคลมีความเครียดเพราะไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริง ทำให้เกิดความกังวลใจ ระแวง กลัว การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและพอเพียงจะช่วยให้บุคคลรู้และเข้าใจความเป็นจริงทำให้ลดความรู้สึกเครียดดังกล่าวได้

5. การสนับสนุนด้านเครือข่ายทางสังคม (Network Support) หมายถึง การที่บุคคลรอบข้างเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม หรือในการกระทำสิ่งต่างๆ ร่วมกัน หรือเป็นสมาชิกของกลุ่ม ชมรม สมาคม ต่างๆ จะทำให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมนั้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมของ Caltabiano *et al.* (2002) ซึ่งประกอบไปด้วยการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์

การสนับสนุนด้านการยอมรับ การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูล ข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครือข่ายองค์กรทางสังคมในรูปแบบต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยประเมินจากการรับรู้ของพนักงานที่ได้รับจากแหล่งสนับสนุน คือ สมาชิกในหน่วยงาน เนื่องจากทฤษฎีนี้ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนออกอย่างชัดเจน ใ้รายละเอียดของการสนับสนุนแต่ละประเภทซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาวิจัยและสร้างเครื่องมือทดสอบ

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว

ความหมายของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว

ความหมายของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว อาจตีความได้แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมไว้ ดังนี้

สุภาพรณ โคตรจรัส (2547) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว เป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาทรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากความกดดันจากบทบาทการทำงานและครอบครัวไม่สอดคล้องกันในแง่ใดแง่หนึ่ง

Greenhaus and Beutell (1985) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว เกิดขึ้นเมื่อความพยายามที่จะต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่งขัดขวางความสามารถของบุคคลหนึ่งในการที่จะต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่ง

Kelly and Voydanoff (1985) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องการกระทำบทบาทหลายบทบาท

Gordon (1991) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาทการทำงานและครอบครัว หมายถึงความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่แตกต่างกันที่บุคคลดำรง อันนำไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุข

Adams *et al.* (1996) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเกิดขึ้นจากการที่ภาระหน้าที่ในการเป็นสมาชิกของกลุ่มหนึ่งไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกในกลุ่มอื่น

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น อาจสรุปความหมายของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวได้ว่า หมายถึง รูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับจากการทำงานและครอบครัว ไม่สอดคล้องกันหรือเกิดความไม่สมดุลอันนำไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุข

แหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว

มีผู้ที่พยายามระบุถึงแหล่ง หรือสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว โดยเห็นว่า เกิดจากด้านมิติของเวลา ความเครียด และพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

Greenhaus and Beutell (1985) อธิบายว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวมีสาเหตุจากแหล่งต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-Based Conflict) คือ การให้เวลากับบทบาทหนึ่งจนบุคคลไม่มีเวลาให้กับบทบาทอื่น ไม่ว่าจะเป็นเวลางานที่มากเกินไป ความไม่ลงตัวเรื่องตารางเวลา และการทำหน้าที่ในบทบาทหนึ่งมากเกินไป ความขัดแย้งนี้เป็นไปได้ว่ามีสาเหตุมาจากการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในบทบาทหนึ่งจนทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ในอีกบทบาทได้ หรือบางครั้งบุคคลอาจรู้สึกกังวลใจกับบทบาทหนึ่งในขณะที่ทำหน้าที่ในอีกบทบาทหนึ่ง
2. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-Based Conflict) อาการเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่งไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า อาการซึมเศร้า ความเฉื่อยชา หรือความฉุนเฉียว อาจเข้าไปขัดแย้งหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานในบทบาทอื่น

3. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-Based Conflict) พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทหนึ่งอาจไม่สามารถนำมาใช้ในอีกบทบาทหนึ่งได้ เช่น ผู้บริหารเพศชายมักมีภาพลักษณ์ที่เน้นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นคงทางอารมณ์ แต่บทบาทในครอบครัว ได้ถูกคาดหวังให้เป็นคนอบอุ่น อ่อนโยน เข้าใจความรู้สึก และไวต่อความรู้สึก หากบุคคลไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ บุคคลนั้นอาจมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบทบาท

Netemeyer *et al.* (1996) ได้สรุปถึงแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวไว้ว่ามี 3 แหล่งด้วยกัน คือ

1. ความต้องการทั่วไปของบทบาทที่ได้รับ หมายถึง ความรับผิดชอบ ความต้องการ ความคาดหวัง หน้าที่ เป็นภาระผูกพันที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่ได้รับ

2. เวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทที่ได้รับ หมายถึง จำนวนของเวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทใด บทบาทหนึ่งมากเกินไป ทำให้เกิดความขัดแย้งเพราะไม่สามารถกระทำอีกบทบาทหนึ่งที่รับผิดชอบอยู่อีกได้

3. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ได้รับ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่งไปขัดขวางการกระทำในอีกบทบาทหนึ่งที่รับผิดชอบอยู่ เช่น ความหงุดหงิด ความวิตกกังวล หรือความก้าวร้าว เป็นต้น

Carlson *et al.* (2000) มีความเห็นว่าการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่ผ่านมานั้นยังไม่ครอบคลุมแนวความคิดเดิมของ Greenhaus and Beutell (1985) ครบถ้วน เนื่องจากเป็นการศึกษาแยกรูปแบบของความขัดแย้ง และสาเหตุของความขัดแย้งออกจากกัน จึงเสนอดารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 แนวคิดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ

สาเหตุ \ รูปแบบ	งานขัดขวางครอบครัว	ครอบครัวขัดขวางงาน
เวลา	งานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา	ครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากเวลา
ความเครียด	งานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด	ครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากความเครียด
พฤติกรรม	งานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	ครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

ที่มา: Carlson *et al.* (2000)

Carlson *et al.* (2000) อธิบายถึงความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวทั้ง 6 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบงานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-Based Work Interference with Family) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ หรือการให้เวลากับการทำงานมากเกินไปจนเข้าไปขัดแย้งหรือขัดขวางการทํากิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

2. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบงานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-Based Work Interference with Family) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากความเครียด หรืออารมณ์ทางลบในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานเข้าไปขัดแย้งหรือขัดขวางการทํากิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

3. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบงานขัดขวางครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-Based Work Interference with Family) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรม การกระทำ หรือการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานไม่สอดคล้องหรือเข้าไปขัดขวางการทํากิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

4. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-Based Family Interference with Work) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ หรือการให้เวลากับครอบครัวมากเกินไปจนเข้าไปขัดแย้งหรือขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

5. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากความเครียด (Strain-Based Family Interference with Work) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นจากความเครียด หรืออารมณ์ทางลบในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำหน้าที่ในครอบครัวไปขัดแย้งหรือขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

6. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบครอบครัวขัดขวางงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-Based Family Interference with Work) หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรม การกระทำ หรือการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ในครอบครัวไม่สอดคล้องหรือเข้าไปขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

จากแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่ได้กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ แหล่งของความขัดแย้งได้ว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากความต้องการหรือความรับผิดชอบ เวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากเกินไป และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ได้รับ

ประเภทของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว

จากสาเหตุหรือแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่ได้กล่าวมาข้างต้น แล้วนั้นทำให้ได้แนวคิดหลักที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว คือ หน้าที่การงานกับหน้าที่บทบาททางครอบครัวขาดความสมดุล เกิดความขัดแย้งและรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ผู้ที่ศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวต่างมีความเห็นตรงกันว่าจำเป็นต้องแยกแยะทิศทางของความขัดแย้งระหว่างครอบครัวว่าเป็นความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวรูปแบบงานขัดขวางครอบครัว หรือรูปแบบครอบครัวขัดขวางงาน จึงได้มีผู้ที่พยายามจัดแบ่งประเภทของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเพื่อให้สามารถสะดวกต่อการทำ

ความเข้าใจ โดยผู้วิจัยรวบรวมประเภทของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวไว้โดยสรุป ดังนี้

Kelly and Voydanoff (1985) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเกิดขึ้นจากความต้องการเวลา พลังงาน และภาระผูกพันที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละบทบาท ทำให้เกิดความขัดแย้งและความตึงเครียดในบทบาท (Role Strain) ใน 2 ลักษณะ คือ

1. บทบาทที่มากเกินไป (Overload) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทั้งหมดต่อเวลาและพลังงานที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมของบทบาทที่หลากหลายนั้นมากเกินไปจนกว่าที่จะกระทำบทบาททั้งหมดได้อย่างเหมาะสม

2. การขัดขวาง (Interference) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่ขัดแย้งกันสร้างความยากลำบากในการที่จะปฏิบัติตามความต้องการในบทบาทที่หลากหลาย

Wiley (1987 cited in Catherine *et al.*, 1997) ได้แบ่งรูปแบบของการขัดขวางที่นำไปสู่ความขัดแย้งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน (Family Interfered with Work Conflict: F - W Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการของบทบาทในครอบครัวเข้าไปขัดขวางในการกระทำตามความต้องการของบทบาทในงานบุคคล ซึ่งคล้ายคลึงกับความหมายของ Netemeyer *et al.* (1996) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการทั่วไปเวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว (Work Interfered with Family Conflict: W - F Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการของบทบาทในงานเข้าไปขัดขวางในการกระทำตามความต้องการของบทบาทในครอบครัวของบุคคล ซึ่งคล้ายคลึงกับความหมายของ Netemeyer *et al.* (1996) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความต้องการทั่วไป

เวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

Muchinsky (1998) อธิบายถึงรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว โดยดูถึงกระบวนการ ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัวไว้ 3 แบบ ได้แก่

1. แบบนำทัศนคติจากบริบทที่ทำงานเข้ามายังชีวิตครอบครัว กล่าวคือ เมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นในบริบทการทำงานและบริบทในครอบครัวมีความคล้ายคลึงกัน ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในงานอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือพฤติกรรมในบทบาทอื่น โดยเชื่อว่าบุคคลรับเอาทัศนคติจากที่ทำงานเข้ามายังชีวิตครอบครัวจนส่งผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวด้วย

2. แบบนำทัศนคติจากบริบทครอบครัวเข้ามายังชีวิตที่ทำงาน กล่าวคือ บุคคลพยายามสร้างสมดุลให้กับชีวิตส่วนตัว หรือครอบครัว หากบุคคลมีประสบการณ์ในทางลบในบทบาทหนึ่ง บุคคลจะพยายามชดเชยหรือทดแทนด้วยการสร้างหรือแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทอื่นๆ ซึ่งอาจมีการนำเอาความต้องการของตนเองจากภายในครอบครัวมายังที่ทำงาน จนส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นในที่ทำงานด้วย

3. แบบการแบ่งแยกบทบาท บุคคลสามารถพิจารณาได้ว่าการทำงานและการทำหน้าที่อื่นๆ ของบุคคลไม่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยสามารถแยกแยะหน้าที่การงานออกจากชีวิตครอบครัวได้อย่างเด็ดขาด และหากบุคคลไม่สามารถแยกแยะหน้าที่การงานออกจากชีวิตครอบครัวได้ ก็จะทำให้เกิดความเครียดและอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อความสับสนต่อการดำเนินบทบาททั้งในด้านครอบครัวและการทำงาน

Hofmann and Tetrick (2003) สรุปไว้ว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวมีโครงสร้างเป็น 2 ทิศทางคือ ความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปขัดแย้งชีวิตครอบครัว (Work to Family Conflict) และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่ครอบครัวเข้าไปขัดแย้งการทำงาน (Family to Work Conflict) แต่ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในรูปแบบใด ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวจะก่อให้เกิดผลกระทบ 2 ประการคือ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวจะส่งผลกระทบต่อทางอ้อมซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีภาระจากบทบาทที่หนักเกินไปและความเครียดที่

เกิดขึ้น และบทบาทที่เป็นแหล่งของความขัดแย้งนั้นอาจได้รับผลกระทบทางลบจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั่นเอง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว หมายถึง รูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับจากการทำงานและครอบครัว ไม่สอดคล้องกัน หรือเกิดความไม่สมดุล อันนำไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข โดยรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการทั่วไป เวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว หมายถึง รูปแบบของความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการทั่วไป เวลาที่ทุ่มเทให้ และความเครียดที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

โดยในการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามแนวคิดของ Wiley (1987 cited in Catherine *et al.*, 1997) ซึ่งได้อธิบายและจำแนกรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวอย่างชัดเจน คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว จนเกิดเป็นความเครียดให้กับตัวบุคคลขึ้น และแนวคิดของ Netemeyer *et al.* (1996) ที่ได้สรุปถึงแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวไว้ 3 แหล่งคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการทั่วไปของบทบาทที่ได้รับ เวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทที่ได้รับ และความเครียดที่เกิดขึ้นของบุคคลจากบทบาทที่ได้รับ เนื่องจากแนวคิดทั้งสองที่กล่าวมานั้นมีความชัดเจน ให้รายละเอียดที่เป็นประโยชน์ และสามารถครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวได้มากพอที่จะนำมาสร้างเครื่องมือในการศึกษา และสรุปผลการวิจัยต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ในภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของโลกทั้งสภาพแวดล้อม ความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิตของบุคคลย่อมเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ส่งผลเสียทั้งต่อร่างกายและจิตใจ ความเครียดในการทำงานมักเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงภาวะเครียดของบุคคล เช่น รูปแบบงานที่มี

ความซับซ้อน การทำงานที่ต้องอาศัยสมาธิ ความคิดในการตัดสินใจ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความซับซ้อนในงานนั้นได้ ก็ย่อมสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆ และเมื่อได้รับการเสริมสร้างทั้งทางร่างกายและจิตใจที่ดี ย่อมเป็นผลให้บุคคลสามารถปรับตัวและเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก ได้เป็นอย่างดี ซึ่งความเครียดนั้นมีทั้งความเครียดทั่วไปและความเครียดในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอแนะนำเสนอเกี่ยวกับความหมายของความเครียดทั่วไปที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความหมายของความเครียด

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความเครียดมาดังนี้

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541: 105) กล่าวว่าสรุปว่า ความเครียด (Stress) เป็นปฏิกิริยาทั้งทางร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นให้ตื่นกลัวมากเกินไปจนเกินภาวะปกติ โดยสิ่งที่ทำให้เครียด (Stressor) เกิดจากทั้งสาเหตุภายนอก เช่น ความร้อน ความแออัด และรางวัลต่างๆ และจากสาเหตุภายใน เช่น ความกลัว ความหวัง และความตื่นเต้นอย่างมาก เพื่อให้ความพร้อมที่จะสู้ หนี หรือริรอคู้ท่าที เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อนอันมีความสำคัญต่อชีวิต ชื่อเสียง เกียรติยศ และความปลอดภัยของตนเอง

สมิต อาชวานิจกุล (2542: 1) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยๆ ไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่างๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546: 6) ได้กล่าวว่าความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ กังวล สับสน วิดกกังวล เกิดความไม่สมดุล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนเองว่า เป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการดึงกลไกการป้องกันตนเองมาใช้เพื่อทำให้ความรู้สึกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้งหนึ่ง

Lazarus (1971 cited in Leo and Shlomo, 1993: 21) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้หรือประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่คุกคาม (Threat) โดยที่การรับรู้หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม การทำงานในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต กับปัจจัยภายในบุคคล อันประกอบด้วยทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

Luthans (1985 อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ธรรมานะ 2545: 154) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการเบียดเบียนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยาและ/หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ นอกจากนี้ Luthans ยังชี้ให้เห็นว่าความเครียดมิใช่ความกระวนกระวายใจธรรมดา และความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำลาย สิ่งที่เลวทรามหรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป

Corinna (2010) สรุปว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่ร่างกายของบุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เช่น สภาพการณ์หรือสิ่งเร้าที่คุกคาม หรือเป็นอันตราย ทำให้การทำงานของระบบอวัยวะต่างๆ ในร่างกายเสียสมดุล ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจ และอารมณ์ โดยที่บุคคลมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามแตกต่างกันไปตามการรับรู้เพื่อให้ความรู้สึกที่ตนเองถูกกดดันหรือไม่เป็นปกติสุขเหล่านั้นได้คลายลงและกลับเข้าสู่สมดุล

จากความหมายต่างๆ ข้างต้น อาจสรุปความหมายของความเครียดได้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นให้ตื่นกลัวมากเกินไปจนเกิดภาวะปกติจากสิ่งเร้าภายในและภายนอกตัวบุคคลที่มาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุล หรืออาการไม่ปกติสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ประเภทของความเครียด

ประเภทของความเครียดแบ่งได้ ดังนี้

สมิต อาชนิจกุล (2542: 4) กล่าวว่า ความเครียดแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดระยะสั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น เมื่อตกใจหรือช็อกจากสาเหตุบางอย่าง เช่น เสียดัง การเคลื่อนที่อย่างกะทันหัน นิ้วมือถูกมีดบาด เกิดอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น สภาพความเครียดแบบนี้จะเป็นช่วงสั้นๆ เพราะร่างกายจะปรับตัวเข้าสู่สภาวะปกติได้โดยอัตโนมัติ บางครั้งความเครียดอาจมีสาเหตุจากด้านจิตใจ เช่น ความเครียดที่เกิดจากคำพูดที่ไม่น่าฟังของบุคคลใกล้ชิด หรือได้รับข่าวร้ายบางอย่าง เป็นต้น ความเครียดบางอย่างเกิดจากความคิดที่สับสนหรือตัดสินใจไม่ได้ แต่เมื่อ “คิดออก” หรือตัดสินใจได้ ความเครียดก็จะหายไปทันที อาการของความเครียดระยะสั้น จะมีอาการตื่นกลัว ตื่นเต้น ซิพจรเต้นเร็วรู้สึกปั่นป่วนในท้อง จิตใจอ่อนไหวไม่มั่นคง ฯลฯ

2. ความเครียดระยะยาว ความเครียดบางอย่างเป็นเรื่องเรื้อรังหรือกินเวลานาน เช่น เกิดจากปัญหาความไม่ลงรอย ไม่เข้าใจกันในครอบครัว ปัญหาเรื่องการเงินรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ถูกให้ออกจากงาน หรือเกิดการตกงาน เป็นต้น ความเครียดเหล่านี้จะจัดออกได้ยาก ความเครียดแบบนี้จะรุนแรงกว่าความเครียดระยะสั้น กล่าวคือ จะมีอาการวิตกกังวลที่หาสาเหตุไม่ได้ นอนไม่หลับ จิตไม่เป็นสมาธิ ระบบการย่อยอาหารผิดปกติ ทำให้เป็นแผลในกระเพาะอาหาร เกิดความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกันไป หากเป็นมากควรไปพบนักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์เพื่อให้คำแนะนำและบำบัดรักษาได้อย่างถูกต้อง

Dubrin (1990: 173-174) ได้แบ่งความเครียด เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดเช่นนี้ เป็นสิ่งที่ดีงามและสร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การเรียน เป็นต้น

2. ความเครียดไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

สาเหตุของความเครียด

ผู้วิจัยได้รวบรวมสาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

ตัวการความเครียด (Stressor) ที่กระทบต่อบุคคลทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานนั้น จะมีที่มาทั้งภายนอกและภายในองค์กร จากกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ และจากตัวของบุคคลเอง (สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) ธรรมานะ, 2545: 155)

สมิต อาชวนิจกุล (2542: 2) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามี 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้ คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือสูงๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงาน ให้เกิดประสิทธิผลอย่างมากที่สุด คนในสังคมเมืองใหญ่ ถูกกดดันให้ทำสิ่งต่างๆ ด้วยความรีบร้อนแข่งขันกับคนอื่น บางคนทำไม่ได้ก็เกิดอาการเครียดขึ้นมา ถ้าเป็นมากอาจถึงกับเป็นโรคประสาทหรือโรคจิต

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะเป็นโรคทางประสาท อาทิ จะนอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก รู้สึกผิดปกติซึมเศร้า อ่อนเพลีย บางคนก็วิตกกังวลในเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง เกิดความกลัวโดยไม่น่าจะกลัว บางคนเป็นคนที่ชอบย้ำคิดย้ำทำ และไม่อาจบังคับจิตใจของตนให้สงบราบเรียบได้ ที่เป็นมากก็จะเกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย ตกใจง่าย รู้สึกตึงไปทั้งตัว หมดเรียวหมดแรง บางคนถึงกับคิดฆ่าตัวตายก็มี

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิต หรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายได้ทันเวลาทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่จุกจิกจู้จี้ หรือวางอำนาจ เกิดการทำอะไรที่ผิดพลาดก็กลัวว่าผู้บังคับบัญชาจะลงโทษ หรือว่ากล่าว คนที่ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจมาก นานเข้า ก็อาจเกิดอาการต่างๆ คือ ปวดศีรษะ เวียนหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่เต็มที รู้สึกเหมือนมีอะไรมาจุกที่คอ แน่นหน้าอก แน่นท้อง ชาตามตัว-แขนขา มือเท้าเย็น ใจหายวูบวาบ รู้สึกเหมือนใจจะขาด กลัวหัวใจหยุดเต้น กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ บ้างก็กลัวจะเสียชีวิตไปเลย

4. เกิดจากความขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงาน บางคนเกิดอาการเซ็งต่อการทำงานหรือเซ็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิดพลาด บ่อยครั้งขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

หรือขัดกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้กลุ่มมีเจอนเกิดการเครียดขึ้นทั้งทางกายและทางใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ความพิการด้านร่างกายหรือด้านจิตใจถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน หรือดูถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำไม่ได้ บางคนก็เป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หายขาด ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความไม่พอใจออกมา ได้แต่เก็บไปคิดเป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนก็พูดติดอ่าง บางคนศีรษะล้าน บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต ฯลฯ

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548: 10-12) กล่าวว่า โดยทั่วไปปัจจัยแห่งความเครียดมักเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ รวมทั้งการรับรู้และการแปลงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอก ปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ความเครียดจากพัฒนาการ (Developmental Stress) เมื่อมีพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่อีกวัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือนและวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีพัฒนาการผิดปกติเนื่องจากรับประทานอาหารไม่พอทำให้เติบโตช้า เกิดโรคได้ง่ายเช่นเดียวกับจิตใจที่มีพัฒนาการไม่ดี ระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบเด็กๆ แปลเหตุการณ์แบบเด็กๆ และแก้ปัญหาแบบเด็กๆ ซึ่งยังผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก่อให้เกิดความเครียดตามมาหรือเด็กที่อยู่กับความเครียดเนื่องจากพ่อแม่เจ็บป่วยหรือตาย มักมีพัฒนาการค่อนข้างช้า กลายเป็นเด็กมีปัญหาทางพฤติกรรม

2. ความเครียดจากชีวภาพ (Biological Stress) สาเหตุการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้มีดังนี้

2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกาย ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาไม่คืบหน้า ทนต่อภาวะความเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ (Genes) การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้อ หรือสารพิษต่างๆ

3. ความเครียดจากสภาพแวดล้อม (Environmental Stress) อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเครียดมีหลายอย่าง เช่น

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า เป็นต้นว่าสภาพความร้อน-หนาวของอากาศ แสงสว่างที่จ้าหรือมืดจนเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น มีควันพิษ เสียงที่ดังมากทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือนเราจะรู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ และอารมณ์เสียได้ง่าย นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้ สิ่งแวดล้อมกายภาพเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย แต่ความเป็นจริงแล้ว เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดขึ้นขมขื่นได้แก่ การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้เช่นกัน เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ทำให้คนเรามีการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ ยังมีเหตุการณ์อื่นๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดตามมา ได้แก่ การเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการหลับนอน จากที่เคยนอนกลางคืนมานอนกลางวัน เพราะต้องทำงานกลางคืน การขาดความห่างระหว่างครอบครัว อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม อิทธิพลของลักษณะครอบครัว สภาพของโรงเรียน ภาวะทางเศรษฐกิจ ความไม่สมหวังในอาชีพ ภาวะทางสงคราม เป็นต้น

3.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง โต้เถียงกัน การอิจฉาริษยา การแก่งแย่งแข่งขัน การขาดเพื่อนและอยู่โดดเดี่ยว รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณีที่ขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

4. ความเครียดจากการรับรู้ (Stress from Perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล ทำให้เกิดความเครียด การที่มีอารมณ์เหล่านี้ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้คนเรารับรู้ได้ไม่เหมือนกันและมีการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่ต่างกัน ขึ้นกับพื้นฐานและประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน บางครั้งเหตุการณ์ไม่สำคัญแต่

สามารถเป็นสาเหตุแห่งความเครียดได้ ทั้งนี้เกิดจากการที่คนคนนั้นไม่สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างเหตุการณ์ที่คุกคามจริงกับสิ่งที่ตนเองจินตนาการขึ้น การรับรู้ความเครียดจากการจินตนาการของตนเองเกิดจากความรู้สึกและความคิด ดังนี้

4.1 เครียดเพราะเสียดสมดุทางความรู้สึก เช่น รักมาก โลกมาก โกรธมาก เกลียดมาก หลงมาก อิจฉามาก ริษยามาก นินทามาก ผู้ที่เก็บกดความรู้สึกถึงขั้นรุนแรงจนกลายเป็นความเครียดเรื้อรังมักเป็นผู้ที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอ มีภูมิคุ้มกัน โรคต่ำและมักเป็นโรคเบื่ออาหาร บางรายที่รุนแรงมาก อาจถึงขั้นกลายเป็นผู้ป่วยทางจิตในระดับใดระดับหนึ่ง

4.2 เครียดเพราะหลงผิดทางความคิด เช่น คิดว่าตนถูกใส่ร้าย คิดว่าตนถูกกลั่นแกล้ง คิดว่าตนไม่สมหวัง คิดว่าต้องเอาชนะคนนั้นให้ได้ แพ้ไม่ได้

นอกจากนี้อาจกล่าวได้ว่า ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่มักมีสาเหตุจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคมของคนนั้นๆ ได้ สิ่งหนึ่งที่ช่วยให้คนเรามีความอดทนต่อความเครียดได้ คือ ความสามารถของคนในการปรับตัวต่อสู้กับสิ่งต่างๆ เมื่อตนเองอยู่ในภาวะนั้นๆ รวมทั้งจัดการกับความเครียดอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการ และการนำเทคนิคการจัดการความเครียดมาใช้ อย่างเหมาะสม

Brown and Moberg (1980: 170-172) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เกิดจากสาเหตุ 8 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอ ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

2. เกี่ยวกับบทบาทองค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพทางร่างกาย และจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้เกิดการผละงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 บทบาทความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามาก ในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด และความดันโลหิตสูง

2.4 บทบาทอื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่อยู่ยาก เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต (Life-Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Farmer *et al.* (1984: 20 - 24) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดเป็นดังนี้ คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในอดีต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) สุขภาพ และสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหา อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นผลมาจากการพบปะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน

4. สาเหตุอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจาก

1. สาเหตุจากภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุที่มาจากตัวบุคคลนั้น เช่น ความเจ็บป่วย ความวิตกกังวล ความคาดหวังของตนเอง ความขัดแย้งภายในใจ เป็นต้น

2. สาเหตุภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ความเครียดที่มักจะมีปัญหาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ปัญหาครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังของบุคคลรอบข้าง สภาพเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลแม้ว่าจะมีสาเหตุอย่างเดียวกัน แต่ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ผู้วิจัยได้รวบรวมมาดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542: 14) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับสูงนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม บ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอสทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบใดที่ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไป โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

นอกจากนี้ Frain and Valiga (1979) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด

การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัดการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งที่คุณคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับต่ำนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับต่ำมีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้ จะเกิดเป็นชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี

ผลกระทบจากความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น มนุษย์จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นในระดับที่แตกต่างกันออกมาในหลายรูปแบบ ผู้วิจัยได้รวบรวมมา ดังนี้

สมิต อาชวานิจกุล (2542: 9) กล่าวถึง ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อมนุษย์ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์มาากต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำๆ บ่อยๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือติดเหล้าติดยา เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึงป่าตีเคียด หรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะเวลายาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และอาจทำให้แก่เร็วและอายุสั้นได้อีกด้วย

สมยศ นาวิการ (2543: 1022) กล่าวถึง ความเครียดว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ดังนี้

1. สุขภาพกาย ความเครียดจะมีผลกระทบต่อสุขภาพกาย ได้แก่

1.1 ความเครียดจะเพิ่มความถี่ของความเจ็บป่วยทางร่างกาย บุคคลที่กำลังเผชิญกับความเครียดน่าจะมีการปวดหัว ปวดท้อง ปวดหลัง และปวดหน้าอกมากขึ้น

1.2 ความเครียดจะมีผลกระทบทำให้เกิดโรครุนแรง บุคคลที่อยู่ภายใต้ความกดดันน่าจะมีการหัวใจเต้นเร็วและหายใจยากขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้นและระดับคอเลสเตอรอลสูงขึ้น อาการเหล่านี้ทุกอย่างจะทำให้ร่างกายอ่อนแอมากขึ้นที่จะทำให้เกิดโรครุนแรง เช่น โรคหัวใจ มีการวิจัยพบว่า บุคคลที่เผชิญกับความเครียดอย่างยาวนานจะทรงทนกับความเจ็บป่วยที่รุนแรงมากขึ้น ความเครียดจะเป็นสาเหตุที่สำคัญของโรคหัวใจ การติดยา การติดสุรา โรคข้ออักเสบ แผลมีหนอง และโรคมะเร็ง

1.3 ความเครียดมีอิทธิพลต่ออายุยืน จะทำให้ชีวิตของบุคคลสั้นลง ความเครียดไม่เพียงแต่ทำให้ร่างกายอ่อนแอและเกิดโรคที่รุนแรงเท่านั้น แต่จะทำให้เกิดโรคที่คุกคามชีวิตด้วย

2. สุขภาพจิต ความเครียดจะมีผลกระทบต่อจิตใจเป็นอย่างมากเหมือนกับร่างกาย ผลกระทบที่มากที่สุดต่อจิตใจของบุคคลคือ ความกังวลความกังวลเป็นความรู้สึกหวาดกลัวที่ไม่รู้

อะไรแน่และชวนให้คิดว่าจะเกิดมีความรู้สึกไม่มั่นคงทั้งต่อบุคคลและเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมการทำงาน กังวลว่าจะจัดการกับการคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างไร แม้อาจไม่ปรากฏก็ตาม

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) ธรรมานะ (2545: 157) กล่าวว่า ความเครียดแสดงออกให้เห็นได้ในหลายทาง ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงมากจะเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคกรดไหลย้อน หงุดหงิด ไม่เจริญอาหาร เป็นอาทิ ซึ่งอาจรวมการแสดงออกของความเครียดได้ 3 กลุ่ม คือ ลักษณะทางกายภาพชีวภาพ จิตวิทยา และทางพฤติกรรม

นอกจากนี้ Muchinsky (1998: 309-310) แบ่งผลกระทบจากความเครียดได้ 3 ทาง คือ

1. ทางร่างกาย มีอาการของโรคหัวใจ เช่น ความดันโลหิตสูง ระดับคลอเรสเตอรอลสูง และมีอาการของโรคทางเดินอาหารเช่น โรคกระเพาะ
2. ทางจิตใจ ได้แก่ อาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หดหู่ใจ โกรธ เป็นต้น
3. ทางพฤติกรรม ได้แก่ มีการแสดงออกถึงความก้าวร้าว หนีงาน ขาดงาน ดิฉยาเสพติด เป็นต้น

การประเมินความเครียด

การประเมินความเครียดมีอยู่หลากหลาย ผู้วิจัยรวบรวมมาดังนี้

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548: 15-16) ได้กล่าวว่า ความเครียดประเมินและวัดได้ยาก จะต้องมียุทธวิธีหลายวิธีมาช่วยในการตัดสินใจและประเมินภาวะเครียด เพราะความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ระดับเซลล์ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงในเนื้อเยื่อจนถึงการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย ความเครียดยังครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มากระทบต่อสุขภาพร่างกายอย่างเป็นองค์รวมไม่สามารถแยกออกจากกันได้

การประเมินภาวะเครียด สามารถประเมินได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ประเมินจากพฤติกรรมหรืออาการที่แสดงออกและสามารถสังเกตเห็นได้ และประเมินจากการรับรู้ของคนนั้น การประเมินภาวะเครียดจึงสามารถจำแนกวิธีการประเมินได้ ดังนี้

1. การประเมินการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (Physiological Measure of Stress) เป็นวิธีหนึ่งที่น่ามาใช้ในการตัดสินใจและประเมินภาวะเครียด โดยการวัดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของผู้ที่อยู่ในภาวะเครียด เช่น อัตราการเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การหายใจ ความดันโลหิต การหดตัวและการคลายตัวของกล้ามเนื้อ การทำงานของต่อมเหงื่อ เป็นต้น ซึ่งการวัดนี้จะต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการวัด ปัจจุบันเครื่องมือไบโอฟีดแบค (Biofeedback Instrument) ถูกสร้างและพัฒนาขึ้นให้สามารถวัดการเปลี่ยนแปลงภายในของร่างกายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เครื่องมือไบโอฟีดแบคควบคุมการผ่อนคลายความเครียดกล้ามเนื้อ (Electromyogram (EMG) Biofeedback Instrument) เครื่องมือไบโอฟีดแบคแบบควบคุมอุณหภูมิของร่างกายที่ผิวหนัง (Skin –Temperature: ST Biofeedback Instrument) เป็นต้น

2. การประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Behavior Measure of Stress) การสังเกตนี้จะสังเกตถึงความผันแปรในด้านความคิด คำพูด และการติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช้คำพูด การรับรู้ ความจำ วิธีการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ เนื่องจากมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นปฏิกิริยาที่สะท้อนออกมาจากความคิด จิตใจและอารมณ์ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เมื่อคนเรามีอาการคับข้องใจ หรือขัดแย้งในจิตใจที่ทำให้เกิดภาวะเครียด จะแสดงออกมาในลักษณะของอาการสู้หรือหนี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่คนอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ และสามารถบันทึกพฤติกรรมนั้นได้ แบบประเมินพฤติกรรมนี้ต่อมาถูกพัฒนาและนำมาใช้ในการประเมินภาวะจิตสังคมของผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางจิต ได้มีผู้สร้างแบบบันทึกเพื่อสังเกตพฤติกรรมที่มีผลมาจากภาวะเครียด และได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อประเมินภาวะเครียดในชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานโดยประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น แบบสังเกตพฤติกรรมของ Graham and Conley (1971) เป็นต้น

3. การประเมินโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ผู้ถูกประเมินตอบด้วยตนเอง (Self-Report Measure of Stress) เป็นการประเมิน หรือวัดภาวะเครียดที่เป็นความรู้สึกของตนเองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันที่คนคนนั้นสามารถรับรู้หรือบอกได้ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ตอบตามความรู้สึกของตนเอง แล้วจึงมารวบรวมประเมินระดับของความเครียด แบบสอบถามหรือแบบ

วัดดังกล่าวนี้ ได้มีผู้สร้างขึ้นมาใช้อยู่หลายประเภทด้วยกัน เช่น The Cornell Medical Index Health Questionnaire (CMI), Health Opinion Survey (HOS) เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยใช้แบบวัดความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต จำนวน 20 ข้อ ซึ่งพัฒนาโดยนายแพทย์สุวรรณ มหัตนรินทร์กุล และคณะ (2540) เป็นเครื่องมือวัดระดับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก เนื่องจากเห็นว่าคำถามอ่านเข้าใจง่าย อีกทั้งเนื้อหาที่ประเมินมีความครอบคลุมผลกระทบที่เกิดจากความเครียดทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมและความเครียด

สุดฤทัย เตชะไตรภพ (2541) ศึกษาผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 238 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ มีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมและความเครียด คือ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียด และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

กนกกาญจน์ นุปผาชาติ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี จำนวน 260 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง และความเครียดของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริการผู้ป่วย และงานการพยาบาล ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลต่อการสนับสนุนทางสังคม คือ สถานภาพสมรส กลุ่มงานบริการผู้ป่วย และงานการพยาบาล ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพที่มีผลต่อความเครียด คือ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริการ และงานการพยาบาล ความ

พึงพอใจในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ปัจจัยด้านตัวงาน เพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคม อายุ และกลุ่มงานบริการผู้ป่วย สามารถร่วมทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 29.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

พุททชาติ กลับดี (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 123 คน พบว่า วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความเครียดในการทำงาน และระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงานกับการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวอยู่ในระดับสูง วิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีจำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงาน โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านความอดทนและด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และพบว่าการสนับสนุนทางสังคม โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านทรัพยากร และด้านสติปัญญา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคม โดยรวม และด้านสติปัญญา รวมถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านการควบคุมสามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 37.6

Thomas and Ganster (1995) ศึกษาผลกระทบของการให้การสนับสนุนเกี่ยวกับครอบครัวขององค์กรที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการด้านดูแลสุขภาพ ที่มีสมาชิกครอบครัวอาศัยอยู่ในบ้านด้วยอย่างน้อย 1 คน จำนวน

398 คน ผลการศึกษา พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา มีส่วนช่วยในการลดความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวลง

Piferi and Lawler (2006) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายทางสังคม และสุขภาพร่างกาย โดยเน้นไปที่ประโยชน์ของการได้รับการสนับสนุนของสังคม และผลของการละเลยต่อการช่วยเหลือผู้อื่น โดยมีการบันทึกความดันโลหิต และอัตราการเต้นของหัวใจทุก 30 นาทีในเวลากลางวัน และทุก 60 นาทีในเวลากลางคืน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยทางตอนใต้ของอเมริกาในระดับปริญญาตรีจำนวน 96 คน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะป่วยและมีความดันโลหิตมากกว่าคนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม และพบว่าการบีบตัวของเส้นเลือดและความดันโลหิตมีความสัมพันธ์กับการให้การสนับสนุนทางสังคม เมื่อทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มการให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้อื่นจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมกลับมา มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมาก มีการนับถือตนเองมาก หดหู่ น้อย และมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มจะให้การสนับสนุนทางสังคมน้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและความเครียด

Day (1996) ศึกษาความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวโดยใช้มุมมองของความขัดแย้งระหว่างบทบาท โดยทำการศึกษาความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวใน 2 รูปแบบ คือ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับการเป็นคู่สมรส และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับการเป็นผู้ปกครอง กับแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวซึ่งได้แก่ เวลา ความตึงเครียด และพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับบทบาท กลุ่มตัวอย่างเป็นคู่สมรส จำนวน 165 คู่ ผลการศึกษาพบว่า เวลาและความตึงเครียดมีความสัมพันธ์โดยตรงกับรูปแบบความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบทางอ้อมกับภาวะผูกพันในบทบาท และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับการเป็นคู่สมรส และพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกันมีความสัมพันธ์กับการควบคุมตนเอง มีผลกระทบทางอ้อมกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับการเป็นคู่สมรส

Stoeva *et al.* (2002) ได้ศึกษาว่าอารมณ์ทางลบส่งอิทธิพลต่อความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว 2 แบบคือ ความขัดแย้งแบบงานขัดแย้งครอบครัว และแบบครอบครัวขัดแย้ง

งาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริการสังคมของรัฐ จำนวน 148 คนผลพบว่า อารมณ์ทางลบส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความขัดแย้งแบบงานขัดแย้งครอบครัวผ่านทางความเครียดในงาน และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อความขัดแย้งแบบครอบครัวขัดแย้งงาน โดยผ่านทางความเครียดในครอบครัว นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในครอบครัวกับความขัดแย้งแบบครอบครัวขัดแย้งงานมีชัดเจนมากขึ้นในกลุ่มบุคคลที่มีระดับอารมณ์ความรู้สึกในทางลบ เช่น ความเครียด ความกระวนกระวายใจ ความโกรธสูง

Major *et al.* (2002) ได้พัฒนาและทดสอบ โมเดลที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่สามารถทำนาย จำนวนเวลาในการทำงานและแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงาน ภาวะที่งานขัดแย้งครอบครัว และ ความเครียดทางจิต จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 513 คน จากบริษัทแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่าภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับงานและภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับ เวลาที่ใช้ไปกับการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้จำนวนเวลาที่ใช้ไปการทำงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะงานขัดแย้งครอบครัว และงานขัดแย้งครอบครัวนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Scott *et al.* (2003) ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว โดย ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างกับอัตราการออกจากงานของคนงานในโรงงาน ซึ่งกลุ่ม ตัวอย่างมีจำนวน 432 คน ผลพบว่า ความสับสนในบทบาทการทำงาน รวมถึงภาระงานที่มีมากเกินไป รวมถึงความเครียดจากการทำงานเป็นตัวทำนายความขัดแย้งที่งานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ในขณะที่เดียวกันการระแวงหรือความวิตกกังวลต่อครอบครัวก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ ครอบครัวยที่เข้าไปขัดขวางงานและความเครียด นอกจากนี้ยังพบว่า ความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานสามารถพยากรณ์อัตราการออกจากงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

จตุพร ขันควร (2540) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดระดับปกติ ปัจจัย ส่วนบุคคลด้านอายุงาน และปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด พนักงาน

หญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุ และอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีปัจจัยทางครอบครัวต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกัน มีผลของความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .001 และ .05 ตามลำดับ

ศิริมาศ อเต็นต้า (2541) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 357 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระดับชั้น และปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความเครียดทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระดับชั้น ส่วนความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงาน และความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ

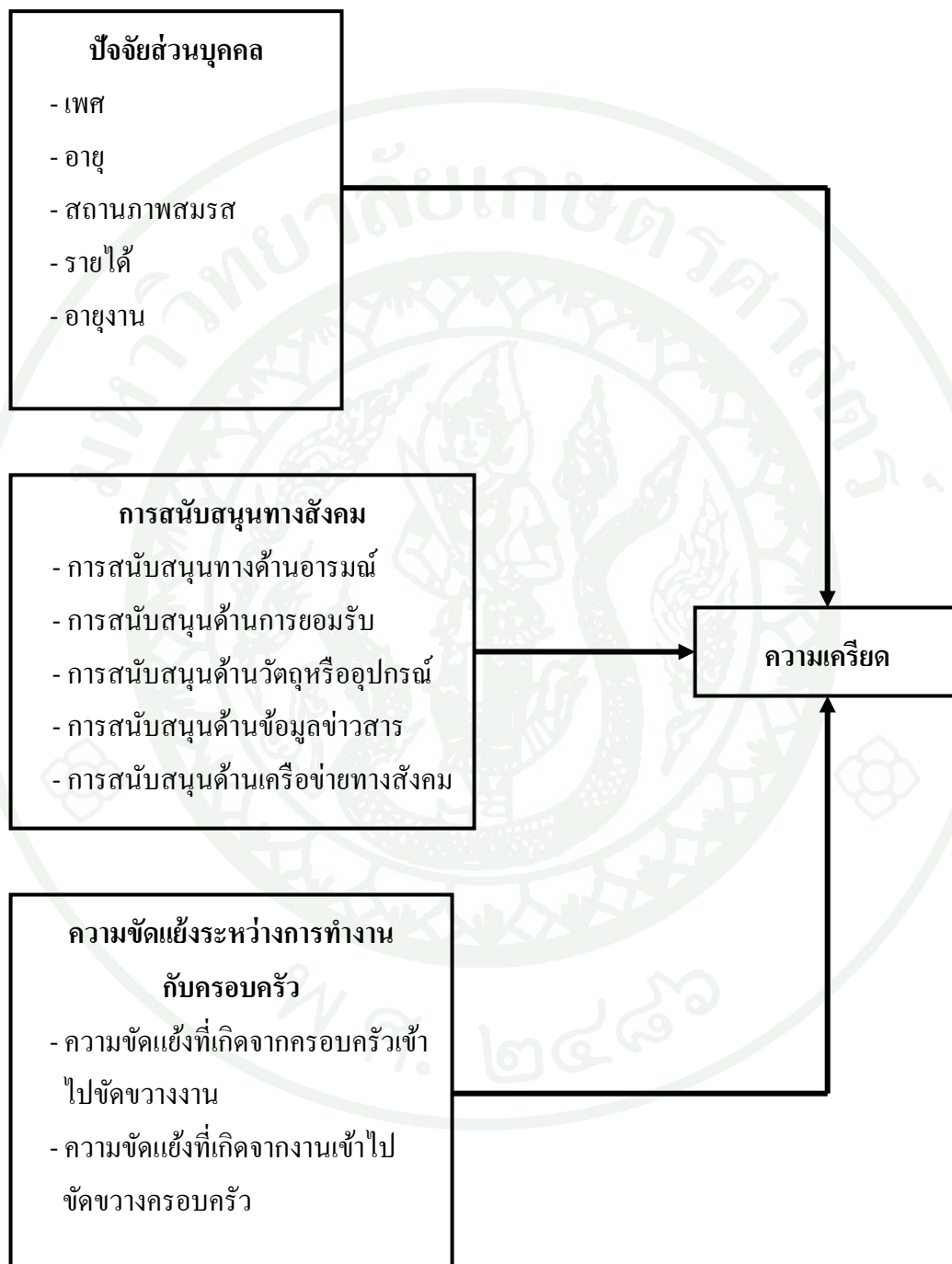
เจมมิกา เมฆสอน (2549) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายจัดการธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน การทำงานของพนักงานฝ่ายจัดการธนบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ประชากรในการศึกษาได้แก่พนักงานฝ่ายจัดการธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) จำนวน 255 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายจัดการธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) เพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย พนักงานที่มีอายุน้อย มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากพนักงานที่มีอายุงานน้อยมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ระดับชั้นเงินเดือนที่ต่างกันมีความเครียดที่ต่างกัน โดยระดับชั้น 3-4 ซึ่งเป็นระดับกลาง มีความเครียดมากกว่าระดับชั้นน้อยกว่าและสูงกว่า ส่วนงานที่ต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าพนักงานฝ่ายจัดการธนบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับ ปานกลาง ในด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและ

ความก้าวหน้าในอาชีพและด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ ส่วนด้านสัมพันธภาพมีความเครียดในระดับน้อย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น งานวิจัยของจตุพร ชัยนคร (2540) กิรีมาส อเต็นต้า (2541) สุทธทัย เตชะไตรภพ (2541) กนกกาญจน์ บุปผาชาติ (2548) เขมมิกา เมฆสอน (2549) และพุทธรชาติ กลีบดี (2551) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงานของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน อีกทั้งในงานวิจัยดังกล่าวยังแสดงหลักฐานว่าสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) และ Piferi and Lawler (2006) โดยพบว่าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงจากองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ก็จะช่วยทำให้ความเครียดในการทำงานลดต่ำลง

นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Thomas and Ganster (1995) Day (1996) Stoeva *et al.* (2002) Major *et al.* (2002) และ Scott *et al.* (2003) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวและความเครียดของบุคคล โดยมีผลสรุปว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวคิดในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

1.1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

1.2 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

1.3 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

1.4 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

1.5 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

2. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

2.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

2.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

2.3 การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

2.4 การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

2.5 การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

3. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

3.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

3.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

4. การสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ถึงความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก โดยผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยพนักงานในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง จำนวนทั้งสิ้น 320 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303) (ดูภาคผนวก ง) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับได้ว่ามีเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษา ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากพนักงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยพนักงานในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยองเพื่อใช้คัดเลือกเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณตามสูตร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนของภาคธุรกิจทั้ง 3 ศูนย์ ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ศูนย์	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ชลบุรี	108	59
พัทยา	141	77
ระยอง	72	39
รวม	320	175

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำบัญชีรายชื่อพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยพนักงานในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง มาจับสลากและแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อที่จับได้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อยุ่ งาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Caltabiano *et al.* (2002) ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน คือ การสนับสนุน

ทางสังคม ด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านการยอมรับ การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครือข่ายองค์กรทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและลบ มีข้อคำถามจำนวน 47 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จากการศึกษาได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในหน่วยงาน จากเป็นจริงน้อยที่สุด จนถึงเป็นจริงมากที่สุด โดยแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การสนับสนุนด้านอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-10 มีข้อคำถามในทางบวก 9 ข้อ คือข้อที่ 1 - 5, 7 - 10 และมีข้อคำถามในทางลบ 1 ข้อ คือ ข้อที่ 6

2.2 การสนับสนุนด้านการยอมรับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11-20 มีข้อคำถามในทางบวก 7 ข้อ คือข้อที่ 11, 14 - 15, 17 - 20 และมีข้อคำถามในทางลบ 3 ข้อ คือ ข้อที่ 12 - 13, 16

2.3 การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21 -28 มีข้อคำถามในทางบวก 7 ข้อ คือข้อที่ 21 - 25, 27 - 28 และมีข้อคำถามในทางลบ 1 ข้อ คือข้อที่ 26

2.4 การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 29 – 37 มีข้อคำถามในทางบวก 6 ข้อ คือข้อที่ 29 - 31, 34 - 36 และมีข้อคำถามในทางลบ 3 ข้อ คือข้อที่ 32 - 33, 37

2.5 การสนับสนุนด้านเครือข่ายทางสังคม ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 38 – 47 มีข้อคำถามในทางบวก 10 ข้อ คือข้อที่ 38 - 47

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว คือความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ตามแนวความคิดของ Wiley (1987) และ Netemeyer *et al.* (1996) เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ จากเป็นจริงน้อยที่สุด จนถึงเป็นจริงมากที่สุด เป็นข้อคำถามในเชิงบวกทั้งหมด จำนวน 24 ข้อ ได้แก่

ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – 12

ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13 – 24

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต ซึ่งพัฒนาโดย สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุลและคณะ (2545) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการขออนุญาตเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้ในการวัดภาวะความเครียดของบุคคล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ รู้สึกเครียดน้อยที่สุด จนถึงรู้สึกเครียดมากที่สุดจำนวน 20 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีเกณฑ์การให้คะแนน และแปลผลคะแนน ดังนี้

1. แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมนั้นประกอบด้วยข้อคำถามในทางบวกและข้อคำถามในทางลบ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

ข้อคำถามในทางบวก ซึ่งแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในเชิงบวก ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เป็นจริงมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เป็นจริงมาก	ให้	4	คะแนน
เป็นจริงปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เป็นจริงน้อย	ให้	2	คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อคำถามในทางลบ ซึ่งแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในเชิงลบ ให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

เป็นจริงมากที่สุด	ให้	1	คะแนน
เป็นจริงมาก	ให้	2	คะแนน

เป็นจริงปานกลาง	ให้	3 คะแนน
เป็นจริงน้อย	ให้	4 คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้	5 คะแนน

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 47 ข้อสามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานโดยรวม ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{235 - 47}{3} = 62.67$$

สามารถแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมได้ ดังนี้

คะแนน 172.36 – 235.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับสูง

คะแนน 109.68 – 172.35 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 47.00 – 109.67 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ สามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านอารมณ์ ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{50 - 10}{3} = 13.33$$

สามารถแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ได้ดังนี้

คะแนน 36.68 – 50.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์อยู่ในระดับสูง

คะแนน 23.34 – 36.67 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 10.00 – 23.33 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ สามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านการยอมรับ ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{50 - 10}{3} = 13.33$$

สามารถแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ ได้ดังนี้

คะแนน 36.68 – 50.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับอยู่ในระดับสูง

คะแนน 23.34 – 36.67 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 10.00 – 23.33 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับอยู่ในระดับต่ำ

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 8 ข้อ สามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{40 - 8}{3} = 10.68$$

สามารถแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ได้ดังนี้

คะแนน 29.36 – 40.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์อยู่ในระดับสูง

คะแนน 18.68 – 29.35 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 8.00 – 18.67 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ อยู่ในระดับต่ำ

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 9 ข้อ สามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านข้อมูลข่าวสาร ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{45 - 9}{3} = 12.00$$

สามารถแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร ได้ดังนี้

คะแนน 33.01 – 45.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับสูง

คะแนน 21.01 – 33.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 9.00 – 21.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับต่ำ

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคม ออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันดับจากกรหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ สามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านเครือข่ายทางสังคม ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{50 - 10}{3} = 13.33$$

สามารถแบ่งระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคม ได้ดังนี้

คะแนน 36.68 – 50.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมอยู่ในระดับสูง

คะแนน 23.34 – 36.67 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 10.00 – 23.33 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

2. แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ประกอบด้วยข้อคำถามในทางบวกเท่านั้น โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

เป็นจริงมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
เป็นจริงมาก	ให้	4 คะแนน
เป็นจริงปานกลาง	ให้	3 คะแนน
เป็นจริงน้อย	ให้	2 คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 12 ข้อสามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{60 - 12}{3} = 16.00$$

สามารถแบ่งระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ได้ดังนี้

คะแนน 44.01 – 60.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานอยู่ในระดับสูง

คะแนน 28.01 – 44.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 12.00 - 28.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานอยู่ในระดับต่ำ

ในการพิจารณาระดับคะแนนจากแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหาพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 12-13) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวซึ่งมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 12 ข้อสามารถนำมาพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ โดยกำหนดระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ได้ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{60 - 12}{3} = 16.00$$

สามารถแบ่งระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ได้ดังนี้

คะแนน 44.01 – 60.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวอยู่ในระดับสูง

คะแนน 28.01 – 44.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 12.00 – 28.00 หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ

3. แบบสอบถามความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต ซึ่งพัฒนาโดย สุวัฒน์ มหัตถินันต์กุล และคณะ (2545) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

รู้สึกเครียดมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
รู้สึกเครียดมาก	ให้	4	คะแนน
รู้สึกเครียดปานกลาง	ให้	3	คะแนน
รู้สึกเครียดน้อย	ให้	2	คะแนน
รู้สึกเครียดน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
ไม่ตอบ	ให้	0	คะแนน

การแปลผล แบ่งระดับความเครียดจากคะแนนรวมที่ได้ เป็น 4 ระดับตามเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต ซึ่งพัฒนาโดย สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ (2545) ดังนี้

คะแนน 0.00 – 23.00 หมายถึง พนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ (Mild Stress) โดยพนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำไม่เครียด นั่นคือมีความเครียดขนาดน้อยๆ เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน หรืออาจจะมีความเครียดในระดับสูง แต่สามารถปรับตัวให้หายไปได้โดยอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการใช้พลังงานเพียงเล็กน้อย ถือว่าเป็นระดับความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำรงชีวิต และร่างกายอยู่ในภาวะผ่อนคลาย

คะแนน 24.00 – 41.00 หมายถึง พนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Moderate Stress) โดยพนักงานมีความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่บุคคลรับรู้ว่าคุกคามจนร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการคุกคามนั้น ถือว่าเป็นระดับความเครียดในเกณฑ์ปกติทั่วไป เป็นระดับที่จะทำให้คนเกิดการกระตือรือร้นมากขึ้น

คะแนน 42.00 – 61.00 หมายถึง พนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Height Stress) โดยเป็นระดับที่พนักงานได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย ซึ่งหากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

คะแนน 62 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูงถึงรุนแรง (Severe Stress) โดยเป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมี

ความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแง ความคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่างๆ ตามมาได้ง่าย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามที่ข้อคำถามให้เติมข้อความและแบบตรวจรายการ (Check List) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน และสร้างเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ในส่วนของแบบสอบถามตัวแปรต่างๆ

3. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อคำถามที่สร้างขึ้นกับแบบสอบถามที่จะศึกษา โดยได้รับการตรวจทานแก้ไขและแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

4. การทดลองใช้แบบสอบถามได้ทดลองใช้กับพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาสหุทธสาคร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อจากการวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมรายด้าน (Item-Total Correlation) ตามสูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และหาความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถาม (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้

4.1 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และเมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

4.1.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์	เท่ากับ	.90
4.1.2 การสนับสนุนด้านการยอมรับ	เท่ากับ	.88

4.1.3 การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์	เท่ากับ	.81
4.1.4 การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร	เท่ากับ	.74
4.1.5 การสนับสนุนด้านเครือข่ายองค์การทางสังคม	เท่ากับ	.94

4.2 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 และเมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

4.2.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน	เท่ากับ	.93
4.2.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว	เท่ากับ	.92
4.3 แบบสอบถามความเครียดสวนปรุง มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ		.86

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละขั้นตอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และการอำนวยความสะดวกในการศึกษาวิจัยต่อผู้จัดการกลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย และขอรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถาม มอบให้เจ้าหน้าที่ของธนาคาร เพื่อแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ช่วงระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม – 15 ธันวาคม 2551
4. ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 220 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา พบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 175 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปคิดคะแนนและทำการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.)
2. t – test ใช้ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรที่มี 2 ตัวด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร
3. F – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé
4. ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระต่อกัน โดยการใช้สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผลได้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

\bar{X}	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	=	ค่า t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
F	=	ค่า F-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{Adj}	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ได้รับการปรับแก้แล้ว
SE. b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
Constant	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน

ตอนที่ 2 ระดับการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงาน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของชนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 175)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	49.70
หญิง	88	50.30
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	72	41.10
31 – 40 ปี	52	29.70
มากกว่า 40 ปี	51	29.20
อายุเฉลี่ย 34.89 ปี	อายุต่ำสุด 22 ปี	อายุสูงสุด 51 ปี
สถานภาพสมรส		
โสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	91	52.00
แต่งงาน	84	48.00
รายได้		
ต่ำกว่า 15,001 บาท	66	37.70
15,001 – 25,000 บาท	55	31.40
มากกว่า 25,000 บาท	54	30.90
รายได้เฉลี่ย 22,048.16 บาท / เดือน	ต่ำสุด 11,000 บาท/เดือน	สูงสุด 70,000 บาท / เดือน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 175)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	72	41.10
5 ปี – 15 ปี	50	28.60
มากกว่า 15 ปี	53	30.30
อายุงานเฉลี่ย 10 ปี 7 เดือน	อายุงานต่ำสุด 2 เดือน	อายุงานสูงสุด 49 ปี

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 175 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงาน มีจำนวนและร้อยละดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ทำการศึกษาคือเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 และเป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30

อายุ พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ทำการศึกษาคือมีอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่ มีสภาพภาพโสด และ หย่าร้าง/ หม้ายหรือแยกกันอยู่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และสมรสแล้ว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

รายได้ พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 และมีรายได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90

อายุงาน พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมาคือมีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และอายุการทำงานระหว่าง 5 ปี – 15 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60

ตอนที่ 2 ระดับการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวของพนักงานธนาคาร

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	158.90	25.02	ปานกลาง
ด้านอารมณ์	33.25	6.35	ปานกลาง
ด้านการยอมรับ	33.49	5.43	ปานกลาง
ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์	27.23	5.92	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	29.83	4.70	ปานกลาง
ด้านเครือข่ายทางสังคม	34.09	6.78	ปานกลาง
ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว			
ด้านครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน	29.78	8.32	ปานกลาง
ด้านงานเข้าขัดขวางครอบครัว	33.09	8.85	ปานกลาง
ความเครียด	55.01	14.43	สูง

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 158.90 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้าน วัตถุหรือ

อุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.25, 33.49, 27.23, 29.83 และ 34.09 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 29.78 และ 33.09 ตามลำดับ

ด้านความเครียด พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเครียดอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมเท่ากับ 55.01

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน โดยแยกออกเป็นหัวข้อย่อย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามเพศ

(n = 175)

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t
ชาย	87	56.39	13.378	1.260
หญิง	88	53.65	15.350	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามเพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานเพศชายมีความเครียดมากกว่าพนักงานเพศหญิง (\bar{X} = 56.39 และ 53.65 ตามลำดับ)

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความเครียด				
ระหว่างกลุ่ม	2	2336.891	1168.445	5.932**
ภายในกลุ่ม	172	33881.086	196.983	
รวม	174	36217.977		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อต้องการทราบว่ากลุ่มอายุใดมีความเครียดแตกต่างกันจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ		
		ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 31 ปี	59.38	-	7.14*	7.69*
31 – 40 ปี	52.23		-	-
มากกว่า 40 ปี	51.69			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี (\bar{X} = 59.38, 52.23 และ 51.69 ตามลำดับ)

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	t
โสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	91	59.19	13.870	4.168**
สมรส	84	50.49	13.709	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ($\bar{X} = 59.19$ และ 50.49 ตามลำดับ)

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความเครียด				
ระหว่างกลุ่ม	2	1547.144	773.572	3.838*
ภายในกลุ่ม	172	34670.833	201.575	
รวม	174	36217.977		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อต้องการทราบว่ากลุ่มรายได้ใดมีความเครียดแตกต่างกันจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มรายได้เป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé

รายได้ (บาท)	ค่าเฉลี่ย	รายได้ (บาท)		
		ต่ำกว่า 15,001 บาท	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ต่ำกว่า 15,001 บาท	58.45	-	-	7.18*
15,001 – 25,000 บาท	54.55		-	-
มากกว่า 25,000 บาท	51.28			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ($\bar{X} = 58.45$ และ 51.28 ตามลำดับ)

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ความเครียด				
ระหว่างกลุ่ม	2	683.241	683.241	3.372*
ภายในกลุ่ม	172	202.625	202.625	
รวม	174	36,217.977		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อต้องการทราบว่ากลุ่มอายุงานใดมีความเครียดแตกต่างกันจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มอายุงานเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	อายุงาน		
		ต่ำกว่า 5 ปี	5 ปี - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	58.01	-	-	6.66*
5 ปี - 15 ปี	54.56		-	-
มากกว่า 15 ปี	51.36			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี ($\bar{X} = 58.01$ และ 51.36 ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

(n = 175)

การสนับสนุนทางสังคม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความเครียด (r)
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	-.273**
- การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์	-.206**
- การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ	-.277**
- การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์	-.238**
- การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร	-.278**
- การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคม	-.208**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก พบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.273$)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสนับสนุนทางสังคมรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคม ($r = -.206, -.277, -.238, -.278$ และ $-.208$ ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

(n = 175)

ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความเครียด (r)
- ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน	.458**
- ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว	.457**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก พบว่าความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวาง ครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย

จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .458$ และ $.457$ ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 4 การสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

SSA	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์
SSB	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ
SSC	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านด้านวัตถุหรืออุปกรณ์
SSD	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร
SSE	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมในรูปแบบต่างๆ
CFA	แทน	ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน
CFB	แทน	ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

2. ตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อดูว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 86)

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

(n = 175)

ตัวแปร	SSA	SSB	SSC	SSD	SSE	CFA	CFB
SSA	-	.671**	.697**	.736**	.619**	-.101	-.143
SSB		-	.730**	.794**	.690**	-.171*	-.211**
SSC			-	.645**	.662**	-.136	-.159*
SSD				-	.680**	-.200**	-.193*
SSE					-	-.123	-.143
CFA						-	.622**
CFB							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตาม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน .80 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต่อไปได้

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงาน
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ด้วยการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

(n = 175)

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t
ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว				
ที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน	.472	.143	.272	3.299**
ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว				
ที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว	.408	.136	.250	3.009**
การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ	-.472	.176	-.178	-2.689**
ค่าคงที่ (Constant) = 43.264				
R = .537 R ² = .288 R ² _{Adj} = .276 Overall F = 23.090				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเป็นตัวพยากรณ์ และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเป็นตัวแปรตาม พบว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคาร ได้ร้อยละ 27.6 (R²_{Adj} = .276) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .288 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุดคือ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน (Beta = .272) ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว (Beta = .250) และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ (Beta = -.178) ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกมาจัดเป็นสมการ จะสามารถอธิบายสมการได้ดังนี้

1. สมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ

$$\text{จากสูตร} \quad y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$y'_{\text{ความเครียด}} = 43.264 + .472 (\text{ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน}) + .408 (\text{ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว}) - .472 (\text{การสนับสนุนทางสังคมด้านยอมรับ})$$

2. สมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\text{จากสูตร} \quad Z' = \beta_1Z_1 + \beta_2Z_2 + \dots + \beta_kZ_k$$

สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$Z'_{\text{ความเครียด}} = .272 (\text{ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน}) + .250 (\text{ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว}) - .176 (\text{การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ})$$

จากสมการที่ 1 ซึ่งเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ สามารถกล่าวได้ว่าหากความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานของพนักงานเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ค่าของความเครียดของพนักงานจะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น .472 หน่วย เมื่อควบคุมให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับให้มีค่าคงที่ และเมื่อความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ค่าของความเครียดของพนักงาน จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น .408 หน่วย เมื่อควบคุมให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับให้มีค่าคงที่ ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคมด้านยอมรับเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ค่าของความเครียดของ

พนักงานจะเปลี่ยนแปลงลดลง .472 หน่วย เมื่อควบคุมให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวให้มีค่าคงที่

จากสมการที่ 2 ซึ่งเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปแบบมาตรฐาน สามารถกล่าวได้ว่า หากความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานของพนักงาน เปลี่ยนแปลง 1 หน่วยมาตรฐาน ค่าของความเครียดของพนักงานจะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น .272 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับให้มีค่าคงที่ และเมื่อความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวเปลี่ยนแปลง 1 หน่วยมาตรฐานค่าของความเครียดของพนักงาน จะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น .250 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับให้มีค่าคงที่ ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคมด้านยอมรับเปลี่ยนแปลง 1 หน่วยมาตรฐาน ค่าของความเครียดของพนักงานจะเปลี่ยนแปลงลดลง .176 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวให้มีค่าคงที่

จากสมการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานสูงสุด คือ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน รองลงมา คือ ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ ซึ่งสามารถพยากรณ์ความเครียดของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัยดังนี้

การสนับสนุนทางสังคม

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ได้รับสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 158.90$, S.D. = 25.02) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 33.25$, 33.49, 27.23, 29.83 และ 34.09 ตามลำดับ) อาจเนื่องมาจากลักษณะของธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันสูง ทั้งความเร็ว ความสะดวกสบาย ความสามารถในการให้บริการลูกค้า จึงทำให้ระบบการทำงานของธนาคารนั้นเป็นระบบที่ต้องอาศัยความเร็วที่ตรงตรงถูกต้องในการทำงานสูง ดังนั้นพนักงานทั้งระดับปฏิบัติการ หรือระดับผู้บังคับบัญชาจะมีความรับผิดชอบในงานสูง การให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์อาจไม่สามารถกระทำได้อย่างเต็มที่ หรือแสดงออกได้อย่างชัดเจนเหมือนองค์กรธุรกิจประเภทอื่น และการที่พนักงานที่ว่างจากภาระงานของตน พยายามช่วยเหลือพนักงานคนอื่นๆ เช่น การให้บริการลูกค้า การทำธุรกรรมอื่นๆ ทำให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นมากขึ้น อาจรวมถึงการแสดงความเห็นห่วงเป็นใยในเรื่องต่างๆ ระหว่างผู้บังคับบัญชา พนักงาน และลูกค้า ซึ่งเกิดขึ้นเพียงเป็นครั้งคราวเท่านั้น จึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ในการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับนั้นทางธนาคารจะมีการมอบรางวัลพิเศษแก่พนักงานที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือขึ้นป้ายบุคคลที่เป็นพนักงานดีเด่น รวมถึงมีการชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่า และเพิ่มความมุ่งมั่น ได้ในระดับหนึ่ง การที่พนักงานได้รับรางวัลหรือการชมเชยดังกล่าวในบางครั้งก็เกิดความแข่งขันในการทำงานสูงตามไปด้วย จนประสบปัญหาจากความไม่พึงพอใจ และขาดความร่วมมือ หรือสนับสนุนในการทำงาน หรือขาดการยอมรับเนื่องจากอคติและความคิดในเชิงลบจากเพื่อนร่วมงานจึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ พบว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านนี้พอสมควร แต่ในบางครั้งมักเกิดปัญหาในเรื่องของอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หรือเครื่องนับธนบัตรขัดข้อง ทำให้การ

ทำงานประสบความล่าช้า และขาดประสิทธิภาพ จึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมด้านวัสดุหรืออุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารนั้นพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน การบริการ หรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร แต่ในบางครั้งจำนวนของข้อมูลมีมากจนทำให้พนักงานไม่สามารถจดจำได้หมด ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นมากนัก แต่ก็ได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หรือพนักงานที่มีความอาวุโสหรือความเชี่ยวชาญกว่าในการให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลที่จำเป็นจึงทำให้การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมนั้น ทางธนาคารมีความพยายามที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกในการทำงานในรูปแบบของครอบครัว มีการเอาใจใส่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน รวมถึงการมีการสร้างความรู้สึกร่วม หรือค่านิยมแก่พนักงานในการมีส่วนร่วมจากการจัดการประชุมในการพัฒนาการทำงาน หรือโครงการที่สำคัญอื่นๆ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ จากการศึกษาความชัดเจน หรือยังมีข้อจำกัดบางประการในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผลการวิจัย พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับสนับสนุนทางสังคมโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกมีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 62.86$, S.D. = 15.46) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมีความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 29.78$ และ 33.09 ตามลำดับ) ในส่วนของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน พบว่าจากการที่เศรษฐกิจปัจจุบันมีความผันผวนไม่แน่นอนสูงทำให้ค่าครองชีพมีระดับสูงขึ้น จากผลดังกล่าวทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์พิเศษ รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพที่ตนเองจะได้รับเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้ตนเองมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวันและสามารถจุนเจือครอบครัวได้อย่างเพียงพอ มีภาระที่ต้องดูแลครอบครัวทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่ ซึ่งบางครั้งทำให้พนักงานมีความจำเป็นต้องเร่งรีบทำงานมากขึ้นเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายจนอาจเกิดความผิดพลาดได้บ้าง แม้ว่าจะเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้งนักเนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ต้องมีความถูกต้องเที่ยงตรง เช่น การขาดการระมัดระวังในการตรวจสอบธนบัตรปลอม การลืมลงตราเอกสาร เป็นต้น ซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็น

ความวิตกกังวล มีความกดดันในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ไม่สอดคล้องกัน หรือเกิดความไม่สมดุลอันนำไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิต และการรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการทำงานและครอบครัวอันนำไปสู่ความขัดแย้ง และรบกวนการทำงาน จึงทำให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงพันธกิจของธนาคารบางส่วนคือ เข้าใจและนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการและความมุ่งหวังของลูกค้า พนักงานจำเป็นต้องมีความตั้งใจ และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งงานที่ทำส่วนใหญ่เป็นงานที่เกิดขึ้นวันต่อวัน เมื่อได้รับมอบหมายจะต้องทำให้เสร็จเรียบร้อยภายในวันเดียวจึงไม่ค่อยมีภาระงานให้พนักงานต้องนำกลับไปทำต่อภายหลังเวลางานปกติ นอกจากภาระงานหลักในเวลาแล้ว พนักงานจะต้องพยายามทำยอดเงินฝาก หรือกองทุนในแต่ละเดือนของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ทางสาขา หรือทางธนาคารได้กำหนดไว้ ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวล หรือความเครียดและใช้เวลาส่วนหนึ่งของตนเดินทางไปติดต่อลูกค้านอกเวลางานซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นตัวอย่างของความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว แต่ในบางครั้งพนักงานก็ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา จึงช่วยผ่อนคลายความกังวล หรือความเครียดไปได้ในระดับหนึ่ง จึงทำให้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง

ความเครียด

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีความเครียดอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมเท่ากับ 55.01 (S.D. = 14.43) โดยจากที่ได้กล่าวไปในเบื้องต้นแล้วว่าลักษณะงานของพนักงานธนาคารโดยทั่วไป เป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบ มีความถูกต้องเที่ยงตรง ความแม่นยำในการทำงานค่อนข้างสูง และเนื้องานที่ปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าซึ่งพนักงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหลากหลายประเภท และมีการทำงานที่ต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานอยู่บ่อยครั้ง การได้รับความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนทางสังคมในด้านต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อาจช่วยลดความเครียดในระหว่างการปฏิบัติงานลงได้ หรือช่วยบรรเทาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น และจากการศึกษาเกี่ยวกับระดับของการสนับสนุนทางสังคม พบว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งแม้ว่าจะช่วยบรรเทาสภาวะความเครียดของพนักงานไปได้ส่วนหนึ่ง แต่จากความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน

ของพนักงานเพื่อให้การทำงานที่มีปริมาณมาก และได้ตรงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงานอย่างต่อเนื่องส่งผลให้พนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Terry and John (2006) กล่าวว่า ในลักษณะการทำงานที่มีความต่อเนื่องยาวนาน มักก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า ความกดดัน และความเครียดค่อนข้างมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Bashir (2007) ที่กล่าวว่าเมื่อองค์การขาดการปรับระบบการทำงานและปริมาณงานให้มีความสมดุลกับปริมาณบุคลากร และเวลา หรือไม่ให้การสนับสนุนต่างๆ ทั้งในด้านการสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนด้านค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่างๆ แล้วพนักงานก็อาจเกิดความเหนื่อยล้า และความเครียดจากการทำงานอย่างมากได้

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือการดำรงตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานจะพิจารณาจากความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง จึงทำให้เพศชายและเพศหญิงมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ดังที่ Corinna (2010) กล่าวว่า บทบาทของของเพศหญิงและเพศชายมีความเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้เพศชายและเพศหญิงมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Daryn (2000) ที่เห็นว่าในปัจจุบันนี้ แม้ว่าเพศชายและเพศหญิงจะมีวิธีการรับมือกับความเครียดแตกต่างกัน โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นสูงกว่าเพศหญิงแต่ขณะเดียวกันเพศหญิงก็มีแนวโน้มที่จะรับมือกับความเครียดด้วยความสุขุมรอบคอบมากกว่า แต่เมื่อพิจารณาถึงระดับปริมาณความเครียดระหว่างเพศชายและเพศหญิงแล้วพบว่าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี เนื่องจากพนักงานที่ยังมีอายุต่ำกว่า 31 ปี ยังแสวงหาความมั่นคงในชีวิต จึงมีความมุ่งมั่นในการทำงานสูง นอกจากนี้พนักงานที่ยังมีอายุต่ำกว่า 31 ปี จะเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานในหน่วยงานใหม่ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบของการทำงานใหม่ วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่ได้รับ เช่น การให้บริการลูกค้า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารแก่ลูกค้า จึงทำให้พนักงานที่ยังมีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ คีรีมาส อเต็นต้า (2541) ที่พบว่าพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพเป็นโสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่มีความเครียดแตกต่างกับพนักงานที่สมรสแล้ว เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และหย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่แต่งงานมีครอบครัว เนื่องจากพนักงานที่แต่งงานแล้วนั้นอาจจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์จากคู่สมรส หรือบุตร และมีความมั่นคงในชีวิตสูง ขณะเดียวกันพนักงานที่มีสถานภาพโสดนั้นมักพบว่าเมื่อเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันนั้นจะต้องเผชิญเพียงลำพัง และไม่สามารถที่จะปรึกษาหรือแบ่งปันความเครียดของตนร่วมกับผู้อื่นได้ และยังมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในชีวิต และการแสวงหาชีวิตครอบครัว ทำให้ในบางครั้งมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cunningham and Knoester (2007) และเขมมิกา เมฆสอน

(2549) ที่พบว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสด เป็นหม้ายหรือหย่าร้างมักพบปัญหาด้านการปรับตัว และวิตกกังวลสูงจึงทำให้มีความเครียดสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคม ทางด้านอารมณ์น้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท โดยจะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำว่ามีแนวโน้มมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า เนื่องจากบุคคลที่มีรายได้สูงมีลักษณะการทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถ ไม่ฝืนทำงานหนักเกินกว่าที่ตนเองจะรับไหวเนื่องจากมีรายได้เพียงพอในการดำรงชีพสามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยมากกว่า ส่งผลให้มีความวิตกกังวลและความเครียดอยู่ในระดับเหมาะสม ต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่ำซึ่งส่วนมากเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ มีอายุงานที่ยังไม่มากนัก ต้องรับผิดชอบงานส่วนใหญ่ในลักษณะของงานการให้บริการและดำเนินการเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินซึ่งต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วน และความรู้สึกที่ตึงเครียดจึงมีโอกาสที่จะเกิดความเครียดสะสมได้ง่าย ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพในอัตราที่สูงขึ้น อาจทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลจากรายได้และการดำรงชีพ ควบคู่ไปกับการทำงานส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้ต่ำมีความวิตกกังวลสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริมาศ อเต็นต้า (2541) ที่พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่ง Clare (2002) ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า มีแนวโน้มมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้สูงกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้สูงกว่านั้นจะมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีพสูงกว่า และโดยทั่วไปลักษณะงานของพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า มักเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดสะสมได้น้อยกว่า เนื่องจากมักเป็นงานเกี่ยวกับการวางแผน สั่งการ ควบคุมหรือประสานงาน ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่ำมักมีลักษณะงานเกี่ยวกับการให้บริการ และการต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง และเป็นงานที่เสี่ยงต่อความผิดพลาดได้ง่าย จึงเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดสะสมได้มากกว่า

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5 ปี – 15 ปี และมากกว่า 15 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่ามักจะมีตำแหน่งงานที่สูงกว่า ส่งผลให้ลักษณะของงานที่รับผิดชอบมีความแตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งพนักงานที่มีอายุงานน้อยมักเป็นพนักงานสาขาในระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่ทั่วไปในการให้บริการ และแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ แก่ลูกค้า เป็นงานทั่วไปที่ต้องทำซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง (Routine Job) ขาดอำนาจในการตัดสินใจหรือขาดอิสระในการทำงานในบางครั้งเนื่องจากงานส่วนใหญ่ต้องได้รับการเห็นชอบและส่งต่อไปยังพนักงานในระดับสูงกว่า พนักงานมีความกดดัน และรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน และต้องมีความรับผิดชอบสูงจากงานด้านการเงินที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ทำให้เกิดความเครียดสะสมสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ คีร์มาส อเต็นด้า (2541) และเขมมิกา เมฆสอน (2549) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานก็จะมีความเครียดน้อยลงเท่านั้น กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมในรูปแบบของการได้รับความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การดูแลและเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน

ร่วมงาน เช่น มีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการทำงาน พุดคุยสอบถามด้วยความเป็นกันเองทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจ มีความรู้สึกปลอดภัย รู้สึกว่าตนเองได้รับความรัก ความผูกพัน จึงส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ Cohen, *et al.* (2000: 4) ที่เห็นว่าเมื่อบุคคลเกิดความกดดัน เกิดความวิตกกังวล และความเครียด เมื่อได้รับความเห็นอกเห็นใจ ได้รับความรักหรือการเอาใจใส่จากผู้อื่นนั้นจะช่วยให้บุคคลหลุดพ้นจากความกดดัน ความวิตกกังวล และความเครียดนั้นได้ เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองได้รับความปลอดภัยและการเกื้อหนุนทางจิตใจจากบุคคลรอบข้าง ช่วยให้มีกำลังใจเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับผลการวิจัยของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานก็จะมีความเครียดน้อยลงเท่านั้น กล่าวคือเมื่อพนักงานรู้สึกถึงการได้รับการปฏิบัติ หรือรับรู้ถึงการแสดงออกที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานก็จะมีกำลังใจในการทำงาน และเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่รู้สึกเครียดหรือวิตกกังวลจากการที่จะต้องถูกเพ่งเล็งในการทำงานจากบุคคลอื่น และยังรู้สึกว่าตนเองมีความหมายต่อหน่วยงาน พร้อมทั้งจะต่อสู้กับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Bashir (2007) ที่กล่าวว่าโดยธรรมชาติของแต่ละบุคคลแล้วต้องการการยอมรับจากผู้อื่น เพราะจะทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่า ส่งผลให้บุคคลมองตนเองในแง่ดี และมีความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่างๆ สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดต่ำกว่าผู้ที่ขาดความมั่นใจในตนเอง และไม่ได้รับการยอมรับสนับสนุนจากผู้อื่น ซึ่งมักจะประสบความยากลำบากในการทำงานให้สำเร็จ และแนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Terry and John (2006) ที่พบว่าพนักงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน นั้นจะพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูง ช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จ และมีแนวโน้มที่จะมีความวิตกกังวลหรือความเครียดในระดับที่ไม่สูงมากนัก และพนักงานจะมีความสามารถในการรับมือกับความเครียดของตนเองเป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 2.3 การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านวัตถุหรืออุปกรณ์จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานก็จะมีเครียดน้อยลงเท่านั้น เนื่องจากในการทำงานของพนักงานธนาคารนั้นจำเป็นต้องอาศัยวัสดุอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เครื่องเขียน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเลข เครื่องตรวจนับธนบัตรที่มีความสมบูรณ์ หรือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ดังนั้นพนักงานจะมีความเครียดเพิ่มขึ้นเมื่อวัสดุอุปกรณ์ที่ทำงานนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอหรือชำรุด โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ที่พบว่าคนที่บุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร เช่น ได้รับวัสดุและอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ จะช่วยให้มีระดับความเครียดในการทำงานลดต่ำลง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Terry and John (2006) ที่พบว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูงขึ้นจากการที่ขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักเกิดความผิดพลาดในการทำงานสูง

สมมติฐานที่ 2.4 การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานก็จะมีเครียดน้อยลงเท่านั้น โดยในการทำงานธนาคารนั้นพนักงานต้องมีการรับรู้ข้อมูลในปริมาณมาก และต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร หรือเกี่ยวกับธุรกิจการเงินที่มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถให้บริการลูกค้า หรือแนะนำผลิตภัณฑ์ที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร และเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และจากการที่พนักงานต้องจดจำข้อมูลเป็นจำนวนมากนั้น มักก่อให้เกิดความวิตกกังวล และความเครียดอยู่เสมอ ซึ่งเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาได้เข้ามามี

บทบาทในการช่วยเหลือทางด้านคำแนะนำ หรือนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานไปได้อย่างราบรื่น การที่ผู้บังคับบัญชามีการให้คำปรึกษา การให้ผลสะท้อนกลับ (Feedback) แก่พนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยให้พนักงานคลายความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น จากการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ซึ่ง Caltabiano *et al.* (2002) เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมทางด้านข้อมูลข่าวสารนั้นจะช่วยให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยจากการมีข้อมูลในการช่วยในการตัดสินใจในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเพิ่มโอกาสให้บุคคลสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทำให้บุคคลคลายความกังวลใจ และเกิดความภาคภูมิใจตามมา

สมมติฐานที่ 2.5 การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านเครือข่ายทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานก็จะมีความเครียดน้อยลงเท่านั้น เนื่องจากการทำงานจะมีรูปแบบของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้การทำงานมีความหลากหลาย มีการช่วยเหลือกันให้คำแนะนำ ปรึกษา ส่งผลให้การทำงานมีความราบรื่น เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน นอกจากนี้ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ยังร่วมสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานมากยิ่งขึ้น จากการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน จัดตั้งระบบเครือข่ายทางสังคมในที่ทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ช่วยลดความเครียดหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Corinna (2010) ที่กล่าวว่า บุคคลมีความพยายามอย่างมากที่จะเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อความรู้สึกปลอดภัย มั่นคงทางจิตใจ และยังคงกล่าวเสริมว่าในการทำงานในองค์กรต่างๆ นั้นหากมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยอิสระ มีกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงาน พยายามทำให้ที่ทำงานเป็นเสมือนบ้านแห่งที่สองแล้วก็จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย ลดความเครียด หรือความเหนื่อยล้าในขณะทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

สมมติฐานที่ 3.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานจะมีความเครียดมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากกรณีที่พนักงานนำความวิตกกังวลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการการดำเนินชีวิตครอบครัวหรือชีวิตส่วนตัวเข้าไปรบกวนการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง โดยชีวิตครอบครัวในที่นี้ของพนักงานไม่ได้หมายถึงการที่บุคคลใช้ชีวิตร่วมกับคู่สมรสหรือบุตรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการที่บุคคลใช้ชีวิตร่วมกับบุคคลที่มีความสนิทผูกพันในรูปแบบของพ่อแม่ หรือญาติพี่น้องอีกด้วย ดังนั้นพนักงานจึงมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการที่จะต้องหารายได้เพื่อการเลี้ยงดูตนเอง และครอบครัว เกิดปัญหาการแบ่งเวลาจากการทำงานมาสู่ครอบครัว หรือพนักงานต้องทำงานอย่างหนักเกินกว่าระดับที่เหมาะสมเพื่อให้ได้รับผลการประเมินและค่าตอบแทนพิเศษที่เพียงพอต่อการดำรงชีพและจุนเจือครอบครัว จนพนักงานเกิดความเครียด หรือเกิดความเจ็บป่วยทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด และอาจต้องขาดงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของตนเองและธนาคาร ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Day (1996) และ Stoeva *et al.* (2002) ที่พบว่าความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงานนั้นจะก่อให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกลบแก่บุคคล เช่น อารมณ์โกรธ ความกระวนกระวายใจ และเกิดความเครียดขึ้น

สมมติฐานที่ 3.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อ

พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมากขึ้นเท่าใด พบว่าพนักงานจะมีความเครียดมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากภาระหน้าที่ของพนักงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดึงดูลูกค้าเพื่อให้ฝากเงินกับธนาคารหรือซื้อบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของทางธนาคาร เช่น กองทุน หรือสินเชื่อพิเศษ และประกันต่างๆ ให้ได้จำนวนยอดเงิน หรือจำนวนตามที่ทางธนาคารได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งในบางครั้งพนักงานต้องใช้เวลาส่วนตัวในการติดต่อลูกค้าเพิ่มเติม ในบางครั้งอาจต้องทำงานล่วงเวลา หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน รวมทั้งการขาดงาน เพื่อสามารถสะสางงานที่มีปริมาณมากได้สำเร็จตามเป้าหมาย แม้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในระดับหนึ่งก็ตาม ทำให้พนักงานเกิดความท้อแท้ เกิดความเหนื่อยล้า และเกิดความเครียดตามมาจากการที่ตนเองไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้ชีวิตส่วนตัว หรือชีวิตครอบครัวได้อย่างเต็มที่ โดยผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Major *et al.* (2002) และ Scott *et al.* (2003) ที่พบว่าความขัดแย้งที่เกิดจากภาระงานที่มากเกินไปเข้าไปขัดขวางครอบครัวทำให้บุคคลใช้เวลาอยู่กับครอบครัวน้อยลง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนในครอบครัวได้อย่างเต็มที่ ทำให้บุคคลเกิดความสับสนในบทบาทของตนเองในฐานะสมาชิกของครอบครัว และสมาชิกขององค์กร อันนำไปสู่การเกิดความเครียด มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลงและมีอัตราการออกจากงานสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 4 การสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ถึงความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมการยอมรับ และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ถึงความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคาร ได้ร้อยละ 27.6 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความเครียด โดย Corinna (2010) สรุปว่ามีหลักฐานจากงานวิจัยหลายชิ้นที่บุคคลลาออกจากองค์กรเนื่องมาจากความเครียด ความผิดหวังท้อแท้ อันเนื่องมาจากการที่ขาดการยอมรับหรือเห็นคุณค่าของตนเองจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน และจากงานวิจัยของ Terry and John (2006) ที่ยืนยันว่าการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีอิทธิพลอย่างมากต่อความเครียดของ

พนักงาน ซึ่งผู้ที่ขาดการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันด้วย นอกจากนี้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ซึ่ง Stoeva *et al.* (2002) ได้สรุปถึงอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวที่มีต่อความเครียดไว้ว่าการที่บุคคลขาดการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวนั้นจะนำไปสู่ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ เนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งการทำงาน และการดูแลครอบครัวให้เป็นไปอย่างราบรื่นตามที่ตนเองตั้งใจไว้ อันนำไปสู่ความรู้สึกลดต่ำ ตึงเครียดก่อให้เกิดความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งอิทธิพลระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลนั้นก็ได้รับการยืนยันจากงานวิจัยหลายชิ้นในข้างต้นแล้ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคม ระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และระดับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก และความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก และศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วย 3 ศูนย์คือ ศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ต่อจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 175 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อยุงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Calabiano *et al.* (2002) มีข้อความจำนวน 47 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านการยอมรับ การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครือข่ายองค์การทางสังคม เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากเป็นจริงน้อยที่สุด จนถึงเป็นจริงมากที่สุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน เท่ากับ .90, .88, .81, .74 และ .93 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว คือความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ตามแนวความคิดของ Wiley (1987) และ Netemeyer *et al.* (1996) เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากเป็นจริงน้อยที่สุด จนถึงเป็นจริงมากที่สุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน เท่ากับ .93 และ .92 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดสวนปรุงโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต ซึ่งพัฒนาโดยสุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุลและคณะ (2545) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการขออนุญาตเพื่อนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เพื่อใช้ในการวัดภาวะความเครียดของบุคคล เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ รู้สึกเครียดน้อยที่สุดจนถึงรู้สึกเครียดมากที่สุด จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .86

แบบสอบถามทั้งหมดได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยาลัยนิพนธ์ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาสมุทรสาคร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือด้วย

หลังจากทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม ธุรกิจสาขาภาคตะวันออก แล้วได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว ด้วยสถิติ t-test และทำการเปรียบเทียบความแปรปรวน ของตัวแปรหลายตัวโดยใช้สถิติ F-test ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการ วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้แบบ Stepwise เพื่อ ทดสอบผลตามสมมติฐาน โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และ .01

ผลการวิจัย

1. จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยพนักงานในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง จำนวน 175 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 อายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 มีสภาพภาพโสดและหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 และมีอายุ งานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10

2. พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการ สนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 158.90$) และเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคมในรูปแบบต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{X} = 33.25, 33.49, 27.23, 29.83$ และ 34.09 ตามลำดับ)

3. พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกมีความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 29.78$ และ 33.09 ตามลำดับ)

4. พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 55.01$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1.1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานเพศชายมีความเครียดสูงกว่าพนักงานเพศหญิง

1.2 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี ($\bar{X} = 59.38, 52.23$ และ 51.69 ตามลำดับ)

1.3 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

1.4 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า

พนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 15,001 บาท มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท ($\bar{X} = 58.45$ และ 51.28 ตามลำดับ)

1.5 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี ($\bar{X} = 58.01$ และ 51.36 ตามลำดับ)

2. การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.273$ เมื่อพิจารณาการสนับสนุนทางสังคมในรายละเอียด คือ ด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครือข่ายทางสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.206$, $-.277$, $-.238$, $-.278$ และ $-.208$ ตามลำดับ

3. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ในด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $.458$ และ $.457$ ตามลำดับ

4. ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 27.6 ($R^2_{Adj} = .276$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ $.288$

ตารางที่ 17 สรุปผลการวิจัย

✓ หมายถึง ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน ✗ หมายถึง ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1. พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	
1.1 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	✗
1.2 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	✓
1.3 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	✓
1.4 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	✓
1.5 พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	✓
2. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	
2.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	✓
2.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	✓
2.3 การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	✓

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
2.4 การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาค ตะวันออก	✓
2.5 การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาค ตะวันออก	✓
3. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียด ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	
3.1 ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงานมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาค ตะวันออก	✓
3.2 ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาค ตะวันออก	✓
4. การสนับสนุนทางสังคมการยอมรับและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับ ครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ถึงความเครียดของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก	✓

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน สนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพนักงานที่เกิดจากการทำงาน โดยการนำผลวิจัยร่วมเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพบว่าพนักงานเมื่อเริ่มเข้ามาปฏิบัติงานกับหน่วยงานในช่วงแรก จะต้องอาศัยการปรับตัวทั้งให้เข้ากับสถานที่ทำงาน วิธีการทำงานและการเข้าสังคมใหม่ๆ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน การรับมือบหมายงานต่างๆ ก็ต้องการความรับผิดชอบที่สูงตามด้วย อีกทั้งพนักงานอายุยังน้อยประกอปกกับประสบการณ์ในการทำงานที่ยังมีไม่มาก จึงทำให้การปฏิบัติงานอาจไม่เต็มที่ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ หรือการบริการของธนาคารได้สมบูรณ์เท่ากับพนักงานที่ทำงานอยู่ก่อน ส่งผลให้ผลตอบแทนหรือรายได้ยังคงไม่มากนัก ดังนั้นหน่วยงานต้องมีการจัดฝึกอบรม การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และการบริการทางธุรกรรมการเงินในด้านต่างๆ เพิ่มเติมให้กับพนักงาน เช่น การจัดอบรมเรื่องการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็น ถือเป็นส่งเสริมการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในตัวของพนักงานมากขึ้น หรือการให้พนักงานร่วมกันจัดทีมเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางธุรกรรมการเงิน เช่น กองทุน ตราสาร การเปิดบัญชีที่ให้ผลตอบแทนหรือดอกเบี้ยที่น่าสนใจให้กับลูกค้า รวมถึงรูปแบบการบริการที่น่าประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ สถานภาพสมรส หรือ โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ของพนักงานก็ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเช่นกันเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อาจขาดผู้ที่ให้การประคับประคองทางอารมณ์ หรือคอยให้คำปรึกษาแนะนำทำให้มีความเครียดได้ง่าย หรือแม้แตพนักงานที่สมรสและมีครอบครัวแล้วหน่วยงานควรให้ความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากพนักงานต้องการสร้างความมั่นคงในชีวิตและมีเวลาเพียงพอในการดูแลครอบครัว ซึ่งธนาคารอาจจัดให้มีโครงการหรือสนับสนุนให้

เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานช่วยเหลือกันและกัน มีหน่วยงานกลางที่เกี่ยวกับด้านจิตวิทยาที่คอยให้คำปรึกษาแก่พนักงาน รวมถึงการจัดระบบงานที่มีความยืดหยุ่น ลดความซับซ้อนในขั้นตอนการทำงาน การแบ่งหน้าที่ในการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ การให้การสนับสนุนด้านสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือผลตอบแทน ก็อาจช่วยลดความวิตกกังวล บรรเทาความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือความเหนื่อยล้าจากการทำงานให้กับพนักงานลงได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป

2. จากผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม และรายด้านได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับยังสามารถทำนายความเครียดของพนักงานได้ ดังนั้นควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานกล้าแสดงออกทางความคิด หรือความรู้สึกในลักษณะของการให้กำลังใจต่อกัน เช่น การให้คำชมเชย หรือการปลอบใจเมื่อผิดพลาด เป็นต้น หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมที่แสดงถึงการดูแลและเอาใจใส่ ส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่างๆ เช่น เมื่อมีการเลื่อนตำแหน่ง หรือการแต่งงาน เป็นต้น ซึ่งการยินดีทั้งในเรื่องการทำงานหรือที่เกี่ยวกับครอบครัว ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า มีความหมายและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานควรให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุด การให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาแนะนำทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งการสนับสนุนที่ดีจะช่วยลดความเครียดที่จะเกิดขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวโดยรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพนักงานได้ ดังนั้นพนักงานควรได้รับการสนับสนุนเพื่อลดระดับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว โดยมีการส่งเสริมและช่วยเหลือพนักงานในการจัดการชีวิตและการทำงานโดยอาจใช้โปรแกรมการฝึกอบรม เช่น การบริหารเวลา การบริหารจัดการความขัดแย้ง การจัดการกับความเครียด เป็นต้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรสร้าง

สภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมให้พนักงานสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้พนักงานสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างการทำงาน ซึ่งจะช่วยลดความเครียดที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว นอกจากนี้ หน่วยงานยังอาจจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในครอบครัว เช่น กิจกรรมวันพ่อ กิจกรรมวันแม่ หรือกิจกรรมวันสงกรานต์ ซึ่งสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในครอบครัวจะช่วยลดความเครียดที่จะเกิดขึ้นได้และไม่ส่งผลต่อความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละภาคธุรกิจอื่นๆ ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาค้นพบมาสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาระบบหรือกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม อันจะช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยภาพรวมได้

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะงาน ลักษณะรูปแบบองค์กร หรือลักษณะประชากรที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคม และความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ภายใต้บริบทขององค์กรในประเทศไทยที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับประยุกต์กับการทำงานขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

3. ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง (Narcissistism Personality) การตัดสินทางสังคม (Social Judgement) ความท้อแท้ในการทำงาน (Burnout) เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกกาญจน์ บุปผาชาติ. 2548. ความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และ
ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2542. รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินและ
วิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์.
กองแผนงานสุขภาพจิต.

_____. 2546. ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
ปิยอนด์พับลิชชิง. จำกัด.

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดทบทวน
องค์ความรู้ สถานการณ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้โครงการสืบสานวัฒนธรรมไทยสู่
สุขภาพที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. 2535. “การวัดแรงสนับสนุนทางสังคม”. วารสารสังคมสงเคราะห์
(มกราคม-ธันวาคม 2535).

เขมมิกา เมฆสอน. 2549. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานฝ่ายจัดการธนบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่).
วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริมาศ อเต็นต้า. 2541. การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงาน
ธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- จตุพร ขยันควร. 2540. ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จริยวัตร คมพยัคฆ์. 2531. “แรงสนับสนุนทางสังคม: มโนทัศน์และการนำไปใช้.” วารสาร
พยาบาลศาสตร์ 6 (เมษายน-มิถุนายน 2531): 99-101.
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). 2553. ประวัติธนาคารทหารไทย (จำกัด) มหาชน (Online).
<http://www.tmbbank.com/about/index.phd.>, 22 ธันวาคม 2553.
- นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช. 2550. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทาง
สังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงาน
แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: หจก. พี. เอ็น. การพิมพ์.
- ประหยัด สายวิเชียร และ วาณี เอี่ยมศรีทอง. 2538. รายงานการวิจัยเรื่อง การดำเนินชีวิตใน
ครอบครัวกับความเครียดในการทำงาน. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พุททชาติ กลับดี. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถตนเอง การสนับสนุนทาง
สังคมกับความเครียดในการทำงานของวิศวกรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. การจัดการความเครียดเพื่อเสริมสร้างสุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยมเชียง.

สุดฤทัย เตชะไตรภพ. 2541. ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาพรณ โคตรจรัส. 2547. การปรับตัวในสภาวะการณ์ที่สำคัญของชีวิต. เอกสารประกอบการเรียนวิชาสุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรพร เลียนสลาย. 2548. การพัฒนาครอบครัวเพื่อความมั่นคงของสังคมไทย. (Online). www.stou.ac.th/thai/Schools/She/file/, 7 ธันวาคม 2550.

สมยศ นาวิการ. 2543. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิตา พุ่มไพศาลชัย, พิมพ์มาศ ตาปัญญา. 2540. รายงานการวิจัยเรื่อง การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรง. โรงพยาบาลสวนปรง จังหวัดเชียงใหม่.

เสนาะ ดิยาวี. 2546. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมิต อาชวนิจกุล. 2542. เครียดเป็นบ้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).

Adams, G. A., L. A. King and D. W. King. 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- 420.

- Barrera, J. M. 1982. Social Support in the Adjustment of Pregnant Adolescents: Assessment Issues. **In Social Networks and Social Support**. London: SAGE Publication.
- Bashir, A. 2007. Employees' Stress and Its Impact on Their Performance. **First Proceedings of International Conference on Business and Technology**. Iqra University Islamabad: 156-161
- Brandt, P. A. and C. Weinert. 1981. The PRQ - a Social Measure. **Nursing Research**. 30(5): 277-280. cited in Piferi, R. K. and K. A. Lawler. 2006. Social Support and Ambulatory Blood Pressure: An Examination of Both Receiving and Giving. **Journal of Psychophysiology**. 62: 328-336.
- Brown, A. W. and D. J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: John Willey & Son Inc.
- Caltabiano M. L. and E.P. Sarafino. 2002. **Health Psychology: Biopscho-Social Interaction, an Australian Perspective**. Australia: John Wiley & Son Australia, Ltd.
- Carlson, D. S., K. M. Kacmar and L. J. Williams. 2000. Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. **Journal of Vocational Behavior**. 56: 249-276.
- Clare, U. 2002. High Stress and Low Income: The Environment of Poverty. **Human Ecology**. 30: 112-120.
- Cobb, S. 1976. "Social Support as a Moderator of Life Stress." **Psychosomatic Medicine**. 38(5): 300-314. cited in Hurdle, D. E. 2001. Social Support: A Critical Factor in Woman's Health and Health Promotion. **Health and Social Work**. 26(2): 72-79.

- Cohen, S. and A. T. Wills. 1985. "Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis." **Psychological Bulletin**. 98: 310-358. cited in Cohen S., G. U. Lynn and B. H. Gottlieb. 2000. **Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists**. New York: Oxford University Press, Inc.
- Cohen S., G. U. Lynn and B. H. Gottlieb. 2000. **Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists**. New York: Oxford University Press, Inc.
- Corinna, B. 2010. **The How to Deal with Stress Handbook: The Three Biggest Causes of Stress and the 50 Best Ways to Relieve Stress Using Positive Affirmations**. California: Create Space Publishing.
- Cunningham, A. M. and C. Knoester. 2007. Marital Status, Gender, and Parents' Psychological Well-Being. **Sociological Inquiry**. 77: 264-287.
- Daryn, E. 2000. **Stress and Gender**. (Online). <http://www.webmd.com/balance/stress-management/features/stress-gender>. Nov. 6, 2000.
- Day, A. L. 1996. **Conceptualizing Work and Family Conflict Using an Inter – Role Perspective: The Importance of Time, Strain, and Behavior**. Canada: Doctoral Thesis, University of Waterloo.
- Dubrin, H. 1990. **Coping with Stress**. London: Hamlyn Publishing Group.
- Farmer, R. E., L. H. Monahan and R. Hakeler. 1984. **Stress Management for Human Service**. Michigan: Sage Publication, Inc.
- Frain, M. and T. M. Valiga. 1979. "The Multiple Dimensions of Stress." **Topic in Clinical Nursing**. 1(1): 45-59.

- Frone, M. R., M. Russell and M. L. Cooper. 1992. "Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work and Family Interface." **Journal of Applied Psychology**. 77: 65-78.
- Gordon, J. R. 1991. **A Diagnostic Approach to Organizational Behavior**. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Gottlieb, B. H. 1994. "The Meaning and Importance of Social Support." **Toward Active Living**. New York: Human Kinetics Publishers.
- Graham, L. E. and E. M. Conley. 1971. "Evaluation of Anxiety and Fear in Adult Surgical Patient." **Nursing Research**. 20: 113-122.
- Greenhaus, J. H. and N. J. Beutell. 1985. "Sources of Conflict between Work and Family Roles." **Academy of Management Review**. 10(1): 76-88.
- Hofmann D. A. and L. E. Tetrick. 2003. **Health and Safety in Organizations: A Multi-Level Perspective**. California: Jossey-Bass.
- House, J. S. 1981. **Work Stress and Social Support**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Jacobson, D. E. 1986. "Types and Timing of Social Support". **Journal of Health and Social Behavior** 27: 250-264.
- Kaplan, B. H., C. J. Cassel and S. Gore. 1977. "Social Support and Health." **Medical Care**. 15: 50-51.

Katz, D. and R.L. Kahn. 1978. **The Social Psychology of Organizations**. New York: Wiley.

อ้างใน ประหยัด สายวิเชียร และ วาณี เอี่ยมศรีทอง. 2538. รายงานการวิจัยเรื่อง การดำเนินชีวิตในครอบครัวกับความเครียดในการทำงาน. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Kelly, R. and P. Voydanoff. 1985. "Work/Family Role Strain among Employed Parents."

Family Relations. 34(3): 367-374.

Kobasa, S. C. O. and M. C. Puccetti. 1983. "Personality and Social Resources in Stress

Resistance." **Journal of Personality and Social Psychology**. 45: 839-850 cited in

Cohen S., G. U. Lynn and B. H. Gottlieb. 2000. **Social Support Measurement and**

Intervention: A Guide for Health and Social Scientists. New York: Oxford University

Press, Inc.

Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. "Determining Sample Size for Research Activities."

Education and Psychological Measurement 30: 607-610. อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์.

2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางจิตวิทยาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Lazarus, R.S. 1971. **The Concept of Stress and Disease**. New York: Spring Publishing

Company. cited in Leo, G. and B. Shlomo. 1993. **Hand Book of Stress**. 2nd ed. New

York: The Free Press.

Lin, N., R.S. Simeone, W.M. Ensel and W. Kuo. 1999. "Social Support, Stressful Life Events

and Illness: A Model and an Empirical Test." **Journal of Health and Social Behavior**.

20: 108-119.

- Lindsey, A. M. 1992. Social Support Conceptualization and Measurement Instrument, In M. Frank-Stromberg (ed). **Instrument for Clinical Nursing Research**. California: Appleton & Lange. cited in Hurdle, D. E. 2001. Social Support: A Critical Factor in Woman's Health and Health Promotion. **Health and Social Work**. 26(2): 72-79.
- Luthans, F. 1985. **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill Company. อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Major, V. S., K. J. Klein and M. G. Ehrhart. 2002. Work Time, Work Interference with Family, and Psychological Distress. **Journal of Applied Psychology**. 87(3): 427-736.
- Muchinsky, P. M. 1998. **Psychology Applied to Work**. 5th ed. California: Pacific Grove.
- Netemeyer, R. G., J. S. Boles and R. McMurrian. 1996. "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales." **Journal of Applied Psychology**. 81(4): 400-410.
- Parasuraman, S., J. H. Greenhaus and C. S. Granrose. 1992. "Role Stressors, Social Support, and Well-Being among Two-Career Couples." **Journal of Organization Behavior**. 13 (1992): 339-356.
- Pender, N. J. 1987. **Health Promotion in Nursing Practice**. 2nd ed. Connecticut: Appleton & Lange.
- Piferi, R. K. and K. A. Lawler. 2006. Social Support and Ambulatory Blood Pressure: An Examination of Both Receiving and Giving. **Journal of Psychophysiology**. 62: 328-336.
- Plotnik, R. 1989. **Introduction to Psychology**. New York: Random House.

- Scott, L. B., P. M. Carl, W. P. Allison and K. Shawn. 2003. Work-Family Conflict: A Model of Linkages between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions. **Journal of Managerial Issues**. 15(2): 175 - 190.
- Stoeva, A. Z., R. K. Chiu and J. H. Greenhaus. 2002. Negative Affectivity, Role Stress and Work-Family Conflict. **Journal of Vocational Behavior**. 60: 1-16.
- Terry, A. B. and E. N. John. 2006. Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. **Personnel Psychology**. 31(4): 665 – 699.
- Thomas, L. T. and D. C. Ganster. 1995. “Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective.” **Journal of Applied Psychology**. 80: 6-15.
- Wiley, D. L. 1987. “The Relationship between Work/Nonwork Role Conflict and Job-Related Outcomes: Some Unanticipated Findings.” **Journal of Management**. 13(6): 467-472.
cited in Catherine, P. H. L., B. Juanita, , P. M. Joseph and P. L. Patricia. 1997. Social Support: A Conceptual Analysis. **Journal of Advanced Nursing**. 25(1): 95-100.



ภาคผนวก



ประวัติธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยสังเขป

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นด้วยความริเริ่มของ ฯพณฯ พลเอก สฤษดิ์ ธีระรัชต์ และได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินเป็นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2588 ธนาคารเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการในปี 2500 ณ สำนักงานใหญ่ ถนนราชดำเนิน โดยมีประเภทบริการที่จำกัด และมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้พัฒนาและเติบโตขึ้นโดยลำดับ จนกระทั่งในปี 2506 ธนาคารจึงได้เปิดสาขาแห่งแรกคือ สาขาราชประสงค์

ปี 2507 – 2516 ธนาคารได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภูมิภาคและเอกชนเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองต่อบทบาทนโยบายของทางการ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจประเทศและในปี 2516 ธนาคารจึงได้ดำเนินธุรกิจด้วยฐานะธนาคารพาณิชย์ที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นด้วยการขยายฐานการให้บริการสู่ลูกค้าประชาชนโดยทั่วไป และใช้คำขวัญที่ว่า “ธนาคารทหารไทย รับใช้ประชาชน”

ปี 2521 ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากอาคาร 2 ถนนราชดำเนิน มาสู่อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ บริเวณมุมถนนพญาไทตัดกับถนนศรีอยุธยา และปี 2525 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานตราตั้งให้ธนาคารไทย จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็นครั้งแรกจาก 10 ล้านบาท ธนาคารได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งสามารถให้บริการรับฝาก ถอนเงิน ต่างสาขา ระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาในกรุงเทพมหานคร ได้เป็นครั้งแรกในปี 2526 และพัฒนาระบบเงินฝากให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบในปี 2528

ปี 2530 ธนาคารได้ขยายฐานการให้บริการทางการเงินออกไปสู่ต่างประเทศเป็นครั้งแรก โดยจัดตั้งบริษัทเงินทุนที่ฮ่องกง จำกัด และต่อมาในฐานะขึ้นเป็นสำนักงานผู้แทนฮ่องกง

ปี 2536 ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ ถนนพหลโยธิน ที่พร้อมมูลด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สามารถให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน ต่อมาในปี 2537 ธนาคารได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535

ปี 2536-2538 เป็นระยะเวลาที่ธนาคารได้ดำเนินนโยบาย “มุ่งสู่ธนาคารคุณภาพ” ในระยะที่ 1 อันเป็นการเตรียมความพร้อม โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของธนาคาร โดยใช้กิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการ Total Quality Service (TQS) และได้พัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ ระบบงานสาขาแบบ Quality Branch พัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลภายในสำนักงานใหญ่ และสาขาย่อยเป็นการส่งผ่านระบบ E-mail และ Internet พัฒนาระบบหักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธนาคาร พัฒนาระบบบริการทางการเงินของธนาคารให้ได้มาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งจัดตั้งบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทหารไทย จำกัด โดยได้รับอนุญาติให้ดำเนินการได้เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2539 และปี 2540 จึงได้ขยายการดำเนินการสู่ระยะที่ 2 ใน 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับปฏิบัติการ และระดับพนักงาน

ปี 2541 ธนาคารได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 จากสถาบัน UKAS และจากการที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้มีนโยบายให้บริษัทจดทะเบียนมีการจัดองค์การที่ดี (Corporate Good Governance) ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบขึ้น ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้ฝากเงินและลูกค้า และจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ธนาคารได้ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในช่วงวิกฤตและภาวะเปียบที่เข้มงวด โดยจัดตั้งฝ่ายพัฒนาธุรกิจสินเชื่อและฝ่ายสอบทานสินเชื่อ เพื่อดูแลและแก้ไขปัญหาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร นอกจากนี้ยังได้จัดตั้งบริษัท จัดการอสังหาริมทรัพย์ทหารไทย จำกัด

ปี 2547 ธนาคารได้รวมกิจการกับ ธนาคารดีบีเอสไทยท努 และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งการรวมกิจการดังกล่าวส่งผลให้เป็นธนาคารใหม่ที่สมบูรณ์แบบ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2547 โดยมีขนาดสินทรัพย์ประมาณ 7 แสนล้านบาท เป็นอันดับ 5 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ซึ่งการมีบริษัทประกันภัย และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนในเครือ ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างครบวงจร หรือ Universal Banking ได้เป็นอย่างดี

ปี 2548 ธนาคารได้ทำการ “Re-branding” โดยได้เปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษของธนาคาร เป็น “TMB Bank Public Company Limited.” เปลี่ยนเป็นโลโก้ใหม่เป็น **TMB** และเปลี่ยนคำขวัญเป็น “ร่วมคิดเพื่อทุกก้าวของชีวิต” – “Better Partner, Better Value” เพื่อให้สอดคล้องกับการเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการครบวงจร (Universal Bank)

ปี 2550 ธนาคารได้ออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ จำนวน 25,000 ล้านบาท แก่ ING Bank N.V. ซึ่งเป็นสถาบันการเงิน 1 ใน 20 ของสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก และ 1 ใน 10 อันดับแรกของสถาบันการเงินที่ใหญ่ในยุโรป รวมทั้งกระทรวงการคลังและกลุ่มบุคคลเฉพาะเจาะจงในประเทศ โดยหุ้นส่วนที่เหลือจากการจัดสรรเสนอขายแก่สถาบันการเงินและกองทุนในต่างประเทศ ธนาคารประสบความสำเร็จในการขายหุ้นเพิ่มทุนเป็นอย่างดี โดยมีมูลค่าการขายหุ้นเพิ่มทุนที่เพิ่มในครั้งนี้อยู่ที่ประมาณ 37,622 ล้านบาท ทำให้ธนาคารมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง ระดับความเพียงพอของเงินกองทุนของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 14.4% ณ สิ้นปี 2550

ปี 2551 ธนาคารได้ปรับองค์การให้เป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Center Organization) ด้วยการบริหารจัดการที่มุ่งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ทั้งยังได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงให้เทียบเท่าระดับมาตรฐานสากล ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มความสามารถในการสร้างรายได้และทำกำไร



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ที่ ศษ 0513.11202/ ๗ ๖

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร
กรุงเทพ 10900

๙ ตุลาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ใช้แบบวัดความเครียดในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

เนื่องด้วย นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก” โดยมี ผศ.ดร.ทิพทินา สมุทรานนท์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตได้สร้างเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม และอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่ใช้แบบวัดความเครียด ของ นายแพทย์สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล ทั้งนี้ นิสิตจะได้ประสานงานต่อไป หากมีข้อสงสัยประการใดให้ติดต่อที่ นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ เบอร์มือถือ 081-863-2443

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพวัลย์ สุรินยา)

หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

ภาควิชาจิตวิทยา

โทรศัพท์ 0-2561-3480 ต่อ 1

โทรสาร 0-2561-2230

ที่ สร ๐๘๑๐/๓๕๙๓ (๓)



โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต
๑๓๑ ถนนช่างหล่อ ตำบลทราย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐

๙ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง การขอความอนุเคราะห์ใช้แบบวัดความเครียดในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

อ้างถึง หนังสือภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ สร ๐๕๑๓.๑๑๒๐๒/๘๘
ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การภาควิชาจิตวิทยา ใช้แบบวัดความเครียดของนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล เพื่อประกอบการ
ทำวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมความขัดแย้งระหว่าง
การทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียง” นั้น

โรงพยาบาลสวนปรุง พิจารณาแล้วไม่ขัดข้อง อนุญาตให้ นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ
ใช้แบบวัดความเครียดฯ ดังกล่าวได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล)

นายแพทย์ ๑๐ วช. (ด้านเวชกรรม สาขาจิตเวช)

รักษาราชการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทร ๐-๕๓๒๘-๐๒๒๘ ต่อ ๔๕๑

โทรสาร ๐-๕๓๒๗-๑๐๘๔

E-mail suanprung@suanprung.go.th

/ N/Mo nu

14 กย

H00 51

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

โครงการบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มกราคม 2552

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้านางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

จึงขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่นำไปเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะแสดงในภาพรวม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ
นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ
ผู้วิจัย

คำชี้แจงประกอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม 47 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว 24 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดสวนปรุง 20 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด โปรดตอบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

4. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและกรอกข้อมูลในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ..... ปี

3. สถานภาพสมรส

- โสด
 สมรส
 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. รายได้.....บาท / เดือน

5. อายุงาน.....ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง แต่ละข้อคำถามไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น (กรุณาตอบทุกข้อ)

คำอธิบาย สมาชิกในหน่วยงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1	สมาชิกในหน่วยงานของท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจท่าน เมื่อท่านมีความรู้สึกทางลบ เช่น ความรู้สึกหงาเศร้า เสียใจ					
2	เมื่อท่านทำผิดพลาด สมาชิกในหน่วยงานแสดงความเข้าใจและให้อภัยท่าน					
3	เมื่อท่านประสบปัญหา สมาชิกในหน่วยงานแสดงความรู้สึกห่วงใยและความสนใจให้แก่ท่าน					
4	สมาชิกในหน่วยงานสนใจความเป็นอยู่ของท่าน					
5	เมื่อท่านประสบปัญหา สมาชิกในหน่วยงานจะเข้ามาพูดคุยกับท่าน					
6	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจอยู่บ่อยครั้ง					
7	เมื่อท่านประสบปัญหา สมาชิกในหน่วยงานช่วยทำให้ท่านรู้สึกสบายใจ					
8	ท่านรู้สึกสบายใจ และพร้อมที่จะทำงานร่วมกับสมาชิกในหน่วยงาน					
9	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกไม่โดดเด่น					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
11	สมาชิกในหน่วยงานยอมรับในความคิดเห็นหรือคำแนะนำของท่าน					
12	สมาชิกในหน่วยงานไม่ยอมรับความคิดเห็นที่เกิดขึ้นของท่าน					
13	สมาชิกในหน่วยงานไม่รับฟังการโต้แย้งของท่าน					
14	เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด สมาชิกในหน่วยงานให้อภัยและปลอบใจท่าน					
15	เมื่อท่านมีความรู้สึกเช่น เสียใจ ซึมเศร้า หรือหมดหวัง สมาชิกในหน่วยงานพร้อมที่จะให้กำลังใจท่าน					
16	สมาชิกในหน่วยงานวิพากษ์วิจารณ์ เมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
17	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า มีความหมายต่อหน่วยงาน					
18	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกพร้อมที่จะต่อสู้กับปัญหาหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น					
19	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกมีความเชื่อมั่นในตัวเอง					
20	สมาชิกในหน่วยงานสร้างความมั่นใจให้แก่ท่านในการทำกิจกรรมต่างๆ					
21	สมาชิกในหน่วยงานพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน					
22	เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับสิ่งของเครื่องใช้ขัดข้อง สมาชิกในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
23	เมื่อท่านต้องการอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการทำงาน สมาชิกในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน					
24	สมาชิกในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระงานของท่าน					
25	เมื่อท่านประสบปัญหาขาดสิ่งของที่จำเป็น สมาชิกในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน					
26	สมาชิกในหน่วยงานไม่สนับสนุนให้ท่านเข้ารับการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
27	สมาชิกในหน่วยงานมอบสิ่งของหรือของขวัญให้แก่ท่านในบางโอกาส					
28	สมาชิกในหน่วยงานสามารถแบ่งเบาภาระการทำงาน เมื่อท่านไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
29	ท่านสามารถปรึกษาหารือทั้งเรื่องชีวิตส่วนตัวหรือเรื่องงานกับสมาชิกในหน่วยงานได้					
30	สมาชิกในหน่วยงานคอยแนะนำและให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เมื่อท่านทำผิดพลาด					
31	สมาชิกในหน่วยงานตักเตือนท่าน เมื่อท่านคิดหรือกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม					
32	ท่านไม่สามารถพูดคุยปัญหาต่างๆ ที่สมาชิกในหน่วยงานกำลังเผชิญอยู่ได้					
33	ท่านไม่สามารถปรับทุกข์เรื่องชีวิตส่วนตัวหรืองานกับสมาชิกในหน่วยงานได้					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
34	ท่านรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในหน่วยงาน					
35	ท่านสามารถรับข่าวสารจากสมาชิกในหน่วยงานได้ตลอด					
36	สมาชิกในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อท่านต้องการข้อมูลข่าวสารต่างๆ					
37	ท่านไม่เคยทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
38	ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงาน					
39	สมาชิกในหน่วยงานและท่านร่วมกันกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน					
40	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน					
41	ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ					
42	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือชมรม					
43	สมาชิกในหน่วยงานทำให้ท่านได้รับความสนใจจากกลุ่ม หรือชมรม หรือสมาคมต่างๆ ที่ท่านเป็นสมาชิก					
44	ท่านได้รับความสนใจจากสมาชิกในหน่วยงาน					
45	ท่านได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในหน่วยงานให้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม หรือชมรม หรือสมาคมต่างๆ					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
46	ท่านและสมาชิกในหน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่ม หรือชมรม หรือสมาคมต่างๆ ที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่					
47	สมาชิกในหน่วยงานชักชวนท่านให้เข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม หรือชมรม หรือสมาคมต่างๆ ที่เป็นสมาชิกอยู่					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว

คำชี้แจง ต่อไปนี้เป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ขอให้ท่านพิจารณา ข้อคำถามแต่ละข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น หรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1	สมาชิกในครอบครัวต้องการให้ท่านเลือกครอบครัวก่อนภาระหน้าที่งาน					
2	สมาชิกในครอบครัวต้องการให้ท่านไปร่วมกิจกรรมต่างๆ กับครอบครัว แม้ท่านจะต้องหยุดงานก็ตาม					
3	ท่านไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับหน่วยงานได้ เนื่องจากภาระหน้าที่ที่มีต่อครอบครัว					
4	ภาระหน้าที่ในครอบครัว ทำให้ท่านไม่สามารถรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงานได้เต็มที่					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
5	ท่านต้องลางานหรือลาจ้ไปเพราะภาระหน้าที่ที่มีต่อครอบครัว					
6	ท่านต้องเข้าทำงานล่าช้า เนื่องจากภาระหน้าที่ที่มีต่อครอบครัว					
7	เวลาว่างของท่านที่นอกเหนือจากการทำงาน มักไม่ตรงกับเวลาว่างของสมาชิกในครอบครัว					
8	การให้เวลากับครอบครัวทำให้มีผลกระทบหรือขัดขวางการทำงานของท่าน					
9	กิจกรรมของครอบครัวทำให้ท่านมีเวลาให้กับการทำงานน้อยลง					
10	เมื่อท่านประสบปัญหาภายในครอบครัว ท่านยังคงรู้สึกเครียด และวิตกกังวล ส่งผลให้ท่านทำงานได้ไม่เต็มที่					
11	ในขณะที่ท่านทำงาน ท่านยังคงครุ่นคิดและกังวลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในครอบครัว					
12	ในขณะที่ท่านทำงาน ท่านมักจะกังวลเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของครอบครัว					
13	ภาระหน้าที่ในการทำงาน ทำให้ท่านไม่สามารถช่วยเหลืองานบ้านบางอย่างได้เต็มที่					
14	ท่านไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับครอบครัวได้ เนื่องจากภาระหน้าที่ในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริงมาก	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
15	ภาระหน้าที่ในการทำงานที่ซับซ้อนและละเอียด ทำให้ท่านต้องสละเวลาไปทำงาน แม้จะเป็นวันหยุดก็ตาม					
16	การให้เวลากับครอบครัวทำให้มีผลกระทบหรือขัดขวางการทำงานของท่าน					
17	ในวันหยุดสุดสัปดาห์ท่านไม่ได้พักผ่อนอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัว					
18	ท่านต้องทำงานล่วงเวลาเนื่องจากงานยังไม่เสร็จดี ทำให้ท่านไม่ได้อยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัว					
19	สมาชิกในครอบครัวบ่นถึงเวลาที่ท่านมีให้กับครอบครัวน้อยลง					
20	รูปแบบการทำงานของท่าน ทำให้ท่านไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้เพียงพอ					
21	ท่านนำงานกลับไปทำต่อที่บ้านหลังเวลาเลิกงานแล้ว					
22	เนื่องจากภาระหน้าที่ในการทำงานของท่าน ทำให้สมาชิกในครอบครัวไม่พอใจกับเวลาที่ได้อยู่ร่วมกับท่าน					
23	เมื่อท่านประสบปัญหาจากที่ทำงาน ท่านยังคงรู้สึกเครียด และวิตกกังวล แม้ท่านจะกลับบ้านแล้วก็ตาม					
24	ท่านมักครุ่นคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน แม้ท่านจะพักผ่อนอยู่บ้านแล้วก็ตาม					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดสวนปรุง

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความข้างล่างนี้แล้วสำรวจดูว่าในระยะ 2 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวท่านบ้าง เหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวท่านให้ประเมินว่าท่านมีความรู้สึกอย่างไร ต่อเหตุการณ์นั้น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงช่องตามที่ท่านประเมิน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกอย่างไร กับเหตุการณ์ดังต่อไปนี้	ความคิดเห็น				
	เครียด มากที่สุด	เครียด มาก	เครียด ปาน กลาง	เครียด เล็กน้อย	ไม่รู้สึก เครียดเลย
1. ท่านกลัวจะทำงานผิดพลาด					
2. ท่านไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือ งานในบ้าน					
4. ท่านรู้สึกเป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือ มลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน สภาวะ โลกร้อน					
5. ท่านรู้สึกว่าต้องแข่งขัน หรือเปรียบเทียบกับ คนอื่นๆ (เช่น ต้องแข่งขันกันในเรื่องของ การเรียน หรือ การทำงาน ฯลฯ)					
6. เงินที่ได้ไม่พอใช้จ่าย					
7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. ปวดหลัง					
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง เบื่ออาหาร					
11. ปวดศีรษะข้างเดียว					
12. รู้สึกวิตกกังวล					
13. รู้สึกคับข้องใจ อึดอัดใจ พุดไม่ได้เหมือน น้ำท่วมปาก					
14. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
15. รู้สึกเศร้า					

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกอย่างไร กับเหตุการณ์ดังต่อไปนี้	ความคิดเห็น				
	เครียด มากที่สุด	เครียด มาก	เครียด ปาน กลาง	เครียด เล็กน้อย	ไม่รู้สึก เครียดเลย
16. ความจำไม่ดี สัมเรื่องที่ต้องทำ					
17. รู้สึกสับสน จับต้นชนปลายไม่ถูก					
18. ตั้งสมาธิลำบาก					
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย					
20. เป็นหวัดบ่อย ๆ					

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ



ภาคผนวก ค
ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามการการสนับสนุนทางสังคมของ
พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์	
ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.75
2	.85
3	.79
4	.78
5	.77
6	.33
7	.65
8	.76
9	.66
10	.42
Alpha	.90
การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ	
ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
11	.65
12	.50
13	.51
14	.63
15	.69
16	.60
17	.75
18	.73
19	.68
20	.59
Alpha	.88

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์	
ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
21	.31
22	.56
23	.66
24	.80
25	.28
26	.30
27	.65
28	.68
Alpha	.81
การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร	
ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
29	.41
30	.31
31	.43
32	.47
33	.44
34	.30
35	.35
36	.52
37	.52
Alpha	.74

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายองค์กรทางสังคม

ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
38	.57
39	.78
40	.79
41	.78
42	.85
43	.81
44	.85
45	.82
46	.80
47	.70
Alpha	.94

ความเชื่อมั่น (Alpha) ของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับ
 ครอบครัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาค
 ตะวันออก

ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน

ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.58
2	.60
3	.56
4	.86
5	.67
6	.80
7	.77
8	.67
9	.75
10	.70
11	.76
12	.72
Alpha	.93

ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.25
2	.51
3	.63
4	.67
5	.58
6	.82
7	.72

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
9	.82
10	.72
11	.80
12	.68
Alpha	.92

ความเชื่อมั่น (Alpha) ของแบบสอบถามขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวทั้งหมด
เท่ากับ 0.96

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามความเครียดสวนปรุงของพนักงาน
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.34
2	.52
3	.37
4	.40
5	.47
6	.49
7	.56
8	.73
9	.38
10	.44
11	.51
12	.69
13	.47

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ค่า Item-total Correlation (r)
14	.54
15	.85
16	.33
17	.41
18	.34
19	.67
20	.62
Alpha	.86



ภาคผนวก ง
ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 4 กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา: พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540)

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาวพรรณรพี ทรัพย์เจริญ
เกิดวันที่	วันที่ 16 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	จังหวัด เพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

