

## บทคัดย่อ

169289

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน  
ชื่อผู้เขียน : นางสาวรุ่งระวี พันธานนท์  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน ของบริษัท โพรเฟสชั่นนอลคอลเซ็นเตอร์ จำกัด และบริษัทแคปปิตอล โอเค จำกัด จำนวน 138 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test และ F-test ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร และใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

### ผลการศึกษา

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่ง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เกือบทั้งหมดจบการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1 ปี กว่าครึ่งปฏิบัติงานเป็น In House ในด้านสภาพเศรษฐกิจ ราว 1 ใน 3 มีรายได้พอ ๆ กับรายจ่าย และเกินครึ่งมีภาระทางครอบครัวน้อย

2. ในด้านความเครียด พบว่า พนักงานศูนย์รับโทรศัพท์สายด่วน มีความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ถึงร้อยละ 92

## ข้อเสนอแนะ

169289

1. ด้านความรู้ความเข้าใจต่องานบริการ ควรจะมีการจัดอบรมให้ความรู้ข้อมูลต่างๆ เช่น เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับงานด้านจิตบริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดอบรมในช่วงหลังเลิกงาน หรือช่วงเวลาพัก
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรจัดให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแบ่งกลุ่มให้ทำงานเป็นทีม ช่วงเวลาพัก (Brake) หรือหลังเลิกงานจัดให้มีการพักผ่อนร่วมกัน
3. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ควรจะมีการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนพิเศษกับพนักงาน เมื่อพนักงานทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี เพื่อเป็นการกระตุ้นในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจและทัศนคติที่ดีในการทำงาน
4. ด้านสถานที่ในการทำงาน ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการทำงาน เช่น มีมุมให้พักผ่อนเวลาพัก หรือสถานที่นั่งทำงานไม่แออัดเกินไป จัดสถานที่ให้ดูโปร่งๆ สบายๆ
5. ควรมีบริการลดความเครียดโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต มาจัดกิจกรรมและให้ความเข้าใจ

## ABSTRACT

**169289**

Title of Research Paper : Work Stress of The Call Center Staffs  
Author : Miss Rungrawee Phanthanont  
Degree : Master of Arts (Social Development)  
Year : 2005

---

The study was conducted for the following objectives 1) to measure the work stress of the call center staffs 2) to study the factors related to the work stress of the call center staffs. A questionnaire was used to collect the data from 138 staffs in Professional Call Center Company limited and Capital OK. Company limited, analyzed by using descriptive statistics which were percentage, frequency, means, standard deviation, while inferential statistics which were t-test, F-test used to find out the difference among variable, and Pearson's product moment correlation coefficient to find out the relation among variable.

**The findings were briefly as follows:**

1. Personal background, more than half was less than 25 years old. Most were single and hold Bachelor's degree. The majority were 1 year working duration, more than half was in house operation, about 1/3 had income as expenses and more than half have less family obligation.
2. The stress, found that the work stress of the call center staffs have high level to be qualify 92 percentage.
3. The factors related to work stress of the call center staffs are working knowledge, relationship with colleagues, salary and welfare, and workplace.

**Recommendations:**

**169289**

1. For the services comprehension, they should create the training course in order to improve knowledge and skill of the call center staffs which were product, service mind, by using after work for training them.

2. For the relationship with colleagues, they should create activities among staffs, such as divide in to group, during braking time or after work should create rest time among them.

3. For the welfare and salary, they should give reword or bonus, in order to encourage worker and good attitude to do their work.

4. For the workplace, they should be available for work, such as rest corner, or comfortable place and look bright and airy.

5. They should be invite professional mental health for build up their perceived and setting activities.