

ประภาพรพรรณ ศรีไทย 2549: อารมณ์ขณะทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ศศ.ม. 185 หน้า ISBN 974-16-1850-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง 2) ศึกษาเปรียบเทียบอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ 3) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 146 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ แบบสำรวจบุคลิกภาพ EPI และแบบสอบถามอารมณ์ขณะทำงาน (FEWS – E) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test one - way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริการลูกค้ามีอารมณ์ขณะทำงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานบริการลูกค้าที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และอายุงานในปัจจุบันต่างกัน มีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) เพศ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพันและมิติมาตรฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 8.6 6) การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติสนับสนุน สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.6 7) สถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 3.2 8) การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติเห็นคุณค่าสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 3.9 9) การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง มิติผูกพัน และบุคลิกภาพด้านแสดงตัว-เก็บตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.7 10) บุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.5 11) ไม่พบผลของตัวแปรอิสระใดที่สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดโดยรวม และด้านย่อยคือด้านการแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า ด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวม และด้านย่อยคือด้านการแสดงอารมณ์เป็นกลาง

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

๒๖ / ๖.๑๑.๒๕๔๙