

รายการอ้างอิง

1. นฤมล : โทรศัพทประทับใจ. กรุงเทพมหานคร :โครงการตำราวิชาการ ฝ่ายวิชาการและพัฒนาบุคคล. ฮิวแมน เฮอริเทจ ; 2538.
2. Kerstin Norman. Call centre work : Linkopings universitet ; 2005.
3. สุขภาพจิต,กรม. การพัฒนาแบบประเมิน และวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข ; 2541.
4. Selye H. The stress of life. Rev. ed. New York : McGraw-Hill; 1976.
5. ชูติศย์ ปานปรีชา. อารมณ์ ความเครียด และการปรับตัว. ใน : เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาทั่วไป สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531 : 480-529
6. รวีวรรณ นิวัตพันธ์. ความเครียดกับการดูแลตนเองในยุค IME . จุลสารจุฬารัตน 2541 ; 20 : 7-10.
7. จำลอง ดิษยวณิช. คลายเครียด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ ; 2531.
8. สุวณีย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา. แก้วเจ้าจอม. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยครูสุนันทา 2 (ธันวาคม 2532) : 4.
9. มาลินี จุฑารพ. จิตวิทยาธุรกิจ. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. วิทยาลัยครูสุนันทา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์ ; 2541.
10. Selye H. History of stress concept. In : Goldberger L, Breznitz S, editors. Handbook of stress : Theoretical and clinical aspects.2nd ed. New York : Free Press, 1993 : 7-17.
11. Stress, illness, and coping. In : Sarafino EP. Health Psychology L biopsychosocial reaction.3rd ed. New York : John Wiley & Sons, 1998 : 67-155.
12. Lazarus, R.S., and Folkman, S. Stress appraisal and coping. New York : Springer Publish Company, 1984.
13. จันทรแรม กิจเหมาะ. ประสิทธิผลของการผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อลดความเครียดในนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล ; 2539.
14. Gallagher, J., " Coping with Stress, " Association Management, 3, 95 – 99, 1979.
15. Janis, L.L., Psychological Stress. John Wiley and Sons. New York, 1952.
16. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่2, กรุงเทพฯ : ดีไซน์ คอน ; 2541.

17. Miller BF and Keane CB. Encyclopedia and dictionary of medicine & nursing and allied health. 3rd ed, Philadelphia : W.B. Saunders; 1983.
18. Engel GL. Psychological development in health and disease. Philadelphia : W.B. Saunders; 1962.
19. Stress, coping, and maladaptive behavior. In : Sarason IG, Sarason BR. Abnormal psychology : the problem of maladaptive behavior. 8th ed. New Jersey : Prentice-Hall; 127-51, 1996.
20. Brown, W.B. and Moberg, D.J., Organization Theory and Management : A Macro Approach, John Wiley and Sons, New York, 1980.
21. Luthans, Fred. Organizational Behavior. New York : Mc Graw – Hill., 1995.
22. Luthans, F. Organizational Behavior. New York : Mc Graw – Hill; 1992.
23. Sillz, D.L., International Encyclopedia of the Social Sciences, Vol 15., Macmillan Publishing & the Free Press, New York, 1956.
24. Hopping, Betty, "Psychological Response to Stress : A Nursing Concern," Nursing Forum, 19 (3), 258-269, 1980.
25. Ferreira M, Conceicao G, da Saldiva P. Work organization is significantly associated with upper extremities musculoskeletal disorders among employees engaged in interactive computer- telephone tasks of an international bank subsidiary in Sao Paulo, Brazil. Am J IndMed 31(4):468-473, 1997.
26. Amick BC & Smith MJ Stress, computer-based work monitoring and measurement systems; A conceptual overview. Applied Ergonomics 23:6-16. Aronsson G, Bergqvist U, Almers S (1992) Work organization and musculoskeletal discomforts in WDT work. Arbete och Hälsa 1992:4. National Institute for Working Life, Stockholm. (In Swedish), 1992.
27. Jones D, Morris N Irrelevant speech and cognition. In: Jones D, Smith A (Eds). Handbook of human performance. London: Academic Press. p 29-53, 1992.
28. Loewen L, Suedfeld P Cognitive and arousal effects of masking office noise. Environment and Behavior. 24, 381-395, 1992.
29. Evans GW & Johnson D Stress and open-office noise. Journal of Applied Psychology 85 (5): 779-783, 2000.

30. Tham KW, Willem HC, Sekhar SC, Wyon DP, Wargocki P, Fanger PO Temperature and ventilation effects on the work performance of office workers: study of a call centre in the tropics, 7th International Conference on Healthy Buildings; 2003; Singapore. International Society of Indoor Air Quality. pp 280-286, 2003.
31. Bernard B Musculoskeletal disorders and workplace factors. NIOSH, US Department of Health and Human Services, 1997.
32. Cherniak M Office ergonomics. Occupational Medicine. Philadelphia. PA, 1999.
33. Dimberg L, Olafsson A, Stefansson E, Aagaard H, Odén A, Andersson GBJ, Hansson T, Hagert CG The correlation between work environment and the occurrence of cervicobrachial symptoms, *Journal of Occupational Medicine* 31, 447-453, 1989
34. Elivell R Work related musculoskeletal disorders – a reference book for prevention, 1996.
35. Fernström E Physical load in computerised Office Work – with special references to work task and equipment. Dep of Environmental Technology and Work Science 4, Royal Institute of Technology, Stockholm, 1997.
36. Grandjean E Ergonomics in computerized Offices. Taylor & Francis, Ltd, London, 1987.
37. Sauter SL, Gottlieb MS, Jones KC, Dodson VN & Rohrer KM Job and health implications of VDT use; initial results of the Wisconsin-NIOSH study. *Communications of the ACM* 26(4): 284-294, 1983.
38. Köpf J Call Centre Concept. Praxishandbuch fuhr erfolgreiches Telemarketing. Nurwid: Luchterhand, 1998.
39. Wiencke W & Koke D Call centre Praxis. Den telefonischen Kundenservice erfolgreich organisieren. Stuttgart; Schäffer-Poeschel, 1997.
40. DiTecco D, Cwitco G, Arsenault A, André M. Applied Ergonomics .Operator stress and monitoring practise.23(1): 29-34, 1992.
41. สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล วนิตา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. รายงานการวิจัยเรื่อง การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง. โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่. พฤษภาคม 2540.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอมให้ทำการวิจัยในมนุษย์

ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์
เรียน ท่านผู้เข้าร่วมทำการวิจัยทุกท่าน

ท่านเป็นผู้ได้รับเชิญจากผู้วิจัยให้เข้าร่วมศึกษาในงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของการรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ ก่อนที่ท่านจะตกลงเพื่อเข้าร่วมการศึกษาวินิจฉัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาว่าพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดหรือไม่ อยู่ระดับใดและเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน ผลจากการศึกษาที่ได้นี้จะนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนป้องกัน และจัดการปัญหาด้านสุขภาพจิตแก่พนักงาน หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษาวินิจฉัยจะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ท่านจะได้รับแบบสอบถามซึ่งท่านต้องเป็นผู้ตอบและประเมินด้วยตนเองทั้งหมด โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียดสวนปรุง จำนวน 20 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบวัดการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด จำนวน 20 ข้อ

ประการสำคัญที่ท่านควรทราบคือ การเข้าร่วมในการศึกษานี้ท่านจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษทั้งสิ้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านและบุคคลที่สามซึ่งถูกอ้างอิงในแบบทดสอบถามเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะในรูปที่เป็นบทสรุปผลการวิจัย การเปิดเผยข้อมูลของท่านต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกระทำได้เฉพาะกรณีที่ได้รับการยินยอมจากท่านเท่านั้น

หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อ นส. เจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธรรภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ตึกธนาคารกรุงเทพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โทร 086-0227766 ซึ่งผู้วิจัยยินดีให้คำตอบท่านทุกประการ

หากท่านมีข้อร้องเรียนทางด้านจริยธรรมการวิจัย กรุณาติดต่อ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 02-2564455 ต่อ 14 , 15

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

นางสาวเจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธรร

นิสิตปริญญาโท สาขาสุขภาพจิต

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใบยินยอมให้ทำการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยเรื่อง "ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์"
 วันที่ให้คำยินยอม วันที่..... เดือน พ.ศ
 สถานที่ เวลา

ข้าพเจ้าเข้าร่วมการวิจัยเรื่อง "ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์" ในฐานะผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่ข้าพเจ้าจะลงนามในใบยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ ขั้นตอนต่างๆ และประโยชน์หรือผลที่อาจเกิดจากงานวิจัยอย่างละเอียด ข้าพเจ้าได้ทำความเข้าใจหรือซักถามเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และการนำเสนอผลการศึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผู้วิจัยได้รับรองว่าข้าพเจ้าสามารถปฏิเสธการให้ข้อมูล หรืออาจหยุดให้ความร่วมมือในขั้นตอนใดก็ได้ นอกจากนี้การนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอเฉพาะเนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นสำคัญของการศึกษา ไม่นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย ไม่ปรากฏชื่อ ที่อยู่ หรือสถานศึกษาใดๆทั้งสิ้น

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า ข้าพเจ้ายินดีเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้โดยสมัครใจ ภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้แล้วในข้างต้น

ลงนาม ผู้ยินยอม

(.....)

ลงนาม.....พยาน

(.....)

ลงนาม.....ผู้วิจัย

(นางสาวเจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร)

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รหัส.....

แบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมคำในช่องว่างหน้า
ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย 1
หญิง 2

2. อายุ

- 20 - 25 ปี 1
25 ปีขึ้นไป - 30 ปี 2
30 ปีขึ้นไป - 35 ปี 3
35 ปีขึ้นไป - 40 ปี 4
40 ปีขึ้นไป 5

3. ศาสนาที่นับถือ

- พุทธ 1
คริสต์ 2
อิสลาม 3
อื่น ๆ (ระบุ) 4

4. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี 1
ปริญญาโท 2

5. สถานภาพสมรส

- โสด 1
สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน 2
สมรสแล้วแยกกันอยู่ 3
หย่าร้าง / หม้าย 4

6. ความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษ

- น้อย 1
- ปานกลาง 2
- มาก 3

7. อายุการทำงาน

- 0-5 ปี 1
- 5 ปีขึ้นไป – 10 ปี 2
- 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี 3
- 15 ปีขึ้นไป – 20 ปี 4
- 20 ปีขึ้นไป 5

8. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 1
- 10,000 – 15,000 บาท 2
- 15,001 – 20,000 บาท 3
- 20,001 – 30,000 บาท 4
- สูงกว่า 30,000 บาท 5

9. สถานภาพทางเศรษฐกิจ

- เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร 1
- เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย 2
- ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม 3
- ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย 4
- ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน 5

10. ท่านมีโรคเจ็บป่วยทางกายหรือไม่

- ไม่มี 1
- มี (ระบุ) 2

11. ท่านมีโรคเจ็บป่วยภาวะทางจิตหรือไม่

- ไม่มี 1
- มี (ระบุ) 2

12. ท่านมีประวัติ พ่อ แม่ ญาติ พี่ น้อง ที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิต หรือ ทางอารมณ์ เช่น โรคจิต โรคประสาท โรคซึมเศร้า หรือไม่

ไม่มี 1

มี (ระบุ) 2

แบบวัดความเครียด

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ลงใน ในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความรู้สึกหรืออาการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับของความเครียด				
	ไม่รู้สึก 1	เล็กน้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. ก้าวทำงานพลาด					
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินทองหรือเรื่องงานในบ้าน					
4. เป็นกังวลเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6. เงินไม่พอใช้จ่าย					
7. กล้ามเนื้อปวดตึง					
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. ปวดหลัง					
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11. ปวดหัวข้างเดียว					
12. รู้สึกวิตกกังวล					
13. รู้สึกคับข้องใจ					
14. รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด					
15. รู้สึกเศร้า					
16. ความจำไม่ดี					
17. รู้สึกสับสน					
18. ตั้งสมาธิลำบาก					
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20. เป็นหวัดบ่อย ๆ					

แบบวัดการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

โปรดพิจารณาว่าสถานการณ์ใดบ้างต่อไปนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดต่อท่าน
โดยทำเครื่องหมาย ลงใน ในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สถานการณ์	ไม่มี 1	เล็กน้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. เรื่องที่ถูกค้าขอรับบริการ					
2. จำนวนผู้ให้บริการ					
3. อุปกรณ์สำนักงาน					
4. การเข้างานเป็นกะ					
5. การทำงานล่วงเวลา					
6. การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ					
7. จำนวนครั้งที่รับโทรศัพท์ในแต่ละชั่วโมง					
8. ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย					
9. เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์					
10. เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม					
11. การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา					
12. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
13. สุขภาพทางด้านร่างกาย					
14. สุขภาพทางด้านจิตใจ					
15. ความซับซ้อนของงาน					
16. เงินเดือนที่ได้รับ					
17. การใช้อารมณ์ของผู้ให้บริการ					
18. ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว					
19. โอกาสก้าวหน้าทางการงาน					

ภาคผนวก ค

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การประเมินเครื่องมือวัดการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตัว
เครื่องบินทางโทรศัพท์ โดย Factor analysis

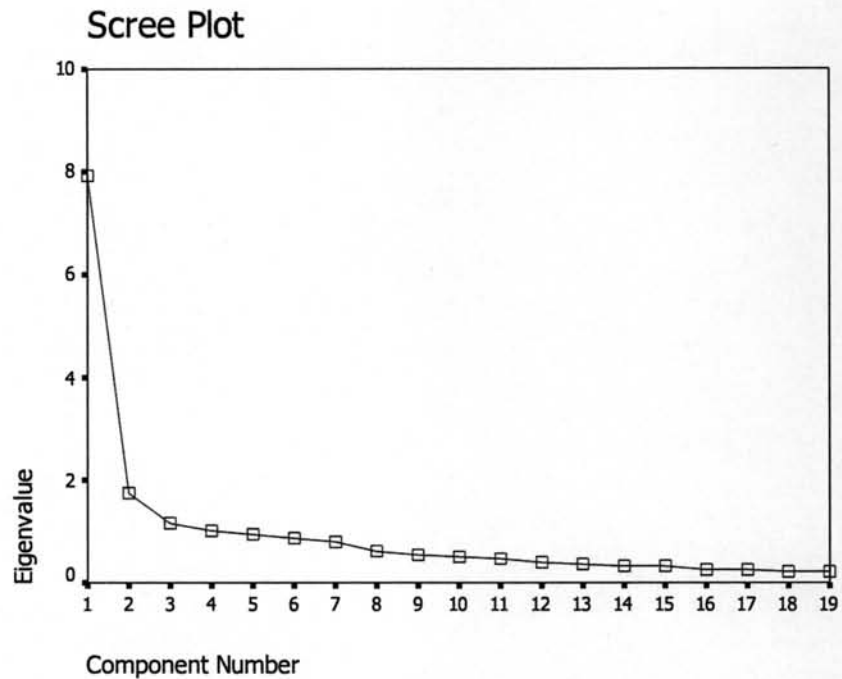
ตารางที่ 1 การ extract factors โดย principal component analysis

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.911	41.637	41.637	7.911	41.637	41.637
2	1.756	9.242	50.880	1.756	9.242	50.880
3	1.174	6.180	57.060	1.174	6.180	57.060
4	1.025	5.395	62.455	1.025	5.395	62.455
5	.928	4.883	67.338			
6	.870	4.577	71.915			
7	.782	4.118	76.033			
8	.615	3.239	79.271			
9	.559	2.944	82.215			
10	.519	2.729	84.944			
11	.461	2.426	87.371			
12	.415	2.184	89.554			
13	.377	1.983	91.537			
14	.345	1.818	93.355			
15	.319	1.681	95.036			
16	.255	1.340	96.375			
17	.252	1.327	97.703			
18	.227	1.196	98.898			
19	.209	1.102	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ภาพที่ 1 Scree plot แสดงจำนวนโครงสร้างหรือองค์ประกอบที่เหมาะสม



แบบสอบถามการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งหมดจำนวน 19 ข้อ ถูกออกแบบมาให้มี 4 องค์ประกอบตามเนื้อหา โดยนำมาวิเคราะห์ด้วย Factor analysis พบว่าหากใช้เกณฑ์ % variance โดยอาศัย Principal Component Analysis (อาศัยเกณฑ์ค่าสถิติ eigenvalue) พบว่าสัดส่วนของความแปรปรวนส่วนใหญ่สามารถอธิบายได้ด้วย Component หรือ factor เดียว องค์ประกอบแรกอธิบายความแปรปรวนได้มาก (> 40%) เครื่องมือก็น่าจะมีโครงสร้างเดียวและองค์ประกอบต่อ ๆ มาอธิบายความแปรปรวนได้พอ ๆ กันหรือลดหลั่นกันตามลำดับ (ตารางที่ 1) ซึ่งยืนยันได้จาก Scree plot ดังภาพที่ 1

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวเจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร เกิดเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2517 ที่โรงพยาบาลหัวเฉียว จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ สาขาการท่องเที่ยว และการโรงแรม จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในปีการศึกษา 2540 จากนั้นเข้าศึกษาต่อในหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2548 ปัจจุบันทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร