



ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมี  
การมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปร  
กำกับ

โดย

นายไพมลีน แจ่มพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมี  
การมองโลกในแง่ดี และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปร  
กำกับ

โดย

นายไพมลีน แจ่มพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



The moderating effect of Optimistic and Work Family conflict  
on the relationships between Job demand and Job stress

BY

Mr. PAIMALIN JAMPONG



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
IN INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY  
FACULTY OF LIBERAL ARTS  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2016  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นายไพมลิน แจ่มพงษ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีกรมองโลกในแง่ดีและ  
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร. รัชนิวรรณ วิชัยถนอม)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ อุดมฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ
ชื่อผู้เขียน	นายไพมลทิน แจ่มพงษ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรที่มีตำแหน่งพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำนวน 248 คน ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบไปด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน แบบวัดความเครียดในการทำงาน แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและแบบวัดการมองโลกในแง่ดี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $r=.334$ ,  $p<.01$ ) การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน ( $\beta=-1.055$ ,  $\Delta R^2=.203$ ,  $p<.05$ ) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

**คำสำคัญ:** ความเครียดในการทำงาน, ข้อเรียกร้องจากงาน, การมองโลกในแง่ดี, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Thesis Title	THE MODERATING EFFECTS OF OPTIMISTIC AND WORK FAMILY CONFLICT ON THE RELATIONSHIPS BETWEEN JOB DEMAND AND JOB STRESS
Author	Mr Paimalin Jampong
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Sompoch Iamsupasit, Ph.D.
Academic Years	2016

### ABSTRACT

The objective of this research was to study the moderating effects of optimistic and work family conflict on the relationships between job demand and job stress. The subjects in this study consisted of 248 permanent supporting staffs in the university. Job Demand Questionnaires, Job Stress Questionnaires, Work Family Conflict Questionnaires, and Optimistic Questionnaires were used to collect the data. Data were analyzed by using Pearson product-moment correlation and Hierarchical multiple regression analysis.

The results shown that job demand was statistically significance correlated with job stress at .01 level ( $r=.334$ ,  $p<.01$ ). Optimistic was a moderator on the relationship between job demand and job stress ( $\beta=-1.055$ ,  $\Delta R^2=.203$ ,  $p<.05$ ). Work family conflict wasn't a moderator on the relationship between job demand and job stress.

**Keywords:** job stress, job demand, optimistic, work family conflict

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้เลยหากปราศจากความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ท่านอาจารย์ได้สละเวลาให้ทั้งความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ ทั้งในและนอกเหนือจากการทำ วิทยานิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช ที่กรุณาเต็มใจรับเป็นประธาน สอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิโชค วรรณสันติกุล ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณทั้ง 3 ท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการอ่านงานรวมถึงให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง วิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ MIOP รุ่น 21 และ 22 รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน สำหรับ ความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

และสุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยเป็นกำลังใจ และพลัง ผลักดันให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จในที่สุด

นายไพมลีน แจ่มพงษ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
1.6 สมมติฐานการวิจัย	6
1.7 กรอบความคิดการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน	8
2.1.1 ความหมายของข้อเรียกร้องจากงาน	8
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน	9
2.1.3 การวัดและประเมินข้อเรียกร้องจากงาน	11
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	11



2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน	11
2.2.2 ระดับของความเครียด	13
2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด	14
2.2.4 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน	16
2.2.5 ผลของความเครียดในการทำงาน	21
2.2.6 ปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคลได้รับผลของความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน	22
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี	22
2.3.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี	22
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี	23
2.3.2.1 การมองโลกในแง่ดีลักษณะการให้เหตุผล	23
2.3.2.2 การมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังถึงอนาคตที่ดี	27
2.3.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี	28
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	29
2.4.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	29
2.4.2 การแบ่งประเภทความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	30
2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	32
2.4.3.1 ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา	32
2.4.3.2 ทฤษฎีบทบาท	33
2.4.3.3 ทฤษฎีขอบเขต	33
2.4.4 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว	33
2.4.5 ผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	34
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.5.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน	35
2.5.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน	36
2.5.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี	38
2.5.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	40
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	42

3.1.1 ประชากร	42
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ	44
3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.5.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.5.2 การทดสอบความถูกต้องของภาษา	46
3.5.3 การนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง	46
3.5.4 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม	47
3.5.5 การหาค่าความเที่ยง	47
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้	48
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	49
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	49
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	52
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน	53
4.4 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น	53
4.4.1 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรการมองโลกในแง่ดีในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน	55
4.4.2 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน	59
4.5 อภิปรายผลการวิจัย	61

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	66
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	66
5.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	66
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	67
5.5 สรุปผลการวิจัย	68
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ	68
5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	69
รายการอ้างอิง	71
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	78
ภาคผนวก ข	82
ประวัติผู้เขียน	91

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ลักษณะการอธิบายเหตุผล	24
2.2 รูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 6 ด้าน	31
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน	42
3.2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	45
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร	50
4.2 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อเรียกร้องจากงาน ความเครียดในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัว	52
4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียด ในการทำงาน	53
4.4 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี เป็นตัวแปรกำกับ	56
4.5 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ	60

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบความคิดการวิจัย	7
2.1 โมเดลข้อเรียกร้องจากงาน-การควบคุมงาน	9
4.1 โมเดลทดสอบตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny	54
4.2 โมเดลการทดสอบตัวแปรกำกับกับการมองโลกในแง่ดีในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน	55
4.3 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับกลุ่มการมองโลกในแง่ดีต่ำและกลุ่มการมองโลกในแง่ดีสูง	58
4.4 โมเดลการทดสอบตัวแปรกำกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน	59

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไปจากอดีตอย่างมาก เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางระบบอุตสาหกรรมและระบบเศรษฐกิจของโลก อีกทั้งยังมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล โดยเฉพาะในด้านการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ในแต่ละองค์กรย่อมต้องมีการวางแผนการแข่งขัน วางเป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์กร จึงต้องมีความต้องการผลการปฏิบัติงานของบุคคลในระดับที่สูง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ บุคคลจึงต้องแบกรับความคาดหวังจากองค์กร ว่าจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น ส่งผลให้บุคคลต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อที่จะปรับตัวให้เข้ากับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาระงานที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการพยายามพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานจะส่งผลกระทบทางลบในด้านต่างๆ มากมาย โดยอาจแบ่งเป็นผลกระทบต่อตัวบุคคล และผลกระทบต่อองค์กรในด้านผลกระทบต่อตัวบุคคล ผลกระทบจากความเครียดในการทำงานสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในการที่จะกลายเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (Quick, Nelson, & Quick, 2001) โดยจากงานวิจัยของ Health and Safety Executive (HSE) (2005) พบว่า ร้อยละ 20 ของบุคคลที่เจ็บป่วยจากความเครียดในการทำงาน มีความเครียด ระดับมาก ถึงมากที่สุด (Carvel, 2005) จึงถือได้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาที่สำคัญที่จะส่งผลถึงตัวบุคคล นอกจากนี้ความเครียดในการทำงานยังส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ที่แสดงถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อองค์กร มีการประมาณการจาก ตัวเลขสถิติ จากการสำรวจ ของ HSE เผยให้เห็นปัญหาของความเครียดในการทำงานส่งผลด้านลบต่อตัวองค์กร การขาดและลางานของบุคคลนั้นทำให้องค์กรสูญเสียมูลค่าต่างๆ เป็นจำนวนมากถึงหนึ่งแสนล้านปอนด์ต่อปี (Carvel, 2005) และร้อยละ 83 ขององค์กรจากการสำรวจดังกล่าว เชื่อว่าความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยที่อันตรายและส่งผลร้ายต่อองค์กร นอกจากนี้ผลจากการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของประชากร (Gross National

Product - GNP) ของหลายประเทศนั้นต้องสูญเสียไปถึง ร้อยละ 10 ในแต่ละปี อันเนื่องมาจากผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน (Arnold, Cooper, & Robertson, 1998) ดังนั้นทั้งตัวบุคคลและองค์การจึงควรให้ความสำคัญกับความเครียดในการทำงาน เพื่อที่จะลดความเครียดในการทำงานและลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน

เนื่องจากความเครียดในการทำงานนั้นส่งผลเสียต่อตัวบุคคลและองค์การ โดยความเครียดนั้นมีความรุนแรงของผลกระทบที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงบุคคลแต่ละบุคคลต่างมีแนวทางในการจัดการความเครียดที่ไม่เหมือนกัน โดยปกติแล้ววิธีในการจัดการความเครียดในการทำงานนั้นจะมี 2 วิธีหลักคือ 1 การลดปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคคล 2 การเพิ่มความสามารถของบุคคลในการที่จะอดทนและแก้ไขความเครียดนั้นๆ (Harris & Hartman, 2002) ซึ่งผู้วิจัยได้สนใจการรับมือกับความเครียดด้วยวิธีการเสริมสร้างความสามารถของบุคคลทั้งทางกายและใจ ซึ่งตัวแปรการมองโลกในแง่ดี สามารถช่วยให้บุคคลมีความเครียดในการทำงานลดลง (ภานุวัฒน์ กลับศรีอ่อน, 2552)

การมองโลกในแง่ดี ตามแนวคิดของ Carver and Scheier (1985) ได้อธิบายการมองโลกในแง่ดี คือ การคาดหวังในเรื่องต่างๆ ไปในทางที่ดี เมื่อจะต้องเผชิญอุปสรรคในชีวิตก็จะสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี มีความมั่นใจว่าตนสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ตนคาดไว้ และเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับการถูกคุกคามทางจิต และต่อสู้กับภาวะความเครียดได้เป็นอย่างดี ซึ่งต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย ที่จะคาดหวังในสิ่งร้าย บุคคลจะขาดความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความอดทน สามารถจัดการกับปัญหาและนำไปสู่ความสำเร็จได้

นักวิจัยหลายท่าน เช่น ศิริกัญญา แก่นจันทร์ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ความเครียดในการทำงาน ซึ่งปัจจัยข้อเรียกร้องจากงาน เป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจ ในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความเครียดในการทำงาน ดังนั้น ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยข้อเรียกร้องจากงานมาศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อความเครียดในการทำงาน

ข้อเรียกร้องจากงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต้องการความพยายามทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น จากงานวิจัยของ Meijman and Mulder (1998) กล่าวว่าข้อเรียกร้องจากงาน ดังเช่น ความกดดันในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี ข้อเรียกร้องทางด้านอารมณ์ที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Bakker & Demerouti, 2007) จะแปรเปลี่ยนเป็นความเครียด เมื่อบุคคลไม่สามารถทุ่มเทและพยายามปฏิบัติงาน ให้ได้ตามระดับข้อเรียกร้องจากงานนั้น

เช่นเดียวกับการศึกษารูปแบบจำลองของความสมดุลระหว่าง ข้อเรียกร้องจากงานและระดับของการตัดสินใจ (JD-C Model) ของ Karasek (1979) ที่สามารถอธิบายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่าง ข้อเรียกร้องจากงาน กับ ระดับการตัดสินใจ หรือการควบคุมงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงาน

อนึ่ง สังคมในปัจจุบันมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงจากอดีตไปอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคคลต้องปรับตัวให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ทำให้มีผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หนึ่งในผลกระทบที่สำคัญ คือ บทบาทการทำงานของสมาชิกในครอบครัว ซึ่งแต่เดิม เพศหญิงถูกคาดหวังให้ทำงานดูแลบ้านและครอบครัว ส่วนเพศชายจะออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อหาเลี้ยงครอบครัว (พรทิพย์ เกษรานนท์, 2555) แต่ด้วยความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและความต้องการพัฒนาตนเอง ทำให้ผู้หญิงต้องก้าวออกมาแสดงบทบาทอื่นที่นอกเหนือจากการทำงานบ้านมาทำงานเต็มเวลา (Cooper, 1981) ดังนั้นเมื่อเพศหญิงออกมาทำงานเพื่อหารายได้ให้กับครอบครัว จนอาจเกิดผลกระทบกับการทำหน้าที่ในครอบครัว ขณะที่เพศชายก็จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำหน้าที่ในครอบครัวมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานประจำ ซึ่งวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปนี้ จะนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานสูง เช่น งานวิจัยของนักวิชาการ คำวินิจฉัย (2551), Jamadin (2015)

ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเกิดขึ้นเมื่อ ความพยายามที่จะทำหน้าที่ในการทำงานเข้าไปก้าวกายการทำงานที่ในครอบครัว หรือเมื่อความพยายามที่จะทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวกายบทบาทหน้าที่การทำงาน (Greenhaus & Beuell, 1985) และความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดทั้งในชายและหญิง ทั้งยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้นพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับอาการเครียดสูง (Frone, Russell, & Barnes, 1996)

บทบาทด้านการทำงานและบทบาทด้านครอบครัว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชีวิตบุคคล การที่บุคคลจะมีความสุขในชีวิตและชีวิตการทำงานนั้น จะต้องมีความสมดุลทั้งในด้านการทำงานและด้านครอบครัว ดังนั้นหากบุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวย่อมส่งผลกระทบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และพบว่ายังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เป็นตัวแปรกำกับของความเครียดในการทำงานมาก่อน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงจะศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในบทบาทของการเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อพิจารณาผลจากความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน



มหาวิทยาลัยถือเป็นรูปแบบหนึ่งขององค์การ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นแหล่งผลิต นักศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินการตามหน้าที่ตามบทบาทที่สังคมคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะครู อาจารย์เท่านั้น เจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ ก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน ดังนั้น ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกระดับของมหาวิทยาลัย

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายที่จะไม่เพิ่มอัตราตำแหน่งข้าราชการทำให้บุคลากรที่เป็นข้าราชการมีแนวโน้มที่จะลดจำนวนลงไปเรื่อยๆ ตามจำนวนที่เกษียณอายุและบุคลากรที่เป็นพนักงานก็ถูกนำมาทดแทนข้าราชการจึงทำให้บุคลากรของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัย มีแนวโน้มจะมีบุคลากรที่เป็นพนักงานมากขึ้นและบุคลากรที่เป็นข้าราชการก็จะลดจำนวนลงไปเรื่อยๆ จนเหลือเป็นบุคลากรส่วนน้อยในมหาวิทยาลัย

จากปัญหาที่เกิดจากความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หากปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับบุคลากรในมหาวิทยาลัย ย่อมจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตัวบุคลากร และต่อมหาวิทยาลัย ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับความเครียดในการทำของบุคลากร รวมถึงทำความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาและหาทางป้องกัน ปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อเรียกร้องจากงาน กับ ความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ ของพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน กับความเครียดในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ ในกลุ่มพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งหมด 260 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งหมด 260 คน

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น      ข้อเรียกร้องจากงาน

ตัวแปรตาม      ความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรกำกับ   การมองโลกในแง่ดี , ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การนำความรู้ที่ได้ไปใช้พัฒนาบุคลากรในด้านการลดความเครียดในการทำงาน

### 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานประจำ

**ข้อเรียกร้องจากงาน** หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะของงานที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้สอดคล้องกับข้อเรียกร้องในงานดังกล่าว โดยได้พัฒนาแบบวัดจากแนวคิดของ Karasek (1979)

**ความเครียดในการทำงาน** หมายถึง การตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มีมาคุกคาม ที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกดดัน ความวิตกกังวล และรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดการประหม่นหรือตีความต่อสิ่งนั้นว่าเป็นการคุกคาม อันตราย หรือ ทำร้าย โดยที่บุคคลจะตอบสนองออกมาทั้งทางอารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อรักษาความสมดุลของตนไว้ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งวัดจากแบบสอบถามของ Paker and DeCottis (1983)

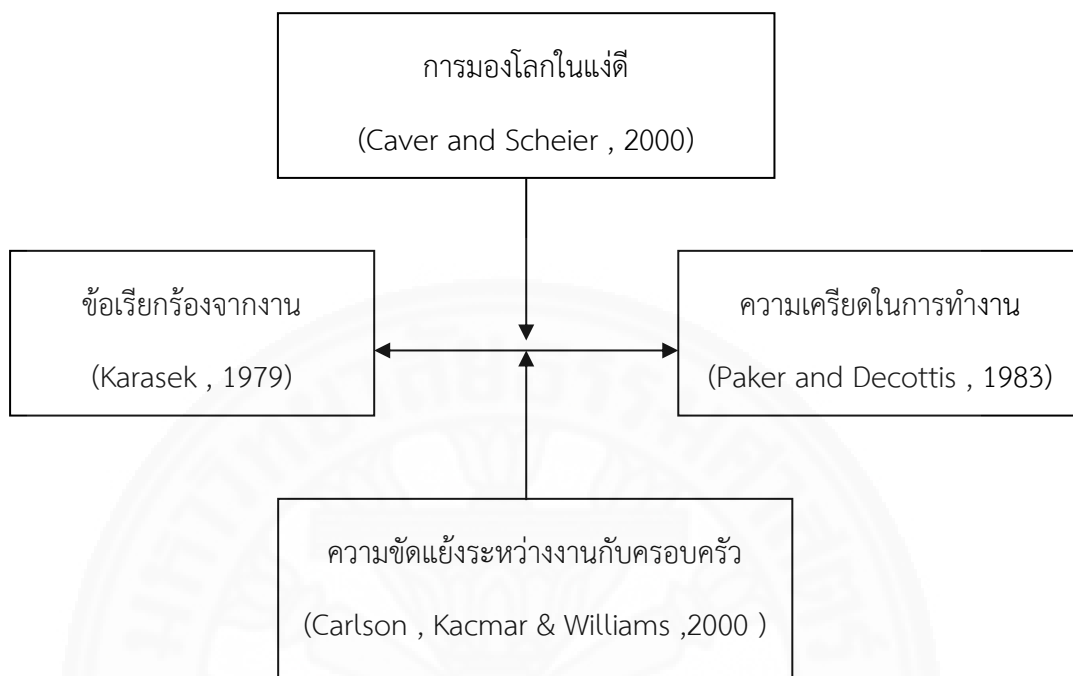
**การมองโลกในแง่ดี** หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังในสิ่งที่ดี สามารถยอมรับสภาพความเป็นจริง และมีแนวทางการเผชิญหน้ากับปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ ทำให้บุคคลสามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ ด้วยสุขภาพกายและสุขภาพใจที่สมบูรณ์ วัดได้จากแบบสอบถาม The Life Orientation Test – Revised หรือ LOT-R

**ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว** หมายถึง ความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลไม่สามารถรักษาความเป็นขอบเขตของงานกับขอบเขตของครอบครัวได้ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำเวลา ความเครียด และพฤติกรรมจากขอบเขตหนึ่งไปใช้กับอีกขอบเขตหนึ่ง ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม Multidimensional Measure of Work – Family conflict

### 1.6 สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
2. การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน
3. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

### 1.7 กรอบความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. ข้อเรียกร้องจากงาน
2. ความเครียดในการทำงาน
3. การมองโลกในแง่ดี
4. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand)

##### 2.1.1 ความหมายของข้อเรียกร้องจากงาน

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่ามีผู้ให้ความหมายของข้อเรียกร้องจากงานไว้อย่างหลากหลาย เช่น Jones and Fletcher (1996) ได้นิยามข้อเรียกร้องจากงานว่าเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เต็มไปด้วยข้อเรียกร้องจากงานต่างๆ ซึ่งเป็นงานที่จะต้องทำให้สำเร็จ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทำให้พนักงานต้องให้ความสนใจอย่างมากเพื่อที่จะตอบสนองต่อข้อเรียกร้องนั้น ในขณะที่ Demerouti et al., (2001) ได้ให้นิยามข้อเรียกร้องจากงานที่ชัดเจนกว่า โดยให้นิยามข้อเรียกร้องจากงานว่าเป็นแง่มุมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ทำให้ต้องใช้ความพยายามหรือทักษะทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ข้อเรียกร้องจากงานจึงมีความสัมพันธ์กับทุนทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับการนิยามข้อเรียกร้องจากงานของ Karasek (1979) ที่ให้นิยามของข้อเรียกร้องจากงานไว้ว่า ข้อเรียกร้องจากงานเป็นสถานการณ์ในงานหรือสิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ความพยายาม และการทุ่มเทเพื่อทำงานให้ลุล่วง

นอกจากนี้ Bakker et al., (2007) กล่าวว่า ข้อเรียกร้องจากงานว่าเป็นลักษณะงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อข้อเรียกร้องในงานนั้นมีมากเกินไป ขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน ซึ่งการนิยามนี้เป็นไปในทางเดียวกับ Paker et al., (2010) ที่ระบุว่าข้อเรียกร้องจากงานหมายถึง การที่บุคคลต้องแบกรับภาระในงานมากเกินไป ทั้ง

ในรูปแบบความกดดันด้านเวลาและปริมาณงาน เช่น การมีระยะเวลาในการทำงานน้อย มีปริมาณงานที่ต้องทำมาก และไม่มีความสามารถที่จะทำงานตามที่ต้องการต้องการภายในระยะเวลาที่กำหนด จากความหมายและนิยามต่างๆข้างต้น ผู้วิจัยสรุปนิยามของข้อเรียกร้องจากงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีปริมาณงานมาก มีความกดดันด้านเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับทรัพยากร อันได้แก่ความรู้ความสามารถ ตลอดจนเวลาที่บุคคลมีอยู่

### 2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน

Karasek (1979) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงานภายใต้โมเดล ข้อเรียกร้องจากงาน-การควบคุมงาน (The Job Demands – Control Model) ที่อธิบายถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และระดับของการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียด และประสิทธิภาพของงาน โดยเฉพาะในสถานที่ทำงานที่พนักงานขาดการควบคุมงาน ซึ่งจะเกิดความเครียดมากขึ้น โดยโมเดลนี้ให้ความหมายข้อเรียกร้องจากงานว่าหมายถึง ปริมาณ และคุณภาพของงานที่ถูกร้องขอที่ต้องทำให้เสร็จในเวลาที่กำหนด ส่วนการควบคุมงาน หมายถึง ความสามารถในการควบคุมงานได้ทั้งกระบวนการ ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจและการใช้อำนาจในการควบคุมงาน



ภาพที่ 2.1 โมเดลข้อเรียกร้องจากงาน-การควบคุมงาน

โมเดล JD-C นี้ ได้เสนอว่าข้อเรียกร้องจากงานจะนำไปสู่ ความเครียดในการทำงาน และการเรียนรู้ในการทำงานอย่างเหมาะสม (ชัชยุทธ กลีบบัว ,2552) โดยอธิบายว่า เมื่อบุคคลมีระดับข้อเรียกร้องจากงานสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน ในทางตรงข้าม หากข้อเรียกร้องจากงานสูง แต่มีความสามารถในการควบคุมงานสูงด้วย จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีความสามารถและเพิ่มความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จให้แก่บุคคลอีกด้วย จากโมเดลนี้สามารถสรุปได้ว่า

ความเครียดในงานสูงจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ

ความเครียดในงานต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความสามารถในการควบคุมงานสูง

การทำงานเชิงรุกจะเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับสูง และมีความสามารถในการควบคุมงานสูง

การทำงานเชิงรับจะเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความสามารถในการควบคุมงานต่ำ

Schaufeli and Bakker (2004) ได้เสนอแนวคิดที่อธิบายข้อเรียกร้องจากงานจาก โมเดลข้อเรียกร้องในงานและแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องาน (JD-R Model) ตามแนวคิดนี้ ข้อเรียกร้องในงานเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน พนักงานต้องใช้ความพยายามทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอารมณ์และความคิด เพื่อตอบสนองต่อข้อเรียกร้องในงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ข้อเรียกร้องจากงานที่มักพบในองค์กร เช่น เวลาและความกดดันในการทำงาน ความต้องการของลูกค้ำ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เหมาะสมต่อการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน งานที่เกินบทบาทหน้าที่ ความไม่มั่นคงในงาน เป็นต้น

ข้อเรียกร้องจากงานอาจเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดในงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานเผชิญกับข้อเรียกร้องที่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งส่งผลทางลบต่อต้นทุนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เกิดความซึมเศร้า ความวิตกกังวล แต่ทั้งนี้ข้อเรียกร้องจากงานอาจส่งผลในแง่ดีต่อองค์กรได้ เช่น งานวิจัยของ Mauno et al., (2007) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านเวลาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน กล่าวคือการทำงานในเวลาที่จำกัด ส่งผลให้พนักงานคนนั้นมีความผูกใจมั่นในการทำงาน โดยจะมีสมาธิจับจ้องอยู่ที่งานนั้นเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นเสร็จตามกำหนดเวลา

Cavanaugh et al., (2000) ได้เสนอลักษณะของข้อเรียกร้องจากงานโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ข้อเรียกร้องจากงานที่ท้าทาย (Challenge demand) หมายถึง ข้อเรียกร้องในงานที่ก่อให้เกิดความกดดันและความเครียด แต่อย่างไรก็ตามบุคคลจะรับรู้ข้อเรียกร้องจากงานดังกล่าวเป็นรางวัลหรือประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับความกดดันหรือความเครียดที่ต้องเผชิญหรือได้รับ ดังเช่น ความกดดันด้านเวลา ปริมาณงานที่มาก หรือความรับผิดชอบที่สูงขึ้น

ข้อเรียกร้องจากงานที่เป็นอุปสรรค (Hindranced demand) เป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากข้อเรียกร้องจากงานเป็นอุปสรรคและขัดขวางไม่使บุคคลประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังเช่น การเมืองภายในองค์กร ความกังวลที่มีต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน และความล่าช้าในการทำงาน

### 2.1.3 การวัดและประเมินข้อเรียกร้องจากงาน

มาตรวัด Job Content Questionnaire (JCQ) เป็นมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นโดย Karasek et al., (1998) ซึ่งมาตรวัด JCQ จะวัดคุณลักษณะของงานในมิติของข้อเรียกร้องจากงานทางด้านจิตใจ ข้อเรียกร้องในงานทางด้านร่างกาย อีสาระในการตัดสินใจ การสนับสนุนทางสังคม และความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 49 ข้อ

มาตรวัดความเครียดและข้อเรียกร้องจากงานที่พัฒนาขึ้นจากมาตร Job Demands and Worker Health Study (Caplan et al., 1975) มาตร Stress Diagnostic Survey (Ivancevich & Matteson, 1983) และมาตร Job Stress Index (Sandman, 1992) ประกอบไปด้วยข้อเรียกร้องจากงานใน 3 มิติ คือข้อเรียกร้องจากงานที่ท้าทายจำนวน 6 ข้อ ข้อเรียกร้องจากงานที่เป็นอุปสรรคจำนวน 5 ข้อ และข้อเรียกร้องในงานที่ไม่สามารถแยกได้อย่างชัดเจนว่าเป็นความท้าทายหรือเป็นอุปสรรค จำนวน 5 ข้อ มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยลักษณะมาตรวัดเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

การศึกษาความเครียดในการทำงาน มีการใช้ศัพท์ในภาษาอังกฤษ อย่างหลากหลาย เช่น Job stress (Parker & DeCotiis, 1983) Stress at work (Addae & Wang,



2006) Occupational Stress (Margolis, 1974) Organizational Stress (Kahn , Wolfe & Quinn, 1964) ในประเทศไทยมีการใช้คำว่า ความเครียดในการทำงาน (พรเพ็ญ วิโรจน์ดูล, 2551 ; วัชรานันท์ รัตนกุสมภ์ , 2552 ) ความเครียดจากการประกอบอาชีพ (อนามัย ธีรวิโรจน์ , 2542) ความเครียดในอาชีพ (ฉายวิมล ระพินทร์ , ชิตเชิดวงศ์ วิณี , คณะวรรณ แก้วตา , 2554)

จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูล พบว่ามีผู้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ในหลายแง่มุม เช่น Margolis and Kros (1974) ให้ความเห็นว่าความเครียดในการทำงานนั้น เป็นความเครียดที่เป็นเงื่อนไขที่เกิดระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลและงาน โดยความสัมพันธ์นี้ทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีผลมาจากสภาพของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดและทำลายกระบวนการในร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Cooper and Marshall (1976) ที่เสนอว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านลบ อันเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความคลุมเครือหรือความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน ส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ในขณะที่ Parker and DeCottis (1983) ได้นิยามความเครียดในการทำงาน ว่าเป็นความกดดันและสภาพอารมณ์ด้านลบที่เกิดจากการทำงานใน 2 มิติหลักๆ คือ ความกดดันทางด้านเวลา และความวิตกกังวล ซึ่งความกดดันด้านเวลานั้นเชื่อมโยงกับการรับรู้การมีเวลาไม่เพียงพอที่จะจัดการงานต่างๆ มากมายที่ต้องทำ ส่วนความวิตกกังวลนั้นเกี่ยวข้องกับภาวะอารมณ์ที่ไม่น่าพึงประสงค์และภาวะอารมณ์นี้เองจะนำไปสู่ความเครียดในงาน และยังมีนิยามของ Robbin and Judge (2009) ซึ่งเสนอว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นสภาวะที่ผลักดันให้บุคคลออกไปเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนที่จะสร้างความกดดันและวิตกกังวลต่อบุคคล ทำให้เกิดการตอบสนองต่อจิตใจและร่างกายในด้านลบ รวมถึงส่งผลให้ความสามารถในการทำงานลดลง ซึ่งผู้วิจัยสังเกตว่า นักวิจัยที่กล่าวถึงมานี้ ได้ให้นิยามความหมายของความเครียดในการทำงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกันทั้งหมด

ขณะที่ในประเทศไทยเอง ก็มีผู้ที่สนใจศึกษาความเครียดในการทำงานเป็นจำนวนมาก โดยมีการให้นิยามความหมายไว้ต่างๆ เช่น เรณูการ จันทขาว (2551) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เสนอว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งภายในและภายนอกจากสภาพแวดล้อมจากการทำงาน ความซับซ้อนของการทำงานหนัก ที่จะทำให้เกิดความกดดันด้านเวลา ความวิตกกังวล และความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดการประหม่นหรือตีความต่อสิ่งนั้นว่าเป็นการคุกคาม เป็นอันตรายหรือทำร้าย และบุคคลตอบสนองออกมาทั้งอารมณ์และพฤติกรรม เพื่อรักษา

สมดุลของตนไว้ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขณะที่ ฌีนา ซวีญดี (2554) ระบุความหมาย ของ ความเครียดในการทำงานว่าเป็นผลจากสภาพแวดล้อมต่างๆหรือเงื่อนไขใด โดยผลหรือเงื่อนไข เหล่านั้น สามารถเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานก็ได้ หากแต่มีผลกระทบต่อบุคคลให้เกิดความ กัดดัน และความวิตกกังวลในการทำงาน

จากนิยามและความหมายของความเครียดในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุป ความหมายของความเครียดในการทำงานในการวิจัยนี้ว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง การที่ บุคคลรับรู้และตอบสนองทางความรู้สึกและพฤติกรรม ของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความสัมพันธ์กับองค์กร ทักษะที่ต่อค่านิยมขององค์กร และสังคม ทำให้เกิดความอึดอัด คับข้องใจ ส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ความรู้สึกและ พฤติกรรม ซึ่งมีทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้

### 2.2.2 ระดับของความเครียด

Janis (1952) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) หมายถึง มีความเครียดเกิดขึ้นน้อยมาก และ หมดไปในระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น โดยมักเกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ใน ชีวิตประจำวัน เช่น การมาทำงานสาย การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับกลาง (moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้น และคงอยู่ในระยะเวลานานเป็นหลายๆ ชั่วโมง จนอาจนานเป็นวันได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานหนักหรือมากเกินไป การทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป ความ ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นและคง อยู่ในระยะเวลานานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนหรือปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจาก หลายสาเหตุรวมกัน เช่น การสูญเสียอวัยวะที่สำคัญ การสูญเสียของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น กรมสุขภาพจิต (2538) ได้สรุประดับของความเครียด เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจ กับชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันและแรงจูงใจในชีวิตน้อยกว่าคนอื่นๆ ซึ่งในทฤษฎีถือว่ามีความ เป็นไปได้เล็กน้อยที่บุคคลจะมีความเครียดในระดับนี้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าไม่ได้ตอบจากความรู้สึกที่ เป็นจริง อย่างไรก็ตามความเครียดในระดับนี้อาจชี้ให้เห็นว่า บุคคลผู้นั้นขาดแรงจูงใจในชีวิต มีความ เฉื่อยชา ชีวิตประจำวันน่าเบื่อ ปราศจากความตื่นเต้น

2. ระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความเครียดระดับนี้มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้ มีความพึงพอใจในตนเองและสิ่งแวดล้อม รู้สึกว่าตนเองมีพลังมีชีวิตชีวา และมักประเมินเหตุการณ์รอบตัวว่าเป็นสิ่งท้าทายความสามารถ

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจซึ่งอาจเกิดจากปัญหาจากการดำเนินชีวิต หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัวเรา เรียกได้ว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ก่อให้เกิดความไม่สบายใจอันเนื่องมาจากต้นเหตุของความเครียดนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงของ ร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ยังไม่ชัดเจนและยังพอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นๆ ได้ ความเครียดชนิดนี้ไม่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับผลกระทบจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและวิกฤตในชีวิต ความเครียดระดับนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนว่า บุคคลกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตหรือความขัดแย้งที่จัดการหรือแก้ไขได้ลำบาก ซึ่งหากไม่สามารถจัดการได้ ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดก็จะรุนแรงขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะความตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิตอย่างรุนแรง ความเครียดระดับนี้มีความรุนแรงมาก หากไม่ได้รับการแก้ไขอาจได้รับความเจ็บป่วยหรือมีปัญหาทางจิตใจและสุขภาพร่างกาย ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง ความเครียดระดับนี้มักเกิดจากประสบกับเหตุการณ์ที่รุนแรง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง เรือร้าง การประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ การตกงาน เป็นต้น

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

Lazarus and Folkman (1984) ได้อธิบายถึงความเครียดว่าเป็นระบบการตอบสนองทางอารมณ์ของมนุษย์ (emotional response system) โดยที่ความเครียดนั้นเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสภาพสิ่งแวดล้อม เมื่อบุคคลรู้สึกว่าจะเกิดความไม่สมดุลระหว่างความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (resource) กับความต้องการของสิ่งที่จำเป็นต้องแสดงออก

(demand) ซึ่งบุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ในรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นกับการประเมินของบุคคล

การจะกล่าวว่าเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นจะก่อให้เกิดความเครียดต่อบุคคลได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ หรือแม้แต่วิธีการตอบสนองที่แตกต่างกันภายใต้เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่คล้ายกัน เช่น บางคนอาจแสดงอาการโกรธ หรือบางคนอาจแสดงอาการเสียใจ ในขณะที่บางคนอาจจะมองว่าเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ เป็นความท้าทายต่อตนเอง การที่บุคคลจะเลือกให้กลวิธีใดนั้น ขึ้นอยู่กับการประเมินทางปัญญาของบุคคล (Cognitive appraisal process) ซึ่งเป็นกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลว่าเป็นอย่างไรและจะตอบสนองได้อย่างไร โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ลักษณะ (Lazarus & Folkman, 1984)

1. การประเมินปฐมภูมิ (Primary appraisal) เป็นการประเมินว่าเหตุการณ์นั้นๆ มีลักษณะอย่างไร มีผลต่อตนเองหรือไม่ โดยใช้องค์ประกอบภายในของบุคคล เช่น ค่านิยม ความเชื่อในการประเมินตนเอง ด้วยการตั้งคำถามกับตัวเอง การประเมินขั้นนี้เป็นการประเมินสถานการณ์ว่าเป็นอย่างไร การประเมินในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ไม่มีความเกี่ยวข้อง และไม่มีผลต่อตนเอง (irrelevant) มีประโยชน์และเกิดผลในทางที่ดี (benign-positive) และ เกิดความเครียด (Stressful) หากบุคคลประเมินเหตุการณ์ว่าเต็มไปด้วยความเครียด

1.1 การรับรู้ว่าเป็นอันตรายและสูญเสีย (harm/loss) เป็นการประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านลบ หลังจากเหตุการณ์ได้เกิดขึ้นและผ่านไปแล้ว ผลของเหตุการณ์ก่อให้เกิดบุคคลเกิดความรู้สึกสูญเสีย และเป็นอันตรายต่อบุคคลทั้งด้านสัมพันธภาพ สุขภาพ หรือการมีคุณค่าในตนเอง

1.2 การรับรู้ว่าเป็นการคุกคามต่อชีวิตในปัจจุบันหรืออนาคต (threat) เป็นการประเมินเหตุการณ์ของบุคคลที่จะคาดว่าเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น จะทำให้เกิดอันตรายหรือการสูญเสีย เป็นการคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคลในด้านลบ

1.3 การรับรู้ว่าความท้าทาย (challenge) เป็นการประเมินเหตุการณ์ของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าน่าจะเกิดขึ้นโดยคาดคะเนผลของเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และผลของเหตุการณ์ยังไม่แน่ชัดและยังคลุมเครืออยู่ ที่อาจจะเป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ส่วนการประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว บุคคลจะมองย้อนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์

2. การประเมินทุติยภูมิ (secondary appraisal) เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร และมีทรัพยากรเพียงพอในการแก้ไขหรือไม่ เป็น

การประเมินความสามารถของบุคคล และการประเมินความช่วยเหลือที่จะได้รับว่าจะสามารถจัดการ สิ่งที่เกิดขึ้นได้หรือไม่อย่างไร และจะใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยประเมินการรับรู้ ความสัมพันธ์ ระหว่างการประเมินปฐมภูมิกับการประเมินเหตุยภูมิอาจเป็นในลักษณะที่ว่า การประเมินขั้นปฐมภูมิ ไม่จำเป็นจะต้องสอดคล้องกับการประเมินเหตุยภูมิ ตัวอย่างเช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น การประเมิน ปฐมภูมิรับรู้ว่าเป็นอันตรายหรือคุกคาม แต่ในขั้นเหตุยภูมิการประเมินอาจจะออกมาในลักษณะ อื่นได้ เช่น เมื่อมีสิ่งเร้าที่มีความรุนแรงเข้ามากระทบบุคคล บุคคลจะประเมินว่าสามารถที่จะสามารถ จัดการกับเหตุการณ์นั้นได้ด้วยตนเอง หรือรับรู้ว่าคุณเองไม่มีความสามารถ แต่มีความเชื่อว่าจะ สามารถหาวิธีการอื่นที่จะจัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ การประเมินในขั้นนี้จึงเป็นการท้าทาย ความเครียดที่จะเกิดหรือไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าหากบุคคลประเมินว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะแก้ไข ปัญหาได้แล้ว และยังขาดความช่วยเหลือจากแหล่งอื่น ความเครียดก็จะเกิดขึ้น

3. การประเมินซ้ำ (reappraisal) เป็นการประเมินสถานการณ์ซ้ำเพื่อพิจารณาว่า ความเครียดยังคงมีอยู่ ลดลง หรือหมดไปแล้ว หรือเป็นการประเมินข้อมูลใหม่ที่เพิ่มขึ้นมาจากสิ่งเร้า และยังรวมถึงการประเมินวิธีที่ปรับแก้ที่บุคคลได้ใช้ไปแล้วด้วย

การประเมินทางปัญญาสามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยใช้ข้อมูล ใหม่หรือการประเมินใหม่ ซึ่งการประเมินทั้งสามลักษณะอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กันได้และดำเนินต่อไป จนสถานการณ์นั้นสิ้นสุดลง

Cooper and Marshall (1976) เสนอว่า ความเครียดเป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมมีการ เรียกร้องมากเกินไปกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการ ตอบสนองต่อข้อเรียกร้องนั้นได้ หรือในอีกแง่มุมหนึ่ง บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อต้องเผชิญกับ สภาพแวดล้อมที่เป็นไปในทางลบ หรือกรณีที่สภาพแวดล้อมนั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของบุคคลได้

## 2.2.4 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

Cooper and Cartwright (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการ ทำงานว่ามาจาก 6 ปัจจัยซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียงดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น รวมถึงตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่คุกคามความรู้สึกหรือส่งผลกระทบต่อ อารมณ์และจิตใจของบุคคล

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง ความต้องการของปริมาณงานที่มากเกินไปเกินความสามารถของบุคคล นอกจากนี้ยังรวมถึง คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง การทำงานที่ยากและซับซ้อนเกินไป ทำให้บุคคลต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างสูงในการทำงาน

1.3 ปริมาณงานที่น้อยจนเกินไป หมายถึง เมื่อบุคคลากรเปรียบเทียบกับงานของตนเองกับของผู้อื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่า จึงรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความสามารถ อันนำไปสู่ความเบื่อหน่ายในการทำงาน

1.4 การทำงานเป็นกะ หมายถึง การทำงานที่ต้องหมุนเวียนเวลาทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ระบบร่างกาย สภาพจิตใจของพนักงานโดนรบกวน อันเนื่องมาจากการพักผ่อนไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน พนักงานที่ทำงานติดต่อกันนานเกินไป ทำให้พักผ่อนได้ไม่เพียงพอ ทำให้เกิดผลเสียต่อทั้งร่างกายและจิตใจ

1.6 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย หมายถึง งานบางประเภทต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง การเดินทางที่ต้องเผชิญกับปัญหาอุบัติเหตุระหว่างทางก่อให้เกิดความเครียดได้ ทั้งนี้พบมากในผู้บริหารที่ต้องมีการเดินทางเพื่อติดต่อกับงานบ่อยครั้ง

1.8 เทคโนโลยีสมัยใหม่ เมื่อมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี รวมถึงระบบและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ไม่คุ้นเคย โดยอาจก่อให้เกิดปัญหาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การปัจจัยหลักประการหนึ่งที่เกิดความเครียดในการทำงาน คือ พนักงานไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง หากองค์การกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานและมีการสื่อสารให้พนักงานเกิดความเข้าใจได้อย่างชัดเจน จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในความคาดหวังขององค์การที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทหน้าที่ ส่งผลช่วยลดความเครียดในการทำงานให้น้อยลงได้ ทั้งนี้สามารถสรุปปัจจัยด้านบทบาทในองค์การที่เกิดความเครียดได้ 3 ปัจจัยดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจน คลุมเครือในบทบาทหน้าที่ หมายถึง พนักงานมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในงาน ขอบเขตความรับผิดชอบ หน้าที่และบทบาทของตนเองไม่เพียงพอและไม่ชัดเจน

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การ ทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และต่อบุคคล โดยหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคลก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งตัวบุคคลและองค์การ ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียด มีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การไม่ได้รับความช่วยเหลือเอาใจใส่จากหัวหน้า จะเกิดเป็นต้นเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคลและมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องไม่จำเป็น มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้างานที่เอาใจใส่ลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การแข่งขัน ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อกับบริการลูกค้ามีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดสูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ให้อุปสรรคย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อบุคคลมีความคาดหวังต่องานของตนในด้านความก้าวหน้า ความคาดหวังในการเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติม ความหวังที่จะได้รับโอกาสได้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความคาดหวังในรายได้ที่สูงมากขึ้น และเมื่อความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะนำไปสู่ความเครียดในการทำงานได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ การที่องค์การมีโครงสร้างการบริหารงานที่ตายตัว ขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศในองค์การไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่รู้สึกรถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การถูกจำกัดการสื่อสาร ล้วนก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน ได้แก่ การจัดสรรเวลางานกับเวลาครอบครัวได้ไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกัน การทำหน้าที่ทั้งสองอย่าง โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนเพศชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัวให้มาทำงานได้ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ต่างส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สาเหตุสำคัญของความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ Robbins (2000) สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม นอกจากจะส่งผลกระทบต่อเรื่องการออกแบบระบบและโครงสร้างขององค์กรแล้ว ยังกระทบต่อความเครียดของพนักงานในองค์กรด้วย ประกอบไปด้วย

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ บุคคลมักเกิดความวิตกกังวลถึงความมั่นคงของตนเอง ความตกต่ำทางเศรษฐกิจนั้นยิ่งทำให้ระดับความเครียดของบุคคลเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากองค์กรมักมีการลดจำนวนพนักงานลง มีการให้ออกจากงาน และลดอัตราค่าจ้าง

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทางด้านการเมือง เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เพราะคนในสังคมและองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางการเมืองตลอดเวลา

1.3 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ปัจจุบันเป็นยุคที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ แม้ว่าเทคโนโลยีสมัยใหม่จะช่วยเข้ามาช่วยให้การทำงานของบุคคลสะดวกมากขึ้น แต่ก็บังคับให้บุคคลต้องมีการปรับตัวด้านทักษะของตนเพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยีเหล่านั้น ดังนั้นปัจจัยนี้จึงส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของบุคคล

2. ปัจจัยทางด้านองค์กร มีปัจจัยต่างๆ มากมายในองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความกดดันจากการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน การทำงานให้เสร็จทันเวลา ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ดี ปัจจัยทางด้านองค์กรเหล่านี้ สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1 ความต้องการจากงาน คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานของบุคคล ได้แก่ การออกแบบงาน อีสาระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน ถ้าหากได้รับการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสม

2.2 ความต้องการจากบทบาท เกี่ยวข้องกับความกดดันที่เกิดกับบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับในองค์กร อาจเกิดจากการขัดแย้งกันของบทบาทที่ได้รับ หรือบทบาทที่ได้รับมีมากเกินไป นอกจากนี้ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน

2.3 ความต้องการระหว่างบุคคล เป็นความกดดันที่เกิดจากผู้อื่นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการขาดการสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ ล้วนก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน



2.4 โครงสร้างองค์การ ในองค์การมีความแตกต่างของการบริหารในแต่ละระดับ การมีกฎระเบียบที่มากเกินไป และการเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมน้อยจนเกินไป ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ คือ ลักษณะในการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การ ผู้บริหารบางคนบริหารงานในรูปแบบที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด ความวิตกกังวล และความกดดันในการทำงาน เช่น มีการควบคุมงานมากเกินไป หรือไล่พนักงานที่ปฏิบัติงานไม่ได้ตามความต้องการออก

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ โดยที่มีช่วงเจริญเติบโต ช่วงที่เติบโตสมบูรณ์ และช่วงที่ตกต่ำ ซึ่งช่วงต่างๆ ของการดำเนินงานขององค์การเหล่านี้ ล้วนสร้างปัญหาและความกดดันต่างๆ ต่อตัวพนักงาน โดยเฉพาะในช่วงบุกเบิกที่มักมีความไม่แน่นอน และมีความตื่นเต้นทำทนาย กับช่วงขาลงที่มักมีการตัดงบประมาณ ลดจำนวนพนักงาน และความไม่แน่นอนในด้านอื่นๆ ในสองช่วงนี้มันเป็นช่วงที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานสูง

3. ปัจจัยส่วนบุคคล โดยทั่วไปบุคคลมักมีชั่วโมงในการทำงาน 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งยังมีอีกกว่า 120 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่ไม่ใช่ชั่วโมงการทำงานนั้น บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น

3.1 ปัญหาครอบครัว อาจเกิดจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่ย่ำแย่ ปัญหาจากชีวิตสมรส การยุติความสัมพันธ์ของคู่ชีวิต และการอบรมเลี้ยงดูบุตร ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเครียดต่อตัวบุคคล และบุคคลไม่สามารถละทิ้งความเครียดต่างๆ เหล่านี้ได้หมด ในเวลาที่ต้องปฏิบัติงาน

3.2 ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เกิดจากการที่บุคคลที่การใช้จ่ายมากกว่ารายได้ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ทำให้บุคคลไม่มีสมาธิในการทำงาน เนื่องจากความกังวลที่มีอยู่ บุคคลที่มีการบริหารการเงินของตนไม่ดีพอก็จะยังมีความเครียดมากขึ้น

3.3 บุคลิกภาพ แต่ละบุคคลนั้นย่อมจะมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ทั้งที่มีมาตั้งแต่กำเนิด และเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีการรับรู้และจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน ดังนั้นความเครียดที่เกิดจากการทำงานของบุคคลอาจเกิดจากบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของบุคคล

### 2.2.5 ผลของความเครียดในการทำงาน

Addae and Wang (2006) ได้ทำการศึกษาผลของความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความกดดันทางด้านเวลาและความกังวล พบว่าความเครียดเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในงาน (job involvement) จากการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความกดดันทางด้านเวลาและความกังวลในงานระดับสูง พนักงานจะเกิดการรับรู้ว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานให้มากขึ้นสามารถนำไปสู่การควบคุมความกดดันด้านเวลาและความกังวลในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น พนักงานจะเข้าไปมีส่วนร่วมในงานเพื่อจัดการและทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนให้สำเร็จคล่อง

2. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความกดดันทางด้านเวลาและความกังวลส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความกดดันทางด้านเวลา และความกังวลในระดับหนึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากระดับของความเครียดเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงได้เช่นกัน

3. สภาวะเครียดทางจิตใจที่ส่งผลต่อร่างกาย (psychosomatic symptoms) Burke, Oberklaid and Burgess (2005) พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความเครียดและสภาวะเครียดทางจิตใจที่ส่งผลต่อร่างกาย กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับแรงกดดันทางเวลาและความกังวลที่เพิ่มมากขึ้น พนักงานจะเกิดสภาวะเครียดทางจิตใจที่ส่งผลต่อร่างกายเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

Robbins and Judge (2009) กล่าวว่า ความเครียดนั้นส่งผลกระทบและแสดงให้เห็นได้ในหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถสรุปและแบ่งออก ได้ดังต่อไปนี้

1. อาการทางร่างกาย ความเครียดนั้นส่งผลกระทบโดยตรงต่ออาการทางร่างกาย โดยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการเผาผลาญอาหาร หัวใจเต้นเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ และนำไปสู่โรคหัวใจได้มีงานวิจัยที่ทำการศึกษาและพบผลที่สนับสนุนว่าความเครียดในการทำงานส่งผลเสียต่อร่างกาย เช่น ความเครียดที่เกิดจากความต้องการของงานทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับระบบการหายใจเพิ่มมากขึ้น และมีระบบภูมิคุ้มกันร่างกายที่แย่ โดยเฉพาะบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

2. อาการทางจิตใจ ความเครียดในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียด ความวิตกกังวล โมโหและหงุดหงิดง่าย ความเบื่อหน่าย การผัดวันประกันพรุ่งในการปฏิบัติงาน

3.อาการทางพฤติกรรม ความเครียดในการทำงานก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้ผลผลิตที่ลดลง การขาดงาน การลาออกจากงาน การใช้สิ่งเสพติด การนอนไม่หลับ เป็นต้น

## 2.2.6 ปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคลได้รับผลของความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

งานวิจัยของ วรธรรณา ลีลาอัมพรสิน (2541) ระบุถึงปัจจัยที่มีผลทำให้บุคคลแต่ละคนได้รับผลของความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ

1. ความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงาน อาจมีอาการเจ็บป่วยจากความเครียดมากกว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน แต่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า
2. ตำแหน่งในองค์กร บุคคลที่มีตำแหน่งสูง จะมีความอดทนต่อความเครียดในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า
3. การสนับสนุนทางสังคมซึ่งมาจากครอบครัว ที่ทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มงาน เป็นต้น
4. สภาพร่างกาย บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายที่ดี จะได้รับผลของความเครียดในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีร่างกายไม่แข็งแรง
5. ระดับความสามารถในการทำงาน
6. บุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการอดทนต่อความเครียดและการเกิดโรค

## 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

### 2.3.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

จากการศึกษาความหมายของการมองโลกในแง่ดี มีผู้ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ดังนี้ Scheier and Carver (1985) ให้ความเห็นว่า การมองโลกในแง่ดี คือ การคาดหวังในเรื่องต่างๆ ไป ในทางที่ดี เมื่อจะต้องเผชิญอุปสรรคในชีวิตก็จะสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดีและเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีความสุขจิตใจที่ดี ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับการถูกคุกคามทางจิต และต่อสู้กับภาวะซึมเศร้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Tiger (1979) ที่ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่า คืออารมณ์หรือทัศนคติของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอนาคต โดยบุคคลนั้นจะคาดหวังถึงเหตุการณ์ที่ดีในอนาคตที่จะนำไปสู่ความรู้สึกเป็นสุขของตัวบุคคล และยังสอดคล้องกับ สุวรรณมา ม่วงงาม (2550) สรุปความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า คือ

อารมณ์ หรือทัศนคติที่ทำให้บุคคลที่มองโลกในแง่ดี ประเมินเหตุการณ์ในอนาคตว่าจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าจะเกิดอุปสรรคหรือความล้มเหลวขึ้น ก็มีความคิดว่าจะสามารถจัดการกับสถานการณ์เลวร้ายนั้นได้ และเพิ่มความพยายามมากขึ้นเพื่อประสบความสำเร็จ ขณะที่ Seligman (1992) อธิบายการมองโลกในแง่ดีว่า เป็นกระบวนการทางปัญญาของบุคคลที่สามารถเรียนรู้ได้ โดยบุคคลใช้ในการอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นว่ามาจากปัจจัยภายใน หรือเกิดจากตัวเอง มีความสม่ำเสมอ และเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั่วไป และจะอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ทางลบที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากปัจจัยภายนอก ไม่มีความสม่ำเสมอ เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว และเป็นเหตุการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ไม่แผ่ขยายไปสู่เหตุการณ์อื่นๆ นอกจากนี้ Peterson (2000) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี ถือได้ว่าเป็นลักษณะที่มีอยู่ในธรรมชาติของมนุษย์ และแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการมองโลกในแง่ดี หรือการมองโลกในแง่ร้ายของมนุษย์ คือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สำหรับงานวิจัยนี้ การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคาดหวังในเรื่องต่างๆไปในทางที่ดี ไม่เห็นด้วยกับสิ่งไม่ดีเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี ช่วยลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วยทางร่างกาย และทำให้บุคคลสามารถเผชิญต่อการถูกคุกคามทางจิตใจ

### 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

ในการศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีของนักวิจัยส่วนใหญ่ถูกแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะที่เด่นชัด ได้แก่ การมองโลกในแง่ดีเป็นลักษณะของการให้เหตุผล และการมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังถึงอนาคตในแง่ดี ดังนั้น การศึกษาแนวคิดของการมองโลกในแง่ดีทั้งสองลักษณะจึงมีความต่างกัน ดังนี้

#### 2.3.2.1 การมองโลกในแง่ดีลักษณะการให้เหตุผล

การมองโลกในแง่ดีลักษณะการให้เหตุผลได้รับการคิดค้นขึ้นโดย Seligman , Klein and Fencil-Morse (1976) โดยแนวคิดที่สำคัญของการมองโลกตามลักษณะนี้ ได้แก่ รูปแบบการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล (explanatory style) ซึ่งมีการพัฒนามาจากทฤษฎีภาวะของความหมดอาลัยตายอยาก (learned helplessness theory) ดังนี้

ทฤษฎีภาวะของความหมดอาลัยตายอยาก (Learned Helplessness Theory) เป็นการอธิบายการเรียนรู้ของบุคคลในอดีตเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ดีที่ตนไม่สามารถควบคุมได้ บุคคลจะเกิดอาการท้อแท้สิ้นหวัง และยุติการตอบสนองกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เพราะเกิดความเชื่อที่ว่า แม้จะพยายามทำอย่างไรก็ไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ (Seligman, 1998)

จากพื้นฐานของทั้งทฤษฎีภาวะของความหมดอาลัยตายอยาก Seligman, Abramson, and Teasdale (1978) ได้นำมาปรับปรุงเพิ่มเติม และนำเสนอในรูปแบบของ ลักษณะการอธิบายเหตุผล (Explanatory style)

ลักษณะการอธิบายเหตุผล คือ การหาเหตุผลอธิบายให้กับตนเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ทั้งที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งวิธีที่บุคคลหาคำตอบมาอธิบายว่าทำไมจึงเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลตัดสินใจปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ได้ ซึ่งลักษณะการอธิบายเหตุผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ดี (Optimistic Explanatory Style) และ ลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic Explanatory Style)

ลักษณะการอธิบายเหตุผล สามารถแบ่งออกได้ 3 มิติ ได้แก่ มิติสาเหตุ (internality dimension) มิติความสม่ำเสมอ (stability dimension) และ มิติการแผ่ขยาย (globality dimension) ดังแสดงในตาราง 2.1 ดังนี้

## ตารางที่ 2.1

### ลักษณะการอธิบายเหตุผล

ลักษณะการอธิบายเหตุผล	
มิติ	ความหมาย
1. มิติสาเหตุ 1.1 การอธิบายสาเหตุภายนอก (external) 1.2 การอธิบายสาเหตุภายใน (internal)	สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้น เกิดจากปัจจัยภายนอก สภาพแวดล้อม บุคคลอื่น หรือ สิ่งอื่นๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นจากตนเอง
2. มิติความสม่ำเสมอ 2.1 ความไม่สม่ำเสมอ (unstable) 2.2 ความสม่ำเสมอ (stable)	สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้น เกิดขึ้นในช่วงสั้นๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นอยู่เสมอๆ
3. มิติการแผ่ขยาย 3.1 ความจำเพาะ (specific) 3.2 ความไม่จำเพาะ (global)	สาเหตุนั้น จำกัดเพียงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สาเหตุนั้น มีผลกระทบต่อสถานการณ์อื่นๆ ด้วย

ลักษณะการอธิบายเหตุผลแสดงให้เห็นถึงการอธิบายเหตุการณ์ที่ดีหรือร้ายที่แตกต่างกันของผู้ที่มองโลกในแง่ดีกับผู้ที่มีมองโลกในแง่ร้าย รายละเอียดของแต่ละมิติ ดังนี้

### 1. มิติสาเหตุ (internality dimension)

มิติสาเหตุ คือ การอธิบายถึงสาเหตุการเกิดสถานการณ์ของบุคคล สามารถอธิบายได้ 2 ลักษณะ คือ การอธิบายสาเหตุจากภายนอก (external) คือ การที่สถานการณ์ไม่ได้เกิดจากการกระทำของบุคคล แต่เกิดจากสถานการณ์ บุคคลอื่น หรือสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ส่วนการอธิบายสาเหตุภายใน (internal) คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์เกิดจากตัวบุคคล เช่น ความรู้ความสามารถของตัวบุคคล เป็นต้น

ในกรณีสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลที่มีมองโลกในแง่ดี จะพิจารณาสถานการณ์ที่ตนประสบว่าเกิดจากสาเหตุภายนอก ซึ่งจะไม่ทำให้บุคคลรู้สึกสูญเสียคุณค่าในตนเอง ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีมองโลกในแง่ร้าย เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ดี มักจะตำหนิว่าเป็นความผิดของตนเอง แสดงให้เห็นว่ามีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ การที่บุคคลมีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการอธิบายสาเหตุการเกิดสถานการณ์ที่ไม่ดีว่าเกิดจากภายในตนเอง

ในสถานการณ์ที่ดี ผู้ที่มีมองโลกในแง่ดีจะอธิบายสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ที่ดีว่าเกิดขึ้นจากตนเอง มากกว่าจะอธิบายว่าเกิดจากสาเหตุภายนอก ในทางตรงข้าม ผู้ที่มีมองโลกในแง่ร้ายจะอธิบายสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ที่ดีว่าเกิดจากสาเหตุภายนอก

บุคคลที่เชื่อว่าสถานการณ์ที่ดีเกิดขึ้นจากตนเอง บุคคลจะมีแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่างๆที่ตั้งไว้ ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีมองว่าสถานการณ์ที่ดีเกิดจากสาเหตุภายนอก บุคคลจะขาดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมเพราะไม่เชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง

### 2. มิติความสม่ำเสมอ (stable dimension)

มิติความสม่ำเสมอ คือ การอธิบายสาเหตุการเกิดสถานการณ์ของบุคคล เมื่อเกิดสถานการณ์หนึ่ง และเกิดสถานการณ์เช่นเดิมหรือใกล้เคียงเกิดขึ้นซ้ำอีก บุคคลจะให้เหตุผลว่าเกิดจากสาเหตุเดิมหรือไม่ ถ้าบุคคลอธิบายสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ต่างจากเดิม (unstable) หมายความว่า เมื่อเวลาเปลี่ยนไป บุคคลจะให้เหตุผลในการอธิบายสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ถ้าบุคคลยังคงอธิบายว่าเกิดจากสาเหตุเดิมซ้ำๆ (stable) หมายความว่า แม้เวลาเปลี่ยนไป เมื่อเกิดสถานการณ์นั้นๆขึ้นบุคคลจะอธิบายว่าเกิดจากสาเหตุเดิม

ในสถานการณ์ที่ไม่ดี ผู้ที่มีมองโลกในแง่ดีจะอธิบายว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์ที่ไม่ดีนั้น เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว ไม่สม่ำเสมอ ไม่เกิดขึ้นบ่อยๆ ส่วนผู้ที่มีมองโลกในแง่ร้าย จะอธิบายสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ที่ไม่ดีว่า จะเกิดกับเขาเป็นประจำ สม่ำเสมอ

ความผิดพลาดทำให้ผู้คนอยู่ในภาวะหมดอาลัยตายอยากชั่วขณะ แม้จะเกิดความเจ็บปวดก็จะคลายลง บางคนอาจจะหายเร็ว บางคนอาจจะหายช้า ร้อนรนกับสิ่งที่ทำให้เจ็บปวด มองว่าเป็นสิ่งฝังใจ จนทำให้ไม่สามารถกระทำการใดๆต่อไปได้ อีกหลายวัน หลายเดือน แม้ว่าจะเป็นอุปสรรคเพียงเล็กน้อย ก็จะมองว่าเป็นการสูญเสียที่ยิ่งใหญ่ กลุ่มคนลักษณะนี้คือผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย (อาทิตา กลับเพิ่มพูน, 2549)

ในสถานการณ์ที่ดี ผู้ที่มองโลกในแง่ดี จะมีรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ที่ดีว่าเกิดขึ้นอย่างสม่าเสมอ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง คงทน ส่วนผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายมักอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ที่ดีว่าเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นชั่วคราว ไม่สม่าเสมอ

ผู้ที่เชื่อว่าสถานการณ์ที่ดี เป็นสาเหตุถาวร จะมีความพยายามมากยิ่งขึ้นเมื่อประสบความสำเร็จ ส่วนผู้ที่มองว่าสถานการณ์ที่ดี เป็นเรื่องที่ให้ผลเพียงชั่วคราว จะยกเลิกการแสดงพฤติกรรมได้ง่าย แม้เมื่อประสบความสำเร็จ ก็จะมองว่าเป็นเรื่องบังเอิญ

### 3. มิติการแผ่ขยาย (globality dimension)

มิติการแผ่ขยาย คือ การอธิบายสาเหตุการเกิดสถานการณ์ของบุคคลว่าเมื่อเกิดสถานการณ์หนึ่งขึ้น จะมีผลต่อเฉพาะสถานการณ์นั้น (specific) หรือจะมีผลต่อสถานการณ์อื่นๆ ด้วย (global)

ในสถานการณ์ที่ไม่ดี ผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะมีการอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ที่ไม่ดีว่ามีลักษณะเฉพาะของแต่ละสถานการณ์ มองว่าสาเหตุของปัญหาจะเกิดในสถานการณ์นี้เท่านั้น ส่วนผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายจะมีการอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ที่ไม่ดีว่ามีผลต่อทุกๆ สถานการณ์ที่เขาต้องเผชิญ

ในสถานการณ์ที่ดี ผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ที่ดีว่าสาเหตุที่เกิดสถานการณ์นั้นไม่จำเพาะ สถานการณ์ที่ดีที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อสถานการณ์อื่นๆ ด้วย ส่วนผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย ส่วนผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายจะมองว่าสาเหตุของสถานการณ์ที่ดีจะเกิดขึ้นในสถานการณ์นี้เท่านั้น

จากมิติด้านต่างๆของลักษณะการอธิบายเหตุผล สรุปได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ดี เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ดี อธิบายเหตุการณ์ว่าตนเองทำให้เกิดขึ้น จะมีผลคงอยู่ตลอดไป และทำให้สถานการณ์อื่นๆ ดีตามไปด้วย แต่เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ดีจะอธิบายว่า เป็นเพราะปัจจัยภายนอกทำให้เกิด เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวเท่านั้น และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์นี้เท่านั้น

ส่วนบุคคลที่มีลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ร้าย เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ดีจะอธิบายว่า เกิดจากปัจจัยภายนอก เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวและเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์นี้เท่านั้น แต่เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ดี จะอธิบายว่าตนเองเป็นผู้ทำให้เกิด และจะเกิดขึ้นตลอดไป และจะมีผลทำให้สถานการณ์อื่น ๆ ไม่ดีตามไปด้วย

### 2.3.2.2 การมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังถึงอนาคตที่ดี

Carver and Scheier (1985) อธิบายการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นการคาดหวังต่อผลของพฤติกรรมในอนาคตที่ทำให้บุคคลมุ่งมั่นที่จะกระทำการต่างๆ โดยรูปแบบของความคาดหวังนั้นมีความคงทนข้ามเวลา และสถานการณ์ กล่าวคือ บุคคลจะมีความคาดหวังต่อสถานการณ์ต่างๆ ในรูปแบบเดิมแม้ว่าจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ที่แตกต่างออกไปในอนาคต ซึ่งรูปแบบของความคงทนต่อเวลาและสถานการณ์ดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำคัญของลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล

นักวิจัยที่ศึกษาการมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังถึงอนาคตที่ดี ได้เสนอโมเดลแรงจูงใจเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation-value model of motivation) เพื่อใช้ในการอธิบายความแตกต่างของการมองโลกในแง่ดีของบุคคล โดยแนวคิดนี้เริ่มจากสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ขับเคลื่อนเข้าหาเป้าหมายที่บุคคลตั้งขึ้น เป้าหมายคือสภาพหรือการกระทำ ที่บุคคลประเมินว่าเป็นสิ่งที่ปรารถนา หรือไม่ปรารถนา ยิ่งเป้าหมายมีความสำคัญต่อบุคคลมากเพียงใด บุคคลก็จะประเมินว่าเป้าหมายมีคุณค่า (value) มากเพียงนั้น หากบุคคลประเมินว่าเป้าหมายไม่มีคุณค่ามากพอ บุคคลก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ ส่วนการคาดหวัง (expectancy) คือความรู้สึกมั่นใจ หรือไม่มั่นใจที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุถึงคุณค่าของเป้าหมายนั้น หากบุคคลไม่มั่นใจที่จะบรรลุเป้าหมาย บุคคลก็จะไม่แสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย การคาดหวังนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับระดับคุณค่าของเป้าหมาย

ความเกี่ยวเนื่องระหว่างโมเดลแรงจูงใจเกี่ยวกับความคาดหวัง กับการมองโลกในแง่ดีอยู่ที่ว่า เมื่อต้องเผชิญกับความท้าทาย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความมั่นใจและมีความกล้าหาญที่จะจัดการกับความท้าทายนั้น ผู้ที่มองโลกในแง่ดีมักจะคาดหวังถึงความสำเร็จและมักคิดเสมอว่าตนสามารถจัดการกับอุปสรรคที่ต้องเผชิญได้ ซึ่งต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย ที่มักจะคาดหวังในสิ่งร้าย บุคคลจะขาดความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย (Carver et al, 2010) เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคบุคคลที่มองโลกในแง่ดีมักจะมีแนวโน้มที่จะแก้ปัญหาโดยมุ่งเน้นที่ตัวปัญหา ขณะที่ผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายมักจะแก้ปัญหาด้วยวิธีหลีกเลี่ยง (Scheier , 1986)



กล่าวโดยสรุป การมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังถึงอนาคตที่ดี เป็นแนวโน้มการคาดหวังสิ่งที่ดีในอนาคต และการมองโลกในแง่ดีแนวลักษณะการให้เหตุผล คือ การอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตในแง่ที่ดี ซึ่ง Peterson (2000) ได้เปรียบเทียบการมองโลกในแง่ดีทั้ง 2 แนวทางว่าการมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังถึงอนาคตที่ดี เป็น “Big optimism” ขณะที่การมองโลกในแง่ดีแนวลักษณะการให้เหตุผล เป็น “Little optimism” โดยพิจารณาจากการคาดหวังในเรื่องต่างๆ ไปกว้างๆ กับ และการอธิบายสาเหตุเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

### 2.3.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีมีวิธีในการประเมินการมองโลกในแง่ดีหลายวิธีตามแนวคิดที่นักวิจัยได้ศึกษา (Scheier & Carver, 2009) ในการประเมินการมองโลกในแง่ดีนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะ ตามแนวคิดหลัก ดังนี้

1. การวัดการมองโลกในแง่ดีของบุคคลจากการคาดหวังของ Scheier and Carver (1994) ได้สร้างแบบทดสอบการกำหนดเป้าหมายในชีวิต (the life orientation test หรือ lot) ในปี 1985 และได้รับการพัฒนาอีกครั้งในปี 1994 โดยใช้ชื่อว่าแบบทดสอบการกำหนดเป้าหมายชีวิต (the life orientation test-revised หรือ lot-r) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่วัดความคาดหวังของบุคคลโดยตรง โดยการใช้ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งให้ผู้ตอบระบุว่าตนเองมีความเชื่อมั่นมากน้อยแค่ไหนว่าสถานการณ์ที่ดีหรือร้ายจะเกิดขึ้นในอนาคต

2. การวัดการมองโลกในแง่ดีของบุคคลจากลักษณะในการอธิบายเหตุผลของ Seligman ที่เรียกว่า แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ (attribution style questionnaire หรือ ASQ) เป็นมาตรวัดที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้วัดแนวโน้มของบุคคลในการอธิบายสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ที่ดีและไม่ดี เป็นการวัดทางอ้อมโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อคำถามที่กล่าวถึงสถานการณ์ที่ดีและไม่ดี และให้ระบุสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นๆ และให้ประเมินเป็นคะแนนสำหรับ 3 มิติ คือ มิติสาเหตุ มิติความสม่ำเสมอ และมิติแผ่ขยาย บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายนั้นเชื่อว่าสิ่งที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นกับตนเองเพราะตัวเอง เกิดอยู่เป็นประจำ และจะเกิดในทุกๆสถานการณ์ ในทางตรงข้าม คนที่มองโลกในแง่ดีเชื่อว่าสิ่งที่ดีเกิดขึ้นกับตนเองเพราะเกิดจากตัวเอง เกิดขึ้นอยู่เสมอ และเกิดในสถานการณ์อื่นๆ ด้วย (Macan, 2007)

## 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

### 2.4.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากการศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่า บางครั้งนักวิจัยใช้คำที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิต ในงานวิจัยของ Bonebright , Clay and Ankenmann (2000) ความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในงานวิจัยของ Vallone and Ensher (2001) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ในงานวิจัยของ Maxwell (2005) และ Moore (2006) เป็นต้น

นักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหลายท่านให้คำจำกัดความของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวคล้ายคลึงกัน ดังนี้

Kahn et al. (1964) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นความขัดแย้งประเภทหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาท ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนองในบทบาทหนึ่งไม่สามารถเข้ากันได้กับการตอบสนองต่ออีกบทบาทหนึ่งของบุคคล ขณะที่ Greenhaus and Beutell (1985) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเกิดเมื่อบุคคลขาดสมดุลในบทบาทการทำงานและบทบาทของครอบครัว โดยให้ความสำคัญกับบทบาทหนึ่งมากกว่าอีกบทบาทหนึ่ง ส่วน Duxbury and Higgins (1991) ระบุว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึงรูปแบบความขัดแย้งที่เป็นผลมาจากการแข่งขันระหว่างความต้องการของแต่ละบทบาท ซึ่งหมายถึงความต้องการของบทบาทการทำงานและความต้องการของบทบาทครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับ การให้ความหมายของ Carlson and Kacmar (2000) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นความขัดแย้งรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัวของบุคคล ความไม่สอดคล้องนี้มีสาเหตุมาจาก การนำเวลา ความเครียด และพฤติกรรมจากบทบาทหนึ่งไปใช้กับอีกบทบาทหนึ่ง เช่นเดียวกับ Dubrin (2002) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเกิดขึ้นมาจากความไม่สอดคล้องของบทบาทงานและบทบาทครอบครัวของบุคคล บุคคลต้องแสดงบทบาทที่แตกต่างกันในแต่ละขอบเขตที่อาศัยอยู่ ทำให้บุคคลมีบทบาทมากมายที่จะต้องแสดง ซึ่งในบางครั้งบุคคลจำเป็นต้องแสดงบทบาทหลายบทบาทพร้อมกัน ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทและในความหมายของ Cooper et al., (2001) ที่ระบุว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เกิดเมื่อบุคคลไม่สามารถควบคุมขอบเขตของการทำงานกับขอบเขตของการใช้ชีวิตกับครอบครัวให้แยกออกมาจากกันได้ ทำให้ขอบเขตของงานเข้ามารบกวนขอบเขตครอบครัว หรือขอบเขตครอบครัวเข้ามารบกวนขอบเขตของการทำงาน

จากความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบทบาท ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อความกดดันจากบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัวไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากการเข้าไปแทรกแซงในบทบาทหนึ่ง ทำให้บุคคลรู้สึกลำบากที่จะเข้าร่วมอีกบทบาท

#### 2.4.2 การแบ่งประเภทความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีแง่มุมที่หลากหลาย จึงมีผู้สนใจศึกษาเรื่องดังกล่าวโดยให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นที่แตกต่างกันออกไป ได้ดังนี้

Greenhaus and Beutell (1985) อธิบายถึงความสัมพันธ์ของบริบทการทำงานกับบริบทครอบครัวที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดความขัดแย้ง โดยมีการแบ่งประเภทความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-base conflict) เกิดจากการที่บุคคลใช้เวลาใส่ใจกับบทบาทหนึ่งบทบาทใดมากเกินไป จนไม่มีเวลาเพียงพอให้กับอีกบทบาทหนึ่ง จนทำให้การแสดงบทบาทหน้าที่ไม่มีความสมบูรณ์ ทำให้ยากที่จะทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของบทบาทอื่น เนื่องจากการมีหลายบทบาท อาจทำให้เกิดความขัดแย้งกันในเรื่องของการแบ่งเวลา

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-base conflict) เกิดจากอาการเครียดจากบทบาทหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็ความเครียด ความวิตกกังวล ความเหนื่อยล้า อาการซึมเศร้า อาจเข้าไปส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ในอีกบทบาทหนึ่ง

3. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior-based conflict) เกิดจากการแสดงพฤติกรรมในบทบาทหนึ่ง ไปขัดแย้งกับพฤติกรรมที่ต้องการในอีกบทบาทหนึ่ง กล่าวคือ พฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทหนึ่ง อาจไม่สามารถนำมาใช้ในอีกบทบาทหนึ่งได้ หากบุคคลไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องเหมาะสมกับความคาดหวังในแต่ละบทบาทได้ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับความขัดแย้งระหว่างบทบาท

Netemeyer, Boles, and McMurrian (1996) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีโครงสร้าง 2 ทิศทาง คือ ความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้าวกายชีวิตครอบครัว (Work-to-family conflict) และความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้าวกายการทำงาน (Family-to-work conflict)

1. ความขัดแย้งจากการที่งานเข้าไปก้ำก๋ายชีวิตครอบครัว เกิดจากการกระทำต่างๆในขอบเขตของงาน เข้าไปมีผลกระทบต่อขอบเขตครอบครัว เช่น บุคคลต้องทำงานนอกเวลาที่ทำงาน ทำให้ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ครอบครัวเข้าไปก้ำก๋ายการทำงาน เกิดจากการกระทำต่างๆในขอบเขตของครอบครัวเข้าไปมีผลกระทบต่อขอบเขตของการทำงาน เช่น บุคคลที่มีบทบาทการเป็นพ่อ ต้องพาลูกไปส่งที่โรงเรียนทุกเช้า เป็นเหตุให้มาทำงานสาย

นอกจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 2 ประเภท ดังกล่าวข้างต้น Zedeck (1992) ได้เพิ่มความขัดแย้งอีกประเภทหนึ่งคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ประเภทงานและครอบครัวก้ำก๋ายซึ่งกันและกัน (Work-family interaction) โดย Zedeck ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นผลของการกระทำในขอบเขตงานส่งผลกระทบต่อขอบเขตครอบครัวและผลของการกระทำในขอบเขตครอบครัวส่งผลกระทบกลับไปยังของเขตของงาน

Carlson , Kacmar, and Williams (2000) ได้เสนอรูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 6 ด้าน โดยนำแนวความคิดของ Greenhaus and Beutell (1985) ที่แบ่งรูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 3 ด้าน คือความขัดแย้งด้านเวลา ความขัดแย้งด้านความเครียดและความขัดแย้งด้านพฤติกรรมมาใช้ร่วมกับแนวความคิดของ Gutek et al., (1991) ที่แบ่งความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 2 ประเภท ได้แก่ งานก้ำก๋ายชีวิตครอบครัว (work to family conflict) และชีวิตครอบครัวก้ำก๋ายงาน (family to work conflict) ดังนี้

## ตารางที่ 2.2

### รูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 6 ด้าน

	งานก้ำก๋ายชีวิตครอบครัว	ชีวิตครอบครัวก้ำก๋ายงาน
เวลา	งานก้ำก๋ายครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา	ครอบครัวก้ำก๋ายงานที่มีสาเหตุจากเวลา
ความเครียด	งานก้ำก๋ายครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด	ครอบครัวก้ำก๋ายงานที่มีสาเหตุจากความเครียด
พฤติกรรม	งานก้ำก๋ายครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม	ครอบครัวก้ำก๋ายงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวรูปแบบงานก้ำก๋ายครอบครัวที่มีสาเหตุจากเวลา (time-based work interference with family) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีเวลาที่ใช้ทำงานไม่เพียงพอ บุคคลจึงต้องนำเวลาที่ใช้กับครอบครัวมาทำงานจนไปก้ำก๋ายหรือมีผลกระทบต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวรูปแบบงานก้ำก๋ายครอบครัวที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-based work interference with family) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำความเครียดหรืออารมณ์ทางลบที่เกิดจากการทำงานกลับไปยังครอบครัวจนไปก้ำก๋ายหรือมีผลกระทบต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวรูปแบบงานก้ำก๋ายครอบครัวที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior-based work interference with family) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน แต่ไม่เหมาะสมกับครอบครัวกลับไปใช้กับครอบครัว

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวรูปแบบครอบครัวก้ำก๋ายงานที่มีสาเหตุจากเวลา (time-based family interference with work) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลให้เวลากับครอบครัวมากเกินไป จนไปก้ำก๋ายหรือมีผลกระทบต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวรูปแบบครอบครัวก้ำก๋ายงานที่มีสาเหตุจากความเครียด (strain-based family interference with work) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำความเครียดหรืออารมณ์ทางลบที่เกิดจากครอบครัว ไปก้ำก๋ายหรือมีผลกระทบต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวรูปแบบครอบครัวก้ำก๋ายงานที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (behavior based family interference with work) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครอบครัว แต่ไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการทำงาน ไปใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

## 2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

### 2.4.3.1 ทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา (Ecological systems theory, Human ecology theory)

แนวคิดทฤษฎีระบบนิเวศวิทยา (Bronfenbrenner, 1979) กล่าวถึงความสัมพันธ์ของบุคคลกับบุคคลอื่นในสังคม โดยบุคคลจะกำหนดพื้นที่สมมติของตนเองขึ้นมา และจะมีการติดต่อเชื่อมโยงพื้นที่ของตนกับบุคคลอื่นๆ การเชื่อมโยงนี้จะทำให้เกิด “ระบบ” ซึ่งสามารถแบ่งได้ 4 ระบบตามขนาด ได้แก่ ระบบขนาดเล็ก (Micro-system) ระบบขนาดกลาง (Meso-system) ระบบภายนอก (Exo-system) และระบบขนาดใหญ่ (Macro-system)

1 ระบบขนาดเล็ก (Micro-system) เป็นการเชื่อมโยงกันของพื้นที่สมมติของบุคคลที่มีความใกล้ชิดกัน 2 คน (บุคคลในครอบครัว, เพื่อนร่วมงาน) โดยมีพฤติกรรม การกระทำทัศนคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างพื้นที่สมมติซึ่งกันและกัน

2 ระบบขนาดกลาง (Meso-system) เป็น “ระบบของระบบขนาดเล็ก” (system of micro-system) กล่าวคือ ระบบขนาดกลางเกิดจากระบบขนาดเล็กหลายๆระบบที่ประกอบเข้าด้วยกัน

3 ระบบภายนอก (Exo-system) ระบบภายนอกจะมีความคล้ายคลึงกับระบบขนาดกลาง แต่ความใกล้ชิดระหว่างบุคคลจะมีน้อยกว่าในระบบขนาดกลาง

4 ระบบขนาดใหญ่ (Macro-system) เป็นการเชื่อมโยงทุกระบบเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดเป็นสังคม โดยในแต่ละสังคมจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป

#### 2.4.3.2 ทฤษฎีบทบาท (Role theory)

ทฤษฎีบทบาท Kahn (1964) ให้คำจำกัดความของบทบาทว่า คือกลุ่มของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่สังคมคาดหวังให้บุคคลแสดงลักษณะนั้นๆออกมา ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีบทบาทที่หลากหลาย และโดยทั่วไปมักจะมีมากกว่าหนึ่งบทบาทเสมอ ซึ่งในแต่ละบทบาทจะได้รับการคาดหวังในการแสดงพฤติกรรมจากสังคมที่แตกต่างกัน เมื่อบุคคลต้องรับผิดชอบในหลายบทบาทจึงเป็นเรื่องยากที่จะตอบสนองความคาดหวังจากทุกบทบาทได้อย่างครบถ้วน จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาท บทบาทการทำงานและบทบาทครอบครัว เป็นบทบาทหลักที่ทุกคนต้องรับผิดชอบ บ่อยครั้งที่ทั้งสองบทบาทมีความต้องการการกระทำหน้าที่ในเวลาเดียวกัน แต่เนื่องด้วยบุคคลมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและพลังงาน จึงทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท

#### 2.4.3.3 ทฤษฎีขอบเขต (Boundary Theory)

ทฤษฎีขอบเขต กล่าวถึง การที่บุคคลกำหนดขอบเขตสมมติขึ้นรอบๆตัว โดยมีทั้งขอบเขตที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ ซึ่งในแต่ละขอบเขตบุคคลจะต้องมีบทบาทที่จะต้องแสดงออกแตกต่างกันไป โดยในแต่ละขอบเขตสามารถเกิดการเชื่อมโยงกันได้และบุคคลสามารถเคลื่อนย้ายตนเองจากขอบเขตหนึ่งไปสู่อีกขอบเขตหนึ่ง

### 2.4.4 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว

Muchinsky (1996) ได้อธิบายถึงกระบวนการของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างงานและครอบครัวไว้ 3 แบบ

1 แบบการถ่ายเท (spillover model) กล่าวคือ เมื่อสิ่งแวดล้อมในบริบทของการทำงานกับสิ่งแวดล้อมในบริบทของครอบครัวมีความคล้ายคลึงกัน ประสบการณ์ในการทำงาน

ของบุคคลอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือพฤติกรรมในบทบาทอื่น โดยเชื่อว่าบุคคลรับเอาทัศนคติจากการทำงานเข้ามาในชีวิตครอบครัวจนส่งผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวด้วย ซึ่งผลกระทบดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบ

2 แบบการชดเชย (compensation model) โดยปกติแล้ว บุคคลจะพยายามสร้างสมดุลให้กับชีวิต หากบุคคลมีประสบการณ์ในทางลบในบทบาทหนึ่ง เขาก็จะพยายามชดเชยหรือทดแทนด้วยการแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทอื่นๆ เช่น เมื่อบุคคลมีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว บุคคลจะพยายามชดเชยหรือทดแทนโดยหันเข้าหากิจกรรมในการทำงานเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ตนเอง

3 แบบการแบ่งแยกบทบาท (segmentation model) นำเสนอว่าบทบาทการทำงานและบทบาทที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานไม่มีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบุคคลสามารถแบ่งแยกบทบาทการทำงานออกจากบทบาทของครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดและอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นในบทบาทหนึ่งจะไม่เข้าไปก้าวกายหรือส่งผลกระทบต่อบทบาทอื่นๆ

#### 2.4.5 ผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Allen , Herst , Bruck, and Sutton (2000) ได้รวบรวมผลในด้านลบของความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1 ผลที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความตั้งใจลาออก การขาดงาน ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และการประสบความสำเร็จในอาชีพ

2 ผลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจในครอบครัว การปฏิบัติต่อครอบครัว ความพึงพอใจในเวลาว่าง

3 ผลที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ได้แก่ ความเครียดทั่วไป ความเจ็บป่วยทางกาย ความซึมเศร้า การใช้สารเสพติด ความเหนื่อยล้า ความเครียดในการทำงาน ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว

Poelman (2005) กล่าวว่า มีการศึกษาผลกระทบทางลบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไว้อย่างมากมาย โดยสามารถแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1 ด้านสุขภาพกายและจิตใจ ได้แก่ ความเครียดในบทบาท ความตึงเครียด ความผิดปกติทางร่างกายที่มีผลมาจากจิตใจ ความรู้สึกเชิงลบ นอนไม่หลับ วิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า เป็นต้น

2 ด้านความพึงพอใจ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลบั่นทอนความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิต

3 ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพในการทำงานต่ำ ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น

4 ความผูกพันในทั้ง 2 ด้าน คือ ความผูกพันด้านการทำงาน เช่น ความเหนื่อยหน่ายในงาน คุณภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การขาดงานและความตั้งใจลาออก และความผูกพันด้านครอบครัว เช่น ความวิตกกังวล การปฏิบัติหน้าที่พ่อแม่ ความพึงพอใจในการแต่งงาน และความตั้งใจหย่าร้าง

## 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงานไว้ ดังนี้ งานวิจัยของ Meijman and Mulder (1998) พบว่าข้อเรียกร้องจากงานอาจเปลี่ยนสภาพกลายเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้ เมื่อบุคคลไม่สามารถทุ่มเทและใช้ความพยายามในการทำงานได้ตามข้อเรียกร้องจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rodell and Judge (2009) พบว่าข้อเรียกร้องจากงานทั้งที่เป็นอุปสรรคและทำลายจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยข้อเรียกร้องจากงานที่ทำหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติและพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคล ขณะที่ข้อเรียกร้องจากงานที่เป็นอุปสรรคจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติและพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหายและอันตรายกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ข้อเรียกร้องจากงานทั้ง 2 ประเภท ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และต่อพฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์

นอกจากนี้ Bakker et al., (2005) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานเป็นตัวแปรกำกับในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสถานศึกษา 1,012 คน ผลการวิเคราะห์ด้วยการถดถอยแบบพหุคูณเป็นลำดับขั้นพบว่า เมื่อบุคคลมีข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่สูง และมีแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานอยู่ในระดับต่ำ จะส่งผลให้บุคคลมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานสูง ต่อมาในปี ค.ศ. 2010 Crawford et al., (2010) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานที่มีต่อความผูกพันในงาน โดยเน้นที่การประเมินตัวก่อความเครียดที่มาจากข้อเรียกร้องจากงาน ซึ่งจากการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความ



ผูกใจมั่นในงานนั้นไม่คงเส้นคงวา จากการศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์ห่อภิมาณ พบความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับความผูกใจมั่นในงาน ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความผูกใจมั่นในงานขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อเรียกร้องจากงาน กล่าวคือ ข้อเรียกร้องจากงานที่เป็นอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกใจมั่นในงาน ซึ่งต่างจากข้อเรียกร้องจากงานที่ทำหาย ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกใจมั่นในงาน และยังพบว่าแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับข้อเรียกร้องจากงานที่เป็นอุปสรรค นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากข้อเรียกร้องในงานโดยรวม พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานกับข้อเรียกร้องจากงาน

### 2.5.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การศึกษาความเครียดในการทำงานนั้น มีผู้ศึกษาไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ดังนี้

Cartwright and Cooper (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน การหยุดงาน และทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะการวางแผน และการพัฒนาอาชีพที่ไม่เหมาะสม เช่น ความไม่ปลอดภัยในอาชีพ การตกราง และผลการปฏิบัติงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Narayanan , Menon and Spector (1999) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน โดยการเปรียบเทียบเพศ และอาชีพต่างๆ โดยมีปัจจัยที่ใช้วัดความเครียดในงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปริมาณงานที่มากเกินไป และการควบคุมของหัวหน้างานจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ การขาดการควบคุม ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และปริมาณงานที่มากเกินไป

ขณะที่ Fulcheri, Barzega, Maina, Novara, and Ravizza (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยี โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการทั้งชายและหญิง จำนวน 292 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวัดผลของความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย พบว่าอาการที่แสดงออกที่เด่นชัด 5 อาการมีดังนี้ ความเหนื่อยล้า นอนไม่หลับ โรคกระเพาะ ปวดศีรษะ และ ปวดหลัง จากทั้งหมด 23 อาการ และพบว่าเพศหญิงมักจะมีอาการและเข้ารับการรักษามากกว่าเพศชายถึง 2 เท่า นอกจากนี้ยังพบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ การทำงานที่ยาวนาน ความไม่แน่นอนของปริมาณงาน และความกดดันในการทำงาน

นอกจากนี้ Rees (1995) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานที่ให้บริการด้านสุขภาพ โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อวัดความเครียดจากกลุ่มตัวอย่าง

1,176 คนในประเทศอังกฤษ พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง เป็นไปในทางเดียวกับการศึกษาของ Donald et al., (2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมใน งาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจัดทำโปรแกรมประเมินความเครียด และเก็บ ข้อมูลพนักงานจำนวน 16,001 คน จาก 15 องค์กรทุกภาคส่วนในสหราชอาณาจักร พบว่า ความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถบั่นทอนความสุขได้

ในประเทศไทยมีผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงความเครียดในการทำงาน เช่น งานวิจัยของสิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยใช้เครื่องมือวัดความเครียดจากการทำงานของ Cooper พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลาง โดย ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยในการทำงาน ในด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงด้าน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียด งานวิจัยของ ญัฐวรรณ เทพ พิทักษ์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรม และความเครียดในการ ทำงานที่เกิดจากปัจจัยการทำงาน กับพนักงานในระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติการของบริษัททาง การค้าแห่งหนึ่ง โดยพบว่าพนักงานระดับหัวหนามีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัย ในด้านลักษณะงาน ในขณะที่พนักงานในระดับปฏิบัติการมีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุด จากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ งานวิจัยของรติดา สันติมิตร (2543) ที่ได้ ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานของนักจิตวิทยาสังกัดกรุงเทพฯ พบว่า อายุ ลักษณะงาน สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และนักจิตวิทยาโดยรวมมีความเครียดค่อนข้างสูง จากองค์ประกอบด้านบทบาทที่คลุมเครือในการทำงานและด้านภาระ

ขณะที่ งานวิจัยของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาเรื่องความเครียดและ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน และ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน และพบว่าความเครียดในการ ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยปัจจัยความเครียดในการทำงานในด้าน ลักษณะงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจทำนายสูงต่อความเครียดทั่วไป ความเครียดในการทำงานมี ความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและตัวแปรที่มีอำนาจทำนายคุณภาพชีวิตที่สูง นอกจากนี้ งานวิจัยของศิริมาศ อเต็นต้า (2542) ได้ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและ ความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร โดยศึกษากับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับชั้น และหน่วยงานที่แตกต่างกันสามารถส่งผลต่อ

ระดับความเครียดได้ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ และ อายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป และงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจในเขตนครบาล จำนวน 355 นาย พบว่าตำรวจที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน จะมีระดับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานที่แตกต่างกัน และพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

### 2.5.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี และได้รวบรวมไว้ดังนี้ Makikangas and Kinnunen (2003) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ของตัวก่อความเครียด ได้แก่ จำนวนเวลาที่ใช้ในการทำงาน ความไม่มั่นคงในงาน และบรรยากาศการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย กับความเป็นอยู่ที่ดี ด้านความทุกข์ทางจิตใจ หมายความว่า พนักงานที่มีการมองโลกในแง่ดี แม้ว่าจะเผชิญกับความเครียดในการทำงาน ก็ยังจะประเมินว่ามีความสุขและความเป็นอยู่ที่ดีทางด้านจิตใจ มากกว่าพนักงานที่มีการมองโลกในแง่ร้าย โดยที่ความเป็นอยู่ที่ดียังหมายความรวมถึงความพึงพอใจในงานด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะว่าการมองโลกในแง่ดีสามารถป้องกันการเกิดความเครียดในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในการใช้ชีวิตประจำวันหรือในการทำงานได้ เนื่องจากการมองโลกในแง่ดี ทำให้บุคคลมีการรับรู้และตีความสถานการณ์ต่างๆ เป็นเรื่องที่มีความท้าทายมากกว่าคุกคาม มีการคาดหวังถึงผลที่ดีในอนาคต ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ และเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ด้วยความพร้อมด้านจิตใจและอารมณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Scheier, Weintraub, and Carver (1986) ที่พบว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวทำนายที่ดีของการปรับตัวต่อการเผชิญความเครียด โดยที่บุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีนั้นจะใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ตัวปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และมีมุมมองในด้านบวกต่อสถานการณ์ความเครียดต่างๆ ส่วนบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ร้าย จะใช้วิธีปฏิเสธและปลีกตัวออกห่างในการแก้ไขปัญหา ทำให้เห็นว่าบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดี สามารถรับมือกับการเผชิญปัญหาและความเครียดต่างๆ ได้ดีกว่าบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ร้าย

นอกจากนี้ การศึกษาของ Nes and Segerstrom (2006) ซึ่งได้ทำการศึกษาระบบ meta-analysis ในเรื่องความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดีกับการแก้ปัญหา ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการปรับตัวต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นส่งผลต่อ

วิธีในการแก้ปัญหาของบุคคล และการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีในการแก้ปัญหา แบบที่มุ่งเน้นในการกำจัด ลด และจัดการกับตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดและอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีการแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยง การไม่สนใจ และหลบเลี่ยงจากตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่มองโลกในแง่ดีสามารถปรับวิธีในการแก้ปัญหาเพื่อให้เหมาะสมกับความเครียดต่างๆ ได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีการมองโลกในแง่ดี และยังเป็นไปในทางเดียวกันกับการศึกษาของ Chang et al., (2000) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี กับความเสี่ยงที่จะเกิดความเบื่อหน่ายในงานโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ พบว่าการมองโลกในแง่ดีและความเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความเสี่ยงในการเกิดการเบื่อหน่ายในงาน นอกจากนี้ จากการทำการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis) แสดงให้เห็นว่า นอกเหนือจากความเครียดแล้ว การมองโลกในแง่ดียังเป็นตัวทำนายที่ดีของความเสี่ยงในการเกิดการเบื่อหน่ายในงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การเสริมสร้างการมองโลกในแง่ดีในพนักงานขององค์กรนั้นจะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดการเบื่อหน่ายในงานในทางอ้อม ซึ่งเกิดโดยการที่การมองโลกในแง่ดีจะไปลดระดับของความเครียดของพนักงาน ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดความเบื่อหน่ายในงานลดน้อยลง และการที่จะพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพในการที่จะช่วยทำให้พนักงานเกิดความเสี่ยงในการเกิดความเบื่อหน่ายน้อยลงนั้น ควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มการมองโลกในแง่ดีมากกว่าที่จะไปลดปัจจัยแวดล้อมที่เป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด

ขณะที่การศึกษาของ Seligman (1991) ที่ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนในบริษัทประกันภัยชื่อ Metropolitan Life Insurance โดยให้พนักงานชายประกันตอบแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (Attribution Style Questionnaire หรือ ASQ) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มองโลกในแง่ดีมีผลการขายประกันสูงกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มได้คะแนนสูง 10% แรกของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะขายได้มากกว่าผู้ที่อยู่ในกลุ่มได้คะแนนต่ำ 10% ท้ายของผู้ตอบแบบสอบถามถึง 88% และงานวิจัยของ Youssef & Luthans (2007) ที่ทำการศึกษาระหว่างตัวแปรเรื่องพฤติกรรมองค์กรด้านบวก (positive organization behavior-POB) ได้แก่ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และ ความสามารถในการจัดการปัญหา กับผลลัพธ์ด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับผลงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร ในกลุ่มพนักงานจากทั้งด้านการผลิต การบริการ จากองค์กรต่างๆ ผลการวิจัยได้สรุปว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความสุขในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมีประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความสุขในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย

ในประเทศไทยเองก็มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี เช่น การศึกษาของ วาสนา กันคำ (2550) ได้ทำการศึกษาและทดลองการมองโลกในแง่ดีด้วยการสร้างโปรแกรมการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี เพื่อศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤต จำนวน 20 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง หรือกลุ่มที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี 10 คน และกลุ่มควบคุม ที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี จำนวน 10 คน พบว่า หลังการทดลอง พยาบาลที่เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการมองโลกในแง่ดีมีการมองโลกในแง่ดีมากขึ้น และมีความเครียดต่ำกว่าก่อนการทดลอง

#### 2.5.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่ามีผู้วิจัยได้ศึกษาไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ดังนี้ Warner (2005) กล่าวถึงผลกระทบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ว่าจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ผลลัพธ์ที่พบบ่อยที่สุดของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสำหรับตัวบุคคล คือ การมีระดับความตึงเครียดที่สูงทั้งเรื่องงานและครอบครัว สุขภาพเสื่อมโทรม และความพึงพอใจในงานและชีวิตลดลง ผลลัพธ์ที่พบมากที่สุดของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อองค์กรนั้น ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานลดลง ความผูกพันต่อองค์กรลดลง และการมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ซึ่งบ่อยครั้งพบว่าผลลัพธ์ต่อองค์กรเป็นผลมาจากผลลัพธ์ทางลบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของบุคคล ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทางเดียวกับผลการศึกษาของ Behson (2002) ที่ทำการศึกษถึงสาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวเพิ่มมากขึ้นจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยงานวิจัยของ Byron (2005) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานจะมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว มากกว่าความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยความเครียดในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อครอบครัวมากที่สุด

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Major, Klein, and Ehrhart (2002) ที่ได้พัฒนาและทดสอบโมเดลที่แสดงปัจจัยที่สามารถทำนายจำนวนเวลาในการทำงานและแสดงความสัมพันธ์

ระหว่างงาน ภาวะที่งานก้าวก่ายครอบคร้ว และความเครียดทางจิต จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 513 คน จากบริษัทแห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับงานและภูมิหลังที่เกี่ยวข้องกับครอบคร้วมีความสัมพันธ์กับเวลาที่ใช้ไปกับการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้จำนวนเวลาที่ใช้ไปกับการทำงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะงานก้าวก่ายครอบคร้ว และภาวะงานก้าวก่ายครอบคร้วนี้ที่ความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขณะที่งานวิจัยของ Frone, Russell, and Barnes (1996) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบคร้ว เพศ และผลกระทบที่เกิดกับสุขภาพ จากการสำรวจข้อมูลในชุมชน 2 แห่งโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพ่อแม่ที่ทำงานแล้ว จำนวน 496 คน และ 605 คน ผลวิจัยตามทฤษฎีบุคลิกภาพและงานวิจัยทางสังคมที่เกี่ยวกับบทบาททางเพศ พบว่า ทั้งการที่งานเข้าไปก้าวก่ายครอบคร้ว และการที่ครอบคร้วเข้าไปก้าวก่ายงานมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับการซึมเศร้า สุขภาพจิตที่ย่ำแย่ และการดื่มแอลกอฮอล์มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Frone (2000) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ภาวะที่งานก้าวก่ายครอบคร้วกับความผิดปกติทางจิตในแบบต่างๆ ได้แก่ ความผิดปกติทางอารมณ์ โรคประสาทวิตกกังวล การพึ่งสารเสพติด และการติดยาเสพติด โดยสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2,400 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรระดับชาติ ที่มีงานทำและมีสถานภาพสมรสหรือเป็นผู้ปกครองเด็กที่อายุน้อยกว่า 18 ปี ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าทั้งภาวะที่งานก้าวก่ายครอบคร้วและครอบคร้วก้าวก่ายงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผิดปกติทางอารมณ์ ความวิตกกังวล และการพึ่งสารเสพติด เมื่อพิจารณาถึงประเภทของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบคร้ว และประเภทของความผิดปกติต่างๆ พบว่า พนักงานที่รายงานภาวะที่งานก้าวก่ายครอบคร้ว รายงานถึงการมีประสบการณ์ปัญหาทางสุขภาพจิตมากกว่าพนักงานที่ไม่มีรายงานภาวะที่งานก้าวก่ายครอบคร้ว

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Perewé and Hochwarter (1999) ได้อธิบายถึงผลทางลบจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบคร้วที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิต โดยผู้วิจัยคาดว่ากรณีประสบการณ์เรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบคร้วจะลดสิ่งที่คุณค่าให้คุณค่า ซึ่งนำไปสู่การลดความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kossek and Oteki (1998) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบคร้ว นโยบาย ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์ถ้อยแถลง พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบคร้วมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต และความพึงพอใจในงาน

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อเรียกร้องจากงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 260 คน ซึ่งกระจายอยู่ในคณะ/วิทยาลัย ต่างๆ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน/คณะ	จำนวน	หน่วยงาน/คณะ	จำนวน	หน่วยงาน/คณะ	จำนวน
คณะครุศาสตร์	4	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	2	โรงเรียนประถมสาธิต	2
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ	1	หน่วยตรวจสอบภายใน	5
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	18	วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ	2	กองกลาง	19
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	วิทยาลัยสหเวชศาสตร์	3	กองบริหารงานบุคคล	14
คณะวิทยาการจัดการ	16	วิทยาลัยการภาพยนตร์ฯ	1	กองนโยบายและแผน	14
บัณฑิตวิทยาลัย	5	โรงเรียนมัธยมสาธิต	1	กองพัฒนานักศึกษา	14

### ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน/คณะ	จำนวน	หน่วยงาน/คณะ	จำนวน	หน่วยงาน/คณะ	จำนวน
คณะศิลปกรรม ศาสตร์	8	วิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน	3	กองบริการ การศึกษา	16
กองคลัง	18	ศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง	1	ศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดอุดรธานี	1
สำนักวิทยบริการฯ	28	สถาบันสร้างสรรค์ฯ	4	สำนักวิชาการศึกษา ทั่วไปฯ	5
สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม	5	สำนักงานสภา มหาวิทยาลัย	11	สำนักทรัพย์สินและ รายได้	2
สถาบันวิจัยและ พัฒนา	6	สำนักงานใน มหาวิทยาลัย	5	<b>รวม</b>	<b>260</b>

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มประชากรทั้งหมด ที่เป็นพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 260 คน แต่จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว พบว่าแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไปได้นั้นมีจำนวน 248 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.38 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้น ในการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ จึงจะวิเคราะห์จากกลุ่มประชากรจำนวน 248 คน

#### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรกำกับ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว



### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน พัฒนาจากแบบสอบถาม The Job Content Questionnaire (JCQ) ของ Karasek (1979) โดยผู้วิจัยเลือกนำมาใช้และพัฒนาเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงานเท่านั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พัฒนามาจากแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ (Multidimensional Measure of Work-Family conflict) ของ Carlson, Kacmar and Williams (2000) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความเครียดในการทำงาน พัฒนาจากแบบวัดความเครียดในการทำงานของ Paker and DeCottis (1983) ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีความเครียดในองค์กรของ Cooper and Marshall (1976) และ Ivancevich and Matteson (1980) ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบวัดการมองโลกในแง่ดี พัฒนารุ่นขึ้นมาจากแบบวัด Life Orientation Test หรือ LOT-R ของ Scheier, Carver and Bridges (1994) ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

### 3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

การตอบแบบวัดเป็นลักษณะการเลือกตอบ โดยแบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน แบบวัดความเครียดในการทำงาน แบบวัดการมองโลกในแง่ดี และแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กำหนดการให้คะแนนตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังตาราง 3.2

### ตารางที่ 3.2

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

### 3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.5.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบ Check List จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน

แบบวัดข้อเรียกร้องจากงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาจาก แบบวัด The Job Content Questionnaire (JCQ) ของ Karasek (1979) โดยเลือกใช้ข้อคำถามเฉพาะข้อที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน โดยผู้วิจัยได้แปลแบบวัดดังกล่าวจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และแปลไทยเป็นอังกฤษ ปรับปรุงภาษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากร แล้วนำไป รศ.ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต พิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ (Multidimensional Measure of Work-Family conflict) ของ Carlson, Kacmar and Williams (2000) โดยผู้วิจัยได้แปลแบบวัดจาก

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และแปลไทยเป็นอังกฤษ แล้วนำไป รศ.ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ซึ่งแบบวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความเครียดในการทำงาน

แบบวัดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบวัดของ ของ Paker and DeCottis (1983) ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีความเครียดในองค์การของ Cooper and Marshall (1976) และ Ivancevich and Matteson (1980) โดยผู้วิจัยนำแบบวัดดังกล่าวมาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และแปลไทยเป็นอังกฤษ และนำส่งให้ รศ.ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต พิจารณาความถูกต้องของภาษาและเนื้อหา โดยแบบวัดความเครียดในการทำงานนี้ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบวัดการมองโลกในแง่ดี

แบบวัดการมองโลกในแง่ดี ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบวัด Life Orientation Test (LOT-R) ของ Scheier, Carver and Bridges (1994) โดยผู้วิจัยได้แปลแบบวัดจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และแปลไทยเป็นอังกฤษ แล้วนำไป รศ.ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ซึ่งแบบวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

### 3.5.2 การทดสอบความถูกต้องของภาษา

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 5 ส่วน มาทดสอบความถูกต้องของภาษาและความเข้าใจทางภาษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน ด้วยเทคนิค Focus Group เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนถึงความเข้าใจทางภาษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามเป็นอย่างดี

### 3.5.3 การนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนใช้จริง

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง โดยนำไปให้กับพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 60 คน โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 60 ฉบับกลับคืนมา เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม และหาค่าความเที่ยง

### 3.5.4 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

(Corrected Item Total Correlation : CITC)

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการสอบถามก่อนใช้จริงมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า CITC สูงกว่า .23 (ดูรายละเอียดภาคผนวก)

### 3.5.5 การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อคำถามที่ผ่านการวิเคราะห์ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า

1.แบบวัดข้อเรียกร่องจากงาน จำนวน 5 ข้อ แบบวัดทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .747 (ดูรายละเอียดภาคผนวก)

2.แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว จำนวน 18 ข้อ แบบวัดทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .958 (ดูรายละเอียดภาคผนวก)

3.แบบวัดความเครียดในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ แบบวัดทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .949 (ดูรายละเอียดภาคผนวก)

4.แบบวัดการมองโลกในแง่ดี จำนวน 10 ข้อ แบบวัดทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .837 (ดูรายละเอียดภาคผนวก)

จากนั้น ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ผ่านการหาค่า CITC และ ค่าความเที่ยง มาใช้สำหรับเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริงต่อไป

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แล้วจึงติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง โดยขออนุญาตแจกแบบสอบถามจำนวน 260 ฉบับ

2.นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากร โดยชี้แจงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องระบุชื่อ โดยผลการศึกษาจะเสนอในภาพรวม และไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานใดๆของผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนัดหมายเพื่อเก็บแบบสอบถามคืน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนน และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

การวิเคราะห์ระดับข้อเรียกร้องจากงาน ระดับความเครียดในการทำงาน ระดับการมองโลกในแง่ดี และระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Person's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 260 ฉบับ โดยหลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามจำนวน 248 ฉบับ ที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 95.38 ของแบบสอบถามที่ส่งไป หลังจากผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากรมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ และความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากกลุ่มประชากรจำนวน 248 คน มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.1

## ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	70	28.2
หญิง	178	71.8
รวม	248	100
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 30	77	31.0
31 – 40 ปี	126	50.8
41 – 50 ปี	32	12.9
มากกว่า 50 ปี	13	5.2
รวม	248	100
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.8
ปริญญาตรี	174	70.2
สูงกว่าปริญญาตรี	67	27.0
รวม	248	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	174	70.2
สมรส	67	27.0
หย่า	5	2.0
หม้าย	2	0.8
รวม	248	100

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	83	33.5
6 – 10 ปี	107	43.1
11 – 15 ปี	27	10.9
16 – 20 ปี	18	7.3
มากกว่า 20 ปี	13	5.2
รวม	248	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีทั้งหมด 248 คน โดยแบ่งตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังต่อไปนี้ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 ของกลุ่มประชากร เป็นเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ของกลุ่มประชากร ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 ของกลุ่มประชากร ด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 ของกลุ่มประชากร ด้านสถานภาพของกลุ่มประชากร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 174 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.2 ของกลุ่มประชากร โดยพนักงานที่มีสถานภาพหย่าและหม้ายมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 5 คน และ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และ .8 ตามลำดับ ในด้านอายุงานพบว่า พนักงานส่วนมากมีอายุงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ของกลุ่มประชากร โดยพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 27 คน 18 คน และ 13 คนตามลำดับ ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 10.9 ร้อยละ 7.3 และ ร้อยละ 5.2 ของกลุ่มประชากรตามลำดับ



#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมด ดังนี้ ตัวแปรต้น คือ ข้อเรียกร้องจากงาน ตัวแปรตามคือ ความเครียดในการทำงาน และตัวแปรกำกับ คือ การมองโลกในแง่ดี และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อเรียกร้องจากงาน ความเครียดในการทำงาน การมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การมองโลกในแง่ดี	3.61	0.83
ข้อเรียกร้องจากงาน	3.36	0.63
ความเครียดในการทำงาน	2.84	0.91
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	2.50	0.63

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าข้อเรียกร้องจากงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ความเครียดในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 การมองโลกในแง่ดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

#### 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ดังตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

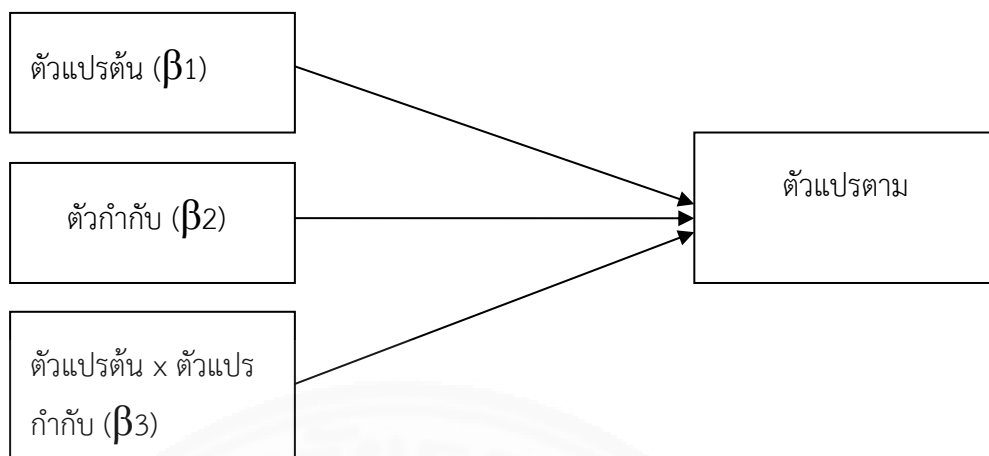
	1	2
1.ข้อเรียกร้องจากงาน	1	
2.ความเครียดในการทำงาน	.334**	1

\*\*  $p < .01$

จากตารางที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .334 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับข้อเรียกร้องจากงานสูง พนักงานผู้นั้นก็จะมีความเครียดในการทำงานสูง

#### 4.4 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

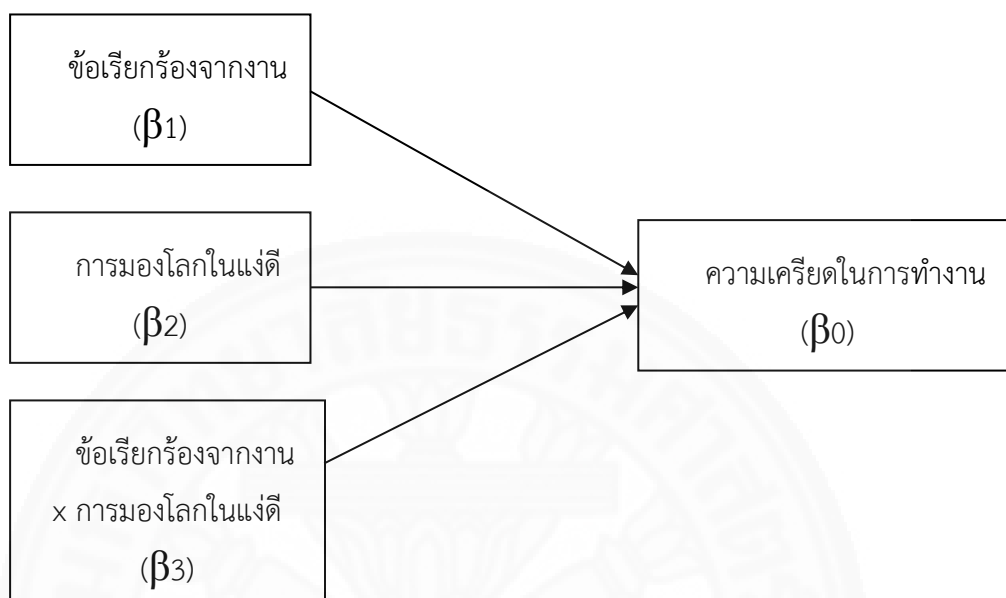
งานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ข้อเรียกร้องจากงานเป็นตัวแปรต้น และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรตาม โดยกำหนดให้การมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่า ตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานกับตัวแปรความเครียดในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยทดสอบโมเดลตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) ที่กล่าวไว้ว่า ตัวแปรกำกับ หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 โมเดลทดสอบตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny

ในการทดสอบตัวแปรกำกับจะเป็นจริงเมื่อ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรกำกับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย หรือ  $\beta_3$  มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อตัวแปรต้นและตัวแปรตามถูกควบคุมให้คงที่ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model) ซึ่งผู้วิจัยทำการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีชื่อเรียกเรื่องจากงานเป็นตัวแปรต้นและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ดังนี้

#### 4.4.1 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรการมองโลกในแง่ดีในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน



ภาพที่ 4.2 โมเดลการทดสอบตัวแปรกำกับกับการมองโลกในแง่ดีในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

ในการทดสอบตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น โดยที่ตัวแปรการมองโลกในแง่ดีจะกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและตัวแปรความเครียดในการทำงานต่อเมื่อค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย  $\beta_3$  และค่า  $\Delta R^2$  มีอิทธิพลต่อตัวแปรความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

ขั้นที่ 1 นำตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน และ การมองโลกในแง่ดีมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายตัวแปรความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะได้สมการถดถอยดังนี้

ความเครียดในการทำงาน =  $\beta_0$  (ความเครียดในการทำงาน) +  $\beta_1$  (ข้อเรียกร้องจากงาน) +  $\beta_2$  (การมองโลกในแง่ดี)

ขั้นที่ 2 นำตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและตัวแปรการมองโลกในแง่ดีมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายความเครียดในการทำงาน โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานกับการมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะได้สมการถดถอยดังนี้

ความเครียดในการทำงาน =  $\beta_0$  (ความเครียดในการทำงาน) +  $\beta_1$  (ข้อเรียกร้องจากงาน) +  $\beta_2$  (การมองโลกในแง่ดี) +  $\beta_3$  (ข้อเรียกร้องจากงาน x การมองโลกในแง่ดี)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ

	$\beta$	R	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F
ขั้นที่ 1		.441	.194	.188	29.563
ข้อเรียกร้องจากงาน ( $\beta_1$ )	.371				
การมองโลกในแง่ดี ( $\beta_2$ )	-.290				
ขั้นที่ 2		.461	.213	.203	21.985
ข้อเรียกร้องจากงาน ( $\beta_1$ )	1.093				
การมองโลกในแง่ดี ( $\beta_2$ )	.381				
ข้อเรียกร้องจากงาน X การมองโลกในแง่ดี ( $\beta_3$ )	-1.055*				

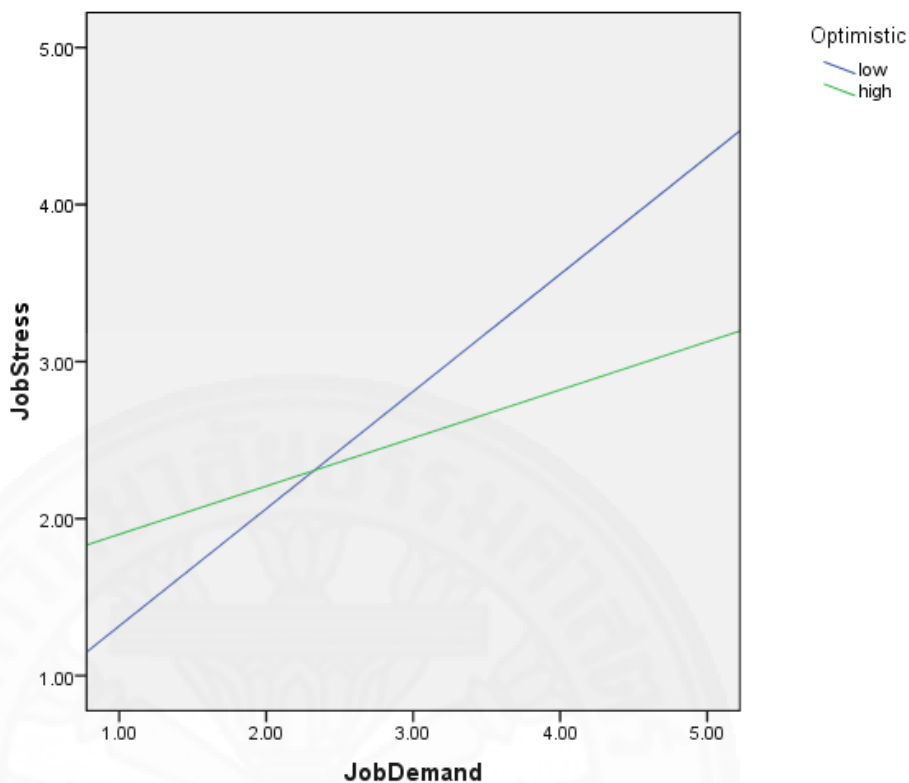
\*p<.05

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในขั้นที่ 1 การวิเคราะห์อิทธิพลหลัก (Main Effect) ของตัวแปรทำนาย ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงานและการมองโลกในแง่ดี พบว่าทั้งข้อเรียกร้องจากงานและการมองโลกในแง่ดี สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัว

แปรทั้งสองสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 19.4 ( $R^2 = .194$ ,  $p < .01$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและการมองโลกในแง่ดี เท่ากับ .371 ( $p < .01$ ) และ  $-.290$  ( $p < .01$ ) ตามลำดับ แสดงว่า ทั้ง ข้อเรียกร้องจากงาน และ การมองโลกในแง่ดี เป็นตัวแปรทำนายของความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือหากพนักงานมีข้อเรียกร้องจากงานสูง พนักงานจะมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงานสูง และหากพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีสูง พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงานต่ำ

ขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานกับตัวแปรการมองโลกในแง่ดีพบว่า ผลปฏิสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานกับการมองโลกในแง่ดีสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 21.3 ( $R^2 = .213$ ,  $p < .01$ ) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ  $-1.055$  ( $p < .05$ ) และ  $\Delta R^2$  เท่ากับ .203 ซึ่งหมายความว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับการมองโลกในแง่ดีสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการทำงานได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.3 ดังนั้นการมองโลกในแง่ดีจึงเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ อธิบายได้ว่า หากพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีสูง จะมีแนวโน้มในการมีความเครียดในการทำงานที่ต่ำ

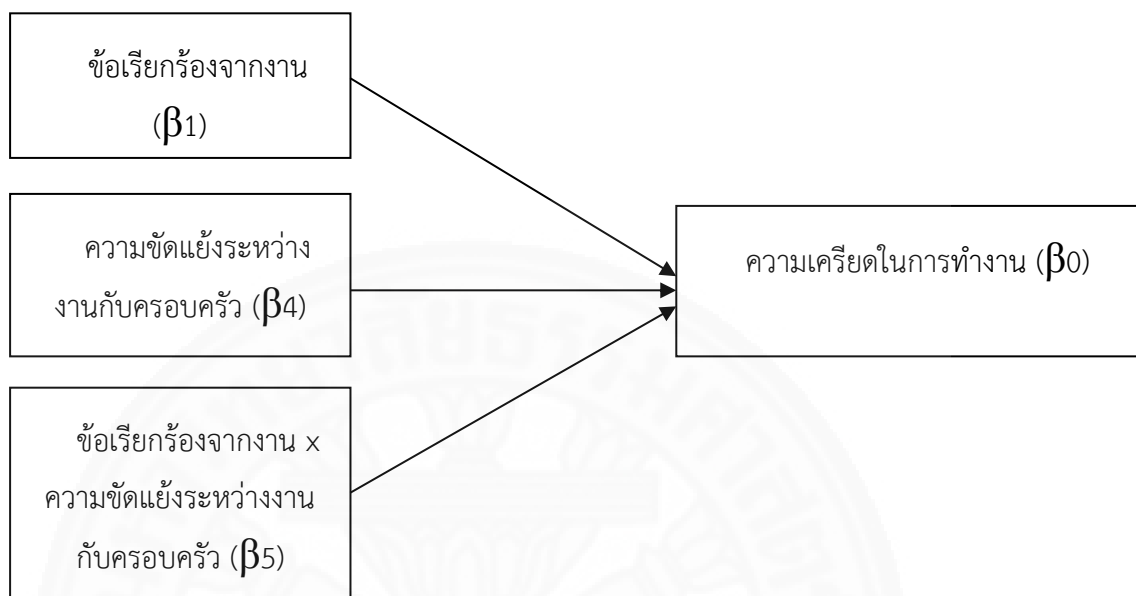
ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการคำนวณข้อมูลเส้นกราฟเพื่อวิเคราะห์ผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานกับการมองโลกในแง่ดี ซึ่งผู้วิจัยแปรผลปฏิสัมพันธ์ โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีการมองโลกในแง่ดีสูง และพนักงานที่มีการมองโลกในแง่ดีต่ำ โดยใช้แบบสอบถามการมองโลกในแง่ดีมาเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง จากนั้นจึงนำคะแนนของข้อเรียกร้องจากงานและความเครียดในการทำงาน ของพนักงานทั้ง 2 กลุ่มมาทำการคำนวณเพื่อเขียนกราฟ เมื่อนำมาเขียนกราฟเส้นพบว่าปฏิสัมพันธ์มีลักษณะดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับกลุ่มการมองโลกในแง่ดีต่ำและกลุ่มการมองโลกในแง่ดีสูง

จากกราฟ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรที่มีการมองโลกในแง่ดีสูง และกลุ่มประชากรที่มีการมองโลกในแง่ดีต่ำมีลักษณะการเข้าหากันของเส้นตรง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อเรียกร้องจากงานและความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (interaction) โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งอธิบายได้ว่าข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลให้กลุ่มประชากรมีความเครียดในการทำงานสูง ก็ต่อเมื่อกลุ่มประชากรมีการมองโลกในแง่ดีต่ำ ในทางกลับกันหากข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลให้กลุ่มประชากรมีความเครียดในการทำงานต่ำ ก็ต่อเมื่อกลุ่มประชากรมีการมองโลกในแง่ดีสูง

#### 4.4.2 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน



ภาพที่ 4.4 โมเดลการทดสอบตัวแปรกำกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

ในการทดสอบตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น โดยที่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจะกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและตัวแปรความเครียดในการทำงานต่อเมื่อค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย  $\beta_5$  และค่า  $\Delta R^2$  มีอิทธิพลต่อตัวแปรความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

ขั้นที่ 1 นำตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายตัวแปรความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะได้สมการถดถอยดังนี้

ความเครียดในการทำงาน =  $\beta_0$  (ความเครียดในการทำงาน) +  $\beta_1$  (ข้อเรียกร้องจากงาน) +  $\beta_4$  (ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว)

ขั้นที่ 2 นำตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายความเครียดในการทำงาน โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์



ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งจะได้สมการถดถอย ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน =  $\beta_0$  (ความเครียดในการทำงาน) +  $\beta_1$  (ข้อเรียกร้องจากงาน) +  $\beta_4$  (ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว) +  $\beta_5$  (ข้อเรียกร้องจากงาน  $\times$  ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ

	$\beta$	R	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F
ขั้นที่ 1		.755	.570	.566	162.225
ข้อเรียกร้องจากงาน ( $\beta_1$ )	.200				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว( $\beta_4$ )	.690				
ขั้นที่ 2		.755	.570	.565	107.821
ข้อเรียกร้องจากงาน ( $\beta_1$ )	.244				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว( $\beta_4$ )	.770				
ข้อเรียกร้องจากงาน	-.100				
X					
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ( $\beta_5$ )					

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในขั้นที่ 1 การวิเคราะห์หोทธิพลหลัก ของตัวแปรทำนาย ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่าทั้งข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 57 ( $R^2 = .570$ ,  $p < .01$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว .200 ( $p < .01$ ) และ .690 ( $p < .01$ ) ตามลำดับ แสดงว่า ทั้งข้อเรียกร้องจากงาน และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นตัวแปรทำนายของความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือหากพนักงานมีข้อเรียกร้องจากงานสูง และมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูง พนักงานจะมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในการทำงาน

ขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์หอทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้อเรียกร้องจากงานกับตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีนัยสำคัญ ดังนั้นความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจึงไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

#### 4.5 อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐาน 1.** ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

**ผลการวิจัย** สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .334 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคลากรมีข้อเรียกร้องจากงานมาก จะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานมากขึ้นด้วย กล่าวคือเมื่อบุคลากรต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงาน โดยข้อเรียกร้องจากงานมักจะเป็นอุปสรรค หรือความคลุมเครือรวมถึงความขัดแย้งในการทำงาน เช่น ภาระงานที่หนักและยากเกินความสามารถของบุคลากร เวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีน้อยเกินไปที่จะ

ปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ คำสั่งที่ขัดแย้งกันเองจากหัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งข้อเรียกร้องจากงานจะเป็นตัวขัดขวางที่ทำให้บุคคลากรไม่สามารถทำงานให้บรรลุผลได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ทำให้บุคคลากรสูญเสียแรงกายแรงใจในการทำงาน เกิดอารมณ์ทางลบสะสมจนส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน (ผดาร์ช สีดา, 2555 ; สิริพร ทรัพย์ะประภา, 2555 ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bakker et al., (2007) ที่กล่าวว่า ข้อเรียกร้องจากงานเป็นลักษณะงานที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อข้อเรียกร้องในงานนั้นมีมากเกินไปกว่าขีดความสามารถในการทำงานของบุคคล เช่นเดียวกับการศึกษาของ Meijman and Mulder (1998) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานอาจเปลี่ยนสภาพกลายเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้ เมื่อบุคคลไม่สามารถทุ่มเทและใช้ความพยายามในการทำงานได้ตามข้อเรียกร้องจากงาน เช่นเดียวกับ Crawford et al., (2010) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ทางลบและความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Podsakoff et al., (2007) พบว่าเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ด้านลบในการทำงานจะทำให้บุคคลมีการประเมินทางปัญญา และการรับรู้อารมณ์ในทางลบส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานยังสอดคล้องกับโมเดลข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรในงานของ Bakker and Demerouti (2007) ที่แสดงถึงข้อเรียกร้องจากงานมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดและส่งผลทางลบแก่องค์กร

**สมมติฐาน 2.** การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

#### **ผลการวิจัย** สนับสนุนสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นพบว่าการมองโลกในแง่ดีสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยผลปฏิสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานกับการมองโลกในแง่ดีสามารถอธิบายการผันแปรของข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงานของบุคคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดในการทำงานของบุคคลากรได้ร้อยละ 21.3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -1.055 นอกจากนี้ การเขียนกราฟแสดงความสัมพันธ์ยังช่วยยืนยันสมมติฐานกล่าวคือกราฟมีลักษณะการเข้าหากันของเส้นตรง และมีจุดตัดกันของเส้นกราฟเนื่องจากข้อเรียกร้องจากงาน และความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมีตัวแปรการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986)

หมายถึง ตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรที่สามที่มีอิทธิพลต่อทิศทางหรือขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว คือตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยอาจทำให้ทิศทางหรือขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีผลเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจากการวิเคราะห์ครั้งนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับมีค่าเป็นลบ แสดงถึงการเป็นตัวแปรกำกับที่มีลักษณะผกผัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลากรมีข้อเรียกร้องจากงานสูง และมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูง บุคคลากรจะมีความเครียดในการทำงานต่ำ หรือหากบุคคลากรมีข้อเรียกร้องจากงานสูง มีระดับการมองโลกในแง่ดีต่ำ บุคคลากรจะมีความเครียดในการทำงานสูง

จากผลการศึกษานี้ที่แสดงให้เห็นว่าหากข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานสูง ก็ต่อเมื่อบุคคลากรมีการมองโลกในแง่ดีต่ำ ในทางตรงข้ามหากข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลให้ความเครียดในงานต่ำ ก็ต่อเมื่อบุคคลากรมีการมองโลกในแง่ดีสูง กล่าวได้ว่า บุคคลากรที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงจะมีลักษณะของการคาดหวังในสิ่งที่ดีที่เกิดขึ้นกับตนเอง มีความมั่นใจว่าตนเองสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลากรที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูง ต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานที่เปรียบเสมือนเป็นอุปสรรคในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานต่อไปได้นั้น บุคคลากรผู้นั้นจะมีความกระตือรือร้น มุ่งจัดการกับปัญหาโดยเน้นที่สาเหตุของปัญหา และยังเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถจัดการกับอุปสรรคเหล่านั้นได้ (Aspinwall & Taylor, 1992 ; Scheier et al., 1986) โดยอาจจะมองว่าอุปสรรคเหล่านั้นเป็นความท้าทายความสามารถของตนเอง ส่งผลให้บุคคลากรมุ่งมั่นพยายามพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้สูงขึ้นเพื่อจัดการกับอุปสรรค หรือเรียกได้ว่าเป็นการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องจากงานเหล่านั้น เมื่อบุคคลากรมีแนวทางในการจัดการกับปัญหาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลสำเร็จของการทำงานได้แล้วนั้น บุคคลากรก็จะมี ความเครียดในการทำงานลดลง (Segerstrom, Taylor, Kemeny & Fahey, 1998) ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะการศึกษาของ Makikangas and Kinnunen (2003) ที่เสนอว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรที่สามารถป้องกันการเกิดความเครียดในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือการทำงานได้ เนื่องจากการมองโลกในแง่ดี ทำให้บุคคลมีการรับรู้และตีความสถานการณ์ต่างๆว่าเป็นเรื่องที่ทำหายนามากกว่าจะเป็นเรื่องของการคุกคาม มีการคาดหวังถึงผลที่ดีที่จะเกิดในอนาคต ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ และพร้อมรับสถานการณ์ต่างๆด้วยความพร้อมทางด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งอาจจะขยายความด้วยการศึกษาของ Chang (1998) ที่ศึกษาความแตกต่างของการประเมินและจัดการกับความเครียดของบุคคลที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงและบุคคลที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีต่ำ โดยพบว่า เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด บุคคลที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงมีแนวโน้มที่จะรับรู้สถานการณ์ความเครียดนั้นไม่แตกต่างกับบุคคลที่มี

โลกในแง่ดีต่ำ แต่บุคคลที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงจะยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งประเมินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีการจัดการกับต้นเหตุของปัญหา และยังคงคาดหวังถึงผลลัพธ์ในทางบวกทำให้สามารถจัดการกับอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพขณะที่ผู้ที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีต่ำ บุคคลจะมีแนวโน้มตีความสถานการณ์นั้นเป็นเรื่องคุกคาม ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองไม่สามารถ จัดการหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความเครียด และบุคคลจะอยู่ในอารมณ์ทางลบซึ่งไม่ส่งผลดีต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล ขณะที่การศึกษาของ Scheier and Carver (1992) พบว่าการมองโลกในแง่ดีจะช่วยลดการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดและช่วยเพิ่มความสามารถในการจัดการกับความเครียดในด้านต่างๆได้

**สมมติฐาน 3.** ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

#### ผลการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น เพื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ เมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีนัยสำคัญ ( $\Delta R^2 = .565$ ) กล่าวคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน แสดงว่า บุคคลที่มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูงอาจจะมี ความเครียดในการทำงานสูงหรือต่ำกว่าผู้ที่มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่ำก็ได้เมื่อต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงาน

ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ( $\beta_4 = .770$ ) มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ( $\beta_1 = .244$ ) ที่เป็นตัวแปรต้น แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานมากกว่าอิทธิพลของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจึงไม่เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแล้ว พบว่าในการศึกษาครั้งนี้

ต่อไปควรที่จะศึกษาตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในฐานะตัวแปรต้นมากกว่าในฐานะตัวแปรกำกับ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ กรณีศึกษาพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

#### 5.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 260 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานประจำ สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 260 คน แต่จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว พบว่าแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไปได้นั้นมีจำนวน 248 ฉบับ ดังนั้นในการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์จากกลุ่มประชากรจำนวน 248 คน

#### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน พัฒนาจากแบบสอบถาม the job content questionnaire (JCQ) ของ Karasek (1979) โดยเลือกนำมาใช้และพัฒนาเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงานเท่านั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พัฒนามาจากแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบบหลายมิติ (Multidimensional Measure of Work-Family conflict) ของ Carlson, Kacmar and Williams (2000) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน พัฒนามาจากแบบวัดความเครียดในการทำงานของ Paker and DeCottis (1983) ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี พัฒนาขึ้นมาจากแบบวัด Life Orientation Test หรือ LOT-R ของ Scheier, Carver and Bridges (1994) ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

#### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะแสดงข้อมูลในรูปแบบของ ความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน ความเครียดในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยจะแสดงข้อมูลของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน กับ ความเครียดในการทำงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
4. วิเคราะห์การเป็นตัวแปรกำกับของการมองโลกในแง่ดี ต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน กับ ความเครียดในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)
5. วิเคราะห์การเป็นตัวแปรกำกับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ต่อความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน กับ ความเครียดในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)



## 5.5 สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ที่ระบุว่าเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ จากการศึกษาพบว่า

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .334 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงานโดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ พบว่าการมองโลกในแง่ดีสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงานได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -1.055 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ  $\Delta R^2$  มีค่าเท่ากับ .203 ส่วนความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน

## 5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ด้านข้อเรียกร้องจากงาน จากการศึกษาจะพบว่าข้อเรียกร้องจากงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาถึงข้อเรียกร้องจากงานในมุมต่างๆ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เช่น ภาระงานที่บุคลากรต้องรับผิดชอบมีความเหมาะสมหรือไม่ ระยะเวลาที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงานมีมากเพียงพอหรือไม่ เป็นต้น แล้วปรับหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวให้มีความเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้อาจารย์จากงานเหล่านั้นก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานแก่บุคลากรขององค์กร

2. ด้านการมองโลกในแง่ดี จากผลการศึกษาพบว่ามุมมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับการมองโลกในแง่ดีของบุคลากร โดยองค์กรอาจจะเริ่มจากการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร โดยอาจจะมีแบบทดสอบการมองโลกในแง่ดีเป็นแบบทดสอบก่อนการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร โดยให้การมองโลกในแง่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกบุคคล

เข้าทำงาน หรือองค์การอาจจะเน้นที่การพัฒนาบุคลากรขององค์การในด้านการมองโลกในแง่ดี โดยการจัดอบรมให้ความรู้ และเสริมสร้างการมองโลกในแง่ดีในตัวบุคลากร เนื่องจากการมองโลกในแง่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดในการทำงานของบุคลากรได้

3. ด้านความเครียดในการทำงาน เนื่องจากความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ ปัจจัยหนึ่งส่งผลให้เกิดผลเสียแก่ทั้งองค์การและบุคลากร องค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดการกับความเครียดในการทำงาน โดยองค์การอาจจัดให้มี โครงการหรือนโยบายการจัดการ ความเครียด ที่เริ่มจากการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่เชื่อว่าเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการทำงาน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ปัญหา วางแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการ ประเมินผลการแก้ปัญหาพร้อมกับบุคลากรด้วย

4. ด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ถึงแม้ว่าจากการศึกษาพบว่าความ ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน แต่สำหรับองค์การแล้ว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่ใช่ปัจจัยที่องค์การจะสามารถเข้าไปควบคุมได้โดยตรง แต่ เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานของบุคลากร ทำให้องค์การจำเป็นที่ จะต้องหาวิธีป้องกัน เช่น บุคลากรที่มีบุตรแต่ไม่สามารถดูแลบุตรได้ในขณะทำงาน องค์การควรจัด สถานที่ดูแลบุตรให้บุคลากร เพื่อลดเวลาและความกังวลในการดูแลบุตร หรืออาจจะสร้างความเข้าใจ ของสมาชิกในครอบครัวของบุคลากรเพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการทำงาน หรือบรรยากาศในการทำงาน เช่น การจัดโครงการท่องเที่ยวแบบนำครอบครัวไปด้วย เพื่อให้คร่ำครวของบุคลากรมีความรู้สึกและ คำนึงถึงองค์การ และยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในครอบครัว เป็นต้น

## 5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานประจำ สายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่สนใจอาจจะทำการศึกษาในกลุ่ม ตัวอย่างที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ทั้งในด้านตำแหน่งงาน หน่วยงาน หรือองค์การเพื่อวิเคราะห์ ให้ลึกลงไปในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ เพื่อให้ผลการศึกษามี ความน่าเชื่อถือ และสามารถอธิบายไปยังประชากรกลุ่มต่างๆได้มากขึ้น

2. การศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีจะมี 2 ประเภท คือ การมองโลกในแง่ดีแนว การคาดหวัง กับการมองโลกในแง่ดีแบบการระบุงสาเหตุ ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่สนใจอาจจะ

เปลี่ยนไปศึกษาการมองโลกในแง่ดีแบบการระบุงูสาเหตุ เพื่อดูผลการศึกษาว่าจะออกมาเหมือนกับการมองโลกในแง่ดีแนวการคาดหวังหรือไม่

3. การศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจศึกษาอาจเปลี่ยนตัวแปรกำกับจากการมองโลกในแง่ดีหรือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรอื่นๆ เช่น ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป



## รายการอ้างอิง

### Articles

- Abramson, L. Y., Seligman, M. E. P., & Teasdale, J. D. (1978). Learned helplessness in humans : Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1), 49-74.
- Addae, H. M., & Wang, X. (2006). Stress at work : Linear and curvilinear effects of psychological-, job-, and organizational - related factors : An exploratory study of Trinidad and tobago. *International Journal of Stress Management*, 13, 476-493.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-family conflict. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Arnold, J. (1998). Cooper. C. and Robertson, I. Work psychology: Understanding human behavior in the workplace.
- Aspinwall, L. G., & Tarlor, S. E. (1992). Modeling cognitive adaptation : A longitudinal investigation of the impact of individual differences and coping on college adjustment and performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 989-1003
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model : State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328
- Bonebright, C. A., Clay, D. L., & Ankenmann, R. D. (2000). The relationship of workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 469-477.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173

- Behson, S. J. (2002). Which dominates? The relative importance of work-family organizational support and general organizational context on employee outcomes. *Journal of Vocational Behavior, 61*(1), 53-72.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior, 67*, 169-198.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction & initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior, 56*(2), 249-276.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical Psychology Review, 30*, 879-889.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology, 85*, 65-74.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology, 49*(1), 11-28.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., De Jonge, J., Janssen, P. M., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 27*, 279-286.
- Dubrin, A. J. (2002). *The winning edge: How to motivate, influence, and manage your company's human resources*. International Thomson Education Group.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology, 76*(1), 60-74.
- Frone, M. R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorder : The nation comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology, 85*(6), 888-895.
- Fulcheri, M., Barzega, G., Maina, G., Novara, F., & Ravizza, L. (1995). Stress and managerial work: organizational culture and technological changes: a clinical study. *Journal of Managerial Psychology, 10*(4), 3-8
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family role. *Academy of Managerial Review, 10*, 76-88.

- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology, 76*(4), 560-568.
- Jamadin, N., Mohamad, S., Syarkawi, Z., & Noordin, F. (2015). Work-family conflict and stress: evidence from Malaysia. *Journal of Economics, Business and Management, 3*(2), 309-312
- Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Taking work home: A study of daily fluctuations in work stressors, effects on moods and impacts on marital partners. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 69*(1), 89-106.
- Kahn, R. L., Wolfe, D., Quinn, R., Snoeck, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational Stress*. New York: John Wiley & Sons. Inc. *Kahn Organizational Stress 1964*
- Karasek, R. (1979). Job demands, Job decision Latitude, and Mental Strain : Implications for job redesign. *Administrative science quarterly, 28*5-308.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The job content questionnaire (JCQ). An instrument for internationally comparative assessments of psychological job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 322-355.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship : A review and directions for organizational behavior-human resources. *Journal of Applied Psychology, 83*(2), 139-149.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Makikangas, A., & Kinnunen, U. (2003). Psychosocial work stressors and well-being : Self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal sample. *Personality and individual Differences, 35*, 537-557.
- Margolis, B., Krose, W., & Quinn, R. (1974). Job stress : An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine, 16*, 654-661.
- Mauno, C., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement : A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior, 70*, 149-171.

- Maxwell, G. A. (2005). Checks and balances : The role managers in work-life balance policies and practices. . *Journal of Retailing and Customer Services*, 12, 179-189.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. *Handbook of Work and Organizational Psychology. Volume, 2*.
- Moore, J. (2006). Homeworking and work-life balance : Does it add to quality of life. . *Revue Europeenne de Psychologie Appliquee European Review of Applied Psychology*, 56, 5-13.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20(1), 63-73.
- Nes, L. S., & Segerstrom, S. C. (2006). Dispositional optimism and coping : a meta-analytic review. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 10(3), 235-251.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Deverlopment and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Parker, D. F., & DeCottis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Parker, S. L., Jimmieson, N. L., & Amiot, C. E. (2010). Self-determination as a moderator of demands and control : Implications for employee strain and engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 52-66.
- Perewé, P. L., Hochwarter, W. A., & Kiewitz, C. (1999). Value attainment : An explanation for the negative effects of work-family conflict on job and life satisfaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4), 318-326.
- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55, 44-55.
- Peterson, C., semmel, A., von Baeyer, C., Abramsonson, L. T., Metalsky, G. I., & Seligman, M. E. P. (1982). The attributional style questionnaire. *Cognitive Therapy and Research*, 6, 287-300.
- Robbin, S. P. (2000). *Organization Behavior*. 14/E. Pearson Education India.

- Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can “good” stressors spark “bad” behaviors? The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology, 94*(6), 1438
- Quick, J. C., Nelson, D. L., Quick, J. D., & Orman, D. K. (2001). An isomorphic theory of stress: the dynamics of person–environment fit. *Stress and Health, 17*(3), 147-157.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement : A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(293-314).
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health : Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology, 4*(3), 219-247.
- Scheier, M. F., Carver, C. S., & Bridges, M. W. (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem) : A re-evaluation of the life orientation test. *Journal of Personality and social psychology, 67*, 1063-1078.
- Scheier, M. F., Weintraub, J. K., & Carver, C. S. (1986). Coping with stress : Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of Personality and social psychology, 51*, 1257-1264.
- Segerstrom, S. C., Taylor, S. E., Kemeny, M.E., & Fahey, J. L. (1998). Optimism is associated with mood, coping, and immune change in response to stress. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 1646-1655
- Seligman, M. E. P. (1991). *Learned optimism : How to change your mind and your life.* New York, New York : Alfred A.
- Seligman, M. E. P. (1992). *Learned optimism.* New York : Pocket Books.
- Seligman, M. E. P., Klein, D. C., & Fencil-Morse, E. (1976). Learned helplessness, depression, and the attribution of failure. *Journal of Personality and social psychology, 33*, 508-516.



- Shen, Y., & Gallivan, M. (2004). An Empirical Test of the job demands/control model among IT user. In *Proceedings of the 2004 SIGMIS conference on Computer personnel research: Careers, culture, and ethics in a networked environment* (pp. 39-47). AMC
- Vallone, E. J., & Ensher, E. A. (2001). An examination of work and personal life conflict, organization support, and employee health among international expatriates. *International Journal of Intercultural Relation*, 25, 261-278.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the workplace : The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), 774-800.

## วิทยานิพนธ์

- ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา.
- ณิชา ขวัญดี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง ความเครียดในงาน กับพฤติกรรมความก้าวร้าวในที่ทำงาน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นัฐชุกา คำวินิจฉัย. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และกลยุทธ์การจัดการความเครียด กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ผดาร์ช สีดา. (2555). *อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พรเพ็ญ วิโรจน์ตุล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน เพศและความเครียดในการทำงาน กับความผูกพันกับองค์กร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การมองโลกในแง่ดี กับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

เรณูการ จันทา. (2551). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงาน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ศิริกัญญา แก่นจันทร์, (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสุขในการทำงาน ข้อเรียกร้องจากงานความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาประยุกต์.

สิริพร ทรัพย์ประภา. (2555). *อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความผูกพันในงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Carvel, J. (2005) สืบค้นจาก

<https://www.theguardian.com/money/2005/may/16/workandcareers.mentalhealth>



ภาคผนวก

### ภาคผนวก ก

ผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง  
คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของแบบสอบถาม  
รายข้อ (N=60)

ข้อ	ข้อความ	Corrected Item – Total Correlation
แบบสอบถามข้อเรียกร้องจากงาน Cronbach's Alpha = .747		
1	งานของฉัน เรียกร้องให้ฉันต้องทำงานอย่างรวดเร็ว	.621
2	งานของฉัน เรียกร้องให้ฉันต้องทำงานอย่างหนัก	.731
3	ฉันไม่ถูกร้องขอให้ทำงานในปริมาณที่มากเกินไป	.350
4	ฉันมีเวลามากเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จ	.572
5	ในการทำงานของฉัน ไม่มีความต้องการที่ขัดแย้งกันจากบุคคลอื่น	.336
แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว Cronbach's Alpha = .958		
1	งานของฉันทำให้ฉันไม่สามารถทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้เท่าที่ต้องการ	.468
2	เวลาที่ฉันต้องทุ่มเทให้กับการทำงาน ทำให้ฉันไม่สามารถรับผิดชอบและทำ กิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้เท่าที่ควร	.555
3	ฉันต้องพลาดการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวเพราะต้องใช้เวลาทำงานที่ฉัน ต้องรับผิดชอบ	.605
4	เวลาที่ฉันใช้เพื่อรับผิดชอบต่อกิจกรรมในครอบครัว มักจะรบกวนงานที่ฉันต้อง รับผิดชอบ	.712
5	เวลาที่ฉันใช้กับครอบครัว มักเป็นสาเหตุทำให้ฉัน ไม่ได้ร่วมกิจกรรมในงาน ที่ เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของฉัน	.816
6	ฉันพลาดการทำกิจกรรมหลายอย่างในงาน เพราะต้องใช้เวลาทำสิ่งที่ต้อง รับผิดชอบในครอบครัว	.811

ข้อ	ข้อความ	Corrected Item – Total Correlation
7	เมื่อฉันกลับบ้านหลังจากเลิกงาน ฉันมักจะเหนื่อยเกินกว่าที่จะทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว	.682
8	บ่อยครั้งฉันรู้สึกอ่อนล้าจากการทำงาน จนไม่มีแรงพอที่จะมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของครอบครัว	.752
9	เนื่องจากความกดดันจากการทำงาน ทำให้ฉันรู้สึกเครียด เกินกว่าจะทำสิ่งที่ชอบหลังเลิกงาน	.745
10	ความเครียดจากครอบครัว ทำให้ฉันคิดหมกมุ่นกับเรื่องของครอบครัวขณะทำงานบ่อยครั้ง	.667
11	ฉันมักจะมีอาการเครียดจากความรับผิดชอบต่อครอบครัว ทำให้ฉันไม่มีสมาธิในการทำงาน	.730
12	ความเครียดและความวิตกกังวลในชีวิตครอบครัวทำให้ความสามารถในการทำงานของฉันลดลง	.756
13	พฤติกรรมที่ฉันใช้แก้ปัญหาในงานแล้วได้ผลดี แต่เมื่อฉันนำไปใช้กับครอบครัวกลับไม่ได้ผล	.775
14	พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและจำเป็นต่อการทำงานของฉัน เมื่อนำไปใช้กับครอบครัวมักจะได้ผลตรงข้ามกับที่ทำในที่ทำงาน	.847
15	พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน ไม่สามารถช่วยให้ฉันเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัวได้	.774
16	พฤติกรรมที่ใช้ได้ผลดีกับที่บ้าน เมื่อนำไปใช้ในที่ทำงานกลับไม่ได้ผล	.860
17	พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและจำเป็นที่ใช้กับครอบครัว เมื่อนำไปใช้ในที่ทำงานกลับได้ผลตรงข้าม	.836
18	พฤติกรรมที่แก้ปัญหาที่ใช้ได้ผลกับครอบครัวกลับไม่สามารถใช้แก้ปัญหาในที่ทำงานได้	.853

ข้อ	ข้อความ	Corrected Item – Total Correlation
แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน Cronbach's Alpha = .949		
1	ฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดและกระวนกระวายใจกับการทำงานของฉัน	.704
2	การทำงานที่นี้ ทำให้ฉันมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลง	.775
3	ฉันต้องทุ่มเทให้กับงานของฉัน มากกว่าที่ควรจะเป็น	.739
4	ฉันใช้เวลาทำงานมากจนกระทั่ง ไม่สังเกตถึงสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัว	.743
5	บ่อยครั้งที่งานของฉัน ทำให้ฉันต้องทำงานอย่างหนัก	.790
6	การทำงานที่นี้ ทำให้เหลือเวลาที่จะกระทำกิจกรรมอย่างอื่นน้อยลง	.778
7	บางครั้งเมื่อฉันนึกถึงงานที่ทำ ทำให้ฉันรู้สึกอึดอัด	.796
8	บ่อยครั้งฉันรู้สึกว่า ฉันผูกติดกับองค์กร	.802
9	ฉันมีงานมากเกินไปแต่มีเวลาน้อยที่จะทำงานนั้น	.752
10	ฉันรู้สึกผิด เมื่อฉันลางาน	.723
11	บางครั้งฉันรู้สึกขยาดเสียงโทรศัพท์ดังที่บ้าน เพราะคิดว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	.730
12	ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าฉันทำงานแทบจะไม่มีวันหยุด	.782
13	เพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกับฉัน ส่วนมากหมดไฟในการทำงานจากงานที่ทำ	.613
แบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี Cronbach's Alpha = .837		
1	ในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ฉันมักจะคาดหวังในทางที่ดีเสมอ	.552
2	มันง่ายสำหรับฉันที่จะผ่อนคลาย	.568
3	หากจะมีสิ่งที่เลวร้ายเกิดขึ้นกับฉัน ยังไงแล้ว สิ่งเลวร้ายนั้นมันจะต้องเกิดขึ้น	.409
4	ฉันมองอนาคตของตนเองในแง่ดีเสมอ	.737

ข้อ	ข้อความ	Corrected Item – Total Correlation
5	ฉันสนุกสนานกับเพื่อนๆอย่างมาก	.644
6	การทำตัวให้ยุ่งอยู่เสมอเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับฉัน	.318
7	ฉันแทบจะไม่คาดหวังว่าสิ่งต่างๆ จะสำเร็จตามที่ฉันต้องการ	.685
8	ฉันไม่รู้สึกลดหวังง่ายๆ	.391
9	สิ่งดีๆไม่ค่อยจะเกิดขึ้นกับตัวฉัน	.606
10	โดยภาพรวมแล้ว ฉันคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นกับฉัน มากกว่าสิ่งที่เลวร้าย	.691

## ภาคผนวก ข

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี  
และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ

คำชี้แจง 1.ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานประจำสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

2.โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง หรือตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่าน

มากที่สุด

3.ผลการศึกษานำเสนอในภาพรวม จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ  ชาย

หญิง

2.อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  31 – 40 ปี

41 – 50 ปี  50 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษาสูงสุด  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี

ปริญญาโท  ปริญญาเอก

4.สถานภาพสมรส  โสด  สมรส

หย่า  หม้าย



5.อายุงาน

 ต่ำกว่า 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี 16 - 20 ปี 20 ปี ขึ้นไป

6.ชื่อหน่วยงาน .....



## ตอนที่ 2 แบบสอวัตข้อเรียกร้องจากงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยมีระดับความรู้สึกนึกคิด ดังนี้

- 1 หมายถึง ลักษณะงานดังกล่าว มีลักษณะตรงกับงานของฉันน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ลักษณะงานดังกล่าว มีลักษณะตรงกับงานของฉันเล็กน้อย
- 3 หมายถึง ลักษณะงานดังกล่าว มีลักษณะตรงกับงานของฉันปานกลาง
- 4 หมายถึง ลักษณะงานดังกล่าว มีลักษณะตรงกับงานของฉันมาก
- 5 หมายถึง ลักษณะงานดังกล่าว มีลักษณะตรงกับงานของฉันมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
1	งานของฉัน เรียกร้องให้ฉันต้องทำงานอย่างรวดเร็ว					
2	งานของฉัน เรียกร้องให้ฉันต้องทำงานอย่างหนัก					
3	ฉันไม่ถูกร้องขอให้ทำงานในปริมาณที่มากเกินไป					
4	ฉันมีเวลามากเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จ					
5	ในการทำงานของฉัน ไม่มีความต้องการที่ขัดแย้งกันจากบุคคลอื่น					

### ตอนที่ 3 แบบสอวัตการรับรู้ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยมีระดับความรู้สึกนึกคิด ดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยเล็กน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
1	งานของฉันทำให้ฉันไม่สามารถทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้เท่าที่ต้องการ					
2	เวลาที่ฉันต้องทุ่มเทให้กับการทำงานทำให้ฉันไม่สามารถรับผิดชอบและทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้เท่าที่ควร					
3	ฉันต้องพลาดการทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวเพราะต้องใช้เวลาทำงานที่ฉันต้องรับผิดชอบ					
4	เวลาที่ฉันใช้เพื่อรับผิดชอบกิจกรรมในครอบครัว มักจะรบกวนงานที่ฉันต้องรับผิดชอบ					
5	เวลาที่ฉันใช้กับครอบครัว มักเป็นสาเหตุทำให้ฉัน ไม่ได้ร่วมกิจกรรมในงานที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของฉัน					

6	ฉันพลาดการทำกิจกรรมหลายอย่างในงาน เพราะต้องใช้เวลาทำสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว					
7	เมื่อฉันกลับบ้านหลังจากเลิกงาน ฉันมักจะเหนื่อยเกินกว่าที่จะทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว					
8	บ่อยครั้งฉันรู้สึกอ่อนล้าจากการทำงาน จนไม่มีแรงพอที่จะมีส่วนร่วมกิจกรรมของครอบครัว					
9	เนื่องจากความกดดันจากการทำงาน ทำให้ฉันรู้สึกเครียด เกินกว่าจะทำสิ่งที่ชอบหลังเลิกงาน					
10	ความเครียดจากครอบครัว ทำให้ฉันคิดหมกมุ่นกับเรื่องของครอบครัวขณะทำงานบ่อยครั้ง					
11	ฉันมักจะมีอาการเครียดจากความรับผิดชอบต่อครอบครัว ทำให้ฉันไม่มีสมาธิในการทำงาน					
12	ความเครียดและความวิตกกังวลในชีวิตครอบครัวทำให้ความสามารถในการทำงานของฉันลดลง					
13	พฤติกรรมที่ฉันใช้แก้ปัญหาในงานแล้วได้ผลดี แต่เมื่อฉันนำไปใช้กับครอบครัวกลับไม่ได้ผล					
14	พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและจำเป็นต่อการทำงานของฉัน เมื่อนำไปใช้กับครอบครัวมักจะได้ผลตรงข้ามกับที่ทำในที่ทำงาน					

15	พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน ไม่สามารถช่วยให้ฉันเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัวได้					
16	พฤติกรรมที่ใช้ได้ผลดีกับที่บ้าน เมื่อนำไปใช้ในที่ทำงานกลับไม่ได้ผล					
17	พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและจำเป็นที่ใช้กับครอบครัว เมื่อนำไปใช้ในที่ทำงานกลับได้ผลตรงข้าม					
18	พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ใช้ได้ผลกับครอบครัว กลับไม่สามารถใช้แก้ปัญหาในที่ทำงานได้					

#### ตอนที่ 4 แบบสอวัตความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยมีระดับความรู้สึกนึกคิด ดังนี้

- 1 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดเล็กน้อย
- 3 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
- 4 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดมาก
- 5 หมายถึง งานประจำวันทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
1	ฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดและกระวนกระวายใจกับการทำงานของฉัน					
2	การทำงานที่นี่ ทำให้ฉันมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลง					
3	ฉันต้องทุ่มเทให้กับงานของฉัน มากกว่าที่ควรจะเป็น					
4	ฉันใช้เวลาทำงานมากจนกระทั่ง ไม่สังเกตถึงสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัว					
5	บ่อยครั้งที่งานของฉัน ทำให้ฉันต้องทำงานอย่างหนัก					
6	การทำงานที่นี่ ทำให้เหลือเวลาที่จะกระทำกิจกรรมอย่างอื่นน้อยลง					
7	บางครั้งเมื่อฉันนึกถึงงานที่ทำ ทำให้ฉันรู้สึกอึดอัด					
8	บ่อยครั้งฉันรู้สึกว่า ฉันผูกติดกับองค์กร					

9	ฉันมีงานมากเกินไปแต่มีเวลาน้อยที่จะทำงานนั้น					
10	ฉันรู้สึกผิด เมื่อฉันลางาน					
11	บางครั้งฉันรู้สึกขาดเสียงโทรศัพท์ดังที่บ้าน เพราะคิดว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน					
12	ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าฉันทำงานแทบจะไม่มีวันหยุด					
13	เพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกับฉันส่วนมากหมดไฟในการทำงานจากงานที่ทำ					

### ตอนที่ 5 แบบวัดการมองโลกในแง่ดี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยมีระดับความรู้สึกนึกคิด ดังนี้

- 1 หมายถึง ตรงกับตนเองน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ตรงกับตนเองน้อย
- 3 หมายถึง ตรงกับตนเองปานกลาง
- 4 หมายถึง ตรงกับตนเองมาก
- 5 หมายถึง ตรงกับตนเองมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		1	2	3	4	5
1	ในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ฉันมักจะคาดหวังในทางที่ดีเสมอ					
2	มันง่ายสำหรับฉันที่จะผ่อนคลาย					
3	หากจะมีสิ่งที่เลวร้ายเกิดขึ้นกับฉัน ยิ่งไงแล้ว สิ่งเลวร้ายนั้นมันจะต้องเกิดขึ้น					
4	ฉันมองอนาคตของตนเองในแง่ดีเสมอ					
5	ฉันสนุกสนานกับเพื่อนๆอย่างมาก					
6	การทำตัวให้ยุ่งอยู่เสมอเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับฉัน					
7	ฉันแทบจะไม่คาดหวังว่าสิ่งต่างๆ จะสำเร็จตามที่ฉันต้องการ					
8	ฉันไม่รู้สึกผิดหวังง่าย ๆ					
9	สิ่งดีๆ ไม่ค่อยจะเกิดขึ้นกับตัวฉัน					
10	โดยภาพรวมแล้ว ฉันคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นกับฉัน มากกว่าสิ่งเลวร้าย					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายไพมลีน แจ่มพงษ์

วันเดือนปีเกิด

22 มีนาคม 2530

