

ปณต ทองเสฐียร 2561: ความเครียดในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและความผาสุก
เชิงอัตวิสัยของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ปรินญาวิทยาสาสตร
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระหลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพทินา
สมุทรานนท์, Ph.D. 121 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเครียดในงาน การรับรู้ความสามารถของ
ตนเอง และความผาสุกเชิงอัตวิสัยของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง
2) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับความผาสุกเชิงอัตวิสัยของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
ของธนาคารแห่งหนึ่ง และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผาสุก
เชิงอัตวิสัยของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
คือ พนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำกัด จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความเครียดในงาน แบบสอบถามการรับรู้
ความสามารถของตนเอง และแบบสอบถามความผาสุกเชิงอัตวิสัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งมีความเครียดในงาน
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในงานด้านปัจจัยภายในของงาน ด้านการพัฒนาทางอาชีพ และ
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ความเครียดในงานด้านบทบาทในองค์กร
และด้านความสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความผาสุก
เชิงอัตวิสัยอยู่ในระดับสูง 2) ความเครียดในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผาสุกเชิงอัตวิสัย
ของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้
ความเครียดในงานด้านปัจจัยภายในของงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน
ด้านการพัฒนาทางอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผาสุก
เชิงอัตวิสัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับความผาสุกเชิงอัตวิสัยของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

บทคัดย่อการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่การศึกษาค้นคว้าอิสระในหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558