

ชื่อภาคานิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับสาย 1111 :  
ศึกษากรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
ชื่อผู้เขียน : นายสุทธิพงษ์ เสวกสูตร  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2549

---

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย 1111 ศึกษากรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย 1111 ศึกษากรณี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานรับสาย 1111 ทั้งหมดจำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่ศึกษารอก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ ค่าสหสัมพันธ์ของ Pearson

ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานรับสาย 1111 ร้อยละ 76.2 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.6 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 51.3 มีเงินเดือน เดือนละไม่เกิน 8,000 บาท ร้อยละ 80.6 ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานรับสาย ร้อยละ 67.5 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-2 ปี ร้อยละ 45.8 มีภาระความรับผิดชอบครอบคลุมในระดับปานกลาง

สภาพปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีสภาพปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานระดับสูง 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 5.04) มีสภาพปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรมช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านกำลังขวัญในการทำงาน ด้านความยืดหยุ่นของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการด้านเนื้อหาข้อมูลที่ต้องด้านสถานที่และบรรยากาศในการทำงาน และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมี ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.70 - 3.76 และมีสภาพปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานระดับต่ำ 1 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ความเครียดของพนักงานรับสาย 1111 ร้อยละ 49.4 มีระดับความเครียดปกติ ร้อยละ 25.0 มีความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย และร้อยละ 11.9 มีความเครียดสูงกว่าปกติมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับสาย 1111 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ สภาพปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความยุติธรรมช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการด้านเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการ ที่เหลือ 7 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ภาระความรับผิดชอบในครอบครัว ไม่มีตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับสาย 1111 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสนับสนุนให้โอกาสทางการศึกษาอบรมกับพนักงานเพื่อเพิ่มผลิตภาพในการทำงานของพนักงาน
2. ควรมีมาตรการให้แรงจูงใจ และสร้างความผูกพันในองค์กร
3. ควรมีการยืดหยุ่นกฎระเบียบที่เข้มงวด ให้พนักงานรู้สึกมีความเป็นอิสระเพิ่มขึ้น
4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร เช่น จัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมเพื่อสร้างประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งกิจกรรมนอกสถานที่
5. ส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานขององค์กร
6. ควรเพิ่มสวัสดิการที่จำเป็นให้กับพนักงาน เช่น โบนัส เบี้ยขยัน เงินรางวัลพิเศษ รวมทั้งด้านสถานที่พักผ่อน และ การให้บริการด้านรักษาพยาบาล

The two objectives of the study were (1) to measure the stress level of the TOT operators of the Public Information for People service Center 1111; (2) to find out the factors related to their stress. The data were collected from 160 operators of the Public information for People Service Center 1111 by using a questionnaire. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean standard, t – test, F – test, and Pearson's Correlation.

The findings were summarized below.

Personal Information. About 76.2% of the operators in the study were female. About 70.6% were 25 -30 years of age. About 51.3% had a salary of not more than 8,000 baht . About 80.6% were responsible for answering the calls. About 67.5 worked for 1 – 2 years. About 45.8% were moderately responsible for their families.

Work environment. Overall, the work environment was found to be moderately satisfactory. Convenience in traveling to work was found to be highly satisfactory ( $\bar{x} = 5.04$ ). Eight work environment factors found to be moderately satisfactory were fairness during the work, relationship with the superior, relationship with colleagues, work morale, flexibility of work regulations, correctness in information management, workplace and work atmosphere, and job security. These factors had a mean score of 2.70- 3.76. However, career advancement was found to be satisfactory at a low level ( $\bar{x} = 2.41$ ).

Regarding the streets level of the operators, 49.4% had normal stress, about 25.0% had a bit higher than normal stress, and about 11.9% had a higher than normal stress.

When the hypotheses were tested, three factors found to be significantly related to the operators' stress level were job security, fairness during the work, and correctness in information management. On the contrary, seven factors that had no relationship with the operators' stress level were sex, age, income, work position, number of working years, family burden, respectively.

### **Recommendations**

1. The operators should be encouraged to further their studies in order to improve their efficiency.
2. The organization should have some work incentives and make the operators to have a sense of belonging to the organization.
3. The regulations should be lenient so that the operators could have more liberty.
4. A good relationship among the operators should be built by arranging recreational activities, sports events and activities that benefited the public, in and outside the organization.
5. The operators should be encouraged to express their opinions on the organization's operation.
6. Additional types of welfare should be given to the operators. These were, for example, bonus, diligence allowance, special money awards, including resting areas and health service.