

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพการทำงาน	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	21
ลักษณะงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	36
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	38
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับอาการเครียดของข้อมูลสภาวะสุขภาพ (Health Opinion Survey) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	41
ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69
แบบสอบถาม	71
ระยะเวลาในการดำเนินการทำการวิจัย	75
ประวัติผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในแผนกรับเรื่องร้องเรียน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	36
4.2 แสดงข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	38
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของการเครียดของข้อมูลสภาวะสุขภาพ (Health Opinion Survey) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา 1 เดือนที่ผ่าน	41
4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนอาการเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามเพศ	43
4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามอายุ	44
4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามตำแหน่ง	45
4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามสถานภาพ	46
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในแผนกรับเรื่องร้องเรียน	48
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดที่มีผลต่อภาวะสุขภาพจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ไม่รวมคู่สมรสและเป็นเงินเดือนก่อนหักค่าใช้จ่าย)	49
4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความเครียดของอาการเครียดรุนแรงในขณะปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	50
4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความเครียดของอาการหัวใจเต้นเร็ว หรือแรงกว่าปกติ ใน การปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความเครียดของอาการตื่นเต้น ขาดความมั่นใจ เมื่อต้องสนทนากับลูกค้า ใน การปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	52
4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับอาการเครียดที่ทำให้กลางคืน นอนไม่หลับ กระสับ กระส่าย กระวนกระวายใจ ใน การปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	53
4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความเครียดของอาการมีอาการปวดศีรษะ ปวดตื้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัว ในขณะปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	54
4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความเครียดของอาการโกรธง่าย หงุดหงิดง่าย ฉุนเฉียวง่าย หรืออารมณ์เสียง่าย ในขณะปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	55
4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความเครียดของอาการทำงานผิดพลาด ลืมบ่อยใจลาย ในขณะปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง	56

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4