

ชื่อผู้คนพิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ

ผู้วิจัย นางสาวนิติชญา ก่ออุคล ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จริยา กลิ่นจันทร์ 2) รศ.ภานุศา สารเพ็ชญ์พิสัย ปีการศึกษา 2552 จำนวน 77 หน้า คำนำท้าย ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด การปฏิบัติงานของพนักงาน

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 250 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบนเนอร์ ค่าแปรเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างทางค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตกรุงเทพฯ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเกี่ยวกับด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลมากที่สุด กับเพศหญิง ช่วงอายุ 20-39 ปี สถานภาพโสดและหย่าร้าง อายุงาน 1-10 ปี 11-20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-12,000 บาท 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตกรุงเทพฯ คือ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานกับผู้บังคับบัญชา ระบบรางวัลในการตอบแทน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ลายมือชื่อนักศึกษา..... ๗๒๖๗ ๙๘๗๗
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2..... May 2013

Term paper title: Factors Effecting Stress on the Staff Work Performance of Complaint Acceptance Center of T.O.T. (Public) Co., Ltd. in Bangkok Metropolis Area

Researcher: Miss Thitichaya Korkusol. Degree: Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors : 1) Dr.Jiriya Klinchan 2) Assoc. Prof. Passana Soraphetpisai.

Academic year: 2009. 77 pp. Keywords: factors effecting stress, staff work performance

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the factors influencing working stress, and 2) working factors influencing working stress of personnel in the Complaint Center of T.O.T. (Public) Co., Ltd. in Bangkok Metropolis Area. The sampling group was composed of 250 personnel in the Complaint Center. The instrument for data collection was a questionnaire. The data obtained were analyzed by percentage, average mean, standard deviation, t-test, and ANOVA.

The results of the research revealed that 1) the factors moderately influencing working stress of personnel in the Complaint Center of T.O.T. (Public) Co., Ltd. in Bangkok Metropolis Area were characteristic of working while the quantitative working highly affecting personnel's stress were: female, aged between 20-39, single and divorced, 1-10, 11-20 years of working experience and 6,001-12,000 bhat average monthly salaries; 2) working factors influencing working stress of personnel in the Complaint Center of T.O.T. (Public) Co., Ltd. in Bangkok Metropolis Area were office intra-relationship with their superiors, rewarding system, and progress of work.

Student's signature *Thitichaya Korkusol*

Term paper advisors' signature 1 *Jiriya Klinchan* 2 *Passana Soraphetpisai*