

การปรับแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่พยากรณ์
ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคาร
Emotional Labor and Work-family Conflict Predicting Job Stress
of Customer Service Bank Employees

อนิตยสรามาเนการ* สุนทรี ศักดิ์ศรี และมานพ ชูนิล
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
Anitsara Manakarn* Soontaree Saksri and Manop Chunin
Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ระดับการปรับแต่งทางอารมณ์ และระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน และ 4) พยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้วยการปรับแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารออมสิน กสิกรไทย ไทยพาณิชย์ จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการปรับแต่งทางอารมณ์ ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ 2) การปรับแต่งทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 4) การปรับแต่งทางอารมณ์ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกและการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 49.80

คำสำคัญ: การปรับแต่งทางอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเครียดในการทำงาน

* ผู้ประสานงาน (Corresponding Author)
e-mail: aniansara@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the levels of emotional labor, work-family conflict and job stress of customer service, 2) to study the relationship between emotional labor and job stress of employees, 3) to study the relationship between work-family conflict and job stress of employees and 4) to predict the job stress by emotional labor and work-family conflict. The sample was from 349 customer service employees from three banks. Data was collected by questionnaires and analyzed by using percentage, mean, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results revealed that 1) the levels of emotional labor and work-family conflict were relatively moderate and the levels of job stress was relatively low. 2) There was a positive relationship between emotional labor and job stress with a statistical significance of .01. 3) There was a relationship between work-family conflict and job stress with a statistical significance of 0.05 and 4) Emotional labor (surface acting and deep acting) and work-family conflict (work interference with family conflict) accounted for 49.80 percent of variance to predict job stress of employees.

Keywords: Emotional Labor, Work and Family Conflict, Job Stress

บทนำ

ภาคบริการถือเป็นธุรกิจที่มีบทบาทและความสำคัญของประเทศไทย (Krungthai Bank 2012) ซึ่งในปีที่ผ่านมาภาคบริการเป็นภาคเศรษฐกิจเดียวที่เติบโตได้ดีประมาณร้อยละห้า (Limantachai & Siriburananon, 2016) นอกจากนี้สังคมปัจจุบันผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและบริการมากขึ้น งานบริการจึงต้องคำนึงถึงการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ (Srithai, 2006) งานธนาคารเป็นธุรกิจหนึ่งที่ทำให้บริการโดยตรงกับลูกค้า ซึ่งปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการมากขึ้น โดยมีการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานธนาคารอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานธนาคารมีความตระหนักรู้ถึงการมีจิตใจในการให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ (Panrat, 2009) ดังนั้นพนักงานให้บริการจึงต้องมีจิตวิญญาณการให้บริการในเรื่องการให้บริการที่มีคุณค่าในสายตาลูกค้า คุณค่าจากผลงานของพนักงาน และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (Rodpreecha & Sarirat, 2015)

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงการให้บริการที่มีคุณภาพคือ อารมณ์ที่แสดงออกมาของพนักงานบริการ โดยสามารถรับรู้ได้จากสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงการพูด (Srithai, 2006) เมื่อพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานมากกว่าจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานที่น้อยกว่า (Kasemsap & Other, 2016) ดังนั้นหากพนักงานบริการมีความขัดแย้งทางอารมณ์เกิดขึ้น

เนื่องจากความกดดันในการแสดงออกทางอารมณ์ให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง โดยที่พนักงานบริการอาจไม่รู้สึกรู้เห็นหรือคล้อยตามอารมณ์นั้น ๆ ซึ่งการแสดงออกทางอารมณ์ลักษณะนี้เรียกว่า “การปั้นแต่งทางอารมณ์” (Hochschild, 1983) ซึ่งหากพนักงานบริการต้องมีการปั้นแต่งทางอารมณ์อยู่เสมอ ๆ อาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าปริมาณมากหรือน้อยเพียงใด ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเครียดมักจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวิธีการตีความปัญหา และเวลาที่ใช้ในการพลิกฟื้นเยียวยาของแต่ละบุคคล (Ret, 2009) ทั้งนี้ความเครียดในการทำงานนั้นไม่ได้ส่งผลดีต่อพนักงานนัก ในทางกลับกันอาจส่งผลให้ไปขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Robbins & others, 2013)

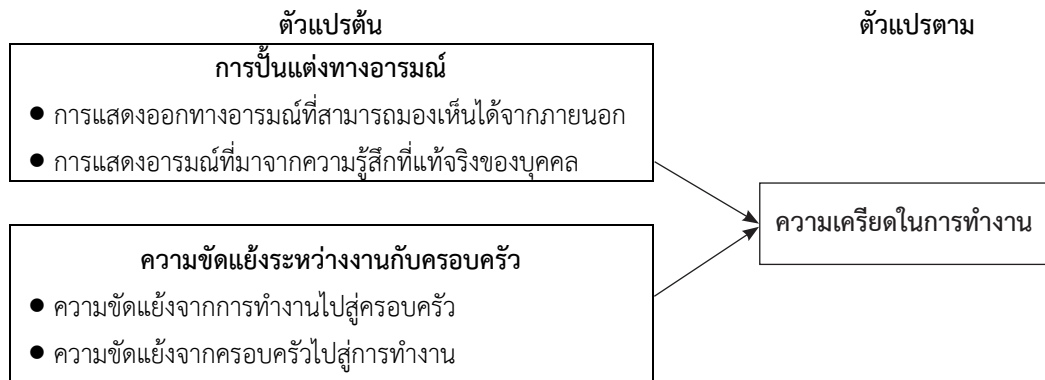
นอกจากนี้ในการทำงานของพนักงาน อาจมีปัจจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเกิดขึ้นได้เช่นกัน เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ซึ่งนำมาสู่ความกดดันในบทบาทของการทำงานและครอบครัว เมื่อบุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาทใดบทบาทหนึ่งผลที่ตามมาในด้านของการทำงานก็คือ การขาดงาน การเพิ่มอัตราการออกจางาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจแย่ (Greenhaus & Beutell, 1985)

จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปั้นแต่งทางอารมณ์นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับอาชีพในด้านการให้บริการ หากพนักงานมีการปั้นแต่งทางอารมณ์ในระดับที่เหมาะสมก็จะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร และในด้านของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถจัดการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมก็จะเกิดประโยชน์ทั้งในด้านการทำงานและด้านตัวบุคคล ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ ทั้งในแง่ของการเพิ่มหรือลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปั้นแต่งทางอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ระดับการปั้นแต่งทางอารมณ์ และระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปั้นแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากการปั้นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ รวมเป็นจำนวน 2,625 คน (ข้อมูล ณ 1 มีนาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตามวิธีของ Yamane's (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละธนาคาร จากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบตามสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับการปั่นแต่งทางอารมณ์ แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

กระบวนการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อคำถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3. นำข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งไม่ใช่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 35 คน

5. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Item - Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น

ข้อคำถาม	จำนวนข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
การปรับแต่งทางอารมณ์	27	0.23 – 0.76	0.93
- การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก	21	0.21 – 0.78	0.92
- การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล	6	0.62 – 0.87	0.90
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	23	0.48 – 0.80	0.93
- ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว	12	0.37 – 0.73	0.88
- ความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงาน	11	0.42 – 0.79	0.91
ความเครียดในการทำงาน	24	0.24 – 0.79	0.93

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตธนาคารออมสิน กสิกรไทย และไทยพาณิชย์ เพื่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 ชุด และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพิ่มอีกร้อยละ 10 รวมทั้งแจกแบบสอบถามจริงเป็นจำนวน 382 ชุดพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการกรอกแบบสอบถาม

3.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 349 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

4.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับความเครียดในการทำงาน การปั่นแต่งทางอารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยมีการแปลผลระดับการปั่นแต่งทางอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความเครียดในการทำงาน ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับสูงที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับต่ำที่สุด

4.2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการปั่นแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยทางสถิติที่ .01 และ .05 โดยที่ระดับของค่าความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ (Evans, 1996) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูงที่สุด
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60 - 0.79	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.20 - 0.39	อยู่ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำที่สุด

4.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมเพื่อทำนายตัวแปรที่จะศึกษาโดยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากการปั่นแต่งอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ระดับการปั่นแต่งทางอารมณ์ และระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน พบว่า

ระดับความเครียดในการทำงาน พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า “ท่านมีอาการปวดเมื่อยตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน” อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

ระดับการปั่นแต่งทางอารมณ์ พนักงานมีการปั่นแต่งทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) พนักงานมีการปั่นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า “ท่านกระตุ้นเตือนตนเองเสมอว่าตนมีหน้าที่อะไรในการให้บริการแก่ลูกค้า จึงไม่ควรที่จะพอใจหรือไม่พอใจลูกค้า” อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.47$) เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น พนักงานมีการปั่นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จาก

ภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า “ท่านเคยแสดงอาการหงุดหงิดต่อหน้าลูกค้า เมื่อท่านรู้สึกไม่พอใจลูกค้า” อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.85$) เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า “สมาชิกในครอบครัวไม่พอใจหรือห้ามไม่ให้ท่านไปทำงานที่ต่างจังหวัด/ต่างประเทศ แม้ว่าจะไปเป็นครั้งคราวก็ตาม” อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.66$) เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น พนักงานมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า “ท่านต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ทำให้ท่านมีเวลาทำกิจกรรมหรือหน้าที่ต่าง ๆ ในครอบครัวน้อยลง” อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.57$) เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปั่นแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่า การปั่นแต่งทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปั่นแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร	ความเครียดในการทำงานของพนักงาน	
	r	การแปลผล
การปั่นแต่งทางอารมณ์	0.68**	สูง
- การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก	0.67**	สูง
- การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล	0.62**	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า การปั่นแต่งทางอารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ของพนักงาน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.68$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.62$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สามารถกล่าวได้ว่า เมื่อการปั่นแต่งทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ความเครียดในการทำงานก็จะอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย และเมื่อการปั่นแต่งทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ความเครียดในการทำงานก็จะอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน เนื่องจากทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร	ความเครียดในการทำงานของพนักงาน	
	r	การแปลผล
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	0.10*	ต่ำที่สุด
ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว	0.13**	ต่ำที่สุด
ความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงาน	0.01	ต่ำที่สุด

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ($r = 0.10$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ($r = 0.13$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ในระดับต่ำที่สุด ($r = 0.01$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สามารถกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุดกับความเครียดในการทำงาน แม้ว่าหากพนักงานมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อการทำงานนั้น แต่ก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เนื่องจากมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเครียด ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำที่สุด หรืออาจกล่าวได้ว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อพยากรณ์ความเครียดในการทำงานด้วยการปรับแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน พบว่า การปรับแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการปรับแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้

ตัวแปร	b	S.E.b	β	t
(ค่าคงที่)	-0.49	0.20		-2.39**
- การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก	0.56	0.08	0.49	7.00**
- ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว	0.21	0.04	0.18	4.74**
- การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล	0.19	0.06	0.22	3.13**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 $R = 0.70$, $R^2 = 0.49$, $\text{Adj } R^2 = 0.49$, $\text{SE}_{\text{est}} = 0.50$

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน คือ การปั่นแต่งทางอารมณ์ทั้งสองด้าน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหนึ่งด้าน โดยที่ตัวแปร การปั่นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกเป็นตัวแปรแรก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.67 สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 45.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.52

เมื่อเพิ่มตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว เข้าไป มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.69 สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ ร้อยละ 48.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.51 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากที่ใช้ตัวพยากรณ์ตัวแรกตัวเดียวร้อยละ 3.20 และเมื่อเพิ่มตัวแปร การปั่นแต่งทางอารมณ์ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลเข้าไป มีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.70 สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 49.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.50 โดยอำนาจ ในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากที่ใช้ตัวพยากรณ์ตัวแรกตัวเดียวร้อยละ 4.6 และเพิ่มขึ้นจากที่ใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 1.40

ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน คือ การปั่นแต่งทางอารมณ์ ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกและการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจาก ความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 1 ด้าน ได้แก่ ความขัดแย้งจาก การทำงานไปสู่ครอบครัว

ความเครียดในการทำงาน = $-0.49 + 0.56$ (การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก) + 0.21 (ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว) + 0.19 (การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล)

สมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

ความเครียดในการทำงาน = 0.49 (การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก) + 0.18 (ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว) + 0.22 (การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล)

ดังนั้นการปั่นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถ พยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 49.80

อภิปรายผล

ระดับของความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารมีความเครียดในการทำงานอยู่ใน ระดับต่ำ หรือ Mild Stress เป็นความเครียดเพียงเล็กน้อยหรือเกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในเวลาอันสั้น เกิดจากปัญหาเพียงเล็กน้อย เช่น เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Frain & Valiga (1979) ที่กล่าวว่าความเครียดในระดับนี้จะมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นใน

การทำสิ่งต่าง ๆ แข่งขันกับตัวเอง ซึ่งจะส่งผลดีและเป็นประโยชน์มากในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต และไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ

ระดับของการปั้นแต่งทางอารมณ์

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารมีการปั้นแต่งทางอารมณ์โดยรวม และการปั้นแต่งทางอารมณ์รายด้าน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ การแสดงออกทางอารมณ์ ที่มองเห็นได้จากภายนอก และการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Zapf & others (1999) ที่อธิบายไว้ว่า การปั้นแต่งทางอารมณ์ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตาม การรับรู้ของพนักงาน โดยจะต้องใช้ความพยายามในการปรับอารมณ์ การวางแผนและการควบคุมการแสดงออกตามบทบาทหน้าที่ในการทำงานและเป็นไปตามความต้องการขององค์กร

ระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานอยู่ในระดับสูง และความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานมีความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ พนักงานมีความสามารถในการรับมือกับบทบาทหน้าที่หลายบทบาท ทั้งด้านครอบครัวและด้านการทำงานได้ไม่ดี ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตามที่สมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น เมื่อมีความขัดแย้งที่เกิดจากปัญหาต่าง ๆ ในบทบาทของครอบครัวเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน

พนักงานมีความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีความสามารถในการรับมือต่อทั้งสองบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง บทบาทในด้านการงานไม่ได้มีส่วนเข้าไปก้าวก่ายในบทบาทด้านครอบครัวมากจนทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา หรือหากมีส่วนก้าวก่ายกันบ้างในบางครั้ง พนักงานก็สามารถจัดการต่อความขัดแย้งจากการทำงานที่มีผลกระทบต่อครอบครัวได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hanson & Other (2006) ที่กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว มีโครงสร้างความสัมพันธ์ซับซ้อนระหว่างครอบครัวและการทำงานที่จำแนกเป็น 4 ลักษณะได้แก่ ครอบครัวเอื้อต่อการทำงาน การทำงานเอื้อต่อครอบครัว ครอบครัวขัดขวางการทำงาน และการทำงานขัดขวางครอบครัว เป็นโครงสร้างที่มีลักษณะแยกจากกัน โดยที่การมีโครงสร้างหนึ่งไม่ได้หมายความว่าไม่มีอีกโครงสร้างหนึ่งเป็นไปได้ที่บุคคลสามารถมีประสบการณ์ในลักษณะที่ทั้งขัดแย้งและเอื้อประโยชน์ระหว่างบทบาทครอบครัวและการทำงานในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลอาจมีประสบการณ์ในลักษณะที่เป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาทครอบครัวและการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีระดับการเอื้อประโยชน์ระหว่างบทบาทครอบครัวและการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างการปั้นแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การปั้นแต่งทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง กล่าวคือ งานด้านการบริการลูกค้าของธนาคารซึ่งถือว่า

เป็นงานในภาคบริการจำเป็นต้องมีการใช้การปั้นแต่งทางอารมณ์ในการดำเนินงาน ซึ่งการปั้นแต่งทางอารมณ์นี้มักมีการนำมาใช้ในงานประเภทการให้บริการ โดยจากที่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับที่การปั้นแต่งทางอารมณ์ซึ่งมีการให้ความหมายว่า เป็นการบริหารจัดการกับความรู้สึก เพื่อก่อให้เกิดการแสดงออกของ สีหน้า ท่าทาง และการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนเมื่ออยู่ต่อหน้าสาธารณชนและเป็นไปตามที่คาดหวังขององค์กร (Hochschild, 1983) แต่หากพนักงานบริการต้องมีการปั้นแต่งทางอารมณ์ที่ขัดแย้งกับความรู้สึกภายในจิตใจตนเองอยู่เสมอๆ อาจเป็นส่งผลกระทบให้เกิดความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zapf & others (2001) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปั้นแต่งทางอารมณ์และแหล่งความเครียดในงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทชาวอเมริกันและฝรั่งเศส จากการศึกษาพบว่า การปั้นแต่งทางอารมณ์กับตัวการความเครียดจากองค์กรส่งผลต่อความรู้สึกเหนื่อยล้า ความเครียดในงาน และความไม่พอใจใต้อาชีพและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน

การปั้นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า การปั้นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fen Hua Yang & Chen Chien Chang (2008) ที่กล่าวว่า การแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก (surface acting) คือ ลักษณะสีหน้าท่าทางที่พนักงานแสดงออกมา สามารถสังเกตได้ทันทีและเป็นไปตามการปั้นแต่งทางอารมณ์ที่องค์กรต้องการให้พนักงานแสดงออกขณะทำงาน

การปั้นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า การแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะงานบริการลูกค้าของธนาคารถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องมีการใช้การปั้นแต่งทางอารมณ์ อาจหมายรวมถึงการมีความหลากหลายทางอารมณ์ (Morris & Feldman, 1996)

ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด กล่าวคือ แม้ว่าพนักงานจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นในด้านใดก็ตาม พนักงานสามารถจัดการกับความขัดแย้งของแต่ละบทบาทของตนเองได้และไม่ส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดผลดีที่สุุดตามมา

จากผลการวิจัยรายด้านแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด กล่าวคือ พนักงานสามารถจัดการกับหน้าที่ในแต่ละบทบาทของตนเองอย่างเหมาะสม ทั้งบทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัว สามารถสร้างความสมดุลระหว่างบริบทการทำงานและครอบครัวได้ โดยการวางแผนจัดการได้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบทบาท ดังนั้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวไม่ว่า

จะอยู่ในระดับสูงหรือต่ำก็ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานเท่าใดนัก เนื่องจากมีความสัมพันธ์ต่อกันอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำที่สุดเช่นกัน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันเพียงร้อยละ 0.03 หรืออาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งจากการครอบครัวไปสู่การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากครอบครัวส่งผลกระทบมายังการทำงานนั้น ไม่ได้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจึงไม่ได้เป็นผลกระทบที่มาจากความขัดแย้งในครอบครัวของพนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Stoeva & others (2002) ที่ว่าความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานไม่ได้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานหากแต่ทำให้เกิดความเครียดในครอบครัว

การปั้นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอย่างน้อยหนึ่งด้านที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน คือ การปั้นแต่งทางอารมณ์ ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอก และด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 1 ด้าน คือ ความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัว

การปั้นแต่งทางอารมณ์ เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ กล่าวได้ว่าเมื่อมีการปั้นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกสูงขึ้น ความเครียดในการทำงานก็จะสูงตามไปด้วย เนื่องมาจากเมื่อบุคคลมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่มองเห็นได้จากภายนอกเกิดขึ้นจากการที่ต้องปั้นสีหน้า ทำท่วงท่าในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่องค์กรกำหนด นั่นหมายความว่าได้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกจริงกับอารมณ์ที่ต้องแสดงออกในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งหากเกิดขึ้นบ่อยครั้งจนไม่สามารถจัดการต่อความรู้สึกภายในจิตใจตัวเองได้ จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน

ส่วนการปั้นแต่งทางอารมณ์ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานก็เนื่องมาจากการแสดงออกของอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของพนักงาน แต่ไม่สามารถจะแสดงออกมาให้บุคคลอื่นรับรู้ได้ เนื่องจากไม่ตรงตามความต้องการขององค์กร เช่น พนักงานรู้สึกรำคาญและเบื่อ ไม่อยากต้อนรับลูกค้าที่จู้จี้ อยากจะเดินหนีไป แต่ไม่สามารถทำได้เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการลูกค้าแม้ว่าภายในใจยังมีความรู้สึกรำคาญและเบื่อ หรือที่เรียกว่า Active Deep Acting พนักงานจึงเกิดความขัดแย้งภายในจิตใจของตนเอง จึงนำไปสู่สภาวะการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน อันเนื่องมาจากการไม่สามารถจัดการการปั้นแต่งทางอารมณ์ของตนเองได้

แต่หากพนักงานมีการปรับความรู้สึกของตนเองโดยอัตโนมัติในการทำงานในสถานการณ์ดังกล่าวและทำให้พนักงานไม่รู้สึกรำคาญหรือเบื่อที่จะให้บริการแก่ลูกค้า หรือที่เรียกว่า Passive Deep Acting ซึ่งพนักงานอาจไม่เกิดข้อข้องใจในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้การปั้นแต่งอารมณ์เนื่องจากว่าพนักงานมีการปรับตัวทั้งด้านความคิดและความรู้สึกให้เป็นไปตามตามที่ต้องการคาดหวังโดยอัตโนมัติแล้วหรืออาจเรียกว่าเป็นความเคยชินหรือ

นิสัย ซึ่งอาจไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัย Madsen & Hammond (2005) อธิบายถึงทฤษฎีของ Spillover ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในบทบาทหนึ่งส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในอีกบทบาทหนึ่ง ทำให้มีการส่งผ่านทัศนคติหรืออารมณ์ จากบทบาทหนึ่งไปยังอีกบทบาทหนึ่ง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นความเครียดในการทำงานจะเกิดมากขึ้นมากหรือน้อย ส่วนหนึ่งก็อยู่กับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของแต่ละบทบาทได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาระดับของความเครียดในการทำงาน แม้ว่าความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แต่ความเครียดรายข้อ ข้อที่กล่าวว่า “ท่านมีอาการปวดเมื่อยตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน” พบว่า เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นและอยู่ในระดับสูง อาการดังกล่าวนี้อาจเรียกได้ว่า “ออฟฟิศซินโดรม” ซึ่งเป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นกับคนที่ทำงานในออฟฟิศ เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องนั่งหน้าคอมพิวเตอร์หรือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยท่าทางซ้ำ ๆ ต่อเนื่องเป็นเวลานาน จึงก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจนส่งผลกระทบต่อร่างกาย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสองแนวทาง กล่าวคือ แนวทางที่หนึ่ง องค์กรควรมีการจัดการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปีและอาจเพิ่มการตรวจสุขภาพจิตของพนักงาน เพื่อจะนำผลการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตมารวมกันประเมินผลความเครียดในการทำงาน แนวทางที่สอง องค์กรอาจจะมีการจัดกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดในระหว่างวันทำงาน เช่น มีกิจกรรมกายบริหารร่างกายด้วยระยะเวลาสั้น ๆ ประมาณ 10-15 นาทีต่อวัน เพื่อจะผ่อนคลายความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

1.2 จากผลการศึกษาระดับของการปั่นแต่งทางอารมณ์ ซึ่งการปั่นแต่งทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการลูกค้าของธนาคารยังไม่สอดคล้องทางอารมณ์อยู่บ้าง อาจมีการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือคำพูดที่ไม่สุภาพต่อลูกค้าบ้างเป็นครั้งคราว ผู้วิจัยขอเสนอแนะสามแนวทางดังนี้ แนวทางที่หนึ่ง องค์กรควรมีการกำหนดและปรับปรุงลักษณะงานให้ชัดเจน เช่น มีการเขียนรายละเอียดในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นต้น และให้ฝ่ายสรรหาขององค์กรมีการสรรหาพนักงานบริการลูกค้าของธนาคารให้ได้พนักงานที่ตรงตามคุณสมบัติสอดคล้องกับลักษณะงานที่ทำ พนักงานก็จะสามารถปรับใช้การปั่นแต่งทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับความเป็นจริงและเป็นไปในทางเดียวกันกับที่องค์กรกำหนด แนวทางที่สอง องค์กรอาจจะมีการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับพัฒนาการบริหารจัดการทางอารมณ์ เช่น การอบรมธรรมะ การนั่งสมาธิ และวิธีการฝึกคิดบวก เป็นต้น แนวทางที่สาม องค์กรควรจัดให้มีฝ่ายที่ให้คำปรึกษาหรือรับฟังปัญหาในเรื่องของการปั่นแต่งทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อไม่ให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องแบกรับปัญหาเกี่ยวกับการปั่นแต่งทางอารมณ์เพียงผู้เดียว

1.3 จากผลการศึกษาระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านความขัดแย้งจากครอบครัวไปสู่การทำงานอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นได้ว่าบทบาทของครอบครัวมีอิทธิพลต่ออีกบทบาทหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า องค์กรควรหาทางช่วยเหลือ ป้องกัน

และแก้ไขปัญหให้กับพนักงานเหล่านี้ อาจจะเป็นการมีนักจิตวิทยาประจำองค์กร เพื่อช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ที่มีหลายบทบาท รวมถึงการวางแผนหาแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากการทำหน้าที่หลายบทบาท

1.4 จากผลการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการปั่นแต่งทางอารมณ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานพบว่า การปั่นแต่งทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ทางองค์กรควรจัดให้มีหัวข้อของการฝึกอบรมประจำปีเกี่ยวกับแนวทางการปั่นแต่งทางอารมณ์ของพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูกค้า การแสดงอารมณ์เท่าที่สามารถทำได้เพื่อให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับที่องค์กรกำหนด และการควบคุมอารมณ์ หรืออาจมีการสมมุติสถานการณ์ต่าง ๆ แนะนำการแสดงออก และยกตัวอย่างของคำพูดที่จะเป็นการผ่อนคลายสถานการณ์ที่ตึงเครียดระหว่างพนักงานกับลูกค้า เป็นต้น ซึ่งแนวทางที่เสนอแนะข้างต้นจะช่วยปรับปรุงและเสริมสร้างให้พนักงานมีการปั่นแต่งทางอารมณ์ที่ดีขึ้น และหากทางองค์กรมีการเสนอแนะแนวทางการปั่นแต่งทางอารมณ์ในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นได้ให้แก่พนักงาน รวมไปถึงการฝึกฝนให้พนักงานมีประสบการณ์และแนวทางในการแก้ปัญหาด้านการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จะทำให้ปัญหาของการปั่นแต่งทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานสามารถลดระดับลงได้ เนื่องจากการปั่นแต่งทางอารมณ์หากมีในระดับสูง ส่งผลให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อองค์กร ในขณะเดียวกันก็ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานสูง แต่หากพนักงานมีการปั่นแต่งทางอารมณ์ในระดับต่ำ พนักงานจะไม่เกิดความเครียดในการทำงาน แต่จะส่งผลเสียต่อองค์กรในด้านคุณภาพของการให้บริการต่อลูกค้า

1.5 จากผลการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าองค์กรควรมีนักจิตวิทยาหรือฝ่ายเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาประจำองค์กร เพื่อให้พนักงานเข้าใจ เตรียมพร้อมรับมือ และเป็นกำลังสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานได้ในอนาคต

1.6 จากการศึกษาวิยาการณ์ความเครียดในการทำงานด้วยการปั่นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ผลวิยาพบว่า การปั่นแต่งทางอารมณ์ทั้งสองด้านและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทาง ดังนี้ 1) องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรมพนักงานบริการลูกค้าของธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถฝึกทักษะหรือกระบวนการในการบริหารจัดการอารมณ์จนสามารถยกระดับการปั่นแต่งทางอารมณ์ของพนักงานให้สอดคล้องกันทั้งภายนอกและภายใน 2) องค์กรส่งเสริมและผลักดันพนักงานให้มีความสามารถจัดการความขัดแย้ง ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์นำไปพัฒนาตนเองให้สามารถที่จะแก้ไขความขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ แม้ว่าจะอยู่ในบทบาทใดก็ตาม 3) องค์กรควรมีนักจิตวิทยาหรือผู้ให้คำปรึกษาประจำองค์กรที่เพียงพอจนสามารถเป็นแหล่งช่วยเหลือและสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตที่ดี พัฒนาความสามารถในการจัดการความเครียดและปัญหาอื่น ๆ ทั้งที่เกิดจากการทำงานหรือเกิดจาก

ครอบครัวยังมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่นไม่ว่าจะในบทบาทของการทำงานหรือในบทบาทของครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการปั้นแต่งทางอารมณ์ให้หลากหลายแง่มุมและแนวคิดในเชิงลึก เช่น การศึกษาเชิงลึกในด้านการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริงในส่วนของหัวข้อย่อยเกี่ยวกับ Passive Deep Acting เพื่อที่จะนำการปั้นแต่งทางอารมณ์มาพัฒนาต่อยอดในการสร้างคุณภาพให้งานภาคบริการในแง่ของการให้ความสำคัญของบุคคลากร ซึ่งอาจนำไปเป็นแนวทางในการศึกษารายละเอียดในเชิงลึกต่อไปสำหรับผู้สนใจ

2.2 ควรศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับงานภาคบริการประเภทอื่น เช่น พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พนักงานโรงแรม เป็นต้น เนื่องจากรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจมีการปั้นแต่งอารมณ์ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

References

- กิจโกศล เกษมทรัพย์ และคณะ. (2559). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์ในในประเทศไทย. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 39-60.
- ธนาคารกรุงไทย. (2555). *วิจัยความเสี่ยงธุรกิจ*. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.ktb.co.th/ktb/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_397res0155_business_service.pdf
- ปราการ รอดปรีชา และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2558). บุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ จิตวิญญาณ การให้บริการ และแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 47-64.
- รัตติยากร ลิ้มฉัตรชัย และศุภลักษณ์ ศิริบุรณานนท์. (2559). *บทวิเคราะห์เศรษฐกิจ*. สืบค้น 20 กรกฎาคม 2559, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib/_/Article27_04_59.pdf
- อุมาพร ปานรัตน์. (2552). *การพัฒนายุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาและสาขาร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วนิษา เรช. (2552). *คู่มือดูแลสมองให้ฉลาดและมีความสุข*. ปทุมธานี: อัจฉริยะสร้างได้.
- ประภาพรรณ ศรีไทย. (2549). *อารมณ์ขณะทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทขายตรงแบบหลายชั้นแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Evans, J. D. (1996). *Straightforward statistics for the behavioral sciences*. Pacific Grove CA: Brooks Cole Publishing.
- Frain, M. & T.M. Valiga. (1979). The Multiple Dimensions of Stress. *Topic in Clinical Nursing*, 1, 45-49.
- Greenhaus, J.H. & Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10, 76-88.
- Hanson & Others. (2006). Development and Validation of a Multidimensional Scale of Perceived Work-Family Positive Spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 249-265.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Madsen, S. R. & Hammond, S. (2005). Where have all the leaders gone? An interview with Margaret J. Wheatley about life-affirming leadership. *Journal of Management Inquiry*, 14(1), 71-77
- Morris & Feldman. (1996). The dimensions antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management review*, 21, 986-1010
- Robbins & others. (2013). *Organization behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
- Stoeva & others. (2002). Negative Affectivity, Role Stress, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 1-16.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. Tokyo: Harpa International Edition.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Zapf. & others. (1999). Emotion Work As a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- Zapf. & others. (2001). Emotion Work and Job Stressors and Their Effects on Burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.

Translated Thai References

- Kasemsap, K & Others. Organization Justice, Job satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior of Operational Employees of Passenger Car Manufacturing Plant in Thailand. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 12(2), 39-60. (in Thai)
- Krungthai, Bank. (2012). *Business Risk Research*. Retrieved July 20, 2016, from http://www.ktb.co.th/ktb/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_397res0155_business_service.pdf (in Thai)
- Limantachai, R & Siriburananon, S. (2016). *Economic Analysis*. Retrieved July 20, 2016, from https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article27_04_59.pdf. (In Thai)
- Panrat, U. (2009). *A Development of A Strategy for Enhancement of Employee's Potential That Affect Customers Satisfaction : A Case Study of Bank of Ayudhya Public Company Limited Akatosarot Phitsanulok Road Sub Branch* (Master's thesis). Phitsanulok: Pibulsongkram Rajabhat University. (in Thai)
- Ret, W. (2009). *How to smart and happiness*. 1st ed. Pathumthani: Brainworks Co.,ltd. (In Thai)
- Rodpreecha, P. and Sarisat, S. (2015). Personality emotional Intelligence Service Mild and Motivation Related to Performance Success of Medium Size Hotel's Employees in Bangkok Metropolis. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 11(3), 47-64. (in Thai)
- Srithai, P. (2006). *Emotion Work: A Case Study of The Customer Service Employees of A Multi-Level Direct Selling Company* (Master's thesis). Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นางสาวอนิทยาสร มานะการ

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
e-mail: anianisara@gmail.com

ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
e-mail: soontaree.s@arts.kmutnb.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
e-mail: manop.chunin17@gmail.com