

บทคัดย่อ

T 159368

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า
แผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน : น.ศ. อรุมา พุ่มฉัตรกุล
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และ 2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสายงานบริการลูกค้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 176 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ F-test เป็นเครื่องมือในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความเครียด พนักงานสายงานบริการลูกค้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม พบว่า มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งด้านร่างกายและพฤติกรรม และด้านความรู้สึกรู้สึกและความคิด พนักงานล้วนมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงเช่นกัน
2. สภาพปัจจัยแวดล้อม พนักงานสายงานบริการลูกค้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด สภาพปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับดี นอกจากนั้น ได้แก่ สภาพปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า การเดินทางมาทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน ปริมาณงาน และสวัสดิการและค่าตอบแทน ล้วนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านปริมาณงาน และความก้าวหน้าในงาน

1. ควรมีการเพิ่มอัตราจ้างบุคลากรในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ให้มีอัตราจำนวนคนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีอัตรากำลังคนน้อย แต่มีปริมาณงานมาก ขาดความสมดุลของปริมาณงานและบุคลากร และพนักงานชั่วคราว ควรหลีกเลี่ยงการจัดกะทำงานเกิน 8 ชั่วโมง ทั้งนี้จะส่งผลเสียต่อสุขภาพของพนักงาน
2. การพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง ควรพิจารณาอย่างมีความยุติธรรม เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ศึกษาต่ออย่างเสมอภาค ตามความรู้ความสามารถ เช่น ศึกษาต่อในสายงานที่เกี่ยวข้อง หรือปริญญาโท เป็นต้น
3. ควรปรับปรุงแก้ไข นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัด โดยการปรับเปลี่ยนให้มีความยืดหยุ่น ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความกระชับ ชัดเจน และเหมาะสม เอื้อต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทำให้พนักงานมีความคล่องตัวในการทำงาน สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และให้บริการที่มีคุณภาพ
4. ปัจจุบันค่าครองชีพสูง และค่าน้ำมันแพง ทำให้พนักงานมีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูง บริษัทควรเพิ่มสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ด้านหลักประกันสุขภาพ โดยบริษัทจำกัดให้ค่ารักษาพยาบาลจากบัตรประกันสุขภาพจำนวน 700 บาทต่อวัน ควรปรับเพิ่มเป็นจำนวน 1000 บาทต่อวัน เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วเวลาพนักงานเข้าไปใช้บริการตามสถานพยาบาลที่บริษัทกำหนด จะต้องชำระยอดค่าบริการส่วนต่างในราคาที่สูงกว่าอยู่เสมอ
5. ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดตั้งทีมงานในการตรวจสอบแก้ไขงานที่ทำมาแล้วของพนักงาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง มีการกำกับติดตามผล และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน
6. ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีมุมพักผ่อนในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เช่น มุมอ่านหนังสือ ฟังเพลง เล่นเกมส์คอมพิวเตอร์ และใช้อินเตอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อให้พนักงาน ได้แลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดเห็น และสร้างความสนิทสนมระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานนอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน เป็นการช่วยผ่อนคลายความเครียดในช่วงเวลาพักหรือหลังเลิกงาน
7. พนักงานควรมีการจัดลำดับขั้นตอนความสำคัญของงาน โดยมีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ และกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

ABSTRACT

Title of Research Paper : Work Stress of the Service Staff in the Customer Relations Section of a Private Company in Bangkok
Author : Miss. Onuma Phangmaneesakul
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2004

TE 159368

The study were conducted for two objectives : 1) to measure the work stress of the service staff and 2) the factors related to their work stress.

The population of the study were 176 service staff members in the customer relation section of a private company in Bangkok. A questionnaire was employed to collect the data. Frequency, percentage, mean, standard deviation, and F-test were for data analysis.

The findings were briefly stated as follows :

1. Stress level. The service staff members were found to experience a high level of work stress. All the dimensions - physical health, behavior, and feeling were used found to be stressful at a high level.

2. Environmental factors. The environmental factors were found to contribute to work stress at a moderate level. When individual factors were considered, it was found that relationship with colleagues was good, but the other factors, i.e., traveling to work , relationship with the supervise, work progress, workload, welfare and remuneration, all moderately contributed to their work stress

3. The factors found to contribute to their work stress were workload and career advancement.

Recommendations.

TE 159368

1. The number of staff in the customer relations section should be increased because of the work quantity. There is an imbalance between the workload and the number of staff. A shift of more than 8 working hours should be avoided, since it will adversely affect the employees' health.

2. There should be fairness in promotion - i.e., putting the right man on the right job. All the employees should be fairly given an opportunity to further their studies.

3. Some regulations and policies should be revised. They should be flexible. The work procedures should be reduced to facilitate the policy implementation in order for the staff to work efficiently to serve the customers' needs at a high speed and with a quality service.

4. At present the cost of living and the oil price are high, so the employees have a high household expenditure. Therefore, the company should increase the welfare and other fringe benefits like health insurance. Now the company limits the amount of hospital fee from the health insurance card to only 700 baht a day. It should increase the amount to 1,000 baht a day to help reduce the employees' health expense. Usually, when the employees go to the hospitals determined by the company, they have to pay more than that.

5. The superior should establish a team to check the employees' work and correct it. There should be continuous follow up and evaluation to reduce the mistakes in performance.

6. The recreation room in the customer relations section should be available for the employees to read, listen to music, play computer games, and use the internet. Besides, the employees can get together there to exchange their views and to build a close relationship with the superior and the colleagues after work. This will help release their stress during the breaks or after work.

7. The employees should set priority for each task by planning carefully and setting the amount of time that fits the work quantity.