

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลในบทนี้จะครอบคลุมถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ และอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 146 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้า

ตอนที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริการลูกค้า

ตอนที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานบริการลูกค้า

ตอนที่ 4 อารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้า

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

## ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้า

### ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 146)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	19	13.0
หญิง	127	87.0
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่าและเท่ากับ 25 ปี	26	17.8
26 ปี – 30 ปี	54	37.0
31 ปี – 36 ปี	45	30.8
มากกว่า 36 ปี	21	14.4
ค่าเฉลี่ย = 30.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.35 ค่าต่ำสุด = 21.00 ค่าสูงสุด = 45.00		
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	69	47.3
สมรส / หม้าย / หย่าร้าง	77	52.7
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าและเท่ากับ ม.6 / ปวช.	42	28.8
อนุปริญญา / ปวส.	24	16.4
ปริญญาตรี	80	54.8
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
น้อยกว่าและเท่ากับ 5 ปี	51	34.9
6 ปี – 10 ปี	68	46.6
11 ปี – 15 ปี	19	13.0
16 ปี ขึ้นไป	8	5.5
ค่าเฉลี่ย = 7.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.62 ค่าต่ำสุด = 1.00 ค่าสูงสุด = 28.00		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 146)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงานในปัจจุบัน		
น้อยกว่าและเท่ากับ 2 ปี	43	29.5
3 ปี - 4 ปี	39	26.7
5 ปี - 6 ปี	27	18.5
7 ปี - 8 ปี	29	19.9
มากกว่า 8 ปี	8	5.5
ค่าเฉลี่ย = 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.62 ค่าต่ำสุด = 1.00 ค่าสูงสุด = 10.00		

จากตารางที่ 2 พนักงานบริการลูกค้าซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และอายุงานในปัจจุบัน พบว่า พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นร้อยละ 87 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.42 ปี มีสถานภาพสมรส / ม่าย / หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย เท่ากับ 7.66 ปี และมีอายุงานในปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ปี

## ตอนที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริการลูกค้า

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละมิติและโดยรวมของพนักงานบริการลูกค้า

การรับรู้ บรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการรับรู้ บรรยากาศองค์การ
มิติโครงสร้าง	3.76	0.54	ดี
มิติความผูกพัน	3.74	0.64	ดี
มิติมาตรฐาน	3.64	0.64	ปานกลาง
มิติการสนับสนุน	3.47	0.64	ปานกลาง
มิติรับผิดชอบ	3.26	0.66	ปานกลาง
มิติเห็นคุณค่า	3.16	0.78	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.51</b>	<b>0.66</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้ามีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละมิติพบว่า มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง และมิติผูกพัน ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ) ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน มิติสนับสนุน มิติรับผิดชอบ และมิติเห็นคุณค่า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.47, 3.26 และ 3.16 ตามลำดับ)

### **ตอนที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานบริการลูกค้า**

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามรูปแบบบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แบบแสดงตัว – ห้วนไหวทางอารมณ์ (EXT-NEU)	2	1.4
แบบแสดงตัว – มั่นคงทางอารมณ์ (EXT-STB)	27	18.5
แบบเก็บตัว – ห้วนไหวทางอารมณ์ (INT-NEU)	14	9.6
แบบเก็บตัว – มั่นคงทางอารมณ์ (INT-STB)	103	70.5
รวม	146	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว - มั่นคงทางอารมณ์ คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-ห้วนไหวทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-ห้วนไหวทางอารมณ์ คิดเป็นร้อยละ 18.5, 9.6 และ 1.4 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 อารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้า

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ระดับ และร้อยละความถี่ของการแสดงอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงานบริการลูกค้า

อารมณ์ขณะทำงาน	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย	ร้อยละความถี่ของการแสดงอารมณ์				
			ไม่เคยเลย	สัปดาห์ละครั้ง	วันละครั้ง	วันละหลายครั้ง	หลายครั้งใน 1 ชั่วโมง
การแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด	2.86	ปานกลาง					
การแสดงอารมณ์ทางบวก	3.09	ปานกลาง	2.3	24.0	25.2	37.6	8.1
การแสดงอารมณ์ทางลบ	2.19	น้อย	19.6	44.1	24.0	10.8	1.5
การแสดงความเห็นอกเห็นใจ	3.14	ปานกลาง	5.0	23.5	30.4	36.3	4.8
การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า	3.03	ปานกลาง	4.4	16.6	20.5	44.1	14.4
การแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด	3.02	ปานกลาง					
การแสดงอารมณ์เป็นกลาง	2.80	ปานกลาง	6.4	25.3	29.3	34.0	5.0
การควบคุมอารมณ์	3.35	ปานกลาง	4.5	18.7	20.6	37.3	18.9
การควบคุมการติดต่อ	2.65	ปานกลาง	18.0	32.4	28.8	15.3	5.5
ปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด	2.56	ปานกลาง					
ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์	2.56	ปานกลาง	15.7	41.3	27.9	13.0	2.1

ตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า

1. พนักงานบริการลูกค้ามีการแสดงอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดในแต่ละด้าน ดังนี้ 1.1) ร้อยละ 37.6 ของจำนวนพนักงานบริการลูกค้า มีความถี่สูงสุดของการแสดงอารมณ์ทางบวกในระดับความถี่วันละหลายครั้งและมีค่าเฉลี่ยของการแสดงอารมณ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง 1.2) ร้อยละ 44.6 มีความถี่สูงสุดของการแสดงอารมณ์ทางลบในระดับความถี่สัปดาห์ละครั้ง และมีค่าเฉลี่ยของการแสดงอารมณ์ทางลบในระดับไม่ถี่ 1.3) ร้อยละ 36.1 มีความถี่สูงสุดของการแสดงความเห็นอกเห็นใจในระดับวันละหลายครั้งและมีค่าเฉลี่ยของการแสดงความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับปานกลาง และ 1.4) ร้อยละ 44.1 มีความถี่สูงสุดของการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าในระดับวันละหลายครั้ง และมีค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานบริการลูกค้ามีการแสดงอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดในแต่ละด้าน ดังนี้ 2.1) ร้อยละ 34.0 มีความถี่สูงสุดของการแสดงอารมณ์เป็นกลางในระดับวันละหลายครั้งและมีค่าเฉลี่ยของการแสดงอารมณ์เป็นกลางอยู่ในระดับปานกลาง 2.2) ร้อยละ 37.3 มีความถี่สูงสุดของการควบคุมอารมณ์ในระดับวันละหลายครั้งและมีค่าเฉลี่ยของการควบคุมอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และ 2.3) ร้อยละ 32.4 มีความถี่สูงสุดของความเป็นอิสระในการควบคุมเวลาในระดับสัปดาห์ละครั้ง และมีค่าเฉลี่ยของการควบคุมการติดต่ออยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานบริการลูกค้ามีการแสดงอารมณ์ขณะทำงานด้านปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดคือ ด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ โดยร้อยละ 41.3 มีความถี่สูงสุดของความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ในระดับความถี่สัปดาห์ละครั้งและมีค่าเฉลี่ยของความไม่สอดคล้องทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับแหล่งที่มาของข้อกำหนดการแสดงอารมณ์ที่พนักงานบริการลูกค้านำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานปกติ (Norm of Regarding Emotion: EN)

แหล่งที่มา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หัวหน้างาน	2.63	.990
หัวข้อฝึกอบรมขององค์กร	2.77	1.004
หลักสูตรฝึกอบรมทางอาชีพ	2.83	1.040
วัฒนธรรมขององค์กร	2.37	.917
เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ	2.01	.928
ลักษณะงานหรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ	2.42	1.029
ความคาดหวังทางสังคม	2.54	.940
ตัวพนักงาน	2.86	1.076

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับแหล่งที่มาของข้อกำหนดการแสดงอารมณ์ที่พนักงานบริการลูกค้านำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานปกติ (Norm of Regarding Emotion: EN) ว่ามาจากตัวพนักงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.8 รองลงมา คือ จากหลักสูตรฝึกอบรมทางอาชีพ, หัวข้อฝึกอบรมขององค์กร, หัวหน้างาน, ความคาดหวังทางสังคม, ลักษณะงานหรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ, วัฒนธรรมขององค์กรและเป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83, 2.77, 2.63, 2.54, 2.42, 2.37 และ 2.01 ตามลำดับ

## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงานบริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิง

EWK	เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	t	P
				เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
ERR	ชาย	19	2.95	0.36	1.091	.277
	หญิง	127	2.85	0.35		
ERP	ชาย	19	2.95	0.44	-.863	.390
	หญิง	127	3.03	0.37		
EPP	ชาย	19	2.64	0.60	.603	.547
	หญิง	127	2.55	0.66		

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงานบริการลูกค้าที่มีอายุต่างกัน

EWK	แหล่งความแปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.686	3	.229	1.831	.144
	ภายในกลุ่ม	17.734	142	.125		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.922	3	.307	2.243	.086
	ภายในกลุ่ม	19.449	142	.137		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	1.166	3	.389	.939	.424
	ภายในกลุ่ม	58.827	142	.414		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงานบริการลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

EWK	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	t	P
	สมรส			เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
ERR	โสด	69	2.89	0.35	.903	.368
	สมรส/หย่า	77	2.84	0.36		
ERP	โสด	69	3.00	0.37	-.648	.518
	สมรส/หย่า	77	3.03	0.38		
EPP	โสด	69	2.58	0.63	.317	.751
	สมรส/หย่า	77	2.54	0.66		

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.561	2	.281	2.247	.109
	ภายในกลุ่ม	17.859	143	.125		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.488	2	.244	1.756	.176
	ภายในกลุ่ม	19.883	143	.139		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.856	2	.428	1.035	.358
	ภายในกลุ่ม	59.138	143	.414		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอารมณ์  
ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of		Mean		
		Square	df	Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.279	3	.093	.728	.537
	ภายในกลุ่ม	18.141	142	.128		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.311	3	.104	.734	.533
	ภายในกลุ่ม	20.060	142	.141		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.653	3	.218	.512	.669
	ภายในกลุ่ม	59.340	142	.418		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงาน  
ต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีอายุงานในปัจจุบันต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.223	4	.056	.433	.785
	ภายในกลุ่ม	18.197	141	.129		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.279	4	.070	.489	.744
	ภายในกลุ่ม	20.092	141	.142		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.816	4	.204	.486	.746
	ภายในกลุ่ม	59.177	141	.420		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีอายุงานในปัจจุบันต่างกันมี  
อารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกันมีอารมณ์  
ขณะทำงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างต่างกัน

EWK	ระดับ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	P
	การรับรู้ บรรยากาศ องค์การมิติ โครงสร้าง					
ERR	ปานกลาง	46	2.91	0.34	1.106	.270
	ดี	99	2.84	0.36		
ERP	ปานกลาง	46	2.99	0.40	-5.89	.557
	ดี	99	3.05	0.36		
EPP	ปานกลาง	46	2.68	0.56	1.699	.091
	ดี	99	2.49	0.67		

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงผลอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง  
ต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐานต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.382	2	.191	1.515	.223
	ภายในกลุ่ม	18.038	143	.126		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.130	2	.065	.458	.634
	ภายในกลุ่ม	20.241	143	.142		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.039	2	.020	.047	.954
	ภายในกลุ่ม	59.954	143	.419		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงผลเท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงผลให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน  
ต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีรับผิดชอบต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.083	2	.041	.322	.725
	ภายในกลุ่ม	18.337	143	.128		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.142	2	.071	.501	.607
	ภายในกลุ่ม	20.229	143	.141		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.309	2	.155	.317	.691
	ภายในกลุ่ม	59.684	143	.417		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงผลอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีรับผิดชอบต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติเห็นคุณค่าต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.330	2	.165	1.305	.274
	ภายในกลุ่ม	18.090	143	.127		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.007	2	.004	.026	.975
	ภายในกลุ่ม	20.364	143	.142		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.173	2	.087	.207	.813
	ภายในกลุ่ม	59.820	143	.418		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติเห็นคุณค่าต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติสนับสนุนต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.005	.037	.964
	ภายในกลุ่ม	18.411	143	.129		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	1.453	2	.727	5.492	.005*
	ภายในกลุ่ม	18.918	143	.132		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.975	2	.487	1.181	.310
	ภายในกลุ่ม	59.018	143	.413		
	รวม	59.993	145			

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงผลอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงผลอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติสนับสนุนต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงผลอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ (ERP) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างน้อย 1 คู่ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงผลอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ (ERP) ของพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศ

องค์การมีตีสันับสนุนต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least – Significant Different) ได้ผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ (ERP) ของพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีตีสันสนับสนุนต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least – Significant Different)

ระดับการรับรู้ บรรยากาศ องค์การมี ตีสันสนับสนุน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ERP	ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีตีสันสนับสนุน		
			ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
ไม่ดี	3	3.44		*	*
ปานกลาง	99	3.13			*
ดี	44	2.96			

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีตีสันสนับสนุนระดับไม่ดีมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ (ERP) แตกต่างจากพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีตีสันสนับสนุนระดับปานกลาง และระดับดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพันต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.368	2	.184	1.459	.236
	ภายในกลุ่ม	18.052	143	.126		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.973	2	.487	3.588	.030*
	ภายในกลุ่ม	19.398	143	.136		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.640	2	.320	.771	.464
	ภายในกลุ่ม	59.353	143	.415		
	รวม	59.993	145			

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพันต่าง  
กันมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับ  
ขององค์การ (ERP) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างน้อย 1 คู่ เมื่อเปรียบเทียบ  
ความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็น  
ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ (ERP) ของพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ  
มิติผูกพันต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least – Significant Different) ได้ผลดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์กร (ERP) ของพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพันต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least – Significant Different)

ระดับการรับรู้ บรรยากาศ องค์การมิติ ผูกพัน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย ERP	ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ มิติผูกพัน		
			ไม่ดี	ปานกลาง	ดี
ไม่ดี	5	3.44		*	*
ปานกลาง	51	3.02			*
ดี	90	2.98			

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพันระดับไม่ดี มีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์กร (ERP) แตกต่างจากพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพันระดับปานกลาง และระดับดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงาน  
บริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมต่างกัน

EWK	แหล่งความ แปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	.005	2	.003	.020	.980
	ภายในกลุ่ม	18.415	143	.129		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.369	2	.185	1.319	.271
	ภายในกลุ่ม	20.002	143	.140		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	.925	2	.462	1.119	.329
	ภายในกลุ่ม	59.069	143	.413		
	รวม	59.993	145			

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 22** เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านของพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกัน

EWK	แหล่งความแปรปรวน	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig
ERR	ระหว่างกลุ่ม	1.090	3	.363	2.976	.034*
	ภายในกลุ่ม	17.331	142	.122		
	รวม	18.420	145			
ERP	ระหว่างกลุ่ม	.022	3	.007	.051	.985
	ภายในกลุ่ม	20.349	142	.143		
	รวม	20.371	145			
EPP	ระหว่างกลุ่ม	1.462	3	.487	1.185	.319
	ภายในกลุ่ม	58.531	142	.412		
	รวม	59.993	145			

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

หมายเหตุ

ERR หมายถึงการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด

ERP หมายถึงการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้ เพื่อให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

EPP หมายถึงปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด (ERR) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างน้อย 1 คู่ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ

อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด (ERR) ของพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least – Significant Different) ได้ผลดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด (ERR) ของพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least – Significant Different)

บุคลิกภาพ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	บุคลิกภาพ			
			(1)	(2)	(3)	(4)
EXT-NEU (1)	2	3.36		*	*	*
EXT-STB (2)	27	3.01				
INT-NEU (3)	14	2.61				
INT-STB (4)	103	2.82				

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

หมายเหตุ

EXT-NEU บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – หัวเราะทางอารมณ์

EXT-STB บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – มั่นคงทางอารมณ์

INT-NEU บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – หัวเราะทางอารมณ์

INT-STB บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – มั่นคงทางอารมณ์

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว - หัวเราะทางอารมณ์มีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด (ERR) แตกต่างจากพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคงทางอารมณ์ แบบเก็บตัว-หัวเราะทางอารมณ์ และแบบเก็บตัว-มั่นคงทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีผลต่อ  
อารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้า

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้เพื่อหาปัจจัยที่มีผลอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าขององค์การธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง โดยที่ปัจจัยดังกล่าวประกอบ ด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และอายุในงานปัจจุบัน ปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การ 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติรับผิดชอบ มิติเห็นคุณค่า มิติสนับสนุน และมิติผูกพัน บุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านแสดงตัว-เก็บตัว และบุคลิกภาพด้านห่วงใยทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การตรวจข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์ถดถอยที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากตัวแปรอีกตัวหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า“Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ, 2540)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

SEX	คือ เพศ (ชาย = 0 หญิง = 1)
AGE	คือ อายุ (หน่วยเป็นปี)
STA	คือ สถานภาพสมรส (โสด =0 สมรส/หย่า =1)
EDU	คือ ระดับการศึกษา (จำนวนปีที่ศึกษา)
EXP	คือ ประสบการณ์ในการทำงาน (หน่วยเป็นปี)
AGW	คือ อายุงานปัจจุบัน (หน่วยเป็นปี)
STR	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง
STD	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน

RES	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิได้รับผิดชอบ
REC	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิเห็นคุณค่า
SUP	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิสนับสนุน
AFF	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิผูกพัน
EWK	คือ อารมณ์ขณะทำงาน
ERR	คือ การแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด
EP	คือ การแสดงอารมณ์ทางบวก
EV	คือ การแสดงอารมณ์ทางลบ
EA	คือ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ
ES	คือ การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า
ERP	คือ การแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นที่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การ
EW	คือ การแสดงอารมณ์เป็นกลาง
EK	คือ การควบคุมอารมณ์
EH	คือ การควบคุมการติดต่อ
EPP	คือ ปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นที่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด
ED	คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์
EXT-INT	คือ บุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว
NEU-STB	คือ บุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์
EXT-NEU	คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – หวั่นไหวทางอารมณ์
EXT-STB	คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – มั่นคงทางอารมณ์
INT-NEU	คือ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – หวั่นไหวทางอารมณ์
INT-STB	คือ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – มั่นคงทางอารมณ์
R	คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R Square	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงาน
Adjust R Square	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานเมื่อปรับแล้ว
Beta	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงาน ในรูปคะแนนมาตรฐาน

F Overall	คือ ค่าสถิติ F – test ของสมการพยากรณ์
b	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงาน ในรูปคะแนนดิบ
a	คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงาน
SE b	คือ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์อารมณ์ขณะ ทำงานในรูปคะแนนดิบ

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ  
ของพนักงานบริการลูกค้า

	SEX	AGE	STA	EDU	EXP	AEW	STR	STD	RES	REC	SUP	AFF	EXT	NEU
													-INT	-STB
SEX														
AGE	-.042													
STA	-.162	.359**												
EDU	.031	.254**	-.114											
EXP	.047	.721**	.327**	.146										
AEW	-.018	.399**	.274**	-.109	.424**									
STR	.121	.200*	.053	.009	.143	.027								
STD	.116	-.031	-.068	-.095	-.031	-.051	.609**							
RES	.004	-.026	-.001	-.112	-.175*	-.070	.288**	.373**						
REC	-.117	.057	-.029	-.048	.032	.003	.276**	.537**	.324**					
SUP	.038	.071	.041	.044	-.035	.042	.436*	.537**	.509**	.384**				
AFF	.008	.118	.039	-.036	.061	-.054	.493**	.621**	.393**	.456**	.554**			
EXT-INT	.139	-.057	-.004	-.062	-.041	.015	.060	-.234**	-.074	.060	-.037	-.057		
NEU-STB	.007	-.289**	-.245**	-.076	-.233**	-.130	-.007	.055	-.014	.097	-.009	-.030	.302**	

\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

\*\* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร และ บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยในการวิจัยในครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 จากตาราง พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 จึงสามารถนำตัวแปรเหล่านี้ไปวิเคราะห์ การถดถอยแบบขั้นตอนต่อไป

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อ อารมณ์ขณะทำงาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงาน ด้านการแสดงผลให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดโดยรวม (ERR) และในแต่ละด้าน คือ การแสดงผลทางบวก (EP) การแสดงผลทางลบ (EV) การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (EA) และการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (ES)

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงาน ด้านการแสดงผลเท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์กรโดยรวม (ERP) และในแต่ละด้านคือการแสดงผลเป็นกลาง (EW) การควบคุมอารมณ์ (EK) และการควบคุมการติดต่อ (EH)

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงาน ด้านปัญหาของการแสดงผลให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์กร (EPP) คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED)

### 1. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด โดยรวม (ERR)

พบว่าไม่มีตัวแปรพยากรณ์ใดที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้  
เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดโดยรวม (ERR)

เมื่อแยกวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะ  
ทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดในแต่ละด้าน มีผล  
วิเคราะห์ดังนี้

#### 1.1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อ อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก (EP)

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะ  
ทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก (EP) ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX)	-.307	.141	-.174	-2.173	.031
การรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพัน (AFF)	.304	.094	.329	3.237	.002
การรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีมาตรฐาน (STD)	-.197	.095	-.212	-2.067	.042
ค่าคงที่ (a)	2.936	.323			

R = .323 R Square = .105 Adjusted R Square = .086 F Overall = 5.529 Sig = .001

จากตารางที่ 25 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อ  
อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก (EP) ของพนักงานบริการลูกค้า ด้วยตัวแปร  
ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ  
(SEX) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพัน (AFF) และมิติมาตรฐาน (STD) สามารถร่วมกัน  
พยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก (EP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การแสดงผลทางบวก (EP) ได้ร้อยละ 8.6 (Adjusted R Square = .086) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .323 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การแสดงผลทางบวก (EP) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$EP = 2.936 - .307 (SEX) + .304 (AFF) - .197 (STD)$$

และได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{EP} = -.174 (SEX) + .329(AFF) - .212(STD)$$

จากสมการพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงผลทางบวก พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงผลทางบวก (EP) ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพัน (AFF) รองลงมาคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติมาตรฐาน (STD) และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX) ตามลำดับ

## 1.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงผลทางลบ (EV)

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงผลทางลบ (EV) ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การ					
มิติสนับสนุน (SUP)	-.165	.058	-.230	-2.832	.005
ค่าคงที่ (a)	2.760	.205			

R = .203 R Square = .053 Adjusted R Square = .046 F Overall = 8.017 Sig = .005

จากตารางที่ 26 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ (EV) ของพนักงานบริการลูกค้าด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ มิติสนับสนุน (SUP) สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์การแสดงอารมณ์ทางลบ (EV) ได้ร้อยละ 4.6 (Adjusted R Square = .046) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .203 เมื่อนำตัวแปรดังกล่าวที่สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ (EV) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$EV = 2.760 - .165(SUP)$$

และได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{EV} = -.230(SUP)$$

### 1.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (ES)

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (ES) ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน					
สถานะภาพสมรส (STA)	-.256	1.060	-.197	-2.413	.017
ค่าคงที่ (a)	3.279	.077			
R = .197    R Square = .039    Adjusted R Square = .032    F Overall = 5.824    Sig = .017					

จากตารางที่ 27 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (ES) ของพนักงานบริการลูกค้า ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส (STA) สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (ES) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าได้ร้อยละ 3.2 (Adjusted R Square = .032) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .197 เมื่อนำตัวแปรดังกล่าวที่สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า (ES) มาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$ES = 3.279 - .256(STA)$$

และได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{ES} = -.197(STA)$$

#### 1.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า (EA)

พบว่าไม่มีตัวแปรพยากรณ์ใดที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า (EA)

#### 2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวม (ERP)

พบว่าไม่มีตัวแปรพยากรณ์ใดที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวม (ERP)

เมื่อแยกวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวม (ERP) ในแต่ละด้าน มีผลวิเคราะห์ดังนี้

## 2.1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อการแสดงอารมณ์เป็นกลาง (EW)

พบว่าไม่มีตัวแปรพยากรณ์ใดที่มีผลต่อการแสดงอารมณ์เป็นกลาง (EW)

## 2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อการควบคุมอารมณ์ (EK)

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลอารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ (EK) ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศขององค์กร					
มิติเห็นคุณค่า (REC)	.171	.065	.214	2.634	.009
ค่าคงที่ (a)	2.811	.211			

R = .214 R Square = .046 Adjusted R Square = .039 F Overall = 6.939 Sig = .009

จากตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ (EK) ของพนักงานบริการลูกค้า ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และบุคลิกภาพ พบว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรมิติเห็นคุณค่า (REC) สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ (EK) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ (EK) ได้ร้อยละ 3.9 (Adjusted R Square = .039) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .214 เมื่อนำตัวแปรดังกล่าวที่สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ (EK) มาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$EK = 2.811 + .171 (REC)$$

และได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{EK} = 214 (REC)$$

### 2.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อการควบคุมการติดต่อ (EH)

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ (EH) ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง (STR)	-.374	.101	-.335	-3.705	.001
บุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว (EXT-INT)	.054	.020	.215	2.731	.007
การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพัน (AFF)	.215	.092	.215	2.374	.019
ค่าคงที่ (a)	2.676	.427			

R = .355 R Square = .126 Adjusted R Square = .107 F Overall = 6.818 Sig = .003

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ (EH) ของพนักงานบริการลูกค้า ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้าง (STR) บุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว (EXT-INT) และการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติผูกพัน (AFF) สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ (EH) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ (EH) ได้ร้อยละ 10.7 (Adjusted R Square = .107) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .355 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ (EH) มาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$EH = 2.676 - .374 (STR) + .054(EXT-INT) + .215(AFF)$$

และได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{EH} = - .335 (STR) + .215(EXT-INT) + .215(AFF)$$

จากสมการพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้าน(EH) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ (EH) ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพัน (AFF) รองลงมาคือ บุคลิกภาพด้านแสดงตัว-เก็บตัว (EXT-INT) และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีโครงสร้าง (STR)

**3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ (EPP) คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED)**

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED) ของพนักงานบริการลูกค้า

ตัวแปร พยากรณ์	b	SE b	Beta	T	Sig
NEU-STB	.033	.012	.227	2.796	.006
ค่าคงที่ (a)	2.156	.153			

R = .227 R Square = .051 Adjusted R Square = .045 F Overall = 7.817 Sig = .006

หมายเหตุ NEU - STB = บุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์

จากตารางที่ 30 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED) ของพนักงานบริการลูกค้า ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (NEU-STB) สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านความ

ไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ อารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED) ได้ร้อยละ 4.5 (Adjusted R Square = .045) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .227 เมื่อนำตัวแปรดังกล่าวที่สามารถ พยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (ED) มาเขียนเป็นสมการจะได้ สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$ED = 2.156 + .033 (NUE-STB)$$

และได้สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{ED} = .227 (NEU-STB)$$

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลสรุปผลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และ บุคลิกภาพ ต่ออารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าขององค์การธุรกิจขายตรงแบบหลาย ชั้นแห่งหนึ่ง ดังนี้



## ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่องอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งนี้ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

### อารมณ์ขณะทำงาน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาระดับความถี่ของการแสดงอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้า พบว่า พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้ เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณา ในแต่ละด้านพบว่า ร้อยละ 37.6 มีการแสดงอารมณ์ทางบวก วันละหลายครั้ง ร้อยละ 44.6 มีการแสดงอารมณ์ทางลบสัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 36.1 มีการแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้าวันละหลาย ครั้ง และร้อยละ 44.1 มีการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าวันละหลายครั้ง

พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ร้อยละ 34.0 มีการแสดงอารมณ์เป็นกลาง วันละหลายครั้ง ร้อยละ 37.3 มีการควบคุมอารมณ์ วันละหลายครั้ง และร้อยละ 32.4 มีการควบคุมการติดต่อสัปดาห์ละครั้ง

พนักงานบริการลูกค้ามีการแสดงอารมณ์ขณะทำงานด้านปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้ เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด ได้แก่ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานบริการลูกค้าร้อยละ 41.3 มีความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ สัปดาห์ละครั้ง

และพนักงานบริการลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับแหล่งที่มาของข้อกำหนดการแสดง อารมณ์ขณะทำงานที่พนักงานบริการลูกค้านำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานปกติ (Norm of Regarding Emotion: EN) ว่ามาจากตัวพนักงาน รองลงมา มีความคิดเห็นว่าเป็นมาจาก หลักสูตรฝึกอบรมทางอาชีพ, หัวข้อฝึกอบรมขององค์การ, หัวหน้างาน, ความคาดหวังทางสังคม, ลักษณะงาน หรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ, วัฒนธรรมขององค์การและเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการลูกค้ามีระดับความถี่ในการแสดง อารมณ์ขณะทำงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจระดับหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานประจำวัน ของพนักงานบริการลูกค้า เป็นการรับรายการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อจากลูกค้าที่เป็น สมาชิก ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับพนักงานบริการลูกค้าเพราะสมาชิกมักจะสั่งซื้อสินค้าที่ ศูนย์ประจำที่สะดวกและใกล้บ้าน ดังนั้นในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าในแต่ละครั้ง ทั้งตัวพนักงาน บริการลูกค้าและสมาชิกเอง ต่างก็จะแสดงออกทางอารมณ์ที่ดีต่อกัน โดยตัวพนักงานบริการลูกค้า ก็จะแสดงออกทางอารมณ์ที่จะทำให้สมาชิกพึงพอใจในทุกๆครั้งที่ให้บริการ และในวันหนึ่งๆ สมาชิกจะเข้ามาติดต่อสั่งซื้อสินค้าตลอดเวลาที่ศูนย์บริการเปิดทำการ จึงทำให้พนักงานบริการ ลูกค้ามีความถี่ในการแสดงอารมณ์ทางบวก การแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้าและการให้ความสำคัญ ต่อความรู้สึกของลูกค้าวันละหลายครั้ง

และจากผลการศึกษาที่พบว่าความถี่ของพนักงานบริการลูกค้าในการควบคุมอารมณ์และ แสดงอารมณ์เป็นกลางวันละหลายครั้ง อธิบายได้ว่าในการทำงานแต่ละวันนั้นอาจจะมีบ้างที่ พนักงานบริการลูกค้าพยายามที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองไว้ เพื่อไม่ให้แสดงอารมณ์ที่ไม่ เหมาะสมออกมาให้สมาชิกได้เห็นหรือรับรู้ได้ หรือแม้แต่การพยายามที่จะแสดงอารมณ์เป็นกลาง ซึ่งเป็นแนวทางการแสดงออกทางอารมณ์ที่ไม่มีผลกระทบต่อตัวพนักงานเองหรือต่อภาพลักษณ์ ขององค์กร ส่วนความถี่ของการแสดงอารมณ์ทางลบ การควบคุมการติดต่อ และความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ที่ผลการศึกษาพบว่ามีความถี่สัปดาห์ละครั้ง อธิบายได้ว่าการแสดงอารมณ์ทาง ลบเป็นการแสดงออกที่พนักงานบริการลูกค้าควรหลีกเลี่ยง และไม่ควรถูกเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และ พนักงานบริการลูกค้าเองก็พยายามที่จะไม่แสดงออกมา แต่อย่างไรก็ตามอาจจะมีบ้างที่พนักงาน บริการลูกค้าแสดงอารมณ์ทางลบออกมา หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ รวมถึงการที่พนักงาน บริการลูกค้าพยายามที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดภาวะความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ขึ้นต่อตัว พนักงานบริการลูกค้าเองด้วย เพื่อให้การบริการลูกค้าดำเนินไปได้อย่างดี และไม่เกิดปัญหาใดๆ ระหว่างการให้บริการ

นอกจากนี้แล้วแม้ว่าทางองค์กรยังไม่มีกฎข้อบังคับอย่างเป็นทางการชัดเจนในการแสดง ออกทางอารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้าภายในศูนย์บริการว่าพนักงานบริการลูกค้า จะต้องแสดงออกทางอารมณ์อย่างไร แต่พนักงานก็สามารถใช้เกณฑ์ที่มาจากตัวพนักงานเองนำ มาใช้เป็นแนวทางในการแสดงอารมณ์ขณะทำงานในการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

และในบางครั้งทางองค์การเองก็จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานบริการลูกค้าในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการแสดงอารมณ์อยู่บ้างในหลักสูตรของการอบรมพนักงานประจำปี และในระหว่างปีมีการจัดอบรมในหัวข้ออื่นๆที่มีหัวข้อด้านการแสดงออกที่เหมาะสมอยู่บ้างเป็นระยะๆ เช่น หัวข้อ “การบริการสู่ความเป็นเลิศ” เป็นต้น

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ข้อ ข้อวิจารณ์ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้คือ

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1** พนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานบริการลูกค้าที่มี ปัจจัยส่วนบุคคล ในส่วนของ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ อายุงานในปัจจุบันต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 87 เป็นพนักงานหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 และช่วง 31 – 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 ซึ่งถือว่าในช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา ร้อยละ 54.8 อยู่ในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 81.5) และอายุงานในปัจจุบัน ไม่เกิน 4 ปี (ร้อยละ 56.2) ทำให้พนักงานบริการลูกค้าที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ น่าจะเป็นกลุ่มที่มีความรู้ ความคิดและวุฒิภาวะในการทำงานไม่ต่างกันมากนัก จึงไม่ว่าพนักงานบริการลูกค้าจะมีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันอย่างไร เมื่อมาทำงานในที่เดียวกันที่มีเป้าหมายเดียวกันคือให้บริการลูกค้าที่เป็นสมาชิกให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยลักษณะการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้การแสดงอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2** พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน พบว่า

2.1 พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีทัศนับสนุนในระดับไม่ดีมีอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีทัศนสนับสนุน

ระดับปานกลางและระดับดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานอธิบายได้ว่า การที่พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับไม่ดี ซึ่งมีจำนวนน้อย คือประมาณ 3 คน มีการแสดงอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวมแตกต่างจากพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีสนับสนุนระดับปานกลางและระดับดี เนื่องจากพนักงานบริการลูกค้ากลุ่มนี้มีความรู้สึกว่าตนเองรู้สึกโดดเดี่ยว และแยกจากผู้อื่น ไม่ค่อยได้รับความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาตามที่ตนเองคาดหวังนัก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้การทำงานบริการลูกค้ายังคงราบรื่นและดำเนินไปได้โดยไม่มีปัญหาใดๆ การแสดงอารมณ์ขณะทำงานเท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การซึ่งได้แก่การแสดงอารมณ์เป็นกลาง การควบคุมอารมณ์และการควบคุมการติดต่อ จึงเป็นสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องแสดงออกเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง

2.2 พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพันในระดับไม่ดีมีอารมณ์ ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การ โดยรวมแตกต่างจากพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพันในระดับปานกลางและระดับดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานอธิบายได้ว่าการที่พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพันอยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งมีจำนวนน้อยเพียง 5 คน ไม่ค่อยตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์การ ไม่ค่อยมีความจงรักภักดีและไม่อยากปฏิบัติตามนโยบายต่างๆขององค์การซึ่งมีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิก แต่ด้วยความจำเป็นที่ยังต้องทำงานในบริษัทนี้ต่อไป วิธีที่ดีที่สุดที่จะไม่ให้มีปัญหาในการให้บริการลูกค้า จึงพยายามที่จะแสดงอารมณ์ขณะทำงานเท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การซึ่งได้แก่การแสดงอารมณ์เป็นกลาง การควบคุมอารมณ์ และการควบคุมการติดต่อ จึงเป็นสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องแสดงออกเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง

2.3 พนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติรับผิดชอบ และมิติเห็นคุณค่าต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ สามารถอธิบายได้ว่าอาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานพนักงานบริการลูกค้าในแต่ละศูนย์มีการทำงานที่คล้ายๆกันและเป็นงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พนักงานบริการลูกค้าทราบ

แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยตนเอง ทางองค์การมีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานเทียบเท่ากับค่าจ้างทั่วไปในตลาดแรงงาน และมีการพิจารณาโบนัสปลายปีจากยอดขายของบริษัทร่วมกัน ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นที่พอใจของพนักงานบริการลูกค้าในระดับหนึ่ง พนักงานบริการลูกค้าในแต่ละศูนย์มีจำนวนไม่มากมีการทำงานร่วมกันเป็นแบบพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือกันจนเกิดเป็นลักษณะของความเคยชิน ในการทำงานพนักงานบริการลูกค้าต่างร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี โดยลูกค้าที่มาซื้อสินค้าเป็นสมาชิกขายตรงขององค์การที่ตั้งใจมาซื้อสินค้าโดยเฉพาะ โดยทั่วไปพนักงานบริการลูกค้าจะมีความรู้สึกคุ้นเคยกับสมาชิกในระดับหนึ่ง พนักงานบริการลูกค้ารับทราบและตระหนักว่าตนเองเป็นเสมือนตัวแทนขององค์การที่สมาชิกสามารถสัมผัสได้ พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่จึงพยายามที่จะแสดงออกทางอารมณ์ในแต่ละด้านไม่ให้เป็นที่ยอมรับต่อภาพลักษณ์ของตนเองและขององค์การไม่ต่างกัน จึงอาจทำให้พนักงานบริการลูกค้าที่แม้ว่าจะมีการรับรู้บรรยากาศขององค์การในมิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติรับผิดชอบ และมิติเห็นคุณค่าต่างกัน ก็มีการแสดงอารมณ์ขณะทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 3** พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีอารมณ์ขณะทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-ห้วนไหวทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด (ERR) สูงกว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มันคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-ห้วนไหวทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มันคงทางอารมณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่าการที่พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-ห้วนไหวทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วยการแสดงอารมณ์ทางบวก การแสดงอารมณ์ทางลบ การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกลูกค้าและการแสดงความคิดเห็นออกเห็นใจลูกค้ามีการแสดงออกทางอารมณ์ทั้ง 4 แบบ ข้างต้นแตกต่างจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบอื่น เพราะว่าลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-ห้วนไหวทางอารมณ์ มักจะเป็นคนที่ชอบพบปะผู้คน อยากรู้อยากเห็นกับคนอื่น เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี และมีแนวโน้มที่จะแสดงอารมณ์และความรู้สึกของ

ตนเองออกม่ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eysenck and Eysenck (1991) ที่พบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมักมีการแสดงออกที่เป็นมิตรและชอบเข้าสังคม ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับจากงานวิจัยของ Watson and Clark (1997) นำเสนอว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวของบุคคลจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการแสดงออกทางบวกและบุคคลจะพยายามกำกับการแสดงออกของตนเองให้แสดงออกในอารมณ์ที่เป็นบวก งานวิจัยของ Tews and Glomb (2003) พบว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองและการแสดงออกต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกและทางลบอย่างจริงจัง และอัมพร (2544) ที่สรุปไว้ว่า ลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวนไหวต่ำเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับงานบริการ

**การทดสอบสมมติฐานที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานของพนักงานบริการลูกค้า พบว่า

**4.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพล ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและการรับรู้บรรยากาศองค์การมีมาตรฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01** ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกได้ ร้อยละ 8.6 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพล มีผลในเชิงบวกต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีมาตรฐาน มีผลในเชิงลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกของพนักงานบริการลูกค้า

อธิบายได้ว่า ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพล น่าจะเป็นตัวกำหนดอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก เนื่องมาจากการที่พนักงานบริการลูกค้ารับรู้ว่ามีบรรยากาศองค์การมีการทำงานอย่างเป็นกันเอง มีความอบอุ่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานยึดมั่นกับเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การพร้อมที่จะทำตามนโยบายขององค์การ และนโยบายขององค์การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าที่ศูนย์บริการจะเป็นลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิกขายตรงขององค์การ ซึ่งธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้นขององค์การจะดำเนินกิจการไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับยอดการสั่งซื้อสินค้าจากสมาชิกเป็นหลัก การแสดงออกของพนักงานบริการลูกค้าที่ประจำตามศูนย์ต่างๆ เป็นเสมือนตัวแทนขององค์การ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการมาสินค้าและมีความซื่อสัตย์ต่อการซื้อสินค้า

ขององค์การอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่แนะนำบุคคลให้มาใช้สินค้าขององค์การต่อไป ดังนั้นพนักงานบริการลูกค้าที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับดี จะมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นไปเพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ โดยพนักงานจะพยายามอารมณ์ทางบวกในระหว่างการให้บริการซึ่งได้แก่ แสดงความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีความเอื้ออาทร แสดงความกระตือรือร้นใส่ใจต่อลูกค้า การแสดงความชื่นชมยกย่อง พุดจาสุภาพเรียบร้อย ความมีสัมมาคารวะ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hochschild (1983) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับสายการบินเดลต้า แอร์ไลน์ ผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้โดยสารและมีหน้าที่รับผิดชอบในการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ จะมีการมีอารมณ์ขณะทำงานสูงกว่าพนักงานต้อนรับที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับงานวิจัยของ และกิตติ (2537) ที่สรุปไว้ว่าความคิดเห็นการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทยูไนเต็ดแอร์ไลน์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายมาตรฐานการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติการบริการ รวมทั้งงานวิจัยของ ธานีรินทร์ (2541) ได้นำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พบว่าค่านิยมในงานบริการและการกำกับแสดงออกของตนเองในส่วนองค์ประกอบการปรับตัวในสถาน การณ์ต่างๆโดยมีค่านิยมในงานบริการเป็นตัวพยากรณ์ตัวแรก มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 6.69 และเมื่อใช้ Stepwise technique และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เข้าสมการเป็นอันดับสอง สามารถร่วมพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 8.96

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทาง บวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lois (2000) ที่พบว่า เพศแต่ละเพศมีรูปแบบและวัฒนธรรมการแสดงออกทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน และ Hochschild (1983) ชี้ว่าส่วนใหญ่ของงานบริการมักใช้ผู้หญิง ซึ่งองค์การธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่งพนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงถึง ร้อยละ 87 รวมทั้งงานวิจัยของ Timmers et al. (1998) พบ ว่า ชายและหญิงมีแรงจูงใจแตกต่างกันในควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ คือผู้หญิงจะมีการแสดงความเป็นมิตรมากกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายจะถูกกระตุ้นให้มีการควบคุมการแสดงออกของตนเองมากกว่า และหากจะมีการแสดงอารมณ์ออกมา ก็มักจะเป็นการแสดงอารมณ์ที่มีพลังมากกว่า เช่น อารมณ์โกรธ อย่างไรก็ตามในงานบริการผู้ชายอาจต้องการการฝึกฝนด้านการแสดงออกทางอารมณ์เมื่อต้องติดต่อกับลูกค้าเพิ่มเติม และมีรายงานว่าผู้เพศหญิงมักมีความเครียดมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้กลับพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลทางลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการ

แสดงอารมณ์ทางบวก อาจจะเป็นเรื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87 แต่มีค่าเฉลี่ยของอารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกน้อยกว่าเพศชายจึงทำให้ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

การรับรู้บรรยากาศองค์การมีมาตรฐานที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล (2546) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้กลับพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การมีมาตรฐาน มีผลทางลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางบวก อธิบายได้ว่า การที่พนักงานบริการลูกค้ารู้สึกที่มีความกดดันในการที่จะต้องปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะด้านการแสดงอารมณ์ทางบวกที่ต้องมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น ในขณะที่พนักงานส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ส่วนตัวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดแนวทางในการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองในระหว่างการทำงานนั้น อาจทำให้พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกได้ดีที่สุดแล้ว และไม่สามารถจะปรับระดับการแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกให้สูงไปกว่านี้ได้อีก

4.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีสนับสนุน สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมติฐาน โดยสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบได้ ร้อยละ 4.6 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีสนับสนุน มีผลในเชิงลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ทางลบ อธิบายได้ว่าในองค์การที่พนักงานภายในองค์การทำงานร่วมกันด้วยความไว้วางใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน รู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และภายในองค์การจะมีการแข่งขันกันทำยอดขายประจำศูนย์อยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานที่ทำงานภายในศูนย์บริการเดียวกันร่วมมือกันทำงานและสร้างความประทับใจในการบริการให้กับลูกค้า พนักงานจึงพยายามที่จะไม่แสดงออกทางอารมณ์หรือการแสดงใดๆที่จะส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือภาพลักษณ์ของศูนย์บริการที่ตนเองทำงานอยู่ และทางองค์การเองก็มีช่องทางในการรับแจ้งข้อร้องเรียนสายตรง (Hot line) ด้านการบริการ กรณีที่พนักงานปฏิบัติตนเองไม่เหมาะสม โดยสมาชิกสามารถติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงขององค์การได้ตลอดเวลาอีกด้วย จึงทำให้พนักงานหลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์ทางลบใดๆออกมาตลอดเวลาที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

Schneider and Bowen (1985) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างานทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นไปในทางบวก การรับรู้ของบุคคลในที่ทำงานในบรรยากาศสนับสนุนก็จะสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความเครียดที่ลดลงและความตั้งใจในการลาออกจากการที่ลดลง และทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ในงานบริการที่พนักงานถูกคาดหวังจากองค์กรและจากลูกค้าให้แสดงอารมณ์ทางบวกมากกว่าอารมณ์ทางลบ ดังนั้นพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่มีบรรยากาศองค์กรมีการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน ก็มักจะแสดงออกทางอารมณ์ทางบวกเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรและลูกค้ามากกว่าแสดงอารมณ์ทางลบ

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสมีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า ได้ ร้อยละ 3.2 โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสมีผลเชิงลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะให้ความสนใจและสามารถตีความหมายความต้องการของผู้อื่นจากสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงของคนอื่นได้แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงค์ (2544) ที่พบว่าพนักงานสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรส โสด และแต่งงานแล้ว มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะ ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการสินเชื่อ ผลการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาสินเชื่อ ผลการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้สิน และมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 การรับรู้บรรยากาศองค์กรมิติเห็นคุณค่าสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ โดยการรับรู้บรรยากาศองค์กรมิติเห็นคุณค่าสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ได้ ร้อยละ 3.9 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กรมิติเห็นคุณค่ามีผลทางบวกต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมอารมณ์ อธิบายได้ว่า การที่พนักงานบริการลูกค้ามีการรับรู้ถึงรางวัลและผลตอบแทนที่จะได้รับหากพนักงานทำงานได้ดี การควบคุมอารมณ์ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ออกมาหรือการพยายามแสดงเฉพาะอารมณ์ที่น่าพอใจระหว่างการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพอใจเป็นสิ่งที่พนักงานคิดว่าต้องปฏิบัติ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและของศูนย์บริการประจำปี จะมีการนำเอาคำติชมต่างๆที่ได้รับจากลูกค้าที่เป็นสมาชิกที่มารับบริการในแต่ละศูนย์บริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานและของศูนย์บริการด้วย นอกจากนี้ทางองค์การยังจัดให้มีการแข่งขันกันระหว่างศูนย์บริการในการเป็นศูนย์บริการที่ประทับใจของสมาชิกด้วย จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีรู้คุณค่า มักจะควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองในระหว่างการให้บริการลูกค้า

4.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพันและมีมติโครงสร้าง และบุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ ได้ ร้อยละ 10.7 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพัน และบุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว มีผลในเชิงบวกต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ ส่วนปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีโครงสร้างมีผลในเชิงลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อของพนักงานบริการลูกค้า

อธิบายได้ว่า ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพัน น่าจะเป็นตัวกำหนดอารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การมีดีผูกพัน จะมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์การ มีความจงรักภักดีและปฏิบัติตามนโยบายต่างๆขององค์การที่มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิกอย่างเต็มที่ และทางองค์การเองไม่มีข้อกำหนดใดๆเกี่ยวกับเงื่อนไขของระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละครั้งของพนักงาน ดังนั้นในการทำงานพนักงานจึงมีเวลาเต็มที่ในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยบุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว มีผลทางบวกต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว ตามที่ Eysenck ระบุไว้จะมีการแสดงออกที่มีอึดยาศัยไม่ตรี ชอบงานสังคม มีเพื่อนมาก อยากรู้อยากเห็นกับคนอื่น ๆ พนักงานบริการลูกค้าที่มีบุคลิกภาพด้านแสดงตัว – เก็บตัว จะมีความรู้สึกที่ตนเองสามารถรอคอย หรือให้เวลาแก่ลูกค้าได้เต็มที่ เพื่อเป็นการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งเป้าหมายหลักของการให้บริการขององค์การ และองค์การก็ไม่ได้มีข้อกำหนดเงื่อนไขใดๆเกี่ยวกับการใช้เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละครั้งของพนักงานบริการลูกค้า

ส่วนปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างที่มีผลเชิงลบต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการควบคุมการติดต่อ อธิบายได้ว่า หากทางองค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนในการทำงานของพนักงานมากเกินไปว่า พนักงานคนหนึ่งจะรับผิดชอบเฉพาะเรื่องหนึ่งๆเท่านั้น แต่ในงานบริการนั้นลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ให้บริการต่างก็คาดหวังว่าหากเข้ามาขอรับบริการแล้วพนักงานบริการลูกค้าทุกคนจะสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกเรื่อง ซึ่งจากการสอบถามเพิ่มเติมด้วยวาจาจากพนักงานบริการลูกค้าประจำศูนย์ ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกรณีที่ลูกค้าขอรับบริการในบางเรื่องที่ได้รับผิดชอบโดยตรงยังไม่วางที่ จะให้บริการ จะมีพนักงานคนอื่นที่ว่างมาให้บริการในส่วนที่สามารถให้บริการแทนได้ไปก่อน และเมื่อพนักงานผู้รับผิดชอบโดยตรงว่างจึงจะส่งงานบริการนั้นๆให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อ กรณีเช่นนี้จึงอาจทำให้พนักงานรู้สึกที่ตนเองไม่มีอิสระในการใช้เวลาในการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการในส่วนที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง

4.6 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านปัญหาของการแสดงอารมณ์ให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดคือความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถพยากรณ์อารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ได้ ร้อยละ 4.5 โดยที่บุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์มีผลในเชิงบวกต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ อธิบายได้ว่า พนักงานบริการลูกค้าที่บุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ ตามแบบของ Eysenck จะเป็นบุคคลที่อารมณ์เยือกเย็น และมีสุขภาพจิตดี มีความคิด ความรู้สึกและการกระทำที่โดยรวมทั้งมีการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี แต่อย่างไรก็ตามมักจะเชื่อมโยงความวิตกกังวลเข้ากับสิ่งเร้าที่เป็นกลาง รู้สึกวิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น แม้ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายในการบริการลูกค้าแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันของสถานการณ์ที่เกิดจากความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้พนักงานเกิดความสับสนของอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจกับแสดงออกทางอารมณ์ว่าตนเองควรจะแสดงออกอย่างไรเพื่อเป็นการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การและไม่ทำให้ตนเองรู้สึกเครียดหรือเกิดปัญหาจากการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fossum and Barrett (2000) ที่พบว่า บุคลิกภาพด้านหวั่นไหวทางอารมณ์จากการวัดโดย EPI-N มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบทางลบ และการปรับตัวเพื่อการติดต่อสัมพันธ์

4.7 ไม่พบตัวแปรพยากรณ์ใดที่มีผลต่ออารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์ให้  
เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำหนดโดยรวม และในรายด้านย่อยคืออารมณ์ขณะทำงาน  
ด้านการแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า อารมณ์ขณะทำงานด้านการแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถ  
ทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การโดยรวม และในด้านย่อยคือด้านการแสดงอารมณ์  
เป็นกลางของพนักงานบริการลูกค้า อาจเนื่องมาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาคั้งนี้มี  
ขนาดเล็กเกินไป และหรืออาจมีผลมาจากตัวแปรพยากรณ์อื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในคั้งนี้