

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านสถานการณ์แวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบส่วนบุคคล และองค์ประกอบองค์กร ที่มีต่อการเกิดความไม่คล่องจงทางอารมณ์ และผลของความไม่คล่องจงทางอารมณ์ ที่มีต่อความเครียด และความพึงพอใจของพนักงานบริการ เพื่อประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การฝึกอบรม และการออกแบบการทำงานต่างๆ ในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการด้านการขาย และพนักงานบริการบนเครื่องบิน จำนวน 370 คน ได้จากการสุ่มแบบเจาะจงกับหน่วยงานที่มีการจัดการอารมณ์เพื่องาน และ เก็บข้อมูลจากพนักงาน โดยการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นชุดแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วยแบบสอบถามย่อย 7 แบบ คือ 1.แบบประเมินความสามารถทางอารมณ์ 2.แบบประเมินข้อเรียกร้องทางอารมณ์ 3.แบบประเมินปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์ 4.แบบประเมินความไม่คล่องจงทางอารมณ์ 5.แบบประเมินการสนับสนุนทางสังคม 6.แบบประเมินสุขภาพจิต 7.แบบประเมินความพึงพอใจในงาน การหาประสิทธิภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSx for Windows

ผลการวิจัย พบว่า ข้อเรียกร้องด้านอารมณ์และปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไม่คล่องจงทางอารมณ์ ความไม่คล่องจงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรที่สามารถทำนายความไม่คล่องจงทางอารมณ์มากที่สุด คือ ข้อเรียกร้องทางอารมณ์ (มีสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 10) รองลงมา คือ ปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์(เพิ่มค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 7) และความสามารถทางอารมณ์(เพิ่มค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 2)

ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ข้อเรียกร้องทางอารมณ์(มีสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 6) รองลงมาคือการสนับสนุนทางสังคม(เพิ่มค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 4) และความสามารถทางอารมณ์(เพิ่มค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 2)

ตัวแปรที่สามารถทำนายเครียด คือ ความสามารถทางอารมณ์(มีสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 15) และความไม่คล่องจงทางอารมณ์ (เพิ่มค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย ร้อยละ 4)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงการจัดการอารมณ์ในงานบริการที่ทำให้เกิดความไม่คล่องจงทางอารมณ์ และ ผลของความไม่คล่องจงทางอารมณ์ที่มีต่อความเครียดและความพึงพอใจงานของพนักงานบริการ กับทั้งยังแสดงให้เห็นความสำคัญของความสามารถทางอารมณ์และการสนับสนุนทางสังคมที่จะช่วยลดความไม่คล่องจงทางอารมณ์และความเครียดที่เกิดขึ้นในงานบริการได้

The purpose of this research is to study the relationship between Emotional Dissonance and variables in Situation Cues, Individual Differences, Organizational Components, in context of Emotional Work, and how Emotional Dissonance affects Job Satisfaction and Stress of employees in service departments. This research will apply the knowledge of recruitment, training and job design in service organization.

Samples are 370 flight attendants and service employees from a retail business. The instruments used are composed of 7 kinds of inventories: Affect Related Competence, Emotional Demand, Interaction, Emotional Dissonance, Social Support, Job Satisfaction and Stress. The reliability of internal consistency using Alfa coefficient is applied. Statistics used are mean, percentage, correlation and multiple regression analysis. Data analyses by SPSSx for Windows are used.

The result showed that Emotional Demand and Interaction are positively related to Emotional Dissonance. Emotional Dissonance is positively related to Stress, but negatively related to Job Satisfaction.

To predict Emotional Dissonance: Emotional Demand accounted for the highest amount of variance (10%) and Interaction added of 7%, the other was Affect Related Competence which added 2%.

To predict Job Satisfaction: Emotional Dissonance accounted for the highest amount of variance (6%) with Beta $-.24$ and Social Support added of 4%, the other was Affect Related Competence which added 2%.

To predict Stress: Affect Related Competence accounted for the highest amount of variance (15%) with Beta $-.39$ and Emotional Dissonance added of 4%.

The result indicated the influence of Emotional Dissonance on Job Satisfaction and Stress, meanwhile the important roles of Affect Related Competence, together with Social Support in releasing Emotional Dissonance and Stress of service employees in service department are shown.