

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้
ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ชื่อผู้เขียน นางสาวเกสรินทร์ ปัญญาดวง

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงหทัย กาศวิบูลย์ ประธานกรรมการ
อาจารย์สามารถ ศรีจันทน์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ 7 ประเด็น คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า และด้านสภาพครอบครัว แบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach เท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์เห็นว่าประเด็นทั้งด้านมีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็น รายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว

Independent Study Title	Factors Related to Stress at Work as Perceived by Call Center Employees	
Author	Miss Kedsarin Panyadoung	
Degree	Master of Educational (Educational Psychology and Guidance)	
Independent Study Advisory Committee	Asst. Prof. Dr. Duanghathai Katvibun	Chairperson
	Lect. Samart Srijumnong	Member

ABSTRACT

This research was to study the factors related to stress at work as perceived by Call Center with employees of a private company in Muang Chiang Mai District. The study was done a sample comprising 201 employees. The instrument used included a questionnaire asking the opinion of the employees on the factors related to stress in the work in 7 aspects, namely, nature of work, working environment, organizational relationship, working pattern, compensation and welfare, and progress of working with the customers, and the family conditions. The questionnaire had 0.96 reliability coefficient based on Cronbach Alpha. The statistics used included frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The findings reveal that the Call Center employees perceived that 7 factors had related on their stress at moderate level. When each aspect was considered it was found that the factors perceived as highly related were nature of work, working environment, and working pattern. Those received moderate level of perception were organizational relationship, compensation and welfare, progress of work, and the family conditions.