

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัท ทูมูฟ จำกัด” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างให้ตอบและได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 3 แบบสอบถามกลับคืนมา 240 ชุด จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 68.57 ทั้งนี้ซึ่งมากกว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้จำนวน 202 ชุด จากการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายปัจจัยในการทำงาน
- 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
- 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความเครียด

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	74	30.8
- หญิง	166	69.2
2.อายุ		
- ต่ำกว่า 23 ปี	26	10.8
- 23-25 ปี	86	35.8
- 26 ปีขึ้นไป	128	53.4
3.สถานภาพสมรส		
- โสด	191	79.6
- แต่งงาน	45	18.8
- อื่น ๆ	4	1.8
4.ระดับการศึกษา		
-ปริญญาตรี	211	87.9
-ปริญญาโท	29	12.1
5.ประสบการณ์การทำงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	54	22.5
- ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	68	28.3
- ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	118	49.2
รวม	240	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ: กลุ่มประชากรประกอบด้วย พนักงานชายจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และพนักงานหญิงจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2

2. อายุ: กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาจะมีอายุอยู่ในช่วง 23-25 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 23 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

3. สถานภาพสมรส: กลุ่มประชากรส่วนมาก จะเป็นโสด มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมาคือ แต่งงาน มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ส่วนสถานภาพสมรสในกลุ่มอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

4. ระดับการศึกษา: กลุ่มประชากรส่วนมาก จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 ส่วนระดับปริญญาโท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

5. ประสบการณ์การทำงาน: จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากร พบว่า ส่วนมากประชากรจะมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาจะมีประสบการณ์ในช่วงตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี โดยมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ส่วนประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี จะมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายปัจจัยในการทำงาน

ข้อมูลต่างๆ ของปัจจัยในการทำงาน ได้ทำการจำแนกความถี่คะแนนการตอบแบบสอบถามของพนักงานไว้ในแต่ละช่วงคะแนนของระดับปัจจัยในการทำงานได้แสดงดังในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงการแจกแจงคะแนนปัจจัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ปัจจัยในการทำงาน ด้านต่างๆ	ระดับคะแนนจำนวนคนที่ตอบ									
	ไม่ดีเลย (1.00-1.80)		ไม่ดี (1.81-2.60)		ปานกลาง (2.61-3.40)		ดี (3.41-4.20)		ดีมาก (4.21-5.00)	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
1. ด้านลักษณะงาน	20	8.3	67	27.9	121	50.5	32	13.3	0	0
2. ด้านบทบาทหน้าที่	53	22.1	101	42.1	66	27.5	20	8.3	0	0
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	35	14.6	140	58.3	53	22.1	12	5.0	0	0
4. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	0	0	145	60.4	87	36.3	8	3.3	0	0
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	47	19.6	95	39.6	83	34.6	13	5.4	2	0.8

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนปัจจัยในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย X	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	2.835	.57151	ปานกลาง
2. ด้านบทบาทหน้าที่	2.307	.76869	ไม่ดี
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	2.426	.55033	ไม่ดี
4. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	2.634	.42741	ปานกลาง
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	2.387	.72779	ไม่ดี

จากตารางที่ 4.3 ได้แสดงผลของคะแนนปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยในการทำงานของพนักงานจำนวน 3 ด้านอยู่ในระดับ "ไม่ดี" (ปัจจัยในการทำงานระดับไม่ดีอยู่ในช่วงคะแนน 1.81 - 2.60) ซึ่ง

หมายถึงปัจจัยในการทำงานนั้นไม่ดี ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8346 ซึ่งอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (เกณฑ์ระดับปานกลาง = 2.61-3.40) ซึ่งหมายถึง สภาพปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานต่างๆ เช่น ปริมาณงานที่ทำ ระยะเวลาในการทำงาน ความเหมาะสมคู่ระหว่างปริมาณงานกับกำหนดเวลา ความปลอดภัย และความรับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6342 ซึ่งอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (เกณฑ์ระดับปานกลาง = 2.61-3.40) ซึ่งหมายถึง สภาพปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ได้แก่ โอกาสการได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาศักยภาพของตนเองมีอยู่ในระดับหนึ่งแต่ไม่มากนัก

ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.4263 ซึ่งอยู่ในระดับ “ไม่ดี” (เกณฑ์ระดับไม่ดี = 1.81-2.60) ซึ่งหมายถึง สภาพปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้องอยู่ในระดับที่ “ไม่ดี” ไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา

ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3872 ซึ่งอยู่ในระดับ “ไม่ดี” (เกณฑ์ระดับไม่ดี = 1.81-2.60) ซึ่งหมายถึง สภาพปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ระบบบริหารการจัดการ แนวนโยบายต่างๆ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและสภาพจิตใจ ขวัญกำลังใจของพนักงานไม่ค่อยดี

ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยในการทำงานบทบาทหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3069 ซึ่งอยู่ในระดับ “ไม่ดี” (เกณฑ์ระดับไม่ดี = 1.81-2.60) ซึ่งหมายถึง สภาพปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ได้แก่ มีความไม่ชัดเจนในบทบาท มีความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ข้อมูลต่างๆ ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ทำการจำแนกความถี่คะแนนการตอบแบบสอบถามของพนักงานไว้ในแต่ละช่วงคะแนนในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

แสดงความถี่ และร้อยละของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ)	ระดับ AQ ต่ำ (1.0-2.33 คะแนน)		ระดับ AQ กลาง (2.34-3.66 คะแนน)		ระดับ AQ สูง (3.67-5.0 คะแนน)	
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)
1. ความสามารถในการควบคุม	0	0	88	36.7	152	63.3
2. ต้นเหตุและความรับผิดชอบ	2	0.8	83	34.6	155	64.6
3. ผลกระทบที่จะมาถึง	6	2.5	96	40.0	138	57.5
4. ความอดทน	4	1.7	99	41.2	137	57.1

จากตารางที่ 4.4 จะเห็นได้ว่าคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) แต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “สูง” ประมาณร้อยละ 57-63 และกลุ่มที่มีคะแนนระดับ “ปานกลาง” ในแต่ละด้านมีประมาณร้อยละ 34-41 ในขณะที่กลุ่มที่ได้คะแนนระดับ “ต่ำ” พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประมาณร้อยละ 0.8-2.5 เท่านั้น

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ค่าเฉลี่ย X	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับ AQ
1. ด้านความสามารถในการควบคุม	3.8027	.50297	สูง
2. ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ	3.8667	.56610	สูง
3. ด้านผลกระทบที่จะมาถึง	3.7754	.62199	สูง
4. ด้านความอดทน	3.8114	.63150	สูง

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ย = 3.8140 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง = 3.41-5.00) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีคุณลักษณะของผู้ที่มี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ในระดับสูงหรือผู้ชอบท้าทาย (Climber) ได้แก่ แข็งแกร่งฟันตัวได้เร็วเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค เป็นบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถรักษาระดับของผลงานไว้ได้ ยอมรับที่จะรับผิดชอบต่อความยากลำบากและความท้าทายที่ซับซ้อน มีความอดทน มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหา เป็นนักแก้ปัญหาและนักคิดที่คล่องตัวมา รวมทั้งมีการเรียนรู้ เติบโตและพัฒนา

เมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ทั้ง 4 ด้านของกลุ่มตัวอย่างนี้ พบว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ องค์ประกอบด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Ownership) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8667 ซึ่งอยู่ในระดับ “สูง” (เกณฑ์ระดับสูง = 3.67-5.00) ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อปัญหาในระดับสูง จะมีคุณลักษณะดังนี้ ผู้ที่ค้นหาว่าสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใด โดยหาจากทั้งจากตัวเองคือพิจารณาตนเองก่อน และจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งในการพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกนี้จะเป็นการมองโลกในแง่ดีแต่การพิจารณาตนเองจะเป็นการกล่าวตำหนิตนเองเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่ไม่โทษตัวเองพร่ำเพรื่อเพราะจะทำให้หมดกำลังใจ

องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสอง คือ องค์ประกอบด้านความอดทน (Endurance) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8114 ซึ่งอยู่ในระดับ “สูง” (เกณฑ์ระดับสูง = 3.67-5.00) ผู้ที่มีความอดทนต่อปัญหาระดับสูงจะมีคุณลักษณะดังนี้ คิดว่าปัญหาอุปสรรคคงอยู่ในช่วงเวลาสั้นๆ มองเห็นความท้าทายจากประสบการณ์ และยังคงมองโลกในแง่ดี

องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสาม คือ องค์ประกอบด้านการควบคุม (Control) มีค่าเฉลี่ย = 3.8027 ซึ่งอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง = 3.41-5.00) ผู้ที่มีการควบคุมสถานการณ์ในระดับสูงจะมีระดับความสามารถในการควบคุมที่แข็งแกร่งต่อเหตุการณ์ที่ยากลำบาก โดยส่วนใหญ่แล้ว ยิ่งความสามารถในการควบคุมที่คุณรับรู้ได้มีมากขึ้นเท่าไร ก็จะไปสู่แนวทางการมีอำนาจในตนเอง และการปฏิบัติเชิงรุกมากขึ้น ความ

สามารถควบคุมมีนัยทางบวกและทำนายการปฏิบัติงานระยะยาว และสุขภาพได้ดี ยิ่งคะแนนในมิตินี้สูงขึ้นเท่าไร จะยิ่งทนทานต่อความยากลำบากต่างๆ และยังคงรักษาความมั่นคงและการกระทำที่รวดเร็วในการหาหนทางแก้ไขปัญหามากเท่านั้น

ส่วนองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ (Reach) นั้นเป็นองค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดของกลุ่มตัวอย่างนี้ แต่ค่าเฉลี่ยที่มีค่า = 3.7754 ก็ยังอยู่ใน “ระดับสูง” (เกณฑ์ระดับสูง = 3.41-5.00) ผู้ที่มีการรับรู้ถึงผลกระทบของปัญหาในระดับสูงจะมีคุณลักษณะดังนี้ เห็นปัญหาอุปสรรคคงอยู่ในที่ของมัน ยังรักษาความรู้สึกว่าสิ่งใดที่สำคัญจริงๆ และเก็บรักษาความท้าทายไว้เป็นพิเศษ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความเครียดของพนักงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงการจำแนกความถี่ ร้อยละของระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความเครียด	ช่วงคะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ความเครียดระดับต่ำ	0.00-0.80	35	14.6
2. ความเครียดระดับปานกลาง	0.81-1.60	172	71.7
3. ความเครียดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง	1.61-2.40	28	11.6
4. ความเครียดอยู่ในระดับสูง	2.41-4.00	5	2.1

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับความเครียดอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (0.81-1.6 คะแนน) จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 ซึ่งเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความเครียดในระดับนี้เป็นระดับที่มักจะพบโดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน โดยที่ความเครียดในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงในระดับไม่มากนัก ดังนั้นจึงไม่มีความชัดเจนที่แสดงออกทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรม

อันดับรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดระดับ “ต่ำ” (0.00-0.80 คะแนน) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีเพียงแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำรงชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น ซึ่งในบางส่วนหนึ่งอาจกล่าวได้

ว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่รู้จักพอเพียงในสิ่งที่ตนมีอยู่ มีความสันโดษ แต่ในอีกทางอาจเป็นไปได้ว่าเมื่อกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีแรงจูงใจต่ำจึงไม่เกิดความพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองหรือคุณภาพของงานให้ดีขึ้น ทำให้มีลักษณะค่อนข้างเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น

อันดับสาม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเครียด “ค่อนข้างสูง” (1.61-2.40 คะแนน) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ซึ่งเป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวันหรือปัญหาอุปสรรคที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข จึงอาจเป็นไปได้ว่ารับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาด้านความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการที่แสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม การดำเนินชีวิต ซึ่งสิ่งที่แสดงออกจะเป็นเหมือนสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติซึ่งเริ่มจะจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นถ้าความขัดแย้งต่างๆ ดังกล่าวยังคงมีอยู่ ซึ่งความเครียดระดับนี้อาจเป็นผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

อันดับสุดท้าย คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับ “สูง” (2.41-4.00) นั้นมีอยู่ 5 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.1 ซึ่งเป็นระดับที่เริ่มมีความตึงเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติอย่างรุนแรง ถ้าความเครียดในระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธีอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ซึ่งถ้ามองโดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.7 มีระดับความเครียดที่อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (0.81-1.60 คะแนน) โดยค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดทั้งกลุ่มประชากรอยู่ที่ 1.425 ก็อยู่ในช่วงความเครียดระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตมากนัก เป็นระดับความเครียดปกติที่เกิดขึ้นกับบุคคลทั่วไปเมื่อต้องพบเจอกับสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน

ตารางที่ 4.7

แสดงการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความเครียด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 240)	ร้อยละ (100)	คะแนน ความเครียด	จัดอยู่ใน เกณฑ์
1. เพศ				
1.1 ชาย	74	30.8	1.38	ปานกลาง
1.2 หญิง	166	69.2	1.41	ปานกลาง
2. อายุ				
2.1 ต่ำกว่า 23 ปี	26	10.8	1.42	ปานกลาง
2.2 23-25 ปี	86	35.8	1.41	ปานกลาง
2.3 26 ปีขึ้นไป	128	53.4	1.36	ปานกลาง
3. สถานภาพสมรส				
3.1 โสด	191	79.6	1.38	ปานกลาง
3.2 แต่งงาน	45	18.8	1.39	ปานกลาง
3.3 อื่นๆ	4	1.8	1.37	ปานกลาง
4. ระดับการศึกษา				
4.1 ปริญญาตรี	211	87.9	1.35	ปานกลาง
4.2 ปริญญาโท	29	12.1	1.38	ปานกลาง
5. ประสบการณ์การทำงาน				
5.1 ต่ำกว่า 1 ปี	54	22.5	1.39	ปานกลาง
5.2 ตั้งแต่ 1 แต่ไม่เกิน 3 ปี	68	28.3	1.37	ปานกลาง
5.3 ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	118	49.2	1.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 เมื่อจำแนกระดับความเครียดตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานและระดับการศึกษา จะพบว่า มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษา บริษัท ทูรเมฟ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยจึงสามารถสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน และความเครียด ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียด
ด้านลักษณะงาน	-.305**
ด้านบทบาทหน้าที่	-.262**
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	-.147*
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	-.135*
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ	-.128*
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	-.201**

**p<.01, *p<.05

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่าปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานด้าน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าปัจจัยในการทำงานด้าน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานด้าน ความสำเร็จและก้าวหน้าในงานกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยในการ

ทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่าปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สรุป จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด พบว่า ปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยจึงสามารถสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้
อุปสรรคกับระดับความเครียด

องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ อุปสรรค	ระดับความเครียด
ด้านความสามารถในการควบคุม	.024
ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ	.122
ด้านผลกระทบที่จะมาถึง	.115
ด้านความอดทน	.090
องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ อุปสรรคโดยรวม	.112

สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้

อุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่าย
ลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถ
ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุมกับความเครียด โดยการ
วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผล
ของการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้าน
ความสามารถในการควบคุมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่า องค์ประกอบความสามารถ
ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
ความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.3 ที่ว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนกับความเครียด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.4 ที่ว่า องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

สรุป จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียด พบว่าไม่มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด