

คณะจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการ

นางสาวสิริภรณ์ ระวังงาน



โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

RELATIONSHIP AMONG SELF-MONITORING AND STRESS OF SERVICE OFFICERS

Miss Siriporn Rawangngan

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for the Degree of Bachelor of Science

Faculty of Psychology Chulalongkorn University

Academic Year 2008

4837464638 สิทธิภรณ์ ระวังงาน : ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดใน
พนักงานบริการ. (Relationship among Self-Monitoring and Stress of Service Officers). อาจารย์ที่
ปรึกษาโครงการ : อ.จรุงกุล บุรพวงศ์, 76 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตน
กับความเครียดในพนักงานบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการจำนวน 200 คน ซึ่งทำงานอยู่ในกลุ่มการบริการ
ต่าง ๆ 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มการบริการโรงแรม กลุ่มการบริการการเงิน กลุ่มการบริการสุขภาพ และกลุ่มการบริการการ
ขาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นข้อมูลส่วนบุคคล และส่วนที่ 2
ประกอบด้วย แบบวัดการกำกับการแสดงออกของตนและแบบวัดความเครียด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิ
เคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สถิติ Fisher's z-test และสถิติ t-test ผลการวิจัยพบว่า

1. การกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05
 - 1.1 การกำกับการแสดงออกของตน ไม่มีสหสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเครียดใน
พนักงานบริการโรงแรม
 - 1.2 การกำกับการแสดงออกของตน ไม่มีสหสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเครียดใน
พนักงานบริการการเงิน
 - 1.3 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการสุขภาพมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
 - 1.4 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการการขายมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนและความเครียด
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพบเฉพาะในการเปรียบเทียบความแตกต่างของสหสัมพันธ์ระหว่าง
พนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการสุขภาพ และระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการการขายเท่านั้น
3. พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับ
การแสดงออกของตนสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 3.1 ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความเครียด ระหว่างพนักงานบริการโรงแรมที่มีการ
กำกับการแสดงออกของตนต่ำ และพนักงานบริการโรงแรมที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง
 - 3.2 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความเครียด ระหว่างพนักงานบริการการเงินที่มีการ
กำกับการแสดงออกของตนต่ำ และพนักงานบริการการเงินที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง
 - 3.3 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความเครียด ระหว่างพนักงานบริการสุขภาพที่มีการ
กำกับการแสดงออกของตนต่ำ และพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง
 - 3.4 พนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการ
การขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา จิตวิทยา
ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4837464638 SIRIPORN RAWANGNGAN : RELATIONSHIP AMONG SELF-MONITORING AND STRESS OF SERVICE OFFICERS. ADVISOR: JARONGKUL BURAPAWONG, 76 pp.

The purpose of this research was to examine and compare the relationship between self-monitoring and stress of service officers. Participants were service officers who work in 4 groups of services: hotel service, bank service, hospital service and sales service. The questionnaires were divided into two parts: the first part included questions about participant's personal information. The second part included two questionnaires: self-monitoring scale and the DASS stress scale. Data were analyzed using Pearson's product moment correlation, Fisher's z-test and t-test. The results are as follow:

- 1. There is a significant negative relationship between self-monitoring and stress of service officers ($p < .05$).
 - 1.1 There is no significant relationship between self-monitoring and stress of hotel service officers.
 - 1.2 There is no significant relationship between self-monitoring and stress of bank service officers.
 - 1.3 There is a significant negative relationship between self-monitoring and stress of hospital service officers ($p < .05$).
 - 1.4 There is a significant negative relationship between self-monitoring and stress of sales service officers ($p < .05$).
- 2. The correlation between self-monitoring and stress of bank service officers differs significantly from those of hospital service officers and sales service officers ($p < .05$).
- 3. Low self-monitoring service officers have significantly higher stress than high self-monitoring service officers ($p < .05$).
 - 3.1 There is no significant difference in stress between low self-monitoring hotel service officers and high self-monitoring hotel service officers.
 - 3.2 There is no significant difference in stress between low self-monitoring bank service officers and high self-monitoring bank service officers.
 - 3.3 There is no significant difference in stress between low self-monitoring hospital service officers and high self-monitoring hospital service officers.
 - 3.4 Low self-monitoring sales service officers have significantly higher stress than high self-monitoring sales service officers ($p < .05$).

Program: Bachelor of Science
Field of Study : Psychology
Academic Year : 2008

Student's signature.....
Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยความกรุณาของ อาจารย์ จรุงกุล บุรพวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ที่ให้คำปรึกษา แนวคิด คำแนะนำ วิธีการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งเสร็จสิ้นในทุกๆขั้นตอน รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในชิ้นงาน แนะนำ ส่งเสริม ด้วยความเอาใจใส่ งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยต้องขอกราบ
ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต และรองศาสตราจารย์ ดร. ธีระพร อุวรรณโณ ที่กรุณาอนุญาตให้ใช้แบบวัดของท่านในการศึกษาวิจัย รวมทั้งคณาจารย์ คณะ จิตวิทยาทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดความเมตตากรุณา และความห่วงใย ตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสาโรจน์ อิงคสัมพันธ์ ผู้จัดการธนาคารทหารไทย สาขามานูญครองเซ็นเตอร์ คุณชัยรัตน์ มานะเริง ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมปทุมวันปริ๊นเซส และพนักงานบริการทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ นาย ศาสตรา ชุตรานุรักษ์ และนายวิสุทธิ สุขพันธ์ นิสิตคณะจิตวิทยา ชั้นปีที่ 4 รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการติดต่อขอข้อมูล ให้คำแนะนำ คอยช่วยเหลือผู้วิจัยทั้งในด้านการอธิบายขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และมีส่วนช่วยเหลือด้านอื่นๆ ทำให้กระบวนการการทำงานของงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จเสร็จสิ้นได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ ครอบครัวระวีงงานเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะ นาวาอากาศตรี สมควร ระวีงงาน และ นาง สมบัติ ระวีงงาน รวมถึงพี่สาวของผู้วิจัย ที่คอยให้ความร่วมมือ สนับสนุนทั้งด้านกำลังกาย และกำลังใจ ส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ ให้ความสำคัญ ห่วงใย ในตัวผู้วิจัยอย่างดีเสมอมา

สิริภรณ์ ระวีงงาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อโครงการภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อโครงการภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
คำถามการวิจัย.....	34
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	34
สมมติฐานการวิจัย.....	34
ขอบเขตการวิจัย.....	35
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	35
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	35
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	36
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
กลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	57
รายการอ้างอิง.....	61
ภาคผนวก ก.....	65
ภาคผนวก ข.....	67
ภาคผนวก ค.....	73
ประวัติผู้เขียน.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงรายละเอียดลักษณะของการบริการ 4 รูปแบบ.....	1
2	แสดงอัตราความสอดคล้องภายในของการทำกับการแสดงออกของตนของ คู่แฝดแท้และแฝดเทียม.....	18
3	แสดงองค์ประกอบของข้อกระทงที่แปลจาก Snyder และข้อกระทงที่สร้าง เพิ่มเติมขึ้นจำนวน 42 ข้อ ตามหลักทฤษฎีและภาวะสันนิษฐานของมาตรวัด การทำกับการแสดงออกของตนของ Snyder (1987).....	39
4	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนข้อกระทงทางบวกและทางลบของมาตรวัด การทำกับการแสดงออกของตน.....	39
5	แสดงองค์ประกอบของข้อกระทงที่แปลจาก Snyder และข้อกระทงที่สร้างเพิ่มเติม ขึ้นตามหลักทฤษฎีและภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดการทำกับการแสดงออกของตน.....	40
6	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดความเครียด.....	42
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มการบริการ	46
8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	46
9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน	47
10	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างการทำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการ.....	48
11	แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง การทำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด จำแนกตามกลุ่มการบริการ.....	49
12	แสดงค่าความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการบริการ โดยการ วิเคราะห์ค่า z (Fisher's z-test).....	50
13	แสดงค่าความแตกต่าง (t-test) ของค่าเฉลี่ยของความเครียดระหว่างพนักงานบริการ ที่มีคะแนนการทำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง (27%) และกลุ่มต่ำ (27%).....	51
14	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Corrected Item–Total Correlation: CITC) และค่า ความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดความเครียด ฉบับพัฒนามาตรวัด.....	73
15	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Corrected Item – Total Correlation - CITC) และ แสดงค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัดการทำกับการแสดงออกของตน	74
16	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Corrected Item – Total Correlation - CITC) และค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัดความเครียด.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์การให้บริการ.....	4
2	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ.....	6 *

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันนั้นมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องมีการพัฒนารูปแบบต่างๆขึ้นมาอย่างมากมาย จากการจัดทำสำมะโนธุรกิจทางการค้าและการบริการ พ.ศ. 2545 ทว่าราชอาณาจักร เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานทางด้านธุรกิจของประเทศ ทำให้เราทราบถึงสัดส่วนของภาคธุรกิจบริการของประเทศไทยที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งในจังหวัดต่างๆ ที่เป็นศูนย์กลางของแต่ละภูมิภาคของประเทศ ส่งผลให้จำนวนพนักงานที่ทำงานด้านการบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กระจายตัวอยู่ในธุรกิจบริการรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่ทั่วประเทศ

รูปแบบการบริการก็มีความแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของตลาด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่มีอยู่อย่างหลากหลายของผู้คนในสังคม อาทิเช่น การบริการที่พัก การบริการการเงิน การบริการอาหาร การบริการสุขภาพ การบริการข้อมูล การบริการความสวยงาม เป็นต้น ซึ่งแม้ว่าการบริการแต่ละรูปแบบจะมีลักษณะของการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม การบริการทุกรูปแบบก็ล้วนแล้วแต่มีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งสิ้น

ธุรกิจการบริการของไทยในปัจจุบันนอกจากจะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วแล้ว ยังมีอัตราการแข่งขันกันอยู่ในระดับสูง การบริการต้องอยู่ในระดับมาตรฐานสมบูรณ์แบบไร้ที่ติ เพราะลูกค้าย่อมจะเลือกใช้บริการขององค์กรที่มีการบริการที่น่าพึงพอใจสูงสุดเสมอ ส่งผลให้ธุรกิจการบริการในปัจจุบันต้องมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้มีความสมบูรณ์และสามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา พนักงานบริการที่ทำงานบริการถูกคาดหวังทั้งจากลูกค้าและจากองค์กรที่จ้างงานให้สามารถดำเนินการบริการต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้ดีที่สุด อีกทั้งการทำงานภายในองค์กรการบริการเดียวกัน พนักงานที่ทำงานบริการยังต้องมีการแก่งแย่งแข่งขันในอาชีพ การชิงไหวชิงพริบ การพยายามปรับตัวเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการและเพื่อให้องค์กรเกิดความประทับใจในการทำงานของตน Snyder (1987) ได้กล่าวไว้ว่า “บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง เหมาะที่จะดำเนินชีวิตในโลกของการแข่งขัน” ผู้ที่มีลักษณะของการกำกับการแสดงออกของตน จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสังเกตตนเองและการควบคุมการแสดงออกของตนเองให้เหมาะสมกับ

สถานการณ์และความต้องการของผู้อื่นได้ นิตยา รัตนพิชิต (2540) ได้ทำการศึกษากำกับการ แสดงออกของตนในพนักงานบริการ ได้แก่ พนักงานบริการต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงาน ประชาสัมพันธ์ในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากบุคคลที่ทำงานด้านนี้ จะต้องเป็นผู้ที่สามารถเข้ากับ ผู้อื่นได้ง่าย สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้าที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยอาศัยสถานการณ์ทาง สังคมเป็นตัวชี้แนะในการแสดงพฤติกรรม เพื่อให้สามารถแสดงออกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งพบว่าพนักงานบริการต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานประชาสัมพันธ์เป็นกลุ่มที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนสูง จึงทำให้เราทราบว่าลักษณะการกำกับการแสดงออกของตน เป็น ลักษณะที่สำคัญลักษณะหนึ่งที่พบได้มากในพนักงานบริการ

แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่ค่อนข้างบีบคั้น ผู้คน ในสังคมต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อดำรงชีวิตตัวรอด ทำให้เราพบว่า ไม่ใช่พนักงานบริการทุกคนที่มี คุณลักษณะที่เหมาะสมกับการทำงานด้านการบริการเท่าเทียมกันหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนของแต่ละคนย่อมมีมากน้อยแตกต่างกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริการแต่ละคนมีไม่เท่ากัน พนักงานบริการที่มี ระดับการกำกับการแสดงออกของตนสูงย่อมที่จะสามารถควบคุมการแสดงออกของตนให้เป็นที่ ประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดี อำนวยความสะดวกและแสดง ความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ และอยากที่จะกลับมาใช้บริการกับพนักงานบริการผู้นั้นอีก แตกต่างกับพนักงานบริการที่มีการ กำกับการแสดงออกของตนต่ำ ย่อมจะปรับตัวต่อการให้บริการแก่ลูกค้าได้ยาก มีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ ราบรื่นกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการ เกิดการตำหนิติติง และไม่อยาก กลับมาใช้บริการอีก ทำให้เมื่อมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริการทั้งสอง กลุ่ม จึงพบว่า พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของสูง มักจะมีคะแนนการประเมินที่สูง กว่าพนักงานบริการที่มีคะแนนการกำกับแสดงออกของต่ำ ส่งผลให้พบว่า พนักงานบริการที่มี การกำกับแสดงออกของตนต่ำมักจะถูกเรียกมาดักเตือน ถูกลดเงินเดือน เข้าฝึกอบรมใหม่ หรือ ถูกเลิกจ้างสูงกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับแสดงออกของตนสูง ซึ่งทำให้ลักษณะการ กำกับแสดงออกของตนนี้อาจเป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่งของการเกิดความเครียดใน พนักงานบริการได้

ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม บีบคั้น ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิตกกังวล และเกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ (กรมสุขภาพจิต, 2546) ปัจจัยที่ ส่งผลให้เกิดความเครียดนั้น มีทั้งปัจจัยภายในและภายนอกตัวบุคคล เช่น ปัจจัยด้านลักษณะ ส่วนบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านประสบการณ์ในอดีต ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัย จากการทำงาน เป็นต้น ซึ่งแต่ละปัจจัยย่อมที่จะส่งผลต่อการเกิดความเครียดของบุคคลแตกต่าง

กัน แต่ปัจจัยที่เรามักจะพบว่าเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยจากการทำงาน เนื่องจากในช่วงชีวิตแต่ละของบุคคล ช่วงเวลาที่เราใช้ไปกับการทำงานนั้นมีมากกว่าช่วงเวลาอื่น เราใช้เวลาในการเติบโต การเรียนหนังสือ และการเกษียณอายุไม่มากเท่ากับเวลาในการทำงานที่ยาวนานถึงประมาณ 45 ปี และเมื่อพิจารณาเวลาในแต่ละวัน เราจะพบว่า เราใช้เวลาส่วนใหญ่หลังจากตื่นนอนไปกับการทำงาน เตรียมงาน เดินทางไปทำงาน มากกว่าเวลาที่เราจะใช้ในการทำกิจกรรมอื่นๆ การออกกำลังกาย หรือการนอนในแต่ละวัน

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นมีได้หลากหลายรูปแบบด้วยกัน อาทิเช่น ความขัดแย้งในบทบาทและหน้าที่ ภาระงานที่มากเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ความรู้สึกไม่ชอบงานที่ทำ การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานด้านการบริการ พนักงานบริการต้องมีการปฏิสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าอยู่เกือบตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าได้ ด้วยเหตุนี้ ทำให้พนักงานบริการจึงเป็นกลุ่มคนที่อาจจะเกิดความเครียดได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานบริการที่อาจมีลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของตัวบุคคลที่ยากที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ กลุ่มคนเหล่านี้จึงมักพบว่า มีระดับความเครียดที่สูง ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานที่ไม่สมบูรณ์ ขาดงานบ่อย รู้สึกเบื่อหน่าย และลาออกจากงานได้

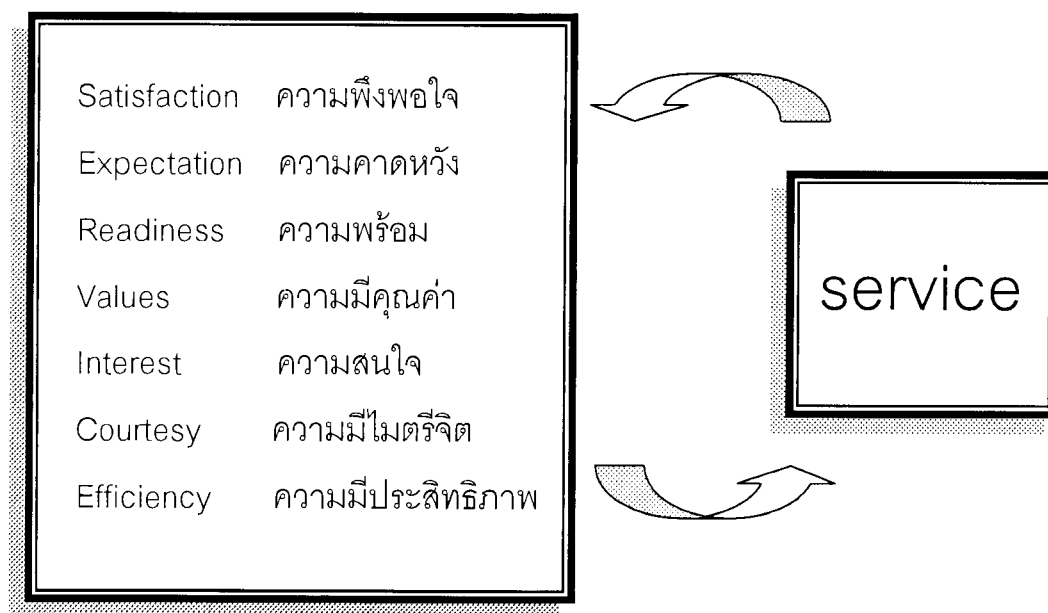
ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการกำกับกับการแสดงออกของตน ซึ่งเป็นลักษณะที่พบได้มากในพนักงานบริการ ว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดหรือไม่ รูปแบบความสัมพันธ์เป็นไปในรูปแบบใด เพื่อที่ได้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลที่สนใจงานด้านการบริการ และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเครียดของพนักงานบริการ เพื่อให้พนักงานบริการมีความสุขในการทำงานที่มากขึ้น มีสุขภาพจิตที่ดี และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาของเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)

การประกอบธุรกิจบริการที่มุ่งขายบริการเป็นสินค้าหลักนั้น มีการเติบโตเป็นอย่างมากในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ทั้งในด้าน ธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว และธุรกิจสุขภาพต่างๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงมองหาความต้องการของผู้รับบริการและหาหนทางต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้นๆ จิตวิทยาบริการจึงเป็นการ

ผสมผสานแนวคิดทางจิตวิทยา พฤติกรรมผู้บริโภค และการตลาดเข้าด้วยกันในลักษณะของทั้งศาสตร์และศิลป์ ในอันที่จะเสริมสร้างยุทธการบริการและการพัฒนาทักษะการบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างแท้จริง การศึกษาจิตวิทยาบริการ เป็นการศึกษาหลักการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีพื้นฐานเพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของการให้บริการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์การให้บริการ

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกเป็น 2 มุมมอง คือ

ความพึงพอใจในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของการทำงานบริการเป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตน อันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่นๆ

ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเต็มใจที่จะให้บริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เห็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น นิยามจิตวิทยาบริการ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจสูงสุด (เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2548)

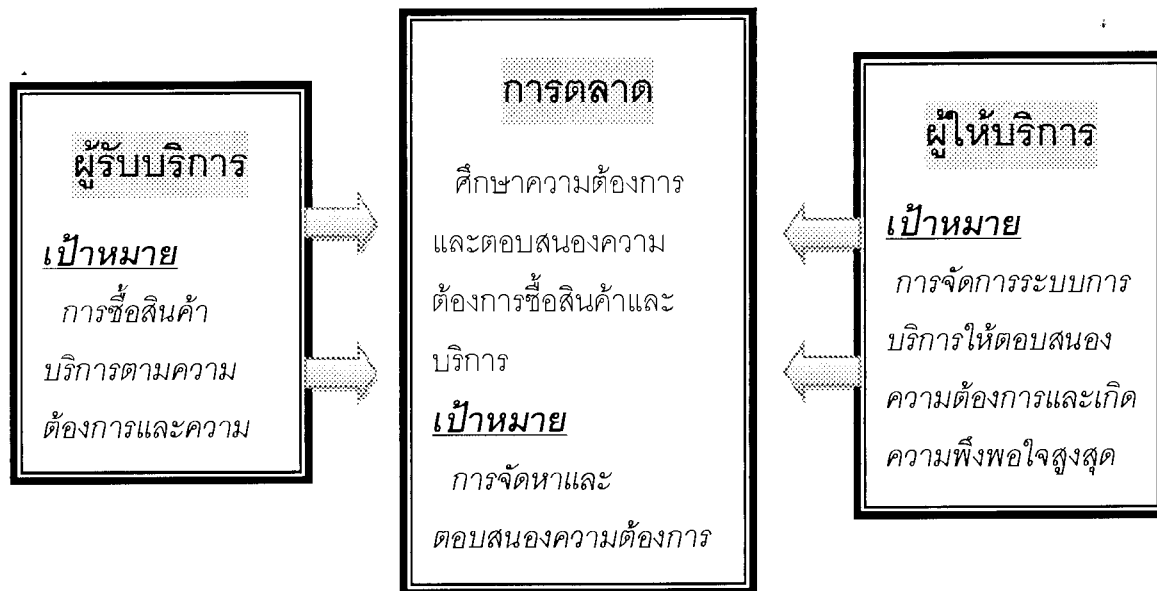
ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้นิยามของการบริการไว้หลากหลายด้วยกัน อาทิเช่น

ชัตยาพร เสมอใจ (2547) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การกระทำใดๆเพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

Lehtinen ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ

Lovelock (2002) ได้ให้นิยามของการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 วิธีในการให้นิยามเนื้อหา คือ การบริการ เป็นปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้

การบริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

Silvestro & Johnson (1990 อ้างถึงใน ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ได้ให้นิยามของธุรกิจการบริการ (Service Business) ไว้ว่า หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และผลประโยชน์ของธุรกิจ

องค์ประกอบของระบบบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่ง เรียกว่าผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Good) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีตัวสินค้าแต่อย่างใด และในอีกด้านหนึ่งในการขายสินค้าปกติก็มักมีการบริการควบคู่การขาย แต่ไม่ได้จัดเป็นผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งมักเป็นการบริการหลังการขาย (Product Support Service) แต่ไม่ถือว่าเป็นการบริการประเภทใด ต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่

1. **ผู้รับบริการ** เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าวให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆจะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.1 ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ

- 1) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้วและเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์ที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้นว่ามีคุณภาพเพียงใด
- 2) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

1.2 ประเภทของผู้รับบริการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) จำแนกตามพฤติกรรมของผู้รับบริการ
 1. ผู้รับบริการชั้นประหยัด (Economizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่เน้นคุณค่าการบริการ ชอบการบริการที่มีคุณภาพ ราคาถูก ชอบที่จะเรียกร้องสิ่งต่างๆ และเปลี่ยนใจง่าย
 2. ผู้รับบริการชั้นจริยธรรม (Ethical Customer) เป็นผู้รับบริการที่ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคคลอื่นๆ เน้นสิ่งที่เป็นการทำประโยชน์เพื่อสังคม ชอบให้การเป็นไปตามปกติ และเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ
 3. ผู้รับบริการแบบปัจเจกบุคคล (Personalizing Customer) เป็นผู้รับบริการที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการการยกย่องให้เกียรติ ให้บริการที่พิเศษเฉพาะตน
 4. ผู้รับบริการตามสะดวก (Convenient Customer) เป็นผู้รับบริการที่เข้าใจอะไรๆ ยินดีจ่ายเงินเพื่อซื้อความสะดวกสบาย ต้องการคุณภาพในการบริการระดับหนึ่ง แต่ชอบในความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก
- 2) จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพการบริการ

1. ผู้รับบริการที่ไวต่อราคา (Price Sensitive Customer) จะพิจารณาราคาเป็นสำคัญ คุณภาพไม่เป็นไร นิยมความประหยัด
2. ผู้รับบริการที่ไวต่อทั้งราคาและคุณภาพ (Price Quality Customer) จะตัดสินใจด้วยราคาและคุณภาพอย่างมีเหตุผล เปรียบเทียบความคุ้มค่าของการบริการกับค่าบริการ
3. ผู้รับบริการที่ไวต่อคุณภาพ (Quality Sensitive Customer) จะสนใจคุณภาพเป็นหลัก ราคาเท่าไรก็ได้ ชอบบริการที่ถูกต้อง
4. ผู้รับบริการที่ให้ความเชื่อถือต่อราคา (Price Surrogate Customer) เป็นผู้ที่อาศัยปัจจัยภายนอกมาเสริมการตัดสินใจ โดยมักเชื่อว่าค่าบริการที่สูงจะมีคุณภาพบริการที่ดีเสมอ

2. **ผู้ปฏิบัติงานบริการ** เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่ง และมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 2.1 ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์
- 2.2 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์ แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม
- 2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์
- 2.4 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบัญชี

3. **องค์การธุรกิจบริการ** มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ นโยบายบริการ การบริการ การบริการ วัฒนธรรมการบริการ รูปแบบการบริการ และคุณภาพของการบริการ

4. **ผลิตภัณฑ์บริการ** การนำเสนอ วิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพ

สนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึง องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมในการบริการ ซึ่งมีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคาร สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่ง สถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ รวมถึงการสร้างบรรยากาศของการบริการ จะเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์การ ด้วย สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้

ประเภทของธุรกิจบริการ

การแบ่งประเภทธุรกิจบริการ สามารถแบ่งโดยใช้เกณฑ์หลากหลายรูปแบบด้วยกัน อาทิ เช่น แบ่งตามความมีตัวตนของสินค้าและความเป็นเจ้าของกิจการ แบ่งตามลำดับความเสี่ยงและความพยายามในการซื้อ เป็นต้น แต่ในการศึกษาคำนี้ จะใช้เกณฑ์การแบ่งธุรกิจบริการตาม ลักษณะและผลประโยชน์การให้บริการ ดังนี้

1. **การสื่อสาร** เป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เช่น ระบบการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ สถานีวิทยุ สถานีโทรทัศน์ ไปรษณีย์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
2. **การพักอาศัย** เป็นธุรกิจที่ให้บริการที่อยู่อาศัยเพื่อการพักผ่อน ทั้งที่เป็นแบบระยะยาวและระยะชั่วคราว ซึ่งแบ่งตามลักษณะของประเภทที่พัก เช่น โรงแรม บ้านเช่า รีสอร์ท คอนโดมิเนียม เป็นต้น
3. **การจัดการที่อยู่อาศัย** เช่น รับสร้างและออกแบบบ้าน การจัดการสาธารณูปโภค การซ่อมแซมบ้าน การตกแต่งบ้าน การออกแบบจัดตกแต่งสวน เป็นต้น
4. **การพักผ่อน** เป็นธุรกิจที่ให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เช่น โรงภาพยนตร์ ลานโบว์ลิ่ง โรงละคร พิพิธภัณฑ์ ร้านอาหาร บาร์ ผับ เป็นต้น
5. **บริการส่วนตัว** เป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการดูแลส่วนบุคคล เช่น สถานเสริมความงาม ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านตัดเสื้อ เป็นต้น
6. **การรักษาพยาบาล** เป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการดูแลรักษาสุขภาพของบุคคล เช่น โรงพยาบาล คลินิก โฟลิดคลินิก ศูนย์บริการทางการแพทย์ สถาบันลดน้ำหนัก เป็นต้น

7. **ที่ปรึกษา** เช่น ทนาย ที่ปรึกษาทางธุรกิจ ตัวแทนโฆษณา การสำรวจและวิจัย สำนักงานจัดงาน แนะแนวการศึกษา ที่ปรึกษาการจัดงานแต่งงาน เป็นต้น
8. **การเงิน** ได้แก่ ธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทบัตรเครดิตและสินเชื่อ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เป็นต้น
9. **การประกันภัย** เป็นธุรกิจที่ให้การรับประกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากภัยในรูปแบบต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น การประกันภัยส่วนบุคคล และการประกันภัยอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม
10. **การขนส่งและคมนาคม** เช่น การขนส่งสินค้า รถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ สายการบิน สถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น
11. **การศึกษา** เช่น โรงเรียนเทคนิคและอาชีวะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนภาษา โรงเรียนสอนขับรถ เป็นต้น
12. **การท่องเที่ยว** เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว การจองโรงแรม การจองตั๋วเครื่องบิน การจองรถเช่า การจองทัวร์ เป็นต้น
13. **บริการอื่นๆ** เป็นธุรกิจบริการที่นอกเหนือไปจากธุรกิจที่กล่าวไปข้างต้น เช่น มูลนิธิต่างๆ สมาคมสงเคราะห์ องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เป็นต้น

รูปแบบของการให้บริการ

การบริการมีหลากหลายรูปแบบ บ้างเน้นที่กระบวนการในการให้บริการ บ้างเน้นที่การสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ดังนั้น อาจแบ่งรูปแบบการบริการออกได้เป็น 4 แบบ ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดลักษณะของการบริการ 4 รูปแบบ

รูปแบบการบริการ	ลักษณะการบริการ	
	กระบวนการ	การสร้างความสัมพันธ์
น้ำแข็ง (Freezer)	ไม่คล่องตัว ไม่คงเส้นคงวา ไม่เป็นระบบระเบียบ ไม่สะดวกสบาย	ไม่ใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เย็นชา ไม่สนใจผู้อื่น ไม่มีน้ำใจ
โรงงาน (Factory)	มีความคล่องตัวพอควร มีประสิทธิภาพ มีความเป็นระบบระเบียบสูง	ไม่ใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่มีน้ำใจ ไม่สนใจผู้อื่น
สวนสัตว์ (Friendly zoo)	ไม่คล่องตัว ไม่คงเส้นคงวา ไม่เป็นระบบระเบียบ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย	มีความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือ ให้ความสนอกสนใจ และมีการติดต่อพูดคุยกัน
หน้าที่ (Function)	มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ มีความเป็นระบบระเบียบ	มีความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือกัน ให้ความสนอกสนใจและมีการติดต่อพูดคุยกัน

- การบริการแบบน้ำแข็ง (Freezer) เป็นการบริการโดยที่ผู้ให้บริการไม่ได้มุ่งเน้นทั้งเน การบริการและด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จนอาจเรียกได้ว่าไม่ให้ความสนใจผู้รับบริการ มักเป็นในการบริการสาธารณะ
- การบริการแบบโรงงาน (Factory) เป็นการบริการโดยที่ผู้ให้บริการมุ่งเน้นทั้งด้านกระบวนการบริการและมุ่งเน้นด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพียงเล็กน้อย นั่นคือ มุ่งที่จะได้ผลของงานแต่ไม่สนใจผู้รับบริการ มีการให้บริการเชิงระบบที่ดี แต่ขาดความยืดหยุ่น
- การบริการแบบสวนสัตว์ (Friendly zoo) เป็นการบริการโดยที่ผู้ให้บริการมุ่งเน้นด้าน การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก โดยเน้นด้านกระบวนการบริการเพียง เล็กน้อย ให้ความเป็นอิสระในการทำงานสูง และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ จนอาจทำ ให้เกิดความสับสนและบทบาทคลุมเคลือได้
- การบริการแบบหน้าที่ที่ดี (Good function) เป็นการบริการโดยที่ผู้ให้บริการมุ่งเน้น ทั้งด้านกระบวนการบริการและด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จนเสมือนการ ให้บริการเชิงหน้าที่ที่มุ่งเน้นการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะของการบริการ (Characteristics of the service)

การให้บริการขององค์กรธุรกิจบริการต่าง ๆ นั้น มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการจัดให้มีเพื่อให้ เกิดการบริการที่สามารถส่งถึงผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการ รับบริการ ผู้ประกอบการควรที่จะตระหนักถึงคุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. การอบรมคนและการทำงานอุปกรณ์ต่างๆ (Orientation) เป็นการให้การ อบรมผู้ให้บริการถึงงานที่จะต้องกระทำ รวมไปถึงการฝึกให้สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
2. การนำเสนอเทคโนโลยี (Technology) องค์กรธุรกิจบริการจะต้องการ บริการโดยพิจารณาความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่ใช้ร่วมกัน อาจเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือ การนำเสนอการบริการแบบพื้นบ้านหรือแบบศิลปะ
3. การติดต่อกับผู้รับบริการ (Interaction) เป็นการพิจารณารูปแบบการ ให้บริการโดยใช้มุมมองการติดต่อกับผู้รับบริการว่าจะต้องมีการติดต่อกันในด้านใดมีพบปะพูดคุย กัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการแสดงออกต่อกันในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อพิจารณา บุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งต่างๆ
4. ระยะเวลาในการบริการ (Time) เป็นการพิจารณาความถี่บ่อยของการ ให้บริการและช่วงเวลาในการให้บริการว่ามีความยาวนานเพียงใด เพื่อการจัดระบบการให้บริการ
5. สถานที่ให้บริการ (Location) ตำแหน่งที่จะให้บริการนั้นเป็นอย่างไร เป็น สถานที่เฉพาะที่ต้องจัดให้มี หรือการจัดส่งถึงบ้านผู้รับบริการหรือไม่
6. ความซับซ้อนของการบริการ (Complexity) เป็นการพิจารณาระบบการ ให้บริการว่ามีขั้นตอนซับซ้อนเพียงใด โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของทั้งระบบบริการ และส่วนที่ ปรากฏให้ผู้รับบริการพบเห็น ทำอย่างไรให้ระบบดูเรียบง่ายไม่ซับซ้อน
7. การจัดการระบบการบริการ (Accommodation) เป็นการจัดระบบให้ดี
8. จำนวนผู้รับบริการ (Number served per transaction) ในการให้บริการ 1 ครั้งนั้นมีจำนวนผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด คนเดียว สองคน กลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ เพื่อการ จัดระบบและสถานที่ที่เหมาะสม
9. จำนวนผู้ให้บริการ (Training) ในการให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ให้ บริการที่ผ่านการอบรม หรือมีความชำนาญในการบริการจำนวนเท่าใด
10. การควบคุม (Supervision) ในการให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีการ ควบคุมดูแลมากน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการต้องการอิสระในการทำงานตามระบบหรือไม่

พนักงานบริการ

พนักงานบริการมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ เนื่องจากผลกำไรส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการ และตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกับลูกค้าที่ระบุว่า “ ถ้าพนักงานพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะบริการลูกค้าได้ดี ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจด้วย ซึ่งเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจ ลูกค้าจะซื้อบริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทมีกำไรสูงในระยะยาวในที่สุด ” (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2547)

สาเหตุที่ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการ มีผลต่อการเกิดความพึงพอใจในลูกค้าที่มาใช้บริการนั้น เนื่องจากการบริการนั้น จะต้องมีพนักงานบริการเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดและให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ซึ่งย่อมเป็นการยากที่จะทำให้การให้บริการในแต่ละครั้งมีความสม่ำเสมอตลอดเวลา ดังนั้น เมื่อใดที่พนักงานบริการไม่มีความพร้อมหรือไม่มีความสุขในการให้บริการ การให้บริการก็ย่อมอาจไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร โดยพนักงานบริการมีส่วนในการกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ข้อ ดังนี้

1. **Reliability** หมายถึง การที่พนักงานนำส่งบริการให้ได้ตามที่บอกไว้ ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในการควบคุมของพนักงานบริการเองทั้งสิ้น หรือถ้าการบริการผิดพลาด พนักงานบริการก็ต้องแก้ไข เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้
2. **Assurance** เป็นประเด็นสำคัญที่พนักงานบริการจะต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเชื่อถือในการบริการ มีความมั่นใจ ไว้วางใจ ซึ่งภาพพจน์การแสดงผลของพนักงานบริการมีความสำคัญกว่าภาพพจน์ของบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริการใหม่ที่ลูกค้าไม่รู้จักมาก่อน หรือบริการใหม่จากบริษัท การสื่อสารของพนักงานบริการให้ลูกค้ามีความมั่นใจ ไว้วางใจ มีส่วนสำคัญมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า
3. **Tangible** การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงานบริการ มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดี ควบคู่ไปกับปัจจัยทางกายภาพอื่นๆ เช่น แบบฟอร์ม การตกแต่งสถานที่ โปรโมชัน เป็นต้น
4. **Empathy** เป็นข้อหนึ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ รับฟังปัญหา ที่บริษัทหรือเครื่องมืออื่นๆของบริษัททำไม่ได้ ต้องเป็นพนักงานบริการเท่านั้น
5. **Responsiveness** ลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการผ่านความตั้งใจของพนักงานบริการ ความตื่นตัวพร้อมที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

คุณภาพทั้ง 5 ด้านนี้ จะส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการของบริษัท และมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบริการต่อไปในอนาคต ซึ่งจะเห็นว่า พนักงานบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะคุณภาพของการบริการทั้งหมด อยู่ภายใต้การควบคุมของพนักงานบริการทั้งสิ้น

บทบาทของพนักงานบริการ

บทบาทของพนักงานบริการเกิดจากการรับรู้ความคาดหวังของบุคคล 2 กลุ่ม คือ ลูกค้า และบริษัท ทำให้พนักงานบริการต้องมีการแสดงออกตามบทบาท 2 มิติไปพร้อมๆกัน คือ บทบาทของพนักงานบริการในสายตาของลูกค้า และบทบาทของพนักงานบริการในฐานะตัวแทนของบริษัท

บทบาทของพนักงานบริการในสายตาของลูกค้า เป็นบทบาทของพนักงานบริการในฐานะที่เป็นจุดติดต่อในการให้บริการลูกค้า ซึ่งโดยมากจะเป็นหน้าที่หลัก ถ้าไม่มีพนักงานบริการ การให้บริการแก่ลูกค้าก็จะไม่สามารถกระทำได้ โดยเฉพาะในการบริการประเภทที่เป็น High Contact เช่น ช่างผม ที่ปรึกษากฎหมาย ที่ปรึกษาธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้จะเป็นผู้ให้บริการเกือบทั้งหมดของกระบวนการ พฤติกรรมทุกอย่างที่พนักงานเหล่านี้แสดงออก ล้วนมีผลต่อการประเมินของลูกค้าในแง่ลบหรือแง่บวกทั้งสิ้น นอกจากนี้พนักงานบริการยังเปรียบเสมือนสินค้าหรือป้ายโฆษณาเคลื่อนที่ของบริษัทตลอดเวลา ดังนั้น พนักงานบริการจึงมักมีบทบาทในสายตาของลูกค้า 3 อย่าง คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญบริการเฉพาะด้าน เป็นนักการตลาด และเป็นส่วนหนึ่งของตัวสินค้าบริการ

บทบาทในฐานะเป็นตัวแทนของบริษัท ทำให้พนักงานบริการต้องทำหน้าที่ในทุกส่วนที่บริษัทมีขอบข่ายของการบริการให้ลูกค้าไปด้วย พนักงานบริการต้องรับหน้าที่แทนบริษัททั้งหมด ซึ่งเป็นงานที่ยาก มีความขัดแย้งภายในมาก ทำให้พนักงานมีความเครียด อารมณ์ขุ่นมัวได้ เพราะพนักงานบริการก็เป็นเพียงพนักงานคนหนึ่งของบริษัท จึงไม่สามารถจะเข้าใจรายละเอียดของ บริษัททั้งหมดได้ ซึ่งถ้าผู้บริหารเข้าใจในเรื่องของบทบาทเหล่านี้ ก็ควรจะเน้นให้การสนับสนุนการทำงาน of พนักงานบริการ เพื่อให้พนักงานบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลจากบริษัท ทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการด้วย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำกับการแสดงออกของตน

มโนทัศน์ของการกำกับการแสดงออกของตน

คนเรามีความแตกต่างในการกำกับการแสดงออกของตน ทั้งการสังเกต การจัดการ และการควบคุม การปรากฏกายต่อหน้าที่สาธารณะชนและในการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ซึ่งผลของ

การมีerkการก้ากับการแสดงออกของคนที่แตกต่างกันนี้ มีอิทธิพลต่อการมองโลก การปฏิสัมพันธ์ และกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลด้วย

Mark Snyder (1987) ได้ให้ความหมายของการก้ากับการแสดงออกของตน (Self-Monitoring) ไว้ว่า หมายถึง “ การสังเกตตนเอง และการควบคุมตนเอง โดยอาศัยสถานการณ์เป็นตัวชี้แนะ เพื่อการแสดงออกในสังคมอย่างเหมาะสม” คนที่มีการก้ากับการแสดงออกของตนสูง (High Self-Monitoring: HSM) จะควบคุมการแสดงออกของตนเพื่อให้เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลอื่น เป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อการสร้างรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆได้ง่ายอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีการก้ากับการแสดงออกของตนต่ำ (Low Self-Monitoring: LSM) เป็นผู้ที่ขาดความสามารถหรือแรงจูงใจที่จะทำเช่นนั้น ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคติ ลักษณะอารมณ์ ความต้องการจากภายในของตนเอง โดยไม่สนใจต่อปฏิกิริยาของผู้อื่น

อาจกล่าวโดยสรุปว่า Self-Monitoring หรือการก้ากับการแสดงออกของตน หมายถึง ความสามารถในการสังเกต วางแผน ควบคุมตนเอง โดยอาศัยสภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นตัวชี้แนะ เพื่อการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสังคม

ทฤษฎีการก้ากับการแสดงออกของตน

ในการศึกษาเกี่ยวกับ “ตน” (Self) ของ Snyder ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามลำพัง จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในสังคม ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการก้ากับการแสดงออกทางคำพูดและการกระทำที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ (นันทารัตน์ ดันตยารวาพันธุ์, 2537) ทฤษฎีการก้ากับการแสดงออกของตนมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ซึ่งกล่าวถึงการแสดงตน (Self-Presentation) บทบาทและการกระทำต่างๆที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม นอกจากนี้ ทฤษฎีการก้ากับการแสดงออกของตนยังสัมพันธ์กับทฤษฎีการทำตนให้เป็นที่ชื่นชอบ (Ingratiation Theory) และทฤษฎีการก่อความประทับใจ (Impression Management Theory) ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความสามารถและแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความประทับใจกับบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยแตกต่างกันไป

Snyder (1987) ได้สรุปแนวคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องตัวตน ซึ่งมีผลต่อการก้ากับการแสดงออกของตนไว้ 5 ประเด็น คือ

1. ตัวตนในฐานะความจริงกับนิยาย (Fact Vs. Fiction)
2. ตัวตนในฐานะผู้รู้กับสิ่งที่รู้ (Knower Vs. Known)

3. ตัวตนในฐานะโครงสร้างกับกระบวนการ (Structure Vs. Process)
4. ตัวตนในฐานะเดียวกับหลากหลาย (Single Vs. Multiple)
5. ตัวตนในฐานะคงเส้นคงวากับไม่คงเส้นคงวา (Consistency Vs.

Inconsistency)

การกำกับการแสดงออกของตนเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นจริงส่วนบุคคล (Private Realities) และปรากฏตัวในที่สาธารณะ (Public Appearances) ซึ่ง Snyder (1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ “ตน” (Self) ไว้ว่า บุคคลที่มี LSM เปรียบเสมือนตนในหลักการ (Principled Theory of Self) ซึ่งมีความคิดเป็นของตนเอง ยึดมั่นในหลักการ ค่านิยม เจตคติของตน และแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของตน ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มี HSM เปรียบเสมือนตนในทางปฏิบัติ (Pragmatic Theory of Self) บุคคลประเภทนี้จะสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมเมื่อต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

ภาวะสันนิษฐานของการกำกับการแสดงออกของตน

การกำกับการแสดงออกของตน มีภาวะสันนิษฐานทางจิตวิทยาสังคมใน 2 ด้าน คือ ด้านการสังเกตตนเอง (Self-Observation) และด้านการควบคุมตนเอง (Self-control) ซึ่งถูกชี้แนะโดยสิ่งชี้แนะด้านความจำเป็นที่ต้องการในสังคม (Snyder, 1987) ดังนั้น ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนแตกต่างกัน จึงมีลักษณะที่แตกต่างกัน คือ

ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง (HSM) มีลักษณะที่ไวต่อสิ่งชี้แนะด้านบรรทัดฐานของสังคม ต่อเหตุการณ์ต่างๆ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการแสดงออกของตนเอง มีการควบคุมภาพพจน์ตนเองตามเหตุการณ์อยู่เสมอ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ใหม่ๆ คนกลุ่มนี้จะสนใจสังเกตดูว่าคนอื่นมีความเห็นกับเหตุการณ์นั้น แล้วแสดงออกตามความต้องการของคนกลุ่มใหญ่ในสังคม (Snyder, 1987) มีทักษะในการเข้าสังคมสูงกว่าคนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความยืดหยุ่นไปจากเหตุการณ์ต่างๆ มากกว่า สามารถจดจำเรื่องราวหรือข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในสังคมได้มากกว่า เพื่อประกอบการตัดสินใจในการแสดงออกของตนเอง ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง จะมีทักษะในการแสดงออกทางอารมณ์และมักควบคุมโดยเหตุการณ์ ดังนั้น จึงสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์มากกว่าที่จะแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตน และคนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มักรายงานสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมไปทีปัจจุบันภายนอกหรือเหตุการณ์มากกว่า

ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (LSM) มีลักษณะที่สนใจสิ่งชี้แนะทางสิ่งแวดล้อมน้อย แสดงออกอย่างเป็นตัวของตัวเองมากที่สุดเมื่อพบกับเหตุการณ์ใหม่ (Snyder, 1987) ไม่ได้ให้ความสำคัญกับบรรยากาศรอบกายในการแสดงออกนัก ไม่ให้ความสำคัญว่าคนอื่นจะประทับใจในการแสดงออกของตนอย่างไร มีความคงเส้นคงวาและยึดถือสิ่งต่างๆตามหลักการเดิมของตนมากกว่าผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีแนวโน้มที่จะแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกของตนโดยไม่ใส่ใจต่อเหตุการณ์หรือสิ่งชี้แนะทางสังคมใดๆ มีการแสดงออกที่สอดคล้องกับเจตคติของตนมากกว่า มีการระบุสาเหตุการแสดงพฤติกรรมของตนไปที่ปัจจัยภายในมากกว่า

พัฒนาการของการกำกับการแสดงออกของตน

เคยมีคำถามว่า สิ่งใดเป็นต้นกำเนิดของการกำกับการแสดงออกของตน สิ่งใดทำให้บุคคลพัฒนา และกลายเป็นบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือเป็นบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกต่ำ Snyder (1987) ได้กล่าวว่า บทบาททางพันธุกรรม (Biological-genetic) และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม-การถ่ายทอดทางสังคม (Environmental-socialization) นั้นมีอิทธิพลต่อการเกิด และการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของตน

ในสวนบทบาททางพันธุกรรม ได้มีการศึกษาบทบาททางพันธุกรรมที่มีอิทธิพลต่อการกำกับการแสดงออกของตน โดย Dworkin (1977 อ้างถึงใน Snyder, 1987) ได้ทำการศึกษากับคู่แฝด ซึ่งเป็นคู่แฝดแท้ (Identical Twins) 54 คู่และคู่แฝดเทียม (Fraternal Twins) 34 คู่ พบว่า ความแปรปรวนภายในคู่ (Within-pair variability) ของคะแนนในมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนระหว่างคู่แฝดแท้จะต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของคู่แฝดเทียม จากผลการศึกษานี้ Dworkin จึงได้เสนอแนะว่า ลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนมีต้นกำเนิดมาจากพันธุกรรม Gangestad กล่าวว่า คู่แฝดแท้ต้องมีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนประเภทเดียวกัน อัตราความสอดคล้องสำหรับลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนจะต้องเท่ากับ 1.00 ส่วนอัตราความสอดคล้องในคู่แฝดเทียมจะน้อยกว่า 1.00 เนื่องจากการศึกษาของ Dworkin ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อย ดังนั้น Gangestad จึงได้ทำการศึกษาเพื่อที่จะสนับสนุนสมมติฐานทางพันธุกรรม โดยมีคู่แฝดแท้จำนวน 149 คู่ และคู่แฝดเทียม 76 คู่ ผลการศึกษาอัตราความสอดคล้อง แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงอัตราความสอดคล้องในการกำกับการแสดงออกของตนของคู่แฝดแท้ และคู่แฝดเทียม

ลักษณะของคู่แฝด	อัตราความสอดคล้องใน การกำกับการแสดงออกของตน
แฝดแท้ทั้งหมด	.95
แฝดแท้ที่กำหนดโดยกลุ่มเลือด	.99
แฝดเทียม	.74
คู่ที่สุ่มมาได้	.55

พันธุกรรมนั้นเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของตน ยีนส์จะมีอิทธิพลต่อลักษณะทางจิตวิทยา หรือทางพันธุกรรม โดยผ่านทางสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รูปแบบขององค์ประกอบทางพันธุกรรมนั้นจะกำหนดให้บุคคลเป็นผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือเป็นผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ แม้ว่าบุคคลจะกำเนิดมาโดยมีแนวโน้มทางพันธุกรรมที่จะเป็นบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือมีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำก็ตาม การที่บุคคลจะมีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือมีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำนั้น จะต้องผ่านทางประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมด้วย

ความแตกต่างในอารมณ์ของเด็กทารก (2-3 เดือน) จะเป็นตัวกำหนดการกำกับการแสดงออกของตนในตอนต้น หากเด็กคนใดปรับตัวได้ง่ายมากต่อการเปลี่ยนสภาพแวดล้อม และมีการตอบสนองกับสังคมได้มากก็อาจจะเป็นเครื่องแสดงถึงการมีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และหากเด็กคนใดมีปฏิกริยาต่อเหตุการณ์ทางสังคมน้อยก็อาจจะเป็นเครื่องแสดงถึงการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ

องค์ประกอบทางพันธุกรรมเป็นเพียงแนวโน้มในการที่จะพัฒนาพฤติกรรมให้มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ความแตกต่างที่เริ่มมีในวัยเด็กจะพัฒนาให้มีมากขึ้นตามกาลเวลา และคนจะโน้มเอียงไปสู่การกำกับการแสดงออกของตนในรูปแบบใดนั้น ขึ้นกับองค์ประกอบทางสภาพแวดล้อมด้วย ที่จะมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ และการพัฒนาทางสังคม ดังนั้น บทบาททางพันธุกรรม และอิทธิพลทางสภาพแวดล้อมจึงมีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของตน

การพัฒนาของบุคคลที่จะมีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ เริ่มจากการเกิดความแตกต่างเพียงเล็กน้อยที่สังเกตได้ในวัยเด็ก และต่อมาความแตกต่างก็มีมากขึ้นจนเห็นได้ในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งสาเหตุของความแตกต่างเหล่านี้คือ สิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบภายในที่แฝงอยู่ในต้นกำเนิดของการกำกับ การแสดงออกของตนอาจจะมีอิทธิพลต่อการเลือกสถานการณ์ โดยบุคคลจะเอนเอียงเข้าสู่สภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนที่ตรงกับแนวโน้มในตอนแรกของเขา เช่น บุคคลที่มีแนวโน้มในตอนแรกที่จะเป็นบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ อาจเอนเอียงเข้าสู่สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการกระทำตามเจตคติ ลักษณะการ และอารมณ์ของเขา ส่วนบุคคลที่มีแนวโน้มในตอนแรกที่จะเป็นบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง อาจเอนเอียงเข้าสู่สถานการณ์ที่สนับสนุนการ แสดงบทบาทบนพื้นฐานของการชี้แนะของสถานการณ์ที่ชัดเจน

ความแตกต่างในการกำกับการแสดงออกของตนจะได้รับการเสริมแรงให้มีความแตกต่างมากขึ้น โดยผู้ใหญ่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับเด็ก ซึ่งความแตกต่างนี้สามารถแสดงให้เห็นได้จากการเลือกเพื่อนของเด็ก เช่น เด็กที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงก็จะเลือกเพื่อนที่มีทักษะที่จะมาร่วมกิจกรรมได้ ส่วนเด็กที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำก็จะเลือกเพื่อนที่ชอบกันดี และมีความคล้ายคลึงกับเขา

วัยเด็กตอนกลาง (6-9 ปี 10-13 ปี) เป็นช่วงที่สำคัญในการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของตน เด็กที่มีความสามารถในการแสดงบทบาท และการจัดการความประทับใจ เด็กสามารถเริ่มต้นที่จะควบคุมภาพลักษณ์ที่เขาแสดงต่อผู้อื่น เริ่มที่จะตระหนักรู้ว่าการกระทำของผู้อื่นอาจจะมีผลต่อตัวเขา การพัฒนาทางสังคม และวัฒนธรรมในวัยเด็กตอนกลางนี้จะเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของตน เด็กวัยนี้จะมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนมากขึ้นและเริ่มที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใหญ่มากขึ้นด้วย ซึ่งทั้งเพื่อน และผู้ใหญ่ต่างก็เป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายทอดทางสังคม ดังนั้น วัยนี้จึงเป็นช่วงเวลาที่สำคัญในการเกิดความแตกต่างในการกำกับการแสดงออกของตน

ส่วนเด็กวัยรุ่นนั้นเป็นช่วงเวลาที่มีการพัฒนาทางสังคม และบุคลิกภาพที่รวดเร็วมาก ในช่วงเวลานี้จะเกิดความขัดแย้งที่สำคัญระหว่างความคาดหวังของพ่อแม่ กับของเพื่อน ซึ่งการแก้ปัญหาของวัยรุ่นที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงก็จะกระทำโดยการทำตนให้เป็นที่น่าพอใจและเป็นที่ยอมรับสำหรับแต่ละกลุ่ม นั่นก็แสดงว่า เมื่ออยู่กับพ่อแม่ก็จะกระทำตนตามความคาดหวังของพ่อแม่ แต่เมื่ออยู่กับเพื่อน ก็จะกระทำตนตามความคาดหวังของเพื่อนด้วยเช่นกัน ส่วนการแก้ปัญหาวัยรุ่นที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำก็จะกระทำโดยการกล่าวถึงค่านิยมอย่างชัดเจน และกำหนดรูปแบบพฤติกรรมที่คิด และกระทำตรงกับทั้งพ่อแม่และเพื่อน ในเด็กวัยนี้พ่อแม่อาจมีความสามารถมากกว่าเพื่อในการสร้างค่านิยมให้กับเด็ก วัยรุ่นที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำนั้น พ่อแม่อาจจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้มากกว่าเพื่อน แต่ในวัยรุ่นที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง แรงกดดันทางสังคม และบรรทัดฐานทางสังคมอาจจะทำให้เพื่อนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้มากกว่าพ่อแม่ได้ (อรอนงค์ พิณธวัช, 2538)

ปัจจัยที่มีผลต่อการกำกับการแสดงออกของตน

การกำกับการแสดงออกของตนจัดเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการกำกับการแสดงออกของตน คือ พันธุกรรม (Biological Genetic) และการถ่ายทอดทางสังคม สิ่งแวดล้อม (Environment Socialization)

พันธุกรรม เป็นตัวกำหนดลักษณะทางกายภาพซึ่งปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน โดยการถ่ายทอดทางยีนส์ (Genes) นอกจากนี้ พันธุกรรมยังมีผลต่อลักษณะนิสัยและสติปัญญาอีกด้วย นักจิตวิทยาเชื่อว่าพันธุกรรมมีผลต่อบุคลิกภาพ โดยเฉพาะด้านความสามารถพื้นฐาน เซาว์น ปัญญา ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า การมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบต่อสิ่งเร้า ตลอดจนทักษะการเคลื่อนไหว Snyder (1987) ได้กล่าวว่าพันธุกรรมเป็นต้นกำเนิดของการกำกับการแสดงออกของตน โดยยีนส์เป็นตัวกำหนด แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการพัฒนาความสามารถควบคู่กันไปด้วย

การถ่ายทอดทางสังคมและสิ่งแวดล้อม กระบวนการทางสังคมเป็นกระบวนการที่บุคคลจะได้เรียนรู้วิถีทางวัฒนธรรม ค่านิยม ประเพณีต่างๆ ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคคลเกิดอัตมโนทัศน์และพยายามปรับตัวเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สิ่งแวดล้อมต่างๆที่อยู่รอบตัวบุคคล ล้วนเป็นสิ่งที่สามารถส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลได้ สิ่งแวดล้อมประเภทเดียวกันอาจมีอิทธิพลต่อบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมประเภทเดียวกันในลักษณะที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพ การวางตัวในสังคม การแสดงพฤติกรรม บทบาทต่างๆ และเจตคติของบุคคลล้วนมีผลมาจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับมาตั้งแต่วัยเด็ก ยิ่งกว่านั้น สิ่งแวดล้อมอาจช่วยส่งเสริมหรือทำลายความสามารถและคุณลักษณะที่จะพัฒนาเป็นบุคลิกภาพที่ถาวรของแต่ละบุคคลได้ (นิตยารัตนพิชิต, 2533)

Snyder & Manson (1975 อ้างถึงใน นันทารัตน์ ต้นตยาราพันธ์, 2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของตัวชี้แนะ (Cue) โดยจัดกลุ่มให้นักเรียนอภิปราย โดยแบ่งนักเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม HSM และ LSM ซึ่งรับรู้ว่าการอภิปรายนี้จะได้รับการบันทึกเทปและนำเสนอต่อที่ประชุม และกลุ่ม HSM และ LSM ซึ่งรับรู้ว่าการอภิปรายนี้จะได้รับการเก็บไว้เป็นความลับ ผลปรากฏว่า กลุ่มที่มี LSM จะแสดงบทบาท และเจตคติตามความรู้สึกนึกคิดของตน โดยไม่ได้ให้ความสำคัญว่าการอภิปรายดังกล่าวจะได้รับการบันทึกเทปหรือไม่ ในขณะที่กลุ่ม HSM ที่รับรู้ว่าการอภิปรายมีการบันทึกเทป จะแสดงความคิดเห็นให้สอดคล้องกับคนกลุ่มน้อย เพราะไม่อยากจะเชื่อว่าเป็นผู้ตาม ส่วนกลุ่ม HSM ที่รับรู้ว่าการอภิปรายนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ จะพยายามแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับกลุ่มเพื่อให้ได้รับการยอมรับ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ

สภาพแวดล้อมทางสังคมที่กลุ่ม HSM ใช้เป็นตัวกำหนดในการกำกับการแสดงออกของตนในรูปแบบที่แตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า บุคคลเกิดมาพร้อมกับแนวโน้มทางพันธุกรรมที่จะเป็นบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือมีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ จากนั้น การถ่ายทอดทางสังคมจะทำให้เกิดความแตกต่างในการกำกับการแสดงออกของตนมากขึ้นตามกาลเวลา จึงสรุปได้ว่า อิทธิพลทางพันธุกรรม และการถ่ายทอดทางสังคมมีอิทธิพลร่วมกัน และดำเนินงานไปด้วยกันในการเกิด และการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของตน

การประเมินการกำกับการแสดงออกของตน

Snyder ได้เสนอมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนเป็นครั้งแรกในปี 1974 โดยสร้างข้อกระทงจำนวน 41 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบบังคับให้เลือกถูกหรือผิด ข้อกระทงทั้งหมดแบ่งเป็น 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1. การตระหนักถึงการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์ในสังคม
2. ความใส่ใจในข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบในสังคม เพื่อเป็นสิ่งที่ชี้แนะในการตอบสนองอย่างเหมาะสม
3. ความสามารถในการควบคุมและปรับการแสดงออกของตน
4. การใช้ความสามารถในบางเหตุการณ์
5. ขอบเขตในการแสดงออก การตอบสนองในเหตุการณ์ที่คงเส้นคงวาหรือ

หลากหลาย

Snyder ได้นำมาตรวัดซึ่งประกอบด้วยข้อกระทงทั้ง 41 ข้อ ไปใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด จำนวน 192 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อกระทง เพื่อเลือกข้อกระทงที่มีความสอดคล้องภายในสูงสุด จึงเหลือข้อกระทงเพียง 25 ข้อ จากนั้นจึงหาคุณภาพของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนทั้ง 25 ข้อ พบว่า มีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร K-R20 เท่ากับ $+0.66$ ในช่วงเวลา 1 เดือน หาความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ มีค่าเท่ากับ $.83$ ความตรงของมาตรจากการวิเคราะห์ความตรงตามสภาพ ซึ่งได้จากการหาความสัมพันธ์กับการประเมินลักษณะการกำกับการแสดงออกของตน โดยกลุ่มเพื่อน ได้ค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ $.45$

ต่อมา Snyder ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดนี้ใหม่ เนื่องจากข้อกระทงของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนแบ่งบุคคลออกเป็น 2 กลุ่มได้ไม่ดีเท่าที่ควร โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบไม่หมุนแกน และคัดเลือกข้อกระทงที่มีน้ำหนักองค์ประกอบอย่างน้อย +.15 หรือมากกว่า (Gangestad & Snyder, 1985) ทำให้ได้มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนที่มีคุณภาพจำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **การควบคุมการแสดงออกของตน (Expressive Self-Control)** ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะแสดงออก ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมแสดงออก เพื่อซ่อนเร้นแรงจูงใจที่มีอยู่
2. **การแสดงออกทางสังคม (Social Stage Presence)** ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกไม่ประหม่า เมื่อแสดงตนในที่สาธารณะ การทำตนให้เป็นจุดสนใจของกลุ่ม รวมทั้งการเป็นผู้ที่สามารถเล่าเรื่องราวต่างๆ ให้ผู้อื่นฟังได้อย่างสนุกสนาน
3. **การแสดงออกตามความคาดหวังของผู้อื่น (Other-Direct Self-Presence)** ซึ่งเกี่ยวกับความพยายามที่จะแสดงออกในสถานการณ์ทางสังคม โดยแสดงพฤติกรรมที่เป็นสิ่งที่ผู้อื่นชื่นชอบ หรือแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้อื่นคาดหวัง

สำหรับมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนในประเทศไทย ถูกสร้างและพัฒนาขึ้นโดยรองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ และนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาสังคม รุ่นที่ 3 คณะจิตวิทยา ในปี พ.ศ. 2532 โดยแปลจากมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนของ Mark Snyder จำนวน 18 ข้อ และสร้างข้อกระทงเพิ่มอีก 42 ข้อ นำมาวิเคราะห์รายข้อ ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวน 40 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 21 ข้อ ข้อความทางลบ 19 ข้อ ต่อมา นิตยา รัตนพิชิต (2534) ได้นำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนฉบับภาษาไทยนี้มาพัฒนาความตรงของมาตรต่อ โดยใช้วิธีใช้กลุ่มตัวอย่างที่ทราบลักษณะอยู่แล้ว (Known Group)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มาจากรากศัพท์ภาษาลาตินว่า Stringers ซึ่งหมายถึง ความกดดัน เคลาด์ เบอ์นาร์ต (Claud Bernard อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ เพชรกุล, 2539) นักสรีระชาวฝรั่งเศส ได้กล่าวว่า ความแลกเปลี่ยนของสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความเปลี่ยนแปลงของอินทรีย์และระบบความสมดุลในร่างกาย

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก ซึ่งบุคคลรับรู้ว่าเป็นภาวะที่กดดัน คุกคามและบีบคั้น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2519) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือปัญหานอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาจากความผิดปกติทางร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) ได้ให้นิยามความเครียดไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล อันเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดปฏิกริยาตอบสนอง และทำให้เกิดอาการแสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ

Lazarus (1971) ได้ให้ความหมายความเครียดไว้ว่า หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม โดยที่การรับรู้ หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอกอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่างๆในชีวิต กับปัจจัยภายในของบุคคล อันประกอบด้วยทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

Selye (1956) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทั้งภายในและภายนอก มีผลไปขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกริยาเคมีเพื่อต่อต้านสิ่งที่คุกคามนั้น และทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่ตนถูกคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ กังวล สับสน วิตกกังวล เกิดความไม่สมดุล ซึ่งส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สาเหตุของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534 อ้างถึงใน อรรถญา จรัสสุริยงค์, 2539) กล่าวว่า มีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. **สาเหตุภายใน** หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่างๆที่มาจากตัวตน แยกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 **สาเหตุทางกาย** เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดต่อร่างกายและจิตใจ เป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกายชำรุดหรือเจ็บป่วย จะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ดังนั้น เมื่อร่างกายเครียด ก็จะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่างๆที่เป็นสาเหตุ ได้แก่

- ความเหนื่อยล้าของร่างกาย เป็นสภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน
- ร่างกายที่ได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน
- รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิว โหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย เกิดความเครียด
- การเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดมาใหม่ ทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานได้ไม่ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย
- ภาวะการติดสุราและยาเสพติด เนื่องจากสุราและยาเสพติดจะไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 **สาเหตุทางจิตใจ** สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้ ได้แก่

1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดี สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำรงชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักและต้องทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

2) เป็นคนใจร้อนรุนแรงก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3) เป็นคนที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆนอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่าในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อในชีวิต ทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ มีบุตรคนแรก วิทยาลัยประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงกะทันหันโดยไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน ย้ายที่อยู่ หรืออพยพย้ายถิ่นฐาน เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่างๆที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่โจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่ทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นทางจิตใจ เกิดความเครียดอย่างรุนแรงขึ้นได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ทำงานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน หรือผู้บริหารงาน ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัยสั่งการ วางแผน คุมนโยบาย ควบคุมดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาที่ต้องแก้ไขอยู่เสมอ

2.6 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำยากจนหรือเป็นหนี้ ทำให้ภาวะการเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ขาดอาหาร หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.7 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่ หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อยๆ อยู่กันอย่างแออัดยัดเยียด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมา

ไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์ หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

นอกจากนี้ ทวีป อภิลิทธิ (2532 อ้างถึงใน สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์, 2539) ยังได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดจากงาน สามารถสรุปได้เป็นหัวข้อ ดังนี้

1. งานหนักมากเกินไป (Work Overload)
2. ระยะเวลาในการทำงานจำกัด
3. การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมของหัวหน้างาน
4. การเมืองในสำนักงาน
5. ความก้าวหน้าที่ได้รับไม่เพียงพอ งานขาดความก้าวหน้า ขาดอนาคตที่ดี การตอบแทนที่ไม่เหมาะสมในอนาคต
6. อำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับ
7. บทบาทที่ไม่ชัดเจน
8. การขาดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม
9. ความแตกต่างระหว่างการเห็นคุณค่าของลูกจ้างและนายจ้าง
10. การเปลี่ยนแปลงต่างๆ
11. ความคับข้องใจ (Frustration)

ชนิดของความเครียด

Selye (1956) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. **ความเครียดทางบวก (Eustress)** เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุข เพลิดเพลิน เต็มไปด้วยความยินดี เช่น เจ้าสาวที่กำลังจะเข้าพิธีแต่งงาน การเล่นกีฬา การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. **ความเครียดทางลบ (Distress)** เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ ความไม่สบายใจ ความคับข้องใจ เช่น การหย่าร้าง การเสียชีวิตของคนรัก เป็นต้น

นอกจากนี้ Miller & Keane (1983, อ้างถึงใน จิระพร อุดมกิจ, 2533) ได้แบ่งความเครียดตามแหล่งที่เกิดของความเครียด ซึ่งอธิบายว่ามี 2 ชนิด ดังนี้

1. **ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย** ซึ่งสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาการเกิดได้อีก 2 ประเภท ได้แก่

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่ง
คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่
คุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การตั้งครมภ์ ภัยหมดประจำเดือน การจรรยา
ติดขัด เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งที่คุกคามที่สืบเนื่องมาจาก
ความคิด เช่น เมื่อถูกด่าก็จะเกิดความรู้สึกโกรธ หรือเมื่ออ่านหนังสือ ชมภาพยนตร์ที่บีบคั้น
อารมณ์

ระดับของความเครียด

เราสามารถแบ่งระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้จะเกิดสิ่งคุกคาม
เหมือนกันหรือสาเหตุเดียวกัน แต่ความเครียดก็มีความรุนแรงที่เกิดขึ้นไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะ
พื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น และความเข้มของ
สิ่งที่มากระตุ้น

Janis (1952 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2541) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย
พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย เช่น รอคอยนาน
พลาดนัด เป็นต้น ซึ่งความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ถึง
ชั่วโมง

2. ความเครียดระดับกลาง (Middle Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรง
กว่าชนิดแรก อาจเกิดยาวนานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก
ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก เป็นต้น

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่
ในระดับที่รุนแรง ความเครียดจะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของ
ความเครียดชนิดนี้จะรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น สูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยรุนแรง เป็นต้น

ปรีชา อินท (2540) แบ่งระดับของความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ มักมีผลดี เพราะจะเพิ่มความสามารถในการทำงาน
ให้สูงขึ้น ทำให้คนมีความกระตือรือร้นมากขึ้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง มักมีผลทำให้คนทำอะไรซ้ำๆบ่อยๆ เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดสุรา ติดยาเสพติด เดินไปเดินมา นั่งไม่ติด
3. ความเครียดระดับรุนแรง มักมีผลทำให้คนใช้ความก้าวร้าวรุนแรงถึงบาดเจ็บ เดือด หรือความซึมเศร้า หรือถึงวิกฤตจิตไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ และโรคอื่นๆอีกมากมาย รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นลงด้วย

ผลของความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น จะส่งผลต่อทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งร่างกายจะต้องปรับตัวเพื่อที่จะรับผลนั้น และจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันไป

Selye (1956) ได้อธิบายถึงรูปแบบของการปรับตัวขณะที่เกิดความเครียดว่า ร่างกายจะมีอาการบางอย่างเกิดขึ้น เพราะมีการเปลี่ยนแปลงทางพยาธิสภาพ คือร่างกายมีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการปรับตัวออกมา ซึ่ง Selye เรียกกลุ่มอาการนี้ว่าเป็นอาการของความเครียด หรืออาการที่แสดงถึงการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) และเมื่อไรก็ตามที่มีความเครียดเป็นระยะเวลานาน จะมีการปรับตัวเฉพาะอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งด้วย (Local Adaptation Syndrome) ปฏิกริยาทางร่างกายเพื่อการปรับตัวนี้ Selye ได้อธิบายไว้ 3 ขั้นตอน คือ

1. **ระยะบอกรเหตุ (Alarm Reaction Stage)** ระยะนี้เป็นระยะสั้น เกิดขึ้นเฉพาะแห่ง อันเนื่องมาจากตัวการเก็บกดหรือตัวเร่งให้เกิดความเครียด (Stressor) ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นจะเกิดโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น Pituitary Gland จะหลั่งฮอร์โมนออกมา ทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวการเก็บกด และซ่อมแซมร่างกายให้อยู่ในสภาวะสมดุล ระยะนี้การเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น ชีจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆในร่างกาย เช่น การขับถ่าย ปฏิกริยาตอบโต้ ในระยะนี้อาจถึงขั้นช็อคได้

2. **ระยะต่อต้าน (Resistance Stage)** เป็นระยะที่บุคคลคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับสภาวะความเครียด การปรับตัวนี้จะมีทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาเกิดขึ้น และแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทางด้านร่างกายก็อาจจะมีการกระทำโดยตรง ทางด้านจิตใจก็อาจใช้กลไกทางจิตต่างๆ จะแสดงพฤติกรรมออกมามากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มีมากระตุ้นและตัวบุคคล การปรับตัวนี้ ถ้าไม่สามารถเลือกใช้วิธีการที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมและถูกต้องแล้ว การปรับตัวจะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะเวลาหยุดงาน (Exhaustion Stage) ถ้าสาเหตุของความเครียดรุนแรงมาก การต้านทานความเครียดไม่สามารถทำให้ร่างกายรักษาสมดุลยไว้ได้ บุคคลก็จะไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป ความเครียดยังคงอยู่ อาจถึงแก่ความตายได้เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน

นอกจากนี้ ในความเห็นของ Joan Riehl (1982 อ้างถึงใน ฟาริดา อิบราฮิม, 2525) ที่กล่าวถึงปฏิกิริยาต่อความเครียดที่พบได้ คือ

1. **การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affection Change)** เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึก ซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์
2. **การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change)** เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจและความสามารถในการแก้ปัญหา
3. **การเปลี่ยนแปลงความคิด (Psychological Change)** เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียด ซึ่งครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรืออาการแสดงออกซึ่งการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท การทำงานของเซลล์ การเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ
4. **การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change)** เป็นการตอบสนองของร่างกาย ทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งสามารถสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงด้านไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา และพฤติกรรมซึ่งแสดงออกถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

ความเครียดในพนักงานบริการ

ในการทำงานแต่ละวัน พนักงานบริการต้องทำงานภายใต้ความคาดหวังต่อบทบาทหลากหลาย ความขัดแย้งกับลูกค้า ความขัดแย้งกับหัวหน้างาน ซึ่งทำให้พนักงานบริการเกิดความเครียดและเกิดความขัดแย้งทางอารมณ์ขึ้นมาภายในได้ นำไปสู่การบริการที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าไม่พอใจในการบริการ และสรุปว่าการบริการของบริษัทไม่ได้ดี

อารมณ์ของพนักงานเป็นการแสดงออกทางสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สบตากับลูกค้าที่เรียกว่า ตายิ้มได้ แสดงความจริงใจ ไม่เสแสร้ง เป็นมิตรกับลูกค้าที่คนแปลกหน้าไม่เคยพบกันมาก่อนได้ ซึ่งเมื่อพนักงานบริการประสบกับเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งต่างๆจะก่อให้เกิดความเครียดภายใน และอาจแสดงออกมาทางน้ำเสียง สีหน้า ท่าทางที่ไม่พอใจในการทำงาน บริการให้ลูกค้าในขณะนั้น แต่ถ้าพนักงานบริการได้รับการอบรมมาดี ก็อาจจะสามารถให้บริการได้อย่างปกติ แม้ว่าภายในจะมีอารมณ์ไม่ดีก็ได้

แหล่งความเครียดในพนักงานบริการ

แหล่งความเครียดของพนักงานบริการนั้น เกิดจากความขัดแย้งหลายๆสาเหตุ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2537) ได้อธิบายถึงแหล่งของความเครียดของพนักงานบริการไว้ ดังนี้

1. ความขัดแย้งภายใน เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของพนักงานในฐานะตัวแทนของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานบริการส่วนหน้าที่ต้องติดต่อกับลูกค้า มักจะเจอปัญหาความขัดแย้งภายในเนื่องจากต้องคอยตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา และลูกค้าแต่ละคนก็มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการจึงอาจเกิดความขัดแย้งภายในใจได้ เกิดความไม่สบายใจ และเกิดความตึงเครียดในการให้บริการในที่สุด
2. ความขัดแย้งระหว่างพนักงานบริการด้วยกัน อาจจะได้เกิดได้จากสาเหตุส่วนตัวหรือเกิดจากการต้องทำงานประสานกันในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการกลั่นแกล้งกัน ไม่สนับสนุนข้อมูลหรือส่งงานอื่นมาให้ทำ ซึ่งทำให้เกิดการไม่มีความสุขในการไม่มีความสุขในการทำงาน และเกิดความขัดแย้งกับหัวหน้างานได้
3. ความขัดแย้งในการสั่งงานของหัวหน้างานโดยตรงและหัวหน้างานในฝ่าย ทำให้พนักงานบริการไม่แน่ใจในแนวทางการให้บริการ เกิดความสับสนใจในการทำงานและต้องระแวงระวังในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะกลัวว่าจะทำงานผิดพลาด และเกิดความขัดแย้งกับหัวหน้างานได้
4. ความขัดแย้งระหว่างบริษัทกับลูกค้า เกิดได้จากการที่บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และมาต่อว่าพนักงานบริการ ทำให้พนักงานบริการต้องรับแรงกดดันจากลูกค้าและรู้สึกไม่เป็นธรรม เนื่องจากว่าไม่ได้เกิดจากความผิดพลาดในการให้บริการของตนเอง ทำให้เกิดความกดดันและความเครียดเพราะไม่สามารถแก้ไขอะไรได้
5. ความขัดแย้งที่เกิดจากลูกค้าสองรายเกิดเปรียบเทียบกันเอง เป็นการที่ลูกค้าร้องเรียนว่าได้ว่าบริการคุณภาพที่ไม่เท่าเทียมกัน มีความต้องการที่จะได้บริการเช่นเดียวกับหรือได้มากกว่าลูกค้าคนอื่น ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งในการให้บริการ ดำเนินการทำงานของพนักงานบริการ ก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียดได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับ การแสดงออกของตน

มาตรวัดการกำกับ การแสดงออกของตนของ Snyder เป็นมาตรที่ใช้แบ่งลักษณะการแสดงออกของตนออกเป็น ผู้ที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนสูงและผู้ที่มีการกำกับ การแสดงออก

ของตนต่ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีนักจิตวิทยาสังคมมากมายให้ความสำคัญและนำเอา
มาตรวัดนี้มาพัฒนาและใช้ในการวิจัยด้านพฤติกรรมทางสังคมมากมาย เช่น การแนะนำอาชีพ
การโฆษณา การคัดเลือกพนักงาน และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยในประเทศไทย
ได้มีการนำมาตราวัดการกำกับการแสดงออกของตนฉบับภาษาไทยที่พัฒนาโดยรองศาสตราจารย์
ดร. วีระพร อุวรรณโณ และนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาสังคมรุ่นที่ 3 และผ่านการหาความตรง
ของมาตรโดย นิตยา รัตนพิชิต จนได้มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนที่มีคุณภาพ 40 ข้อ
มาใช้ในการวิจัยอย่างมากมายหลายแง่มุมด้วยกัน อาทิเช่น

นันทารัตน์ ดันตยาราพันธ์ (2537) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรต่างๆกับ
การกำกับการแสดงออกของตนของผู้ใหญ่ตอนต้นที่ทำงาน ตามการรับรู้ของตน 6 ลักษณะ
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แสดงตัว แบบวัดอัตมโนทัศน์ และ
มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ทางบวก
กับการกำกับการแสดงออกของตน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แสดงตัว ลำดับการเกิด และ
ระดับการศึกษาของมารดา ส่วนปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการกำกับการแสดงออก
ของตน คือ รายได้ของครอบครัว ซึ่งปัจจัยคัดสรรที่สามารถทำนายความแปรปรวนของการกำกับการ
แสดงออกของตนได้มากที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แสดงตัว รองลงมาคือ อัตมโนทัศน์

นิตยา รัตนพิชิต (2540) ได้นำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนที่รอง
ศาสตราจารย์ ดร. วีระพร อุวรรณโณ และนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาสังคมปีที่ 3 พัฒนาจนได้
มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนฉบับภาษาไทยที่มีคุณภาพจำนวน 40 ข้อ มาหาความตรง
และความเที่ยงเพิ่มเติม และนำมาใช้วัดคะแนนเพื่อทำนายความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน อันได้แก่
ลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชาผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้าน
ทั่วไปของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นบริหารการบินไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการ
กำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติเพียง 1 ด้านเท่านั้น

ภาสกร รัตนปนัดดา (2544) ได้ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพผู้ที่มีการกำกับการ
แสดงออกของตนสูงและต่ำ ต่อแรงจูงใจในการเลือกคู่รักและการเลือกคุณลักษณะของคู่รัก โดยใช้
มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ร่วมกับมาตรวัดแรงจูงใจในการเลือกคู่รัก และมาตรวัด
การเลือกคุณลักษณะของคู่รัก พบว่า ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ เลือก
คุณสมบัติของคู่รักแตกต่างกันในบางด้าน เช่น มีสุขภาพดี มีอารมณ์ขัน รูปร่างหน้าตาดี ฐานะทาง
บ้านดี ฯลฯ และไม่แตกต่างกันในบางด้าน เช่น มีความรับผิดชอบ มีสติปัญญาดี มีพ่อแม่ดี ฯลฯ
ทั้งนี้ นิสิตนักศึกษาและบุคคลที่ทำงานที่มีการกำกับการแสดงออกของตนประเภทเดียวกันมี
แรงจูงใจในการเลือกคู่รัก และการเลือกคุณลักษณะของคู่รักไม่แตกต่างกัน

รัตนวาสิ มั่นทรัพย์ (2544) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของอารมณ์ชั่วขณะและเหตุการณ์ง่าย กับยากต่อความสุภาพของภาษาที่ใช้ในการขอร้องระหว่างผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และต่ำ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 120 คน โดยแบ่งการทดลอง ออกเป็น 4 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงที่ถูกเหนี่ยวนำให้เกิดอารมณ์ชั่วขณะทางบวก เงื่อนไขผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ถูกเหนี่ยวนำให้เกิดอารมณ์ชั่วขณะทางบวก เงื่อนไขผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงที่ถูกเหนี่ยวนำให้เกิดอารมณ์ชั่วขณะทางลบ และเงื่อนไขผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ถูกเหนี่ยวนำให้เกิดอารมณ์ชั่วขณะทางลบ หลังจาก นั้นให้กลุ่มตัวอย่างได้รับสถานการณ์ในการขอร้องทั้งสถานการณ์ง่ายและสถานการณ์ยาก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ใช้ภาษาที่มีคุณภาพในการขอร้อง มากกว่าผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงเมื่อมีอารมณ์ชั่วขณะทั้งทางบวกและทางลบ การใช้ภาษาที่มีความสุภาพในการขอร้องไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริณี ลิขิตวนิชกุล (2535) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจ ความตั้งใจจากรูปลักษณะภายนอก และคุณลักษณะภายในของบุคคลระหว่างผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ ผู้วิจัยได้จัดการทดลองเป็น 2 การทดลอง คือ การทดลองที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบการใช้เวลาในการพิจารณาความตั้งใจ และการตัดสินใจ ความตั้งใจจากรูปลักษณะภายนอก และคุณลักษณะภายในของบุคคล การทดลองที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบการตัดสินใจจากรูปลักษณะภายนอก และคุณลักษณะภายในของบุคคลเมื่อมีลักษณะที่ไม่น่าพึงปรารถนาบางประการ ผลการวิจัยพบว่า

- ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงตัดสินใจจากรูปลักษณะภายนอกของบุคคลมากกว่า แต่ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำตัดสินใจจากรูปลักษณะภายในมากกว่า นอกจากนี้ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงใช้เวลาในการพิจารณาความตั้งใจจากรูปลักษณะภายนอกของบุคคลนานกว่า แต่ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ใช้เวลาในการพิจารณาความตั้งใจจากรูปลักษณะภายในของบุคคลนานกว่า

- ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงตัดสินใจจากรูปลักษณะภายนอกของบุคคล แม้จะมีคุณลักษณะภายในที่ไม่พึงปรารถนา และผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำตัดสินใจจากรูปลักษณะภายในของบุคคล แม้จะมีรูปลักษณะภายนอกที่ไม่ตั้งใจก็ตาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

กิตติพงษ์ เชี่ยวไพโรจน์ (2548) ได้ศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด จากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำนวน 403 คน ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของภาวะเบื่องาน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน รายได้ครอบครัวต่อเดือน ฐานะครอบครัวต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจที่พอใช้ และภาวะครอบครัว ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน และความเหมาะสมของตารางบิน ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การออกกำลังกาย และปัจจัยที่สามารถทำนายความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว ภาระหน้าที่ของครอบครัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท โรคประจำตัว เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา และตำแหน่งงาน

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า ความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์ ไม่เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด วิธีการจัดการต่อตัวก่อความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการระบายความเครียด ความอดทนต่อแรงกดดันส่งผลทางลบต่อการระบายความเครียดและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ความต้องการสำเร็จส่งผลทางบวกต่อการวางแผน การแก้ปัญหา และการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง และความต้องการความสัมพันธ์ส่งผลทางบวกต่อการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความเพลิดเพลิน และการปรับความคิดโดยการยอมรับความเป็นจริง

สลีวัลย์ สนิธิรัตน์ (2546) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานสำนักงานจำนวน 375 คน โดยใช้แบบประเมินความเครียดและสุขภาพจิต และแบบประเมินองค์ประกอบความเครียด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในพนักงานสำนักงานบริษัท ได้แก่ การปรับตัวในที่ทำงาน ปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ จำนวนบุตร และการมีโรคประจำตัว

คำถามการวิจัย

ลักษณะการกำกับ การแสดงออกของต้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดในพนักงานบริการหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับ การแสดงออกของต้นและความเครียดในพนักงานบริการ

สมมติฐานของงานวิจัย

1. การกำกับ การแสดงออกของต้นมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ
 - 1.1 การกำกับ การแสดงออกของต้นของพนักงานบริการโรงแรมมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 1.2 การกำกับ การแสดงออกของต้นของพนักงานบริการการเงินมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 1.3 การกำกับ การแสดงออกของต้นของพนักงานบริการสุขภาพมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
 - 1.4 การกำกับ การแสดงออกของต้นของพนักงานบริการการขายมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด
2. พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับ การแสดงออกของต้นและความเครียดแตกต่างกัน
3. พนักงานบริการที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นสูง
 - 3.1 พนักงานบริการโรงแรมที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการโรงแรมที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นสูง
 - 3.2 พนักงานบริการการเงินที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการเงินที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นสูง
 - 3.3 พนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับ การแสดงออกของต้นสูง

3.4 พนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการที่ทำงานใน 4 กลุ่มการบริการเท่านั้น ได้แก่ กลุ่มการบริการโรงแรม กลุ่มการบริการการเงิน กลุ่มการบริการสุขภาพ และ การบริการการขาย จำนวน 200 คน

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากับประชากรที่ทำงานด้านการบริการ 4 กลุ่มการบริการเท่านั้น ทำให้ผลที่ได้จากการวิจัยอาจไม่สามารถใช้อธิบายกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานบริการในกลุ่มบริการอื่นๆได้ เนื่องจากมีความแตกต่างในเรื่องของรูปแบบการทำงาน และเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การกำกับการแสดงออกของตน (Self-Monitoring) หมายถึง การที่บุคคลสังเกตและควบคุมตนเอง โดยอาศัยสภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นตัวชี้แนะ เพื่อการแสดงออกในสังคมอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนในบุคคลออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

- บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง (High Self-Monitoring: HSM) หมายถึง บุคคลที่ควบคุมการแสดงออกของตนเพื่อให้เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคล โดยมีแนวโน้มที่จะสร้างรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ
- บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (Low Self-Monitoring: LSM) หมายถึง บุคคลที่แสดงพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคติ ลักษณะอารมณ์ และความต้องการจากภายในของตนเอง โดยไม่สนใจต่อปฏิกริยาของผู้อื่นในสังคม

ในการวิจัยนี้ บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง ได้แก่ ผู้ที่มีคะแนนอยู่ในกลุ่มเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 ขึ้นไป ของผู้ตอบมาตรงทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ได้แก่ ผู้ที่มีคะแนนอยู่ในกลุ่มเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 ลงมา ของผู้ที่ตอบมาตรงจำนวน 200 คน

ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่สบาย ไม่น่าพึงพอใจ อันเนื่องจากร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบโต้กับสิ่งแวดล้อมที่บุคคลรู้สึกว่าถูกบีบคั้นหรือคุกคาม มีผลทำให้เกิดความผิดปกติทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

การบริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และผลประโยชน์ของธุรกิจ

พนักงานบริการ หมายถึง พนักงานที่ทำงานในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดในระยะเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง

- **พนักงานบริการโรงแรม** หมายถึง พนักงานบริการที่ทำงานให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงแรม โดยต้องเป็นพนักงานบริการโรงแรมที่มีโอกาสในการได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

- **พนักงานบริการการเงิน** หมายถึง พนักงานธนาคารที่ทำงานให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในธนาคารสาขาต่างๆ โดยต้องเป็นพนักงานธนาคารที่มีโอกาสในการได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

- **พนักงานบริการสุขภาพ** หมายถึง พนักงานบริการที่ทำงานให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงพยาบาล โดยต้องเป็นพนักงานบริการสุขภาพที่มีโอกาสในการได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

- **พนักงานบริการการขาย** หมายถึง พนักงานขายที่ทำงานให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า โดยต้องเป็นพนักงานบริการขายที่มีโอกาสในการได้ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการว่าเป็นไปในลักษณะใด
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา หรือบุคคลทั่วไปในการเลือกประกอบอาชีพ เพื่อที่จะสามารถพิจารณาว่าตนเองว่าเหมาะสมที่จะทำงานด้านการบริการหรือไม่
3. เพื่อเป็นพื้นฐานในการนำไปป้องกันและแก้ไขปัญหาความเครียดของพนักงานบริการในแต่ละองค์กร
4. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในการเป็นแนวทางในการศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนและความเครียดในพนักงานบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการในหน่วยงานของรัฐและบริษัทเอกชน จำนวน 200 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม ตามกลุ่มการบริการ ได้แก่ กลุ่มพนักงานบริการโรงแรม พนักงานบริการการเงิน พนักงานบริการสุขภาพ และพนักงานบริการการขาย จำนวนกลุ่มละ 50 คน ผู้วิจัยได้แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มการบริการ เพศ อายุ และอายุงานไว้ในตารางที่ 1, 2 และ 3 ในส่วนของผลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 มาตรวัด 2 มาตร ได้แก่

2.1 มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน

2.2 มาตรวัดความเครียด

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน

การวิจัยครั้งนี้ใช้มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนฉบับที่สมบูรณ์แล้วในภาคภาษาไทย โดยมาตรวัดนี้ผ่านการสร้างและพัฒนาตามแนวทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนของ Mark Snyder ที่สร้างขึ้นในปี 1974 ซึ่งมีข้อกระทงจำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อด้วยกัน และในปี ค.ศ. 1987 Snyder ได้มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรวัดนี้เพื่อให้เกิดความแม่นยำในการวัดมากขึ้น จนได้

ข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงที่เป็นข้อความทางบวกจำนวน 7 ข้อ และข้อกระทงที่เป็นข้อความทางลบจำนวน 11 ข้อ

ต่อมา รองศาสตราจารย์ ดร. อีระพร อุวรรณโณ ร่วมกับนิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยา สังคมรุ่นที่ 3 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ศึกษาและพัฒนามาตรวัดเป็นภาษาไทย ในวิชา 417735 การวัดทางจิตวิทยาสังคม ปีการศึกษา 2532 โดยมีขั้นตอนในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนของ Snyder (1987) และนำมาตราวัดทั้ง 18 ข้อ มาแปลและเรียบเรียงใหม่เป็นภาษาไทย

2. สร้างข้อกระทงเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 42 ข้อ ตามหลักทฤษฎีและภาวະสันนิษฐานของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ซึ่งแบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน ในแต่ละองค์ประกอบ ยังแบ่งเป็นข้อกระทงทางบวกและทางลบ โดยแบ่งเป็นข้อกระทงที่เป็นข้อความทางบวกจำนวน 22 ข้อ และข้อกระทงที่เป็นข้อความทางลบจำนวน 20 ข้อ

3. พิจารณาความตรงตามเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาของข้อกระทงที่แปลมาทั้ง 18 ข้อ และสร้างเพิ่มเติมขึ้นอีก 42 ข้อ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยรองศาสตราจารย์ ดร. อีระพร อุวรรณโณ และคณะผู้ศึกษาทั้ง 12 ท่าน

4. นำข้อกระทงทั้ง 60 ข้อ มาจัดเรียงเป็นชุดของมาตร ที่มีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ ได้แก่ จริงมาก จริง ไม่จริง และไม่จริงมาก แบ่งเป็นข้อกระทงที่มีข้อความทางบวกจำนวน 29 ข้อ และข้อกระทงทางลบจำนวน 31 ข้อ จำแนกรายละเอียดตามองค์ประกอบได้ ดังในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงองค์ประกอบของข้อกระทงที่แปลจาก Snyder และข้อกระทงที่สร้างเพิ่มเติม ขึ้นจำนวน 42 ข้อ ตามหลักทฤษฎีและภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของ ตนของ Snyder (1987)

องค์ประกอบ	ลำดับเลขที่ข้อ	จำนวนข้อความ		
		ทางบวก	ทางลบ	รวม
1. ข้อกระทงที่แปลจาก Snyder	1-18	7	11	18
2. การควบคุมการแสดงออกของตน	19-32	8	6	14
3. การแสดงออกในสังคม	33-46	9	5	14
4. การแสดงตนตามความคาดหวังของผู้อื่น	47-60	5	9	14
รวม		29	31	60

5. ในการให้คะแนนตัดสินนั้น มีเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับด้วยกัน คือ จริง มาก จริง ไม่จริง และไม่จริงมาก โดยผู้ตอบมาตรวัดต้องเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว รายละเอียด ของเกณฑ์การให้คะแนนข้อความทางบวกและลบ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนข้อกระทงทางบวกและทางลบของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน

คำตอบ	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงมาก	+2	-2
จริง	+1	-1
ไม่จริง	-1	+1
ไม่จริงมาก	-2	+2

6. คณะผู้สร้างมาตรได้นำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนจำนวน 60 ข้อนี้ไปหาคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาจากโรงเรียนกรุงเทพการบัญชีวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศิลปกร จำนวนทั้งสิ้น 349 คน แล้วนำคะแนนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้ออื่นๆในมาตร (Corrected Item – Total Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวน 40 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงองค์ประกอบของข้อกระทงที่แปลจาก Snyder และข้อกระทงที่สร้างเพิ่มเติม ขึ้นตามหลักทฤษฎีและภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ซึ่งมีข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวน 40 ข้อ

องค์ประกอบ	จำนวนข้อความ		
	ทางบวก	ทางลบ	รวม
1, ข้อกระทงที่แปลจาก Snyder	5	10	15
2. การควบคุมการแสดงออกของตน	5	3	8
3. การแสดงออกในสังคม	8	5	13
4. การแสดงตนตามความคาดหวังของผู้อื่น	3	1	4
รวม	21	19	40

จากนั้น นิตยา รัตนพิชิต (2534) ได้วิเคราะห์ความตรงของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนโดยใช้วิธีการใช้กลุ่มที่ทราบลักษณะอยู่แล้ว (Known Group) โดยการนำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนทั้ง 40 ข้อนี้ไปให้กลุ่มที่คาดว่าจะเป็นผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงทำ ได้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และประชาสัมพันธ์ห้างสรรพสินค้า จำนวน 77 คน ทั้งนี้เพราะลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นสูง ดังนั้น บุคคลที่ประกอบอาชีพเหล่านี้ น่าจะเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย โดยอาศัยสถานการณ์ทางสังคมเป็นตัวชี้แนะ และผู้ที่คาดว่าจะมีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ได้แก่ นักศึกษาจิตรกรรมปี 5 และวิศวกรรวมจำนวน 79 คน ทั้งนี้เพราะลักษณะการทำงานของคน

ทั้ง 2 กลุ่มต้องอาศัยความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดเป็นเอกลักษณ์ พฤติกรรมการแสดงออกเป็นผลมาจากความรู้สึกภายในและสภาวะทางอารมณ์ของเขา

ข้อมูลที่ได้จากทั้งสองกลุ่ม ได้นำไปวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ซึ่งพบว่ากลุ่มที่คาดว่าจะมีการทำกับการแสดงออกของตนสูง ได้คะแนนจากการวัดการทำกับการแสดงออกของตนสูงกว่ากลุ่มที่คาดว่าจะมีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ($M = 18.01, SD = 13.58$ Vs $M = 9.58, SD = 16.34, F = 12.26, p < .001$) คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .82 แสดงให้เห็นว่า มาตรการทำกับการแสดงออกของตนฉบับนี้ สามารถจำแนกผู้ที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำออกจากกันอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น ศิริณี ลิขิตวณิชกุล (2535) ยังได้นำมาตรการทำกับการแสดงออกของตนจำนวน 40 ข้อ มาทดสอบความเที่ยงด้วยการทดสอบซ้ำอีกครั้ง โดยนำมาตรดังกล่าวไปเก็บข้อมูลกับนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 294 และเว้นระยะห่างระหว่างการเก็บข้อมูลครั้งแรกและครั้งที่สองเป็นระยะเวลา 2-3 สัปดาห์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงจากการทดสอบซ้ำเท่ากับ .98 ($r = .98$) ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแอลฟาจากการทดสอบครั้งแรกเท่ากับ .94 และจากการทดสอบซ้ำเท่ากับ .93

มาตรวัดความเครียด

มาตรวัดความเครียดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ Depressive Anxiety Stress Scales (DASS) ของ Lovibond & Lovibond (1985) เป็นมาตรวัดการประเมินระดับอารมณ์ด้านลบของตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความเครียด แต่ละด้านจะประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ ซึ่งแปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดย รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ประไพพรรณ ภูมิสาร และพรรณระพี สุทธิวรรณ (2544) ซึ่งมาตรวัดชุดนี้เป็นมาตรวัดที่เคยนำไปใช้ในงานวิจัยกลุ่มตัวอย่างในประเทศอย่างหลากหลาย และได้ผ่านการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดแล้ว มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของครอนบาร์ค (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .73 ($n = 68$)

ตารางที่ 6 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดความเครียด

คำตอบ	เกณฑ์การให้คะแนน
ไม่ตรงเลย	0
ตรงบ้าง	1
ตรงมาก	2
ตรงมากที่สุด	3

ในส่วนของผลการแปลผล คะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 21 คะแนน คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน โดยการวิจัยนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ คือ จะให้ตัวเลขคะแนนในการวิเคราะห์ผล โดยไม่มีการแปลผลว่าคะแนนระดับใดหมายถึงเครียดสูง และระดับใดหมายถึงเครียดต่ำ

การพัฒนามาตรวัดความเครียด

เนื่องจากมาตรวัด DASS ฉบับภาษาไทยที่แปลโดยรองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ และคณะนั้น มีข้อกระทงที่ใช้ในการวัดความเครียดโดยตรงเพียง 7 ข้อเท่านั้น และเป็นข้อความทางลบทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ทำการพัฒนามาตรวัดเพิ่มเติมขึ้น เพื่อให้เหมาะสมและสามารถวัดความเครียดในพนักงานบริการได้ครอบคลุมทุกๆด้าน ซึ่งขั้นตอนการพัฒนามาตรวัดความเครียดมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อกระทงของมาตรวัดความเครียดฉบับต่างๆ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความเครียด
2. ผู้วิจัยคิดข้อกระทงเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 19 ข้อ แบ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 12 ข้อ ทำให้รวมมีข้อกระทงทั้งหมด 26 ข้อ
3. ผู้วิจัยนำมาตรวัดความเครียดที่มีข้อกระทงเพิ่มเติมไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อหาความตรงตามเนื้อหา
4. ผู้วิจัยนำมาตรวัดความเครียดมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจึงนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำมาตรวัดความเครียดไปทดสอบในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง

เป็นบุคคลวัยทำงานที่ทำงานอยู่ในสยามสแควร์จำนวน 50 คน แบ่งเป็นชายและหญิงจำนวนกลุ่มละ 25 คนเท่าๆกัน

5. ผู้วิจัยนำคะแนนจากมาตรวัดความเครียดมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตร (Corrected Item-Total Correlation = CITC) พบว่ามีค่า Cronbach's Coefficient alpha ของมาตรวัดความเครียดเท่ากับ .829 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ตามกลุ่มการบริการ ดังนั้น รูปแบบของการเก็บข้อมูลจึงมีความแตกต่าง ดังนี้

1. กลุ่มการบริการโรงแรม ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการของโรงแรมปทุมวันปริ๊นเซิลจำนวน 50 คน โดยผู้วิจัยเข้าไปติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลผ่านแผนกบุคคล เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและขอเข้าไปเก็บข้อมูลภายในห้องอาหารพนักงานของทางโรงแรม และตามแผนกต่างๆ

2. กลุ่มการบริการการเงิน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารของธนาคารสาขาต่างๆภายในห้างสรรพสินค้ามาบุญครองเซ็นเตอร์ ซึ่งต้องเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการรับฝากถอนแก่ลูกค้าโดยตรง (Teller) จำนวน 50 คน โดยผู้วิจัยได้เข้าไปติดต่อกับผู้จัดการสาขา เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารสาขาต่างๆ อาทิเช่น ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น

3. กลุ่มการบริการสุขภาพ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ยังของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา จำนวน 50 คน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกแก่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานให้บริการกับคนไข้โดยตรง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด บุรุษพยาบาล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ภายในโรงพยาบาลและสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา

4. กลุ่มการบริการการขาย ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการการขายที่ทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าภายในห้างสรรพสินค้ามาบุญครองเซ็นเตอร์และโตคิว จำนวน 50 คน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานบริการการขายภายในห้องอาหารพนักงานและตามพื้นที่พักผ่อนต่างๆของห้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการบริการ โดยการทดสอบค่า z (Fisher's z-test) และ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความเครียดในกลุ่มพนักงานบริการที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง 27% และกลุ่มต่ำ 27% โดยการทดสอบค่า t (t-test)

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับ การแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริการ จำนวน 200 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มย่อยตามกลุ่มงานบริการ ได้แก่ พนักงานบริการ โรงแรม พนักงานบริการการเงิน พนักงานบริการสุขภาพ และพนักงานบริการการขยาย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการ สอบถามข้อมูลทั่วไป และส่วนที่สองประกอบด้วยมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนและมาตรวัด ความเครียด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด หลังจากนั้นจึงนำ คะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด การทดสอบค่า z (Fisher's z-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม การบริการ และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความเครียด ในกลุ่มพนักงานบริการที่ได้คะแนนการ กำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง (27%) และกลุ่มต่ำ (27%) โดยการทดสอบค่า t (t-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอในตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 13 ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปของจำนวนและร้อยละในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มการบริการ (N = 200)

กลุ่มงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานบริการโรงแรม	ชาย = 25 หญิง = 25	25 %
2. พนักงานบริการการเงิน	ชาย = 25 หญิง = 25	25
3. พนักงานบริการสุขภาพ	ชาย = 25 หญิง = 25	25
4. พนักงานบริการการขาย	ชาย = 25 หญิง = 25	25
รวม	200	100

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานบริการทั้งหมดจำนวน 200 คน เป็นเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ตามกลุ่มการบริการ จำนวนกลุ่มละ 50 คนเท่ากัน แต่ละกลุ่มแบ่งย่อยออกเป็นเพศชาย 25 คน เพศหญิง 25 คน แต่ละกลุ่มการบริการคิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (N = 200)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	20	10
2. 20-30 ปี	145	72.5
3. 31-40 ปี	18	9
4. 41-50 ปี	10	5
5. 51 ปีขึ้นไป	7	3.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานบริการทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน (N = 200)

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 1 ปี	13	6.5
2. 1-3 ปี	108	54
3. 4-6 ปี	49	24.5
4. 7-9 ปี	17	8.5
5. 10 ปีขึ้นไป	12	6
รวม	200	100

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานบริการทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่มีอายุงานในหน่วยงาน ปัจจุบันอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุงานระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มอายุ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ตามสมมติฐานข้อต่างๆ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การทำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนการทำกับการแสดงออกของตน และคะแนนความเครียดจากแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุดมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และหาความสัมพันธ์ระหว่างการทำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการทำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการ (N = 200)

ตัวแปร	M	SD	r
การทำกับการแสดงออกของตน	10.18	15.47	
ความเครียด	18.11	7.87	-.16*

* $p < .05$

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานบริการมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการทำกับการแสดงออกของตนเท่ากับ 10.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 15.47 และมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดเท่ากับ 18.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.87

เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร พบว่า การทำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.16$) แสดงให้เห็นว่า ระดับการทำกับการแสดงออกของตน แปรผกผันกับระดับความเครียดในพนักงานบริการ ซึ่งก็หมายความว่า ถ้าพนักงานบริการที่มีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำ จะมีความเครียดสูง ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานบริการที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูง จะมีความเครียดต่ำ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดจำแนกตามกลุ่มการบริการ ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด จำแนกตามกลุ่มการบริการ (n = 50)

ตัวแปร	M	SD	r
1. พนักงานบริการโรงแรม			
- การกำกับการแสดงออกของตน	10.26	14.06	
- ความเครียด	21.08	8.71	-.09
2. พนักงานบริการการเงิน			
- การกำกับการแสดงออกของตน	12.60	16.12	
- ความเครียด	15.70	6.99	.11
3. พนักงานบริการสุขภาพ			
- การกำกับการแสดงออกของตน	7.34	16.91	
- ความเครียด	17.2	7.63	-.30*
4. พนักงานบริการการขาย			
- การกำกับการแสดงออกของตน	10.52	14.61	
- ความเครียด	18.48	7.25	-.37**

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสูงสุด ได้แก่ พนักงานบริการการขาย มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 10.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.61 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริการโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 10.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 14.06 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนต่ำสุด ได้แก่ พนักงานบริการสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 7.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 16.91

ในส่วนของคะแนนความเครียด พนักงานบริการที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดสูงสุดได้แก่ พนักงานบริการโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 21.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.71 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริการการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคะแนนเท่ากับ 18.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.25 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดต่ำสุดได้แก่ พนักงานบริการการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 15.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.99

เมื่อพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ของทั้ง 4 กลุ่มการบริการ พบว่า การทำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ โดยเฉพาะ 3 กลุ่มการบริการเท่านั้น ได้แก่ พนักงานบริการโรงแรม พนักงานบริการสุขภาพ และพนักงานบริการการขาย โดยกลุ่มการบริการที่มีค่าสหสัมพันธ์ทางลบระหว่างการทำกับการแสดงออกและความเครียดสูงสุด ได้แก่ พนักงานบริการการขาย โดยมีสหสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.37$) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริการสุขภาพ มีสหสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.30$) และกลุ่มที่มีค่าสหสัมพันธ์ได้แก่ พนักงานบริการโรงแรม ($r = -.09$) และพนักงานบริการการเงิน ($r = .11$) ไม่ถึงระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการทำกับการแสดงออกของตนและความเครียดแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงค่าความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการบริการโดยการวิเคราะห์ค่า z (Fisher's z -test) ($n = 50$)

กลุ่มการบริการ	1	2	3	4
1. พนักงานบริการโรงแรม	--			
2. พนักงานบริการการเงิน	1.00	--		
3. พนักงานบริการสุขภาพ	1.03	2.03*	--	
4. พนักงานบริการการขาย	1.43	2.43*	.40	--

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 12 พบว่า มีพนักงานบริการในหน่วยงาน 2 ประเภทเท่านั้น ที่มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการสุขภาพ ($z = 2.03$) และความแตกต่างระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการการขาย ($z = 2.43$) ในส่วนของความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการบริการอื่นๆ มีความแตกต่างกัน แต่ไม่ถึงระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริการสุขภาพและพนักงานบริการการขาย พบว่า มีระดับของค่าความแตกต่างที่ต่ำมากที่สุด ($z = .40$)

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

ตารางที่ 13 แสดงค่าความแตกต่าง (*t-test*) ของค่าเฉลี่ยของความเครียดระหว่างพนักงานบริการที่มีคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสูง และต่ำ

ประเภท	การกำกับการแสดงออกของตน	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
พนักงานบริการโรงแรม	สูง	14	41.79	10.23	0.27	.40
	ต่ำ	10	40.70	8.80		
พนักงานบริการการเงิน	สูง	9	34.22	6.08	-1.01	.16
	ต่ำ	16	36.81	6.21		
พนักงานบริการสุขภาพ	สูง	20	39.20	8.59	1.69	.05
	ต่ำ	14	34.57	6.60		
พนักงานบริการการขาย	สูง	14	43.07	8.80	2.48*	.01
	ต่ำ	15	36.07	6.24		
รวม	สูง	57	39.57	8.43	2.13*	.01
	ต่ำ	55	37.04	6.96		

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานบริการที่มีคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง (27%) และกลุ่มต่ำ (27%) มีความเครียดต่างกันระหว่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 2.13$) แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนสูง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มการบริการ พบความแตกต่างของความเครียดระหว่างพนักงานบริการที่มีคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการการขาย โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 2.48$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการการขายที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการขายที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนสูง

ส่วนในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการโรงแรม พนักงานบริการการเงิน และพนักงานบริการสุขภาพ พบว่า พนักงานบริการการเงิน พนักงานบริการการเงิน และพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดไม่แตกต่างกันกับพนักงานบริการโรงแรม พนักงานบริการการเงิน และพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับ การแสดงออกของตนสูง โดยจะเห็นว่าค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความเครียด ไม่ถึงระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการจำนวน 200 คน จาก 4 กลุ่มการบริการ ได้แก่ พนักงานบริการโรงแรม พนักงานบริการการเงิน พนักงานบริการสุขภาพ และพนักงานบริการการขาย ผู้วิจัยใช้แบบสำรวจความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรวัด 2 ฉบับ ได้แก่ มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนและมาตรวัดความเครียด เพื่อเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ

1.1 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการโรงแรมมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

1.2 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการการเงินมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

1.3 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการสุขภาพมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

1.4 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการการขายมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนและความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

3.1 พนักงานบริการโรงแรมที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการโรงแรมที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

3.2 พนักงานบริการการเงินที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการเงินที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

3.3 พนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ จะมีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

3.4 พนักงานบริการการชายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการชายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

สมมติฐานข้อที่ 1 การกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 10) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ จะมีระดับความเครียดสูง ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง จะมีความเครียดต่ำ ซึ่งอาจเนื่องมาจาก พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงมีลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานด้านการบริการลูกค้า สามารถควบคุมการแสดงออกของตน เพื่อให้เป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลอื่น (Snyder, 1987) สามารถปรับเปลี่ยนการกระทำและคำพูดได้อย่างเหมาะสมตามที่ลูกค้าคาดหวัง ทำให้ไม่มีความขัดแย้งในการทำงานและการให้บริการกับลูกค้า ส่งผลให้มีระดับความเครียดต่ำ ซึ่งแตกต่างกับพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ เป็นผู้ที่ขาดความสามารถหรือแรงจูงใจที่จะทำเช่นนั้น ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคติ ลักษณะ อารมณ์ ความต้องการจากภายในของตนเอง ทำให้เมื่อมาทำงานด้านการบริการ ซึ่งต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่หลากหลายในแต่ละวัน จึงส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่น และทำให้เกิดความเครียดได้

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด จำแนกตามกลุ่มการบริการ (ตารางที่ 11) พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานเฉพาะข้อ 1.3 และ 1.4 เท่านั้น นั่นคือ การกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการสุขภาพ และพนักงานบริการการชาย โดยกลุ่มเฉพาะกลุ่มพนักงานบริการการชาย ที่มีสหสัมพันธ์ทางลบสูงที่สุด โดยพบว่าการกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานบริการสุขภาพ มีสหสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในกลุ่มพนักงานบริการโรงแรม และพนักงานบริการการเงิน พบว่าสหสัมพันธ์ไม่ถึงระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเนื่องจากปัจจัยในเรื่องของรูปแบบการทำงาน (Job Description) ที่ต่างกัน ทำให้แม้ว่าจะเป็นงานบริการเหมือนกัน แต่รูปแบบในการให้บริการมีความแตกต่างกัน ก็อาจมีผลต่อระดับความเครียดจากการทำงานได้ ดังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการโรงแรมและพนักงานบริการการเงิน ที่มีรูปแบบในการทำงานที่ค่อนข้างตายตัว มีรูปแบบการให้บริการที่ซ้ำๆแบบเดิมทุกวัน เช่น เช็คเอาท์ เช็คอิน เปิดประตู รับฝากเงิน นับเงิน เป็นต้น ทำให้เมื่อทำงานไปสักพักก็จะมีการปรับตัวในการทำงานได้

และไม่มี ความเครียด ในการให้บริการลูกค้า แต่ใน ส่วนของ พนักงานบริการสุขภาพและพนักงานบริการการขาย ที่มีรูปแบบการทำงานที่ค่อนข้างหลากหลายในแต่ละวัน คาดเดาไม่ได้ว่าจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนอย่างไร ตัวอย่างเช่น การบริการสุขภาพ ในการบริการแต่ละวันต้องพบเจอแต่ลูกค้าที่มีปัญหาสุขภาพร่างกายที่มีทุกเพศทุกวัย ภาวะทางจิตใจของลูกค้าที่ไม่สมบูรณ์ จึงต้องอาศัยการกำกับการแสดงออกมาก นอกจากนี้ ในกลุ่มพนักงานบริการการขาย ยังต้องมีการโน้มน้าวใจลูกค้าให้ซื้อผลิตภัณฑ์ของตน ต้องมีการพูดจาวานล้อม จูงใจ ปรับเปลี่ยนการสนทนาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าของตน ดังนั้น ลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนจึงมีผลมากต่อระดับความเครียดในพนักงานบริการสองกลุ่มนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนและความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สมมติฐานข้อที่ 2 ได้รับการสนับสนุนเพียงบางส่วน นั่นคือ พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนและความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 12) แต่พบในการเปรียบเทียบความแตกต่างของสหสัมพันธ์ 2 คู่เท่านั้น ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการสุขภาพ และระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการการขาย ส่วนในการเปรียบเทียบคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนใหญ่ แม้จะทำงานอยู่ในหน่วยงานที่ต่างกัน แต่ก็ไม่ได้มีความแตกต่างกันในสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกกับความเครียดมากนัก จะมีเฉพาะพนักงานบริการในหน่วยงานของการบริการการเงิน ที่มีสหสัมพันธ์ที่แตกต่างไปจากหน่วยงานบริการอื่นๆมากที่สุด ทำให้เมื่อนำมาวิเคราะห์ผลความแตกต่างทางสถิติแล้ว พบว่า มีความแตกต่างกันในสหสัมพันธ์กับหน่วยงานบริการอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 13) ซึ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีความสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ซึ่งมักเป็นพนักงานบริการที่ไม่ชอบกำกับการแสดงออกและคำพูดของตนเองให้เป็นไปตามความต้องการ

ของผู้อื่น ชอบแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคติ ลักษณะ อารมณ์ ความต้องการจากภายในของตนเอง ซึ่งเมื่อมาทำงานด้านการบริการ ที่ต้องคอยบริการ เอาใจ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเกือบตลอดเวลา ทำให้พบว่า จะเกิดความเครียดได้มากกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ซึ่งมักเป็นพนักงานบริการที่สามารถกำกับการแสดงออกและคำพูดของตนเอง เพื่อให้เป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าได้ ไม่อึดอัดใจที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตน แม้ว่าอาจจะไม่ตรงตามเจตคติหรือลักษณะของตน จึงส่งผลให้เมื่อมาทำงานด้านการบริการ จึงเกิดความเครียดในการทำงานได้น้อยกว่าพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ

และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความแตกต่าง (t-test) ของค่าเฉลี่ยของความเครียดระหว่างพนักงานบริการที่มีคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง (เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 ขึ้นไป) และกลุ่มต่ำ (เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 ลงมา) แยกตามกลุ่มการบริการ (ตารางที่ 13) พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานเพียงข้อเดียวเท่านั้น ได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 3.4 นั่นคือ พนักงานบริการการขายเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้นที่พบว่า มีความแตกต่างในความเครียดระหว่างพนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมมติฐานข้อที่ 3.1 และ 3.2 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความเครียด ระหว่างพนักงานบริการโรงแรมและพนักงานบริการการเงินที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ และสมมติฐานข้อที่ 3.3 พบว่า ความแตกต่างของความเครียดระหว่างพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ มีค่าใกล้เคียงระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การที่พนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงนั้น อาจเนื่องมาจาก การบริการการขาย เป็นรูปแบบการบริการที่ต้องอาศัยทักษะหลายอย่างในการบริการ ทั้งการให้ข้อมูล การอธิบาย รายละเอียด การสารัตถวิธี การใช้ การพูดหวานล่อมชักจูง การทำตนเองให้น่าเชื่อถือ เป็นต้น จึงส่งผลให้พนักงานบริการการขายแต่ละคน ซึ่งมีระดับการกำกับการแสดงออกของตนไม่เท่ากัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันด้วย พนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ย่อมที่จะสามารถควบคุมการแสดงออกของตน ให้สามารถให้บริการ อธิบายรายละเอียดของสินค้าต่างๆ ได้ดีกว่าพนักงานบริการการขายที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำที่ไม่มีแรงจูงใจที่จะทำเช่นนั้น ทำให้อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ปัญหาเกี่ยวกับนายจ้าง มีความกดดันและไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้เมื่อวัดระดับความเครียด จึงพบว่ามักมีความเครียดสูง

แต่ในกลุ่มพนักงานบริการหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริการโรงแรม และพนักงานบริการการเงิน ซึ่งไม่พบ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความเครียดระหว่างพนักงานบริการที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก รูปแบบ

ของงานบริการที่ค่อนข้างตายตัว มีบทบาทหน้าที่ชัดเจน การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ในกรอบที่มีกฎเกณฑ์เคร่งครัดและชัดเจนแน่นอน จึงไม่ต้องเผชิญสถานการณ์ที่ต้องกำกับการแสดงออกมากนัก ดังเช่น กลุ่มการบริการการเงิน และการบริการสุขภาพ ซึ่งเป็นกลุ่มการบริการที่ไม่น่าจะสร้างความเครียดสำหรับพนักงาน ทำให้พบว่า บุคลิกภาพสัมพันธ์กับความเครียดน้อย และแตกต่างกับพนักงานบริการการขายและพนักงานบริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ แม้ว่าพนักงานบริการสุขภาพจะมีความแตกต่างของความเครียดระหว่างพนักงานบริการสุขภาพที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ตาม ก็พบว่า ค่าความแตกต่างใกล้เคียงระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงควรที่มีการศึกษากลุ่มตัวอย่างนี้ต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ตามกลุ่มการบริการต่างๆ ได้แก่

1. **พนักงานบริการโรงแรม** - กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการแผนกต่างๆ ของโรงแรมปทุมวันปริ๊นเซส จำนวน 50 คน
2. **พนักงานบริการการเงิน** - กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการการเงินจากธนาคารต่างๆ ได้แก่ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 50 คน
3. **พนักงานบริการสุขภาพ** - กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์และโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา จำนวน 50 คน
4. **พนักงานบริการการขาย** - กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการการขายของห้างสรรพสินค้ามาบุญครองเซ็นเตอร์และโตคิว จำนวน 50 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยผู้วิจัยเลือกหน่วยงานที่สนใจ แล้วจึงติดต่อขอเก็บข้อมูลจากโรงแรมปทุมวันปริ๊นเซส ธนาคารสาขาต่างๆ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา และห้างสรรพสินค้ามาบุญครองเซ็นเตอร์และโตคิว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามความรู้สึกและการกระทำของตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทหน่วยงาน และ
อายุงาน

ส่วนที่ 2 มาตรฐาน 2 มาตรฐาน ได้แก่

1. **มาตรฐานการกำกับการแสดงออกของตน** ผู้วิจัยใช้มาตรฐานการกำกับการแสดงออกของ Snyder ฉบับภาษาไทย ที่แปลเรียบเรียงและพัฒนาโดย รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ และนิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาสังคมรุ่นที่ 3 มีข้อกระทงจำนวน 40 ข้อ ค่าความเที่ยงของแบบวัด (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของ Cronbach (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .83

2. **มาตรฐานวัดความเครียด** ผู้วิจัยใช้มาตรฐานวัด DASS-Stress Scales (Lovibond & Lovibond, 1955) เป็นมาตรฐานแบบประเมินอารมณ์ด้านลบของตนเอง 3 ด้าน คือ ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความเครียด แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อคำถามในเฉพาะด้านที่ใช้วัดระดับความเครียด ฉบับภาษาไทยที่แปลโดยรองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2544) และผู้วิจัยได้ทำการพัฒนามาตรฐานวัดเพิ่มเติม โดยการคิดข้อกระทงเพิ่มเป็นจำนวน 26 ข้อ และนำไปทดสอบความเที่ยงโดยการนำแบบวัดที่คิดข้อกระทงเพิ่มดังกล่าวไปวัดเก็บข้อมูลกับกลุ่มบุคคลวัยทำงาน จำนวน 50 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ (CITC) พบว่ามีข้อกระทงที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ค่าความเที่ยงของแบบวัด (Reliability) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของ Cronbach (Cronbach's coefficient alpha) เท่ากับ .84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเข้าไปติดต่อกับหน่วยงานบริการต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงแรม ปทุมวันปริ๊นเซส ผู้จัดการธนาคารของสาขาต่าง ๆ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา และฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ห้างสรรพสินค้ามาบุญครองเซ็นเตอร์และโตคิว เพื่อขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งสองส่วนไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 200 คน และได้อธิบายวิธีการทำแบบทดสอบให้ฟังอย่างละเอียด
3. ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ จนได้จำนวนครบ 200 ชุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ซึ่งคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการบริการ โดยการทดสอบค่า z (Fisher's z-test) และ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความเครียด ในกลุ่มพนักงานบริการที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง 27% และกลุ่มต่ำ 27% โดยการทดสอบค่า t (t-test)

ผลการวิจัย

1. การกำกับการแสดงออกของตนมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในพนักงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 1.1 ไม่มีสหสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการโรงแรม
 - 1.2 ไม่มีสหสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการโรงแรม
 - 1.3 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการสุขภาพมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 1.4 การกำกับการแสดงออกของตนของพนักงานบริการการขายมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. พนักงานบริการในหน่วยงานที่ต่างกัน มีสหสัมพันธ์ระหว่างการกำกับการแสดงออกของตนและความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความแตกต่างของสหสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการสุขภาพ และความแตกต่างของสหสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริการการเงินกับพนักงานบริการการขายส่วนในการเปรียบเทียบคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริการที่มีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

3.1 ไม่มีความแตกต่างกันในความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างพนักงานบริการโรงแรมที่มีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำ และพนักงานบริการโรงแรมที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูง

3.2 ไม่มีความแตกต่างกันในความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างพนักงานบริการการเงินที่มีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำ และพนักงานบริการการเงินที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูง

3.3 ไม่มีความแตกต่างกันในความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างพนักงานบริการสุขภาพที่มีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำ และพนักงานบริการสุขภาพที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูง

3.4 พนักงานบริการการขายที่มีการทำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความเครียดมากกว่าพนักงานบริการการขายที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการทำกับการแสดงออกของตนกับความเครียด ในกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ นอกเหนือไปจากอาชีพการบริการ ในการศึกษาครั้งต่อไป
2. ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อาจมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริการในเขตจังหวัดอื่นๆ นอกเหนือไปจากเขตกรุงเทพมหานครด้วย
3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจจะศึกษาในเรื่องของความแตกต่างของระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน สถานภาพสมรส เป็นต้น ว่ามีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการทำกับการแสดงออกของตนกับความเครียดในพนักงานบริการหรือไม่

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์. (2548). *ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์.
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธงชัย ทวีชาติ. (2541). *ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย*. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- ธรรณิการ์ กองสุข. (2547). *ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546*. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- นันทารัตน์ ต้นตยาราพันธ์. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการกำกับการแสดงออกของตน ของวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่ทำงานแล้ว ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา รัตนพิชิต. (2534). *การทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับการแสดงออกของตน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชา อินท. (2540). *ความเครียดและวิถีคลายเครียด*. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2525). *คู่มือปฏิบัติการพยาบาลชั้นวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาสกร รัตนปนัดดา. (2544). *การเปรียบเทียบแรงจูงใจและคุณลักษณะในการเลือกคู่ ระหว่างผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 รสลิน สุรสนธิ. (2540). *การเปรียบเทียบปฏิกิริยาทางจิตจากการลีดรอนเสรีภาพแบบใช้เหตุผลส่วนบุคคลและแบบใช้เหตุผลอื่นจากภายนอกระหว่างกลุ่มนิสิตที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนาวลี มั่นทรัพย์. (2546). *อิทธิพลของอารมณ์ชั่วขณะและสถานการณ์ต่อความสุภาพของภาษาที่ใช้ในการขออภัยระหว่างผู้ที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริณี ลิขิตวณิชกุล. (2536). *การเปรียบเทียบการตัดสินใจจากความตั้งใจจากบุคลิกขณะภายนอก และคุณลักษณะภายในของบุคคลระหว่างผู้ที่มีการทำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : แบรินด์เอจ,
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, ประไพพรรณ ภูมิสาร, พรรณระพี สุทธิวรรณ. (2544). *ความเครียดและการจัดการกับความเครียดของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. การสัมมนาเรื่องการนสานแนวคิดทางจิตวิทยาตะวันออก-ตะวันตก. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรวิทย์ สนิธิรัตน์. (2546). *ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านการย้ายงานของข้าราชการกรมศุลกากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรัญญา จรัสสุริยงค์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับ ความเครียด*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอนงค์ พิณธูรกิจ. (2538). *อิทธิพลของการทำกับการแสดงออกของตน ตัวแปรแหล่ง และคุณภาพของข้อโต้แย้งที่มีต่อการประเมินสินค้า*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

ภาษาอังกฤษ

Brandon, A. S., & Snyder, M. (2008). *Cooperation: the political psychology of effective human interaction*. Malden, Mass.: Blackwell.

- Gangestad, S. W., & Snyder, M. (1985). "*To carve nature at its joints*": On the existence of discrete classes in personality. *Psychological Review*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (1971). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Pub. Co..
- Lovelock, C. H., & Jochen, W. (2002). *Services marketing in Asia: managing people, technology and strategy*. Singapore: Prentice Hall.
- Lovelock, C. H., & Lauren, W. (2002), *Principles of service marketing and management* (2nd ed.). N.J : Prentice Hall.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Snyder, M. (1987). *Public appearances private realities: the psychology of self-monitoring*. New York: Freeman.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในงานวิจัยครั้งนี้

1. อาจารย์ จรุงกุล บุรพวงศ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. ธีระพร อุวรรณโณ
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ เขี่ยมสุภาษิต

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความเครียด (ฉบับพัฒนามาตรวัด)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความเครียดของผู้คนในสังคมปัจจุบัน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อด้วยความตั้งใจจริงใจ และตรงกับความรู้สึกของท่านให้มากที่สุดที่จะทำได้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อแสดงเป็นภาพรวมเท่านั้นโดยไม่มีการระบุคำตอบเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 30-20 ปี 40-31 ปี
 50-41 ปี 51 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสำรวจความเครียด

คำชี้แจง : จากประโยคข้างล่าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่บ่งบอกถึงลักษณะของคุณในสัปดาห์ที่ผ่านมาได้ดีที่สุด

- 0 ไม่ใช่ฉันแน่นอน
- 1 ใช้นั้นในบางระดับหรือเวลา
- 2 ใช้นั้นในระดับพอสมควรหรือในเวลาส่วนใหญ่
- 3 ใช้นั้นมากที่สุดหรือเกือบตลอดเวลา

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ใช่ฉันแน่นอน 0	ใช้นั้นในบางเวลา 1	ใช้นั้นในเวลาส่วนใหญ่ 2	ใช้นั้นเกือบตลอดเวลา 3
1	ฉันรู้สึกพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในขณะนี้				
2	ฉันรู้สึกว่าเป็นการยากที่จะค่อย ๆ สงบจิตใจของตนเอง				
3	ฉันมักแสดงออกหรือมีการตอบโต้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะเกินกว่าเหตุ				
4	ฉันรู้สึกว่าฉันมักวนเวียนอยู่กับเรื่องนั้นเรื่องนี้ตลอดเวลา				
5	ฉันเป็นคนที่ยืดหยุ่นได้ง่าย				
6				

แบบสำรวจความรู้สึกและการกระทำ

แบบสำรวจนี้สำรวจความรู้สึกและการกระทำในชีวิตประจำวันของพนักงานในอาชีพต่างๆ ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อความ แล้วพิจารณาว่าความรู้สึกหรือการกระทำที่ระบุในแต่ละข้อความ เป็นความจริงสำหรับท่านหรือไม่ ขอให้ท่านตอบตรงกับความรู้สึกหรือการกระทำของท่าน ขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น คำตอบที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของกลุ่มเท่านั้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 : แบบสำรวจความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด และเติมข้อความลงในช่องว่าง โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ พนักงานบริการโรงแรม ชื่อหน่วยงาน/ฝ่าย.....
 พนักงานบริการการเงิน ชื่อหน่วยงาน/ฝ่าย.....
 พนักงานบริการสุขภาพ ชื่อหน่วยงาน/ฝ่าย.....
 พนักงานบริการการขาย ชื่อหน่วยงาน/ฝ่าย.....
 อื่น ๆ.....ชื่อหน่วยงาน/ฝ่าย
4. อายุงาน (ในหน่วยงานปัจจุบัน)
 ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี 4 - 6 ปี
 7-9 ปี 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 1

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้สึกที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อด้วยความตั้งใจ จริงใจ และตรงกับความรู้สึกของท่านให้มากที่สุดที่จะทำได้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

คำชี้แจง : จากประโยคข้างล่าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่บ่งบอกถึงลักษณะของคุณในสัปดาห์ที่ผ่านมาได้ดีที่สุด

- 0 ไม่ใช่ฉันแน่นอน
- 1 ใช้นั้นในบางระดับหรือเวลา
- 2 ใช้นั้นในระดับพอสมควรหรือในเวลาส่วนใหญ่
- 3 ใช้นั้นมากที่สุดหรือเกือบตลอดเวลา

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่ใช่ฉัน	ใช้นั้นใน	ใช้นั้นใน	ใช้นั้นเกือบ
		แน่นอน 0	บางเวลา 1	เวลาส่วนใหญ่ 2	ตลอดเวลา 3
1	ฉันรู้สึกพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในขณะนี้				
2	ฉันมักแสดงออกหรือมีการตอบโต้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะเกินกว่าเหตุ				
3	ฉันรู้สึกว่าฉันมักวุ่นวายอยู่กับเรื่องนั้นเรื่องนี้ตลอดเวลา				
4	ฉันพบว่าเป็นการยากที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย				
5	ฉันไม่สามารถอดทน ออกกำลังกายได้ หากมีสิ่งใดมาขัดขวางการกระทำของฉัน				
6	ฉันเป็นคนอารมณ์อ่อนไหว				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

ภาคผนวก ค

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ
กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆของมาตรวัดต่างๆในงานวิจัย

ตารางที่ 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Corrected Item–Total Correlation: CITC)

และค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดความเครียด ฉบับพัฒนามาตรวัด

ข้อที่	ข้อความ	CITC
1	ฉันรู้สึกพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในขณะนี้	.399
2	ฉันรู้สึกว่า เป็นการยากที่จะค่อย ๆ สงบจิตใจของตนเอง	.089
3	ฉันมักแสดงออกหรือมีการตอบโต้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะเกินกว่าเหตุ	.325
4	ฉันรู้สึกว่าฉันมักวุ่นวายอยู่กับเรื่องนั้นเรื่องนี้ตลอดเวลา	.318
5	ฉันเป็นคนที่ยืดหยุ่นได้ง่าย	.271
6	ฉันรู้สึกว่าชีวิตนี้ยังมีความหวัง	.126
7	ฉันพบว่า เป็นการยากที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย	.695
8	ฉันไม่สามารถอดทน อดกลั้น หากมีสิ่งใดมาขัดขวางการกระทำของฉัน	.242
9	ฉันเป็นคนอารมณ์อ่อนไหว	.386
10	ฉันภาคภูมิใจว่าฉันเป็นคนที่มีความสามารถ	.405
11	ฉันกังวลกับเรื่องนั้นเรื่องนี้เกือบตลอดเวลา	.553
12	ฉันกลัวทำงานผิดพลาด	.554
13	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	.446
14	ฉันอยากจะถอยหนี ไม่อยากพบปะพูดคุยกับคนอื่น	.333
15	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นในการกระทำสิ่งต่างๆ	.138
16	ฉันรู้สึกสับสนในใจ	.519
17	ฉันไม่ค่อยมีสมาธิในการกระทำสิ่งต่าง ๆ	.329
18	ฉันมักนอนไม่หลับในเวลากลางคืน	.383
19	ฉันรู้สึกหมดกำลังใจที่จะทำอะไร	.430
20	ฉันรู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่นตลอดเวลา	.233
21	ฉันรู้สึกคับข้องใจกับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	.555
22	ฉันรู้สึกสนุกสนานกับการพบปะพูดคุยกับผู้อื่น	.224
23	ฉันรู้สึกเหนื่อยง่ายกว่าที่เคยเป็น	.407
24	ฉันรู้สึกเศร้า	.567
25	ฉันไม่ค่อยสนใจสิ่งรอบตัว	.224
26	ฉันรู้สึกตนเองสิ้นหวัง	.278
ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Coefficient alpha)		.829

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Corrected Item – Total Correlation - CITC) และค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัดการกำกับแสดงออกของตน

ข้อที่	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (CITC)
1	ฉันสามารถพูดในที่ประชุมได้ แม้ในหัวข้อซึ่งฉันเกือบจะไม่มีข้อมูลเลย	.258
2	ฉันรู้สึกว่าการเลียนแบบการกระทำของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ยาก	.270
3	ฉันอาจจะเป็นนักแสดงที่ดีได้	.450
4	เมื่อเข้าสังคม ฉันคิดว่าไม่จำเป็นต้องทำหรือพูดในสิ่งที่คนอื่นชอบ	.090
5	ฉันมักเป็นผู้ที่ทำให้ผู้อื่นสนุกสนาน	.194
6	ฉันไม่ชอบสร้างความประทับใจให้ผู้อื่น	.227
7191
8320
9272
10357
11344
12230
13265
14362
15290
16465
17249
18095
19263
20344
21132
22121
23417
24332
25218
26355

ข้อที่	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (CITC)
27396
28368
29388
30387
31267
32424
33281
34316
35493
36343
37385
38200
39233
40270
	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Coefficient alpha)	.829

ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (Corrected Item – Total Correlation - CITC) และค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดความเครียด

ข้อที่	ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (CITC)
1	ฉันรู้สึกพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในขณะนี้	.166
2	ฉันมักแสดงออกหรือมีการตอบโต้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะเกินกว่าเหตุ	.303
3	ฉันรู้สึกว่าฉันมักวุ่นวายอยู่กับเรื่องนั้นเรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา	.535
4	ฉันพบว่าเป็นการยากที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย	.557
5	ฉันไม่สามารถอดทน อดกลั้น หากมีสิ่งใดมาขัดขวางการกระทำของฉัน	.426
6	ฉันรู้สึกพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในขณะนี้	.235
7	ฉันภาคภูมิใจว่าฉันเป็นคนที่มีความสามารถ	.294
8	ฉันกังวลกับเรื่องนั้นเรื่องนี้อยู่ตลอดเวลา	.596
9	ฉันกลัวทำงานผิดพลาด	.412
10	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	.541
11	ฉันอยากจะถอยหนี ไม่อยากพบปะพูดคุยกับคนอื่น	.519
12	ฉันรู้สึกสับสนในใจ	.523
13	ฉันไม่ค่อยมีสมาธิในการกระทำสิ่งต่าง ๆ	.505
14	ฉันมักนอนไม่หลับในเวลากลางคืน	.405
15	ฉันรู้สึกหมดกำลังใจที่จะทำอะไร	.629
16	ฉันรู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่นตลอดเวลา	.362
17	ฉันรู้สึกคับข้องใจกับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	.514
18	ฉันรู้สึกเหนื่อยง่ายกว่าที่เคยเป็น	.549
19	ฉันรู้สึกเศร้า	.640
20	ฉันรู้สึกตนเองสิ้นหวัง	.659
ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Coefficient alpha)		.866

ประวัติผู้เขียน

นางสาวสิริภรณ์ ระวังงาน เกิดเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2528 จังหวัดนครปฐม สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาจากโรงเรียนมัธยมฐานบินกำแพงแสน เมื่อปีการศึกษา 2547 และได้เข้ารับการศึกษาระดับหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2548 ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย