

ความเครียดจากงาน ความเครียดทางจิตใจส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ

The Effect of Job Stress Psychological Strain Affecting Recovery Performance Among Service Employees

พิชญา ตันต้อำไพวงศ์¹ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Pichaya Tuntiaumpaiwong¹ and Viroj Jadesadalug²

Received : January 8, 2024 Revised : March 11, 2024 Accepted : March 29, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดจากงาน ความเครียดทางจิตใจ ที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ ศึกษาพนักงานที่ให้บริการในกลุ่มของพนักงานให้บริการ พนักงานขาย พนักงานต้อนรับ พนักงานสายการบิน พนักงานบริการในร้านอาหาร พนักงานให้บริการทางโรงแรม จำนวน 107 ตัวอย่าง โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดจากงาน และความเครียดทางจิตใจ ส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีผลทำให้ความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจเปลี่ยนแปลง 3) การมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจและการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ ทั้งนี้สามารถนำประโยชน์จากงานวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาองค์การการให้บริการต่อไป

คำสำคัญ : ความเครียดจากงาน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความเครียดทางจิตใจ การแก้ปัญหาการให้บริการ

¹ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

¹ Lecturer, Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

* Corresponding author E-mail address: pichaya@mut.ac.th

Abstract

This research aims to study and analyze stress factors from work. psychological strain that affects service recovery performance of service employees. The target group of this research is the employees who provide services in the groups of service employees, sales employees, receptionists, airline staff and service employees in the restaurant and hotel total amount 107 samples. This research uses quantitative research methods by using the questionnaire. The statistics that used to analyze the data are frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, simple regression analysis and multiple regression analysis.

This research findings are as follows: 1. job stress and psychological strain effect on impact to service recovery performance of service employees 2. perceived supervisor support and perceived colleague support influence on the relationship between job stress and psychological strain 3. customer orientation influence on the relationship between the psychological strain and service recovery performance. These findings can be the guideline benefits and recommendations for the service organization to improve and develop in the future.

Keywords: Job Stress, Perceived Supervisor Support, Perceived Colleague Support, Psychological Strain
Service Recovery Performance

1. บทนำ

ในการทำธุรกิจบริการในปัจจุบันนั้น การที่จะดำเนินธุรกิจให้คงอยู่ได้ในระยะยาวค่อนข้างยาก เนื่องจากมีธุรกิจเกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา หากองค์กรมีกลยุทธ์วิธี หรือศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจนั้น ๆ และดำเนินการเสริมหรือแก้ไขให้ตรงจุดจะทำให้ธุรกิจขององค์กรประสบความสำเร็จได้ ยิ่งในเรื่องของธุรกิจบริการ พนักงานให้บริการ เป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญในการทำธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับ ลูกค้า (Customer) หรือ ผู้บริโภค (Consumer) ผู้ซึ่งก่อให้เกิดรายได้และกำไรต่อองค์กรแล้วนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจได้นั้นมาจากพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น หากธุรกิจต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ให้ธุรกิจมีการสร้างรายได้และผลกำไรในระยะยาว ธุรกิจจำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้ ทำความเข้าใจ แก้ไขปัญหาของการให้บริการของพนักงานให้ได้ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานต่อลูกค้า โดยจากงานวิจัยได้พบถึงองค์ประกอบของความเครียดจากงาน (Job Stress) ที่จะนำไปสู่ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) และเรื่องการแก้ปัญหาการบริการ (Service Recovery Performance) รวมถึงศึกษาถึงแปรแทรกที่เข้ามาอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรตัวกล่าวข้างต้น ซึ่งในประเด็นเรื่องของความเครียดจากงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในยุคปัจจุบันที่ควรคำนึงถึงเป็นอันดับต้นในธุรกิจบริการและสามารถไปปรับใช้กับการจัดการองค์กรต่าง ๆ ได้

ความเครียดจากงาน (Job Stress) ประกอบด้วย ภาระงานที่มาก (Workload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) ซึ่งสามารถนำไปสู่ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) และความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) จะส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ (Service Recovery Performance) โดยมีตัวแปรแทรก คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (Perceived Supervisor Support and Perceived Colleague Support)

และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Orientation) ที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจ และการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น บทความวิจัยนี้จึงมีการนำเสนอถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงาน การศึกษาการประเด็นการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการต้องพบกับลูกค้าและการแก้ไขประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น พนักงานให้บริการจะมีการรับมือแก้ไขปัญหาการบริการเหล่านั้นได้ โดยต้องศึกษาถึงสาเหตุปัจจัย โดยความคิดความสำคัญเหล่านี้จึงก่อให้เกิดการศึกษาประเด็นดังกล่าวขึ้น โดยเริ่มจากศึกษาปัจจัยความเครียดในงาน (Job Stress) ที่ส่งผลต่อความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) และส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงาน (Service Recovery Performance) และศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวแปรแทรกซ้อน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (Perceived Supervisor Support and Perceived Colleague Support) และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Orientation) ที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจ และการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ หัวหน้า ผู้จัดการในองค์กร พนักงานบริษัท และผู้ประกอบการธุรกิจบริการนำไปปรับใช้ทางด้านการจัดการได้ในยุคปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดจากงาน ความเครียดทางจิตใจ ที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ต้องพบกับลูกค้า
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจและการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการเปลี่ยนแปลง

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ความเครียดจากงาน (Job Stress)

ความเครียดจากงานที่นำไปสู่ความเครียดทางจิตใจ จากการศึกษาแห่งทฤษฎีนี้มี 4 แง่มุมของ Job Stress คือ ภาระงานที่มาก (Workload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)

ภาระงานที่มาก (Workload) คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน รวมถึงวันหยุด บางครั้งพนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ได้ตามเวลาที่จำกัดหรือตามเวลาที่กำหนดไว้ Woodward (2007) ด้านของ Selye (2006) ได้ศึกษาพบว่า ถ้าพนักงานได้รับงานที่มากเกินไปกว่าที่จะสามารถรับมือได้ จะทำให้เกิดความเครียด และเช่นถ้าพนักงานถูกวางตำแหน่งงานที่ไม่เหมาะกับลักษณะของพนักงานจะทำออกมาได้ไม่ดีก็จะนำไปสู่ความเครียดได้เช่นกัน และ Mead (2000) ได้กล่าวว่า ภาระงานที่มากเป็นสาเหตุหลักของความเครียดในงาน เมื่อภาระงานที่มากส่งผลแง่ลบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานลดลง พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียด ปัจจัยเรื่องของการขาดแคลนทรัพยากร ภาระงาน การขาดการสื่อสาร และความรู้สึกอึดอัดกับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน โดยความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) คือ ระดับของความไม่แน่นอนที่พนักงานรู้สึกต่อองค์กรในการทำงานต่อสถานภาพของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (De Witte et al., 2016) ความเบื่อหน่าย มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (Rubina et al., 2008) การที่พนักงานใช้เวลาไปกับบุคคลที่ไม่ชอบจะส่งผลต่อสุขภาพในระยะยาว

ดังนั้น พนักงานควรที่จะหาวิธีที่พัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความเครียดในที่ทำงาน (Giga & Hoel, 2003) อีกทั้งพบว่า ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) เชื่อมโยงกับความอยากที่จะทำงานต่ำกว่าที่มีความไม่มั่นคงในงานสูงจะทำให้ความต้องการและพยายามในการทำงานต่ำ และยังพบจากการวิจัยอีกประเด็นคือเรื่องของการที่มีความไม่มั่นคงในงานสูงจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจะมีการลดขนาดของบริษัทลง และเมื่อบริษัทมีการลดขนาดบริษัทลงจะมีผลทำให้ระดับความเครียดของพนักงานในบริษัทเพิ่มสูงขึ้น และ Elovainio et al. (2002) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความเครียด (Stress) และผลงาน (Performance) การที่ระดับความเครียดต่ำเกินไปหรือสูงเกินไปส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่เผชิญกับความเครียดมีแนวโน้มจะทำให้ผลงานลดลง ประสิทธิภาพการทำงานลดลง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเครียดในงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง และ Lambert et al. (2016) กล่าวถึง ความเครียดเป็นปัจจัยหลักของการที่พนักงานมีการหมุนเวียนลาออก (Turnover) ลดคุณภาพของการทำงาน ของผลงานและเพิ่มต้นทุนในการดูแลสุขภาพของพนักงาน

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) คือ การที่เกิดความขัดแย้งและบทบาทที่ไม่ชัดเจนในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน เกิดความไม่แน่ใจและสับสนในงาน (Kim, Knight & Crutsinger, 2009) อีกทั้ง Chua et al. (2022) ได้ศึกษาถึงบทบาทของตัวสร้างความเครียดในการทำงาน ในสภาพแวดล้อมการทำงานของอุตสาหกรรมการบิน และแสดงถึงผลกระทบที่แตกต่างกันของความเครียดจากงานอาจมีต่อกลยุทธ์การรับมือจากมุมมองของพนักงานสายการบินในวัฒนธรรมเอเชีย โดยศึกษา 2 ประเทศ คือ เกาหลีใต้และฮ่องกง จำนวน 366 คน โดยศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์ช่วง COVID-19 เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ตารางการทำงาน ลักษณะงาน ภาระงาน (Work Schedule and Demand) ความไม่มั่นคงในงานและความกังวลทางการเงิน (Job Insecurity and Financial Concern) มีความสอดคล้องกัน รวมไปถึงความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) และความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานไม่ทราบวัตถุประสงค์การทำงาน เกี่ยวเนื่องกับการขาดความชัดเจนขอบเขตบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขาดข้อมูลเกี่ยวกับงาน และเป้าหมายงานที่แน่นอน ทำให้เกิดความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่การทำงานในองค์กร ส่งผลเกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ และแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลง (Teh et al., 2014) โดยทั้ง 2 ปัจจัยสามารถนำไปสู่ระดับความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) ที่เพิ่มขึ้นในพนักงานบริการอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีและอารมณ์ของพนักงานติดลบ

ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain)

ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) คือ ประเภทหนึ่งของของความเครียด ซึ่งความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) นี้ สามารถเกิดได้จากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกล้มเหลว ผิดหวัง ถูกตอกย้ำ และสามารถเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้เช่นกัน เช่น ความเครียดที่เกิดจากสิ่งเร้า สิ่งรบกวนต่าง ๆ จากสถานการณ์รอบข้างตัว สังคม ครอบครัว เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน ความรับผิดชอบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ (Gallagher-Thompson and Coon, 2007) อีกทั้ง มีงานศึกษาวิจัยของ Jou et al. (2013) ศึกษาพบว่า ความเครียดจากงานนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ อาจทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น งาน สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท หรือความสามารถของพนักงาน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller : ATC) ในประเทศไต้หวัน จำนวน 189 คน เนื่องจากการจราจรทางอากาศของไต้หวัน และลักษณะงานเฉพาะของผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ (ATC) เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดอย่างหนักของประเทศไต้หวัน โดยกำลังคนของ ATC ไม่เพียงพอ และเป็นผลให้ความเครียดจากงานและภาระงานของ ATC มากขึ้นอย่างมาก บทความวิจัยนี้จึงเลือกที่จะศึกษาความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่มีแรงกดดันในการทำงานเกิดขึ้น และปัจจัยความเครียดจากงานนั้น สามารถเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมการทำงานโดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการทำงาน

ปัจจัยต่าง ๆ อาจทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น งาน สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ความขัดแย้งในบทบาท หรือความสามารถของพนักงาน แรงกดดันในงาน และ สิ่งที่สร้างความเครียดซึ่งพบได้ทั่วไปในองค์กร เช่น รูปแบบความเป็นผู้นำขององค์กร ผู้บังคับบัญชาในระดับประเทศ ลักษณะงานที่ไม่ดี และแรงจูงใจขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ภาระงาน (Workload) มาก ส่งผลทั้งแนวโน้มที่จะลาออกและความพึงพอใจในงาน มีงานวิจัยศึกษาจำนวนมากกล่าวถึงความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานของพนักงานและระดับความเครียดของพนักงาน เช่น การศึกษาพนักงานในโรงงาน 1,000 คน พบว่าการทำงานที่มาก ภาระงานที่มาก (Workload) ที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน ความดันโลหิต และระดับคอเลสเตอรอลที่สูงขึ้น ถือเป็นปัจจัยทางด้านสุขภาพกายที่มีผลมาจากภาระงาน และทางด้านสุขภาพใจก็เช่นกัน อาทิ ความกลัว ความโกรธ ความกังวลที่เกิดขึ้น (Siegrist, 1998). Naseer et al. (2021) ได้ศึกษาปัจจัยของความเครียดที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยศึกษาพบว่า ภาระงานที่หนักหน่วง (Workload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) และ การให้รางวัลที่ไม่เพียงพอทางการเงิน (Inadequate Monetary Reward) ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (Job Performance) จากศึกษาภาวะหมดไฟ (Burn out) ของคุณครูระดับชั้นประถมศึกษาในประเทศเคนย่า พบว่า ภาวะหมดไฟ (Burn out) ส่งผลแง่ลบต่อผลงานการปฏิบัติงานของคุณครู (Ng'Eno, 2007) และยังมีงานวิจัยศึกษาพบความสัมพันธ์มีทิศทางลบ ระหว่างความเครียดในงาน และผลการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดในงานจะลดผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยทำการศึกษาจาก 144 ตัวอย่างของพนักงานทั้งพนักงานระดับสูง และพนักงานที่ให้บริการลูกค้าในธนาคารที่มีชื่อเสียง (Bashir and Ramay, 2010). ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 (H1a) ภาระงานที่มาก มีผลเชิงบวกต่อความเครียดทางจิตใจ

สมมุติฐานที่ 1 (H1b) ความขัดแย้งในบทบาท มีผลเชิงบวกต่อความเครียดทางจิตใจ

สมมุติฐานที่ 1 (H1c) ความคลุมเครือของบทบาท มีผลเชิงบวกต่อความเครียดทางจิตใจ

สมมุติฐานที่ 1 (H1d) ความไม่มั่นคงในงาน มีผลเชิงบวกต่อความเครียดทางจิตใจ

สมมุติฐานที่ 2 (H2) ความเครียดทางจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support)

Shrestha (2017) ยังได้พบถึงความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน (Job Stress) ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) ความเชื่อในอำนาจการควบคุม (Locus of Control) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) และการสนับสนุนจากสังคม (Social Support) และมีงานวิจัยศึกษาว่า ภาวะการเปลี่ยนแปลงของผู้นำที่ดี ถือเป็นกลยุทธ์ที่กระตุ้นการสื่อสารกับผู้ตาม จะลดความเครียดทั้งทางใจและทางร่างกาย และถ้าผู้นำมีการสนับสนุนและการดูแลที่ดี จะส่งผลที่ดีต่อความสุขในการทำงาน พยาบาลที่ได้รับสิ่งเหล่านี้ จะมีความสุขในการทำงาน การดูแลคนไข้ มีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและผู้นำองค์กร การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นความเป็นผู้นำองค์กร ช่วยลดความเครียดในการทำงานของพยาบาล โดยการศึกษาดำเนินการในโรงพยาบาลเอกชน 4 แห่งในมาดากัสการ์ ประเทศอินโดนีเซีย พยาบาล จำนวน 522 คน (Manoppo, 2020). และแรงกดดันในงาน และ Jou et al. (2013) พบว่า สิ่งที่สร้างความเครียดซึ่งพบได้ทั่วไปในองค์กร เช่น รูปแบบความเป็นผู้นำขององค์กร ผู้บังคับบัญชาในระดับประเทศ ลักษณะงานที่ไม่ดี และแรงจูงใจขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 3 (H3) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจ

การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Perceived Colleague Support)

เรื่องของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การมอบอำนาจในงาน คุณค่าในงานต่อตนเอง รวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถือเป็นสิ่งที่จะสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น และยังช่วยลดแรงกดดันทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภาวะงานที่หนักหน่วง หรือปัจจัยความเครียดที่เกิดจากภาระงาน รวมถึงช่วยให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้การพัฒนา ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอีกด้วย (Demerouti & Bakker, 2011) และปัจจัยเพื่อนร่วมงานก็จะเป็นส่วนที่มีผลต่อความเครียดจากงานการประกอบอาชีพ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีได้พูดคุยและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ลดความเครียดจากงานในองค์กรได้ (Giga & Hoel, 2003) ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 4 (H4) การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจ

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (Perceived Supervisor Support and Perceived Colleague Support)

การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่น้อยปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดทางจิตใจหรือจิตวิทยา ยังรวมไปถึงระบบการทำงานรูปแบบดั้งเดิมระบบราชการลำดับชั้น จะทำให้เกิดความเครียดมากยิ่งขึ้น (Bakker et al. 2021) ดังนั้น ควรพิจารณาถึงปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน งานวิจัย Rubina et al. (2008) กล่าวเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ระดับความเครียดของลูกจ้างเพิ่มขึ้นและลดลงได้ รวมถึงการขาดแคลนทรัพยากร ภาระงาน ขาดการสื่อสารกันภายในก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงานได้ อีกทั้งปัจจัยเพื่อนร่วมงานก็จะเป็นส่วนที่มีผลต่อความเครียดจากงานการประกอบอาชีพ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีได้พูดคุยและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ลดความเครียดจากงานในองค์กรได้ (Giga & Hoel, 2003)

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Orientation)

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Orientation) คือ การวิเคราะห์ความต้องการ รับรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้า และยังหมายถึงการบริการลูกค้าให้พึงพอใจได้อย่างรวดเร็ว (Brown et al., 2002) การปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการจะมีผลต่อคุณค่าการบริการของลูกค้า และการที่พนักงานให้บริการให้ความสำคัญกับลูกค้านี้ แนวคิดที่กล่าวว่า ลูกค้าสำคัญมาเป็นอันดับแรก คำนี้ถึงลูกค้าก่อนเช่นนี้จะหมายถึง พนักงานมีความมุ่งเน้นลูกค้า หรือ Customer Orientation นั่นเอง (Kim and Ok, 2010) และ Hennig-Thurau (2004) กล่าวว่าถ้าการที่พนักงานมีคุณสมบัติมุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลักของพนักงานบริการนั้นจะเรียกว่า Customer Orientation of Service Employees นั่นเอง

การแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ (Service Recovery Performance)

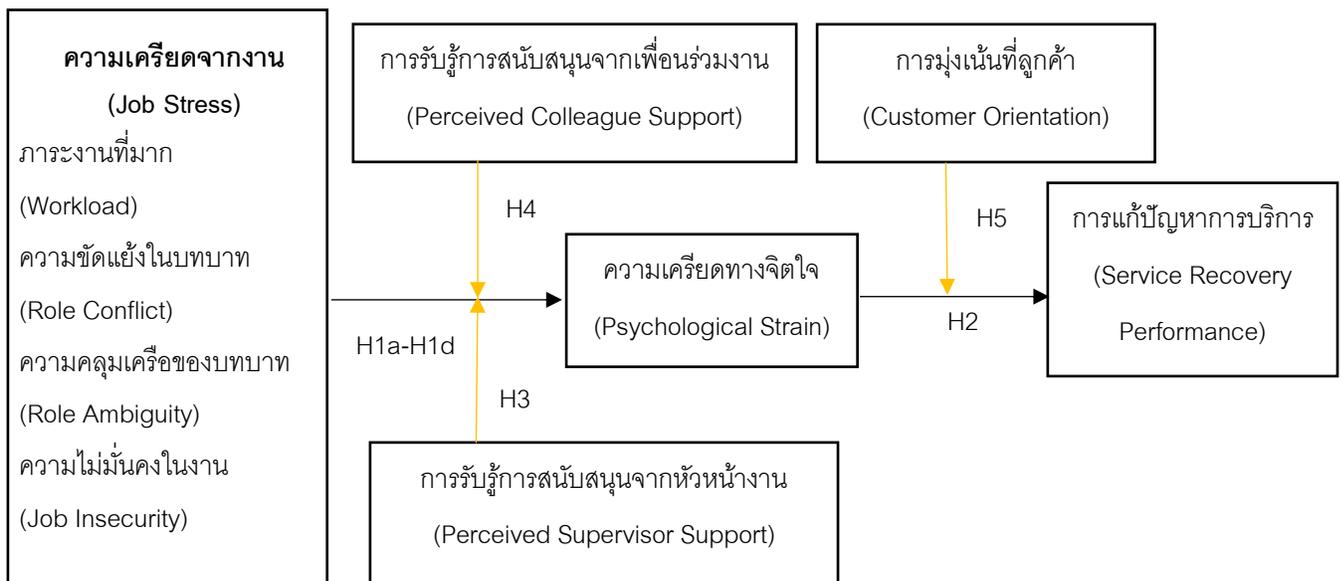
การแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ (Service Recovery Performance) คือ การที่พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหรือข้อร้องเรียน ขณะที่ลูกค้าไม่พอใจในบริการ โกรธหรือรู้สึกไม่ดีต่อองค์กรโดยสามารถทำให้ลูกค้าเกิดการชื่นชมได้ ดังตัวอย่างงานวิจัยของ Rod and Ashill (2010) ได้ศึกษาการมุ่งเน้นลูกค้าของพนักงานต้อนรับให้บริการส่วนหน้า (Frontline Employee) ว่ามีพนักงานที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก ใส่ใจ และสนใจลูกค้าเป็นหลักนั้น มีผลต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านอารมณ์ ในการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ (Service Recovery Performance) อีกทั้งยังพบว่าความพึงพอใจ (Job Satisfaction) ในงานส่งผลต่อทางบวกต่อการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาการบริการของพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงาน

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Orientation) และ การแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ (Service Recovery Performance)

Hartline and Ferrell (1996) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้านการบริการ และพนักงานต้อนรับให้บริการส่วนหน้า (Frontline Employee) ว่าต้องมีการติดต่อบริการเผชิญกับลูกค้าโดยตรง ลูกค้าจะได้รับการบริการจากพนักงานและรับรู้ได้ถึงคุณค่าของการบริการ และองค์กรที่สามารถปรับใช้การมุ่งเน้นลูกค้าได้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรเนื่องจาก เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำการตลาดบริการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและลูกค้า (Brady & Cronin, 2001)

สมมุติฐานที่ 5 (H5) การมุ่งเน้นที่ลูกค้ามีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ

รูปภาพประกอบ 1
กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Model)



3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เก็บจาก คือ พนักงานที่ให้บริการซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มของพนักงานให้บริการ พนักงานชาย พนักงานต้อนรับ พนักงานสายการบิน พนักงานบริการในร้านอาหาร พนักงานให้บริการทางโรงแรม เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานให้บริการที่พบเจอและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า โดยกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ด้วยวิธี Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) รูปแบบออนไลน์ โดยกำหนดเป็นพนักงานให้บริการ พบว่ามีอัตราการตอบกลับ (Response rate) สมบูรณ์จำนวน 107 ชุด คิดเป็นร้อยละ 26.75 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al. (2001) คือ อัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 ถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากงาน 12 ข้อ ความเครียดทางจิตใจ 4 ข้อ การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างาน 4 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน 4 ข้อ การมุ่งเน้นลูกค้า 4 ข้อ และการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ 3 ข้อ รวมจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ งานวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม โดยประยุกต์ข้อคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรม Parayitam et al. (2021) โดยปรับข้อคำถามให้เข้ากับบริบทของการวิจัย และใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Likert-Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1)

3.3 ความเชื่อมั่นของคุณภาพเครื่องมือวัด

ในแบบสอบถามผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของทุกข้อแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินพิจารณาความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน โดยพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จากค่า IOC (Index of item Objective Congruence) พบว่าค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) และได้นำแบบสอบถามทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) พบว่า มีค่าระหว่าง 0.76-0.95 ซึ่งมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) และ มีความเชื่อมั่นด้านภาระงานที่มาก (WL) เท่ากับ 0.792 ด้านความขัดแย้งในบทบาท (RC) เท่ากับ 0.831 ด้านความคลุมเครือในบทบาท (RA) เท่ากับ 0.932 ด้านความไม่มั่นคงในงาน (JI) เท่ากับ 0.850 ด้านความเครียดทางจิตใจ(PS) เท่ากับ 0.915 ด้านการแก้ปัญหาการบริการ (RP) เท่ากับ 0.766 ด้านการรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS) เท่ากับ 0.919 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน (PCS) เท่ากับ 0.951 และด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CO) เท่ากับ 0.889 กล่าวได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากนั้นวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดจากงาน ความเครียดทางจิตใจ ส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ โดยมีอิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และ การมุ่งเน้นที่ลูกค้าของพนักงานให้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 107 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาเป็น มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ด้านอายุงาน พบว่า อายุงาน 1-3 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมามีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ถัดมาคืออายุงาน 4-6 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และ อายุงาน 7-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ศึกษา และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แสดงผลดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า VIF และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	WL	RC	RA	JI	PS	PSS	PCS	CO	RP	VIF
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.48	3.23	2.99	3.11	2.93	3.67	3.83	4.02	3.68	
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.93	1.02	1.07	1.05	1.06	0.86	0.82	0.66	0.82	
ภาระงานที่มาก (WL)										1.77
ความขัดแย้งในบทบาท (RC)	0.635***									7.88
ความคลุมเครือของบทบาท (RA)	0.592**	0.928**								8.73
ความไม่มั่นคงในงาน (JI)	0.563**	0.704**	0.762**							2.51
ความเครียดทางจิตใจ (PS)	0.561**	0.661**	0.760**	0.737						1.03
การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	0.177	0.177	0.226*	0.169	0.163					1.09
การรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน (PCS)	0.138	0.084	0.096	0.114	0.134	0.664**				1.05
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CO)	0.022	0.015	0.038	0.026	0.071	0.237*	0.349**			1.01
การแก้ปัญหาการบริการ (RP)	0.263**	0.234*	0.306**	0.185	0.369**	0.025	0.044	0.181		

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาค่า VIF พบว่า มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ (Multicollinearity) และพิจารณาการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน มีค่าไม่เกิน 0.80 (Hair et al., 2010) ในส่วนของค่าความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือของบทบาทมีค่าสูง เกิน 0.80 แต่หากพิจารณาดูในผลของค่า VIF ของทั้ง 2 ตัว พบว่า ค่าไม่เกิน 10 จึงถือว่าใช้ได้ แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

3. การวิเคราะห์ตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter แสดงผลดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม					
	ความเครียดทางจิตใจ (PS)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	.258	.249		1.033	.304	.653
ภาระงานที่มาก (WL)	.192	.087	.168	2.204	.030**	
ความขัดแย้งในบทบาท (RC)	-.425	.167	-.410	-2.553	.012**	
ความคลุมเครือของบทบาท (RA)	.785	.168	.790	4.672	.000***	
ความไม่มั่นคงในงาน (JI)	.333	.092	.330	3.633	.000***	

ตัวแปรต้น	การแก้ปัญหาการบริการ (RP)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	4.519	.219		20.680	.000	.128
ความเครียดทางจิตใจ (PS)	-.285	.070	-.369	-4.072	.000***	

***p < 0.001, **p < 0.05, *p < 0.1

จากตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์อิทธิพลของภาระงานที่มาก มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.168, p < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1a ความขัดแย้งในบทบาท มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.410, p < 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1b ความคลุมเครือของบทบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\beta = 0.790, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1c มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ ความไม่มั่นคงในงาน มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\beta = 0.330, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1d โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 65.3

การวิเคราะห์อิทธิพลของความเครียดทางจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\beta = -0.369, p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 12.8

4. การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานการรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ และการแก้ปัญหาการบริการ ด้วยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย โดยใช้เทคนิควิธี Enter แสดงผลดังตาราง 3

ตาราง 3 อิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานการรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ และการแก้ปัญหาการบริการ

ตัวแปรแทรก	ตัวแปรตาม					
	ความเครียดทางจิตใจ (PS)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	.112	.335		.335	.738	.112
ความเครียดจากงาน (JS)	.830	.082	.702	10.175	.000	
การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	.036	.078	.029	.462	.645	
ความเครียดจากงาน x การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างาน (JS x PSS)	.146	.060	.165	2.439	.016**	

	ความเครียดทางจิตใจ (PS)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	-.024	.371		-.065	.948	.610
ความเครียดทางจิตใจ (PS)	.818	.084	.691	9.770	.000	
การรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน (PCS)	.084	.080	.065	1.045	.298	
ความเครียดจากงาน x การรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน (PS x PCS)	.147	.066	.156	2.218	.029**	

	การแก้ปัญหาการบริการ (RP)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	3.584	.494		7.254	.000	.210
ความเครียดทางจิตใจ (PS)	-.247	.068	-.320	-3.655	.000	
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (CO)	.200	.108	.161	1.862	.065	
ความเครียดทางจิตใจ x การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (PS x CO)	-.242	.078	-.271	-3.101	.002**	

***p < 0.001, **p < 0.05, *p < 0.1

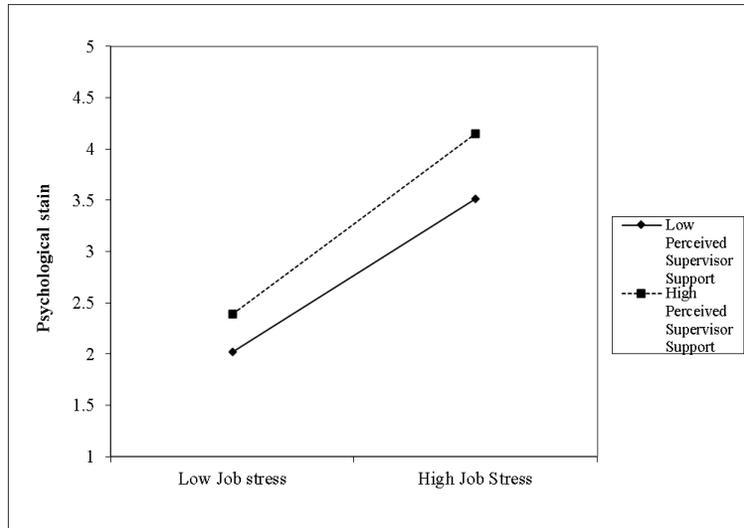
จากตาราง 3 พบว่า การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานการรับรู้การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน และการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ และการแก้ปัญหาการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อการรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.165$, $p < 0.05$) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 11.2 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

การวิเคราะห์การรับรู้ความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดทางจิตใจกับความเครียดทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.156$, $p < 0.05$) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.0 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

การวิเคราะห์การมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.271$, $p < 0.05$) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.0 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

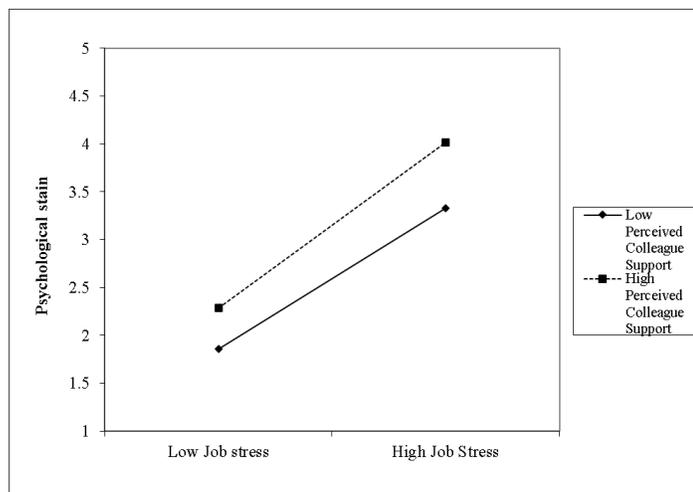
การวิจัยนี้ได้นำเสนอในรูปแบบของกราฟที่แสดงผลกระทบของตัวแปรแทรก คือ การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ แสดงผลดังกราฟที่ 1



กราฟที่ 1 แสดงการรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ

จากกราฟที่ 1 พบว่า การรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ โดยพนักงานผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานที่สูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ความสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ต่ำ

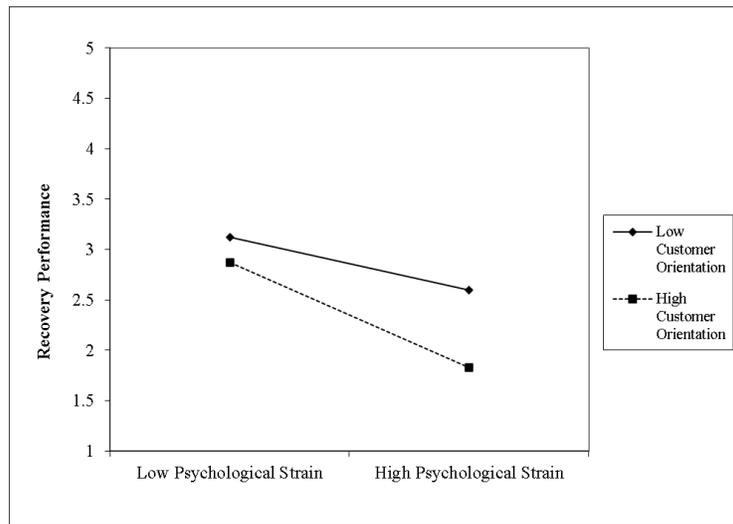
การวิจัยนี้ได้นำเสนอในรูปแบบของกราฟที่แสดงผลกระทบของตัวแปรแทรก คือ การรับรู้ความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ แสดงผลดังกราฟที่ 2



กราฟที่ 2 แสดงการรับรู้ความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นตัวแปรแทรกในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ

จากกราฟที่ 2 พบว่า การรับรู้ความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่สูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ต่ำ

การวิจัยนี้ได้นำเสนอในรูปแบบของกราฟที่แสดงผลกระทบของตัวแปรแทรก คือ การมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการแสดงผลดังกราฟที่ 3



กราฟที่ 3 แสดงการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ

จากกราฟที่ 3 พบว่า การที่พนักงานมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการที่มุ่งเน้นที่ลูกค้าสูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการสูงกว่าพนักงานผู้ให้บริการที่มุ่งเน้นที่ลูกค้าต่ำ

ความเครียดทางจิตใจ ส่งผลต่อการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการโดยมีอิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจเปลี่ยนแปลง และปัจจัยการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจและการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการเป็นสำคัญ สามารถอธิบายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยความเครียดจากงาน (Job Stress) ซึ่งประกอบด้วย ภาระงานที่มาก (Workload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ความคลุมเครือของบทบาท (Role ambiguity) ความไม่มั่นคงในงาน (Job insecurity) ส่งผลต่อความเครียดทางจิตใจของพนักงานให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ต้องพบกับลูกค้า โดยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานให้บริการมีความเครียดทางจิตใจเกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmad et al. (2021) กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียดจากงานส่งผลต่อทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ และยังส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน การทำงานประสิทธิภาพ และ

ผลผลิตของพนักงานก็จะลดลงตามไปด้วย ความเครียดจากงานมีผลกระทบเชิงลบกับความเครียดทางจิตใจในหลายด้านด้วยกัน และผลสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีข้อมูลกล่าวว่าปัญหาสุขภาพทางด้านจิตใจ ความเครียดทางจิตใจนั้น มีสาเหตุหลักมาจากความเครียดจากงาน ซึ่งปัจจัยความเครียดจากงานทั้งหลายนั้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง รวมถึงความสัมพันธ์ที่เครียดจากงาน เช่น ความสัมพันธ์ในองค์กร ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ทั้งกับหัวหน้าและร่วมงาน และยังนำไปสู่การสูญเสียความสงบทางจิตใจอีกด้วย (Sharma and Srivastava, 2020) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจมีทั้งเรื่องของลักษณะของงานที่หนัก จำนวนชั่วโมงการทำงานที่มาก ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน (Brough & Boase, 2019) ซึ่งองค์การต่าง ๆ อาจพิจารณา ปัจจัยเหล่านี้เพื่อลดผลกระทบของความเครียดที่เกิดขึ้นจากในองค์กร ความเครียดทางจิตใจวัดได้หลายด้านที่แตกต่างกัน โดย Ahmad et al. (2021) มีการศึกษาสรุปผลกระทบจากด้านของความเครียดจากงานและความเครียดจากงานนี้ส่งผลต่อความเครียดทางจิตใจ โดยมีการศึกษาประชากรจากหลายประเทศ พบว่าความเครียดทางจิตใจที่เกิดขึ้นจากความเครียดจากงานนั้นมีหลากหลายมิติ อาจขึ้นอยู่กับ การศึกษา สภาพแวดล้อมความหลากหลายของอาชีพก็เป็นส่วนหนึ่ง โดยความเครียดทางจิตใจมีหลายมิติที่พบจากงานวิจัยดังนี้ คือ ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ภาวะที่เรารู้สึกตัดขาดจากร่างกาย อารมณ์ และความคิดของตัวเอง รู้สึกดูถูกตนเอง หมัดแรงกำลังใจทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานของตน เป็นต้น

2. ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจเปลี่ยนแปลง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากงานที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ การจัดการกับความเครียดจากงานด้านจิตสังคม เพื่อลดภาวะของโรคที่เกี่ยวข้องกับงานและลดความสูญเสียขององค์กรเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ ดังเช่นผลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจ ดังนั้นองค์กรหัวหน้างานควรที่จะมีการสนับสนุนพนักงานและคนในองค์กรให้รับรู้เกิดความรักและสามัคคีในองค์กร (Siegrist, 2015) และการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่น้อยปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดทางจิตใจหรือจิตวิทยา หากการที่หัวหน้ามีการสนับสนุนที่มากส่งผลให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และจะทำให้งานที่แสดงออกมาไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเนื่องจากภาวะแรงกดดันต่าง ๆ หากหัวหน้างานมีการสนับสนุนในระดับที่พอเหมาะงานจะเป็นไปตามที่ควรจะเป็น งานวิจัย Rubina et al. (2008) กล่าวเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน พบว่าผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ระดับความเครียดของลูกจ้างเพิ่มขึ้นและลดลงได้ รวมถึงการขาดแคลนทรัพยากร ภาระงาน ขาดการสื่อสารกันภายใน ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงานได้ อีกทั้งปัจจัยเพื่อนร่วมงานก็จะเป็นส่วนที่มีผลต่อความเครียดจากงานการประกอบอาชีพ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีได้พูดคุยและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ลดความเครียดจากงานในองค์กรได้ และในบางครั้งการที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานอาจเกิดแรงกดดัน ความเครียดเช่นกันกับของหัวหน้างาน (Giga & Hoel, 2003)

3. ปัจจัยการมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจและการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ เปลี่ยนแปลง โดยการที่พนักงานมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทางจิตใจกับการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ พนักงานมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นหลักมีจิตใจในการให้บริการ คิดคำนึงถึงลูกค้าก็จะมีใจและอยากที่จะแก้ปัญหาการบริการให้กับลูกค้ามากกว่าพนักงานที่มีความมุ่งเน้นลูกค้าที่ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim & Ok (2010) ที่พบว่า พนักงานที่คำนึงถึงลูกค้าก่อน คือ พนักงานมีความมุ่งเน้นลูกค้า และจะปฏิบัติกับลูกค้าที่ดีพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า และมีความสัมพันธ์เชิงบวกของการที่

พนักงานมีความมุ่งมั่นใส่ใจลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้า (Susskind et al., 2003) พนักงานที่มีความมุ่งมั่นลูกค้าจะส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงานต่อลูกค้า พนักงานจะปฏิบัติกับลูกค้าได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความมุ่งมั่นหรือใส่ใจลูกค้า พนักงานมีแนวโน้มที่จะปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อการปฏิบัติต่อลูกค้าที่ดี การที่พนักงานมุ่งมั่นลูกค้ายังรวมถึงความสุภาพ ความใส่ใจลูกค้า ความสามารถของพนักงานที่สามารถให้คำแนะนำได้ และส่งผลต่อลูกค้าที่รับรู้ได้ถึงประสิทธิภาพของพนักงาน และคุณภาพของพนักงานในองค์กร (Saura et al., 2005) อีกทั้งความมุ่งมั่นลูกค้าของพนักงานส่งผลต่อทัศนคติของการทำงานของพนักงานให้บริการในองค์กร ตัวอย่างเช่น พนักงานบริการในองค์กรร้านอาหาร งานวิจัย Gazzoli and Park (2012) พบว่า การที่พนักงานมีมุ่งมั่นที่ลูกค้าในระดับสูงจะส่งผลเชิงบวกมากกว่าพนักงานคนอื่น ต่อความพึงพอใจในงานการปฏิบัติงานต่อลูกค้าพร้อมทั้งความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าอีกด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเรื่องของการมุ่งมั่นที่ลูกค้าของพนักงานมีผลเชิงบวกต่อการให้บริการลูกค้า

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมร่วมด้วย โดยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกหรือปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจมีผลและนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อผลการวิจัยที่ดีมากขึ้น

5.1.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรแทรก และตัวแปรต้นหรือสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อความเครียดทางจิตใจ และผลต่อการปฏิบัติงานการแก้ปัญหาของพนักงานให้บริการ หรือหาปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อความเครียดจากงาน

5.1.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างสายงานอื่นที่ความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หรือศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ต่างพื้นที่หรือกลุ่มประเทศที่แตกต่างออกไป เนื่องจากแต่ละพื้นที่ ประเทศ และต่างวัฒนธรรมขององค์กร บริษัทจะมีปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลมีผลต่อความเครียดจากงาน และการปฏิบัติงานหน้าที่ที่ต่างกันออกไป ดังนั้นควรศึกษาเพื่อประสิทธิผลงานวิจัยที่ครอบคลุมดีมากยิ่งขึ้นต่อไป

5.1.4 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาการที่ความเครียดทางจิตใจ เป็นตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรกลางของความเครียดจากงานกับการปฏิบัติงานการแก้ปัญหาของพนักงานให้บริการ

5.1.5 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความเครียดจากงานส่งผลต่อความเครียดทางจิตใจ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจดูเรื่องของผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพทางร่างกายในอีกทางหนึ่ง และศึกษาถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรบริษัทที่อาจเป็นสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

งานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี เป็นการบูรณาการแนวคิดทางด้านปัจจัยความเครียดจากงานแง่ทฤษฎีของ Job Stress ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) ในมิติต่าง ๆ รวมทั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ การแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ (Service Recovery Performance) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผล และเน้นการทดสอบตัวแปรแทรกของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (Perceived Supervisor Support and Perceived Colleague Support) และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Orientation) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า เป็นปัจจัยที่เป็น

ตัวแปรแทรก ซึ่งข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีสามารถนำงานวิจัยไปต่อยอดได้ เพื่อศึกษาหาตัวแปรต้น ปัจจัยเชิงสาเหตุอื่น ๆ เช่น ด้านของปัจจัยความเครียดในงานแง่มิติอื่น ๆ ที่ส่งผลมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือศึกษาอิทธิพลของตัวแปรแทรกอื่น ๆ และตัวแปรกลางที่อาจเป็นตัวแปรส่งผ่านในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลได้ต่อไป รวมถึงถ้าศึกษาเรียนรู้ถึงทฤษฎีจะสามารถแก้ไขปัญหาพนักงานที่มีความเครียดจากการปฏิบัติงานได้ ส่งผลที่ดีต่อองค์กรต่อไป

5.2.2 ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

จากการศึกษาปัจจัยความเครียดจากงาน ที่มีสาเหตุจากหลากหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดทางจิตใจ เช่น ภาระงานที่มาก (Workload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ความคลุมเครือของบทบาท (Role ambiguity) ความไม่มั่นคงในงาน (Job insecurity) และส่งผลการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ ดังนั้นทางองค์กรหรือบริษัทควรให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และมีตารางงานที่ยืดหยุ่นให้พนักงาน เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและครอบครัวก็จะเพิ่มความสามารถกับการจัดการกับงานที่หนักได้ รวมถึงควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการของพนักงานและกิจกรรมพบปะสังสรรค์แก่พนักงานให้บริการเพื่อลดความเครียดจากงาน มีการจัดทำ Workshop ให้พนักงานได้แสดงอารมณ์ พูด หรือเขียนออกมาเกี่ยวกับปัญหาที่เผชิญอยู่ และควรมีการจัดสรรแบ่งงานให้เป็นสัดส่วน ชัดเจน ชี้แจงหน้าที่ที่เหมาะสมแต่ละบุคคลและตำแหน่ง ชี้แจงรายละเอียดของผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การที่ปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่เข้าใจร่วมกันและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน เช่น การทำ Knowledge Management หรือ KM ในองค์การต่าง ๆ ควรมีการฝึกอบรมการจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้สามารถเผชิญกับความท้าทายในการทำงานได้เป็นอย่างดี สร้างทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานที่ดี จัดอบรม ให้ผู้เชี่ยวชาญบอกถึงวิธีการและประสบการณ์ในการรับมือจัดการกับงานที่หนัก และเพิ่มระบบการให้คำปรึกษา รุ่นพี่ รุ่นน้อง ให้คำแนะนำ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีการไปกับครอบครัวการรวมตัว หรือพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อลดความเครียดของพนักงานและควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อพนักงานในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า เรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้ความเครียดทางจิตใจของพนักงานเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น องค์กรควรสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานในองค์การให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานสนับสนุนในระดับที่เหมาะสม เนื่องจากถ้ารับรู้จากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานมากไปจะทำให้เกิดความเครียด กัดดันได้เช่นกัน ในส่วนของหัวหน้าอาจมีระบบการเปิดรับความคิดเห็น มีการให้รางวัล ชื่นชม และ ลดระบบการทำงานแบบเป็นขั้นเป็นตอน อาจเลือกใช้ระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ในองค์การที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว เข้าถึงหัวหน้าได้ง่ายพร้อมให้คำปรึกษา

อีกทั้ง ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยพนักงานที่มีความมุ่งมั่นที่ลูกค้า มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจและการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการเปลี่ยนแปลง โดยพบว่าการที่พนักงานมีการมุ่งมั่นที่ลูกค้า ในระดับสูงตั้งใจอาจเกิดความเครียดในการทำหน้าที่ปฏิบัติงานได้ ซึ่งความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานต่อลูกค้าพร้อมทั้งความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ดังนั้นทางองค์กรจึงควรหากิจกรรมการฝึกอบรม ปลูกฝังแนวคิด สร้างจิตสำนึก และกิจกรรมลดความเครียดให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันในองค์การเป็นอีกทางหนึ่ง เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดี และเพื่อภาพลักษณ์ขององค์การแห่งการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดจากงาน ความเครียดทางจิตใจ ที่ส่งผลการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากงาน และความเครียดทางจิตใจ ส่งผลการ

แก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง รวมถึงความสัมพันธ์ที่เครียดจากงาน ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีผลทำให้ความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียดจากงานกับความเครียดทางจิตใจเปลี่ยนแปลง การมุ่งเน้นที่ลูกค้าที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของความเครียดทางจิตใจและการแก้ปัญหาการบริการของพนักงานให้บริการ พนักงานที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลักมีจิตใจในการให้บริการ มีการใส่ใจและอยากที่จะแก้ปัญหาการบริการให้กับลูกค้ามากกว่าพนักงานที่มีความมุ่งเน้นลูกค้าที่ต่ำ ผลการวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของพนักงานให้บริการที่ต้องพบกับลูกค้าได้

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*, 7th ed. John Wiley Operations Research & Sons.
- Ahmad, S. N. A., Rasi, S. Z. A., Rasool, M. S. A., & Isa, N. A. M. (2021). Work stress and its impact on employees' psychological strain. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(8), 1466-1471.
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1-21.
- Bashir, U., & Ismail Ramay, M. (2010). Impact of stress on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan.
- Bashir, U., & Ramay, MI (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance A Study On Banking Sector Of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 122-126.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Customer Orientation Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. *Journal of Service Research*, 3(3), 241 - 251.
- Brough, P., & Boase, A. (2019). Occupational stress management in the legal profession: Development, validation, and assessment of a stress-management instrument. *Australian Journal of Psychology*, 71(3), 273-284.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2002). The customer orientation of service workers: Personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *Journal of marketing research*, 39(1), 110-119.
- Chua, B. L., Al-Ansi, A., Kim, S., Wong, A. K. F., & Han, H. (2022). Examining airline employees' work-related stress and coping strategies during the global tourism crisis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(10), 3715-3742.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 01-09.
- De Witte, H., Pienaar, J., & De Cuyper, N. (2016). Review of 30 years of longitudinal studies on the association between job insecurity and health and well-being: Is there causal evidence?. *Australian Psychologist*, 51(1), 18-31.

- Elovainio, M., Kivimäki, M., & Vahtera, J. (2002). Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health. *American journal of public health*, 92(1), 105-108.
- Gallagher-Thompson, D., & Coon, D. W. (2007). Evidence-based psychological treatments for distress in family caregivers of older adults. *Psychology and aging*, 22(1), 37.
- Gazzoli, G., Hancer, M., & Park, Y. (2012). Employee empowerment and customer orientation: Effects on workers' attitudes in restaurant organizations. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 13(1), 1-25.
- Giga, S. I., Hoel, H. (2003). *Violence and stress at Work in Financial Services*. Geneva: Working Paper, International Labor Office.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective 7th*. Upper Saddle River NJ: Pearson Education International.
- Hartline, M. & Ferrell, O.C. (1996), "The management of customer-contact service employees: an empirical investigation", *Journal of Marketing*, 60(4), 52-70.
- Hennig-Thurau, T. (2004). Customer Orientation of Service Employees: Its Impact on Customer Satisfaction, Commitment, and Retention. *International Journal of Service Industry Management*, 15(5), 460-478.
- Jou, R. C., Kuo, C. W., & Tang, M. L. (2013). A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 57, 95-104.
- Kim, H. J., Knight, D. K. & Crutsinger, C. (2009). Generation Y employees' retail work experience: The mediating effect of job characteristics. *Journal of Business Research*, 62(5), 548-556.
- Kim, W., & Ok, C. (2010). Customer Orientation of Service Employees and Rapport: Influences on Service-Outcome Variables in Full-Service Restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 34 - 55.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53(1), 22-32.
- Mead R. (2000). What is Stress? Roger Mead Associates, *Stress Management, Coaching and Training for Individuals and Groups*.
- Manoppo, V.P. (2020). Transformational leadership as a factor that decreases turnover intention: a mediation of work stress and organizational citizenship behavior. *The TQM Journal*, 32(6), 1395-1412.
- Naseer, T., Ahmad, F., Bano, A., Kausar, N., Mehmood, S., & Ali, F. (2021). Impact of role conflict and workload on job satisfaction: moderating role of perceived organizational support. *Psychology And Education*, 58(5), 4656-4677.

- Ng'Eno, G. (2007). Causes of burnout among primary school teachers within Kericho Municipality, Kenya. *Journal of Technology and Education in Nigeria*, 12(2), 9-18.
- Parayitam, S., Usman, S. A., Namasivaayam, R. R., & Naina, M. S. (2021). Knowledge management and emotional exhaustion as moderators in the relationship between role conflict and organizational performance: Evidence from India. *Journal of Knowledge Management*, 25(6), 1456-1485.
- Rod, M., & Ashill, N. J. (2010). The effect of customer orientation on frontline employees job outcomes in a new public management context. *Marketing Intelligence & Planning*, 28(5), 600-624.
- Rubina Kazmi, Shehla Amjad, Delawar Khan (2008) Occupational stress and its effect on job performance a case study of medical house officers of district Abbottabad, *J Ayub Med Coll Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Saura, Irene G., Gloria B. Contrí, Amparo C. Taulat & Beatriz M. Velázquez (2005) "Relationships among Customer Orientation, Service Orientation and Job Satisfaction in Financial Services", *International Journal of Service Industry Management*, 16(5), 497-525.
- Selye H. (2006). *The Stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Sharma, L., & Srivastava, M. (2020). A scale to measure organizational stress among women workers in the garment industry. *European Journal of Training and Development*, 46(9), 820-846.
- Shrestha, A. K. (2017). Workplace spirituality and employee attitudes: Moderating role of organizational politics. *Journal of Business and Management Research*, 2(1-2), 33-51.
- Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work. *Theories of organizational stress*, 190-204.
- Siegrist, J. (2015). Stress at Work. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd. 23. 546-550.
- Susskind, Alex M. K. Michele Kacmar & Carl P. Borchgrevink (2003) "Customer Service Providers' Attitudes Relating to Customer Service and Customer Satisfaction in the Customer-Server Exchange", *Journal of Applied Psychology*, 88(1): 179-187.
- Teh, P. L., Yong, C. C., & Lin, B. (2014). Multidimensional and mediating relationships between TQM, role conflict and role ambiguity: A role theory perspective. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(11-12), 1365-1381.
- Woodward, D. (2007). Work-life balancing strategies used by women managers in British "modern" universities. *Equal Opportunities International*, 26(1), 6-17.
- Yamane, T. (1973), *Statistics: An Introductory Analysis*. London: John Weather Hill, Inc.