

## การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและความเครียดของพนักงาน: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

SOCIAL SUPPORT, WORK-FAMILY CONFLICT AND STRESS OF EMPLOYEES: THAI MILITARY BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, EASTERN REGION BRANCH BANKING GROUP

พรรณรพี ทรัพย์เจริญ<sup>1</sup> ดร.ทิพทินนา สมุทรานนท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก และ 3. ตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวและแบบสอบถามความเครียดสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $t$ -test,  $F$ -test การวิเคราะห์หสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1.) พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีอายุ สถานภาพสมรส รายได้และอายุงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3.) การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 27.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความเครียด พนักงานธนาคารทหารไทย

<sup>1</sup>นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษา

## Abstract

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

Results revealed that: firstly, characteristics of employees at the Thai Military Bank Public Company Limited, Eastern Region Branch Banking Group (age, marital status, income, and working age) were significantly different with stress at .05; secondly, social support of employees was negatively related to stress at .01 and work-family conflict was positively related to stress at .01; and finally, social support (esteem support), work-family conflict could predict 27.6 percent of stress of employees at the statistically significant at .01

**Keywords:** Social Support, Work-Family Conflict, Stress, Thai Military Bank's Employees

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยการขยายพื้นที่การให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และรูปแบบของการปฏิบัติงานที่ต้องการความแม่นยำ ละเอียด ถูกต้อง การที่พนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน สร้างผลตอบแทนให้กับหน่วยงาน รวมถึงการสร้างความสำเร็จหรือการได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าหรือผู้ที่เข้ารับบริการกับหน่วยงาน พนักงานต้องมีความเข้าใจและนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการและความมุ่งหวังของลูกค้าพนักงานจึงมีโอกาสเกิดความเครียด หรือความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรมของพนักงาน และการมีบทบาทที่หลากหลายอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทั้งในเรื่องของงานและครอบครัว ดังนั้นการได้รับการสนับสนุนทางสังคม

ในด้านต่างๆ และการช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยลดความเครียด ความวิตกกังวลจากการปฏิบัติงานลงได้นอกจากนี้ยังช่วยบรรเทาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในบทบาทที่เกิดจากการทำงานและครอบครัว สามารถจัดการกับความเครียดหรือความขัดแย้งเหล่านั้นได้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และช่วยให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารประสบความสำเร็จ และดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย

จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกและตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีทั้งในด้านชีวิตการทำงานและครอบครัว ช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยพนักงานในการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว รวมถึงเพื่อช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ ร่วมกันมุ่งส่งเสริมพัฒนาองค์กรต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ประกอบด้วยพนักงานในศูนย์ชลบุรี ศูนย์พัทยา และศูนย์ระยอง จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 320 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 303) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากพนักงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกจากการคำนวณตาม

สูตร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ศูนย์ชลบุรี จำนวน 59 คน ศูนย์พัทยา จำนวน 77 คน และศูนย์ระยอง จำนวน 39 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำบัญชีรายชื่อพนักงานมาจับสลากและแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อที่จับได้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่กำหนด

### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ตัวแปรด้านการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียด และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

### การทบทวนวรรณกรรม

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับได้รับความรักรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและเป็นที่ต้องการของสมาชิกในหน่วยงานทำให้สามารถเผชิญกับปัญหา เกิดความภาคภูมิใจ และความรู้สึกมั่นคงในศักยภาพของตนเองในการทำงาน โดย Caltabiano and Sarafino (2002) แบ่งองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) 2) การสนับสนุนด้านการยอมรับ (Esteem Support) 3) การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ (Tangible or Instrumental Support) 4) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) และ 5) การสนับสนุนด้านเครือข่ายทางสังคม (Network Support)

ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว หมายถึง รูปแบบความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกิดจากความกดดันในบทบาทที่ได้รับจากการทำงานและครอบครัว ไม่สอดคล้องกันหรือเกิดความไม่สมดุลอันนำ

ไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุข โดย Wiley (1987 as cited in Catherine, Juanita, Joseph, and Patricia, 1997) ได้แบ่งรูปแบบของการขัดขวางที่นำไปสู่ความขัดแย้งออกเป็น 2 รูปแบบ คือรูปแบบแรก ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน (Family Interfered with Work Conflict:mm F - W Conflict) รูปแบบที่สอง ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว(Work Interfered with Family Conflict: W - F Conflict)

ความเครียด เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นให้ตื่นกลัวมากเกินไปจากสิ่งเร้าภายในและภายนอกตัวบุคคลที่มาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุล หรืออาการไม่ปกติสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ

## วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่หนึ่ง แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมข้อความจำนวน 6 ข้อ ตอนที่สองแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Caltabiano and Sarafino. (2002) ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากเป็นจริงน้อยที่สุดจนถึงเป็นจริงมากที่สุด มีข้อความจำนวน 47 ข้อ ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านการยอมรับ การสนับสนุนด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเครือข่ายองค์การทางสังคม โดยมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน เท่ากับ .90, .88, .81, .74 และ .93 ตามลำดับ ตอนที่สามแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Wiley (1987 as cited in Catherine, et al., 1997) และ Netemeyer, Boles, and McMurrian (1996)

ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากเป็นจริงน้อยที่สุดจนถึงเป็นจริงมากที่สุด มีข้อความจำนวน 24 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน เท่ากับ.93 และ .92 ตามลำดับและตอนที่สี่แบบสอบถามความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต พัฒนาโดย สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย, และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2545) ลักษณะเป็นสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากรู้สึกเครียดน้อยที่สุดจนถึงรู้สึกเครียดมากที่สุด มีข้อความจำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ.86

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างช่วงระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม ถึง 15 ธันวาคม 2551สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *t*-test, *F*-test การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.30 อายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10 โดยมีสถานภาพเป็นโสดและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.70 โดยมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.10

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปร พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 158.90) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33.25 33.49, 27.23, 29.83, และ 34.09 ตามลำดับ) พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และด้านความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 29.78 และ 33.09 ตามลำดับ) และพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมเท่ากับ 55.01

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ .05 ตามลำดับ (ตาราง 1-7)

ตาราง 1

เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามอายุ

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

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 2

เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มอายุเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 3

เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส                        | n  | $\bar{X}$ | SD     | t       |
|------------------------------------|----|-----------|--------|---------|
| โสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ | 91 | 59.19     | 13.870 | 4.168** |
| สมรส                               | 84 | 50.49     | 13.709 |         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4

เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจ สาขาภาคตะวันออก  
จำแนกตามรายได้

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5

เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขา  
ภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มรายได้เป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6

เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก จำแนกตามอายุงาน

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 7

เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกระหว่างกลุ่มอายุงานเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffé

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

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -.273$ ) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านการยอมรับ ด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครือข่ายทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ( $r = -.206$   $-.277$   $-.238$   $-.278$  และ  $-.208$  ตามลำดับ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความ

ขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว โดยรูปแบบความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวาง ครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .458$  และ  $.457$  ตามลำดับ) ตาราง 8

## ตาราง 8

ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม และความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก

| การสนับสนุนทางสังคม                           | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความเครียด ( $r$ ) |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม                     | -.273**                                        |
| การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์                 | -.206**                                        |
| การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ              | -.277**                                        |
| การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์       | -.238**                                        |
| การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร          | -.278**                                        |
| การสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคม      | -.208**                                        |
| <b>ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว</b>  |                                                |
| ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน | .458**                                         |
| ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว | .457**                                         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับ (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออกได้อย่างมีนัยและความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์จากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และที่เกิดจากงาน ความเครียดของพนักงานธนาคารได้ร้อยละ 27.6 ( $R^2_{Adj} = .276$ ) เข้าไปขัดขวางครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ถึง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .288 ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (ตาราง 9)

## ตาราง 9

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

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

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แต่ในส่วนของ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่าความเครียดของพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน จากการศึกษาเห็นได้ว่าในปัจจุบันภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือการดำรงตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานจะพิจารณาจากความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่ ประกอบกับมีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท รวมถึงพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปีนั้น มีความเครียดสูง เนื่องจากพนักงานยังคงแสวงหาความมั่นคงในชีวิต มีความมุ่งมั่นในการทำงานสูง และเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานในธนาคารใหม่ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบของการทำงานใหม่ วัฒนธรรมองค์กรรวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่ได้รับขณะเดียวกันเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันนั้นพนักงานจะต้องเผชิญปัญหาเพียงลำพัง และไม่สามารถที่จะปรึกษาหรือแบ่งปันความเครียดของตนร่วมกับผู้อื่นได้ การดำเนินการเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินซึ่งต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วน และความรับผิดชอบที่สูง จึงมีโอกาสที่จะเกิดความเครียดสะสมได้ง่าย พนักงานมีความกดดันและรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน และต้องมีความรับผิดชอบสูงจากงานด้านการเงินที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบทำให้เกิดความเครียดสะสมสูงตามไปด้วย การจัดฝึกอบรมที่นำเสนอถึงรูปแบบงาน ความเป็นมาของธนาคาร การจัดอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจ การสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการสร้างความร่วมมือ การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานจะสามารถช่วย

บรรเทาความเครียดและยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานต่อไป

2. การสนับสนุนทางสังคม ทั้งนี้จากลักษณะของธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันสูง ทั้งความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสามารถในการให้บริการลูกค้า จึงทำให้ระบบการทำงานของธนาคารนั้นเป็นระบบที่ต้องอาศัยความรวดเร็วเที่ยงตรงถูกต้องในการทำงานสูง ดังนั้นพนักงานทั้งระดับปฏิบัติการหรือระดับผู้บังคับบัญชาจะมีความรับผิดชอบในงานสูง การให้การสนับสนุนทางด้านอารมณ์อาจไม่สามารถกระทำได้อย่างเต็มที่ หรือแสดงออกได้อย่างชัดเจนเหมือนองค์กรธุรกิจประเภทอื่นและการที่พนักงานที่ว่างจากภาระงานของตน พยายามช่วยเหลือพนักงานคนอื่นๆ เช่น การให้บริการลูกค้า การทำธุรกรรมอื่นๆ ทำให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นมากขึ้น ในการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับนั้นทางธนาคารจะมีการมอบรางวัลพิเศษแก่พนักงานที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้มีคุณค่า และเพิ่มความมุ่งมั่นได้ในระดับหนึ่งในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุหรืออุปกรณ์ พบว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านนี้พอสมควร แต่ในบางครั้งมักเกิดปัญหาในเรื่องของอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หรือเครื่องสนับสนุนบัตรขัดข้อง ทำให้การทำงานประสบความล่าช้า และขาดประสิทธิภาพ ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ทันสมัย สามารถทดแทนเมื่อเกิดการขัดข้อง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารพนักงาน จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน การบริการ หรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความเชี่ยวชาญกว่าในการให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลที่จำเป็น ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านเครือข่ายทางสังคมนั้นทางธนาคารมีความพยายามที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกในการทำงานในรูปแบบของ

ครอบครัว มีการเอาใจใส่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน รวมถึงการมีการสร้างความรู้สึกร่วมหรือค่านิยมแก่พนักงานในการมีส่วนร่วมจากการจัดการประชุมในการพัฒนาการทำงาน หรือโครงการที่สำคัญอื่นๆ ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

3. ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวจากการที่เศรษฐกิจในปัจจุบันมีความผันผวนไม่แน่นอนสูงทำให้ค่าครองชีพมีระดับสูงขึ้นทำให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์พิเศษ รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพที่ตนเองจะได้รับเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้ตนเองมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวันและสามารถจุนเจือครอบครัวได้อย่างเพียงพอ มีภาระที่ต้องดูแลครอบครัวทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่ ซึ่งบางครั้งทำให้พนักงานมีความจำเป็นต้องเร่งรีบทำงานมากขึ้นเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายจนอาจเกิดความผิดพลาดได้บ้างเนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ต้องมีความถูกต้องเที่ยงตรง เช่น การขาดการระมัดระวังในการตรวจสอบธนบัตรปลอม การลืมลงตราเอกสาร เป็นต้นซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นความวิตกกังวล มีความกดดันในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ไม่สอดคล้องกัน หรือเกิดความไม่สมดุลอันนำไปสู่ความยากลำบากในการดำรงชีวิต และการรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานและครอบครัวอันนำไปสู่ความขัดแย้ง

สำหรับความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัวซึ่งเมื่อพิจารณาถึงพันธกิจของธนาคารบางส่วนคือ ความเข้าใจและนำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการและความมุ่งหวังของลูกค้า พนักงานจำเป็นต้องมีความตั้งใจ และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งงานที่ทำงานใหญ่เป็นงานที่เกิดขึ้นวันต่อวัน เมื่อได้รับมอบหมายจะต้องทำให้เสร็จเรียบร้อย

ภายในวันเดียวจึงไม่ค่อยมีการะงานให้พนักงานต้องนำกลับไปทำต่อภายหลังเวลางานปกติ นอกจากภาระงานหลักในเวลางานแล้ว พนักงานจะต้องพยายามทำยอดเงินฝาก หรือกองทุนในแต่ละเดือนของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ทางสาขา หรือทางธนาคารได้กำหนดไว้ ทำให้พนักงานมีความวิตกกังวล หรือความเครียดและใช้เวลาส่วนหนึ่งของตนเดินทางไปติดต่อลูกค้านอกเวลา งานซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นตัวอย่างของความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว

4. การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีอิทธิพลอย่างมากต่อความเครียดโดย Corinna (2010) สรุปว่ามีหลักฐานจากงานวิจัยหลายชิ้นที่บุคคลลาออกจากองค์กรเนื่องมาจากความเครียด ความผิดหวัง ท้อแท้ อันเนื่องมาจากการที่ขาดการยอมรับหรือเห็นคุณค่าของตนเองจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน และจากงานวิจัยของ Beehr and Newman (2006) ที่ยืนยันว่าการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีอิทธิพลอย่างมากต่อความเครียดของพนักงาน ซึ่งผู้ที่ขาดการสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันด้วยนอกจากนี้ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันพยากรณ์ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางงาน และความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปขัดขวางครอบครัว ซึ่ง Stoeva, Chiu, and Greenhaus (2002) ได้สรุปถึงอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวที่มีต่อความเครียดไว้ว่าการที่บุคคลขาดการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวนั้นจะนำไปสู่ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ เนื่องจากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งการทำงานและการดูแลครอบครัวให้เป็นไปอย่างราบรื่นตามที่ตนเองตั้งใจไว้อันนำไปสู่ความรู้สึกหงุดหงิดเครียดก่อให้เกิดความผิดปกติทั้งทางร่างกาย

และจิตใจซึ่งอิทธิพลระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว และความเครียดของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจสาขาภาคตะวันออก ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน สนับสนุน ส่งเสริมให้หน่วยงานลดความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพนักงานที่เกิดจากการทำงาน โดยการนำผลวิจัยร่วมเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังต่อไปนี้

1. มีการจัดฝึกอบรม การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และการบริการทางธุรกรรมการเงินในด้านต่างๆ เพิ่มเติมให้กับพนักงาน เช่น การจัดอบรมเรื่องการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ถือเป็น การส่งเสริมการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในตัวของพนักงานมากขึ้น การจัดอบรมวิธีการหรือรูปแบบของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางธุรกรรมการเงิน จัดให้มีโครงการหรือสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานช่วยเหลือกันและกัน มีหน่วยงานกลางที่เกี่ยวกับด้านจิตวิทยาที่คอยให้คำปรึกษาแก่พนักงาน การแบ่งหน้าที่ในการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ การให้การสนับสนุนด้านสวัสดิการต่างๆ ก็อาจช่วยลดความวิตกกังวล บรรเทาความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือความเหนื่อยล้าจากการทำงานให้กับพนักงานลงได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป

2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานกล้าแสดงออกทางความคิด หรือความรู้สึกในลักษณะของ

การให้กำลังใจต่อกัน การสร้างวัฒนธรรมที่แสดงถึงการดูแลและเอาใจใส่ส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานในโอกาสต่างๆ เช่น เมื่อมีการเลื่อนตำแหน่งหรือการแต่งงาน เป็นต้น การให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาแนะนำทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเองเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รู้สึกรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และรู้สึกว่าตนมีคุณค่ามีความหมายต่อหน่วยงานนอกจากนี้ควรให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสูงสุดซึ่งการสนับสนุนที่ดีจะช่วยลดความเครียดที่จะเกิดขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและเพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

3. มีการส่งเสริมและช่วยเหลือพนักงานในการจัดการชีวิตและการทำงานโดยอาจใช้โปรแกรมการฝึกอบรม เช่น การบริหารเวลา การบริหารจัดการความขัดแย้ง การจัดการกับความเครียด เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานควรสร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมให้พนักงานสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้พนักงานสามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างการทำงาน นอกจากนี้ หน่วยงานยังอาจจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในครอบครัว เช่น กิจกรรมวันพ่อ กิจกรรมวันแม่ หรือกิจกรรมวันสงกรานต์ ซึ่งสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในครอบครัวจะช่วยลดความเครียดที่จะเกิดขึ้นได้และไม่ส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงานอีกด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย, และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2540). “การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรง”, *วารสารสวนปรง*, 13(3) (กันยายน 2540 – เมษายน 2541).
- Caltabiano, M. L., & Sarafino, E. P. (2002). *Health Psychology: Biopsychosocial Interaction, an Australian Perspective*. Australia: John Wiley & Son Australia.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (2006). Job stress, Employee health, and Organizational effectiveness : A Facet analysis, Model, and Literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665 – 699.
- Catherine, P. H., Juanita, L.B., Joseph, P. M., & Patricia, P. L. (1997). Social Support: A Conceptual Analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95-100.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). “Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. ” *Journal of Applied Psychology*, 81(4) 400-410.
- Stoeva, A. Z., Chiu, R. K. & Greenhaus, J. H. (2002). Negative affectivity, Role stress and work-family conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 1-16.