

วารสารบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับ พฤติกรรม
การให้บริการ ของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

ปณิดา เหล่าจันทร์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญ
ปัญหา กับ พฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว (2) เพื่อ
เปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับ พฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ
จังหวัดสระแก้ว

ประชากรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายหน้าร้าน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว
ด้วยวิธีการสุ่มการตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็น
แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบประมาณค่า 5 ระดับ
(rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงาน
ขายหน้าร้าน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 150 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง
จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 ส่วนมากมีอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.7 โดยส่วนใหญ่มี
ประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 (2) พนักงานขายหน้าร้าน
ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

*สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ระดับพฤติกรรมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการเป็นรูปธรรม ที่ระดับคะแนน 3.83 ด้านการให้ความมั่นใจได้ ที่ระดับคะแนน 3.79 ด้านการรู้สึกและเข้าใจ ที่ระดับคะแนน 3.70 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ระดับคะแนน 3.69 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ที่ระดับคะแนน 3.56 (3) พนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในปัจจัยเพศพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจได้ มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสามารถเข้าใจได้ว่าด้านการให้ความมั่นใจได้ เพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน (5) ความสามารถเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา พฤติกรรมบริการของพนักงานขาย

บทนำ

ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นรวดเร็วในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว เนื่องมาจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนหรือบีโอไอ (The Board of Investment of Thailand: BOI) สนับสนุนให้ลงทุนใน Border SEZs จึงทำให้นักลงทุนต่างชาติเกิดความสนใจในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้วเป็นพิเศษ สิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น นั่นคือ “การบริการ” การบริการ คือ สิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อบริษัทและสินค้า ไม่ว่าจะเป็นบริษัทใดก็ตามต่างก็พยายามจะสร้างความภักดีของลูกค้า พฤติกรรมการทำงานบริการที่ดีนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริษัททำให้เกิดการซื้อซ้ำและบอกกันปากต่อปาก ส่งผลให้สามารถสร้างยอดขายและผลกำไรให้บริษัทอย่างต่อเนื่อง

การจะประสบความสำเร็จได้นั้นพนักงานขายในองค์กรถือเป็นกำลังที่สำคัญในการดำเนินงาน เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (McClelland, 1987 Cited in Rue & Byar, 2003) เนื่องจากเป็นเสมือนแรงผลักดันให้บุคคลก้าวไปข้างหน้า มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จของงาน แม้ต้องเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก บุคคลนั้นจะตั้งใจปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จและประสิทธิภาพดีกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำ” นอกจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในวิชาชีพ (นวฉวี ประเสริฐสุข, 2542) จากการศึกษา ค้นคว้ามีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายอาชีพ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลปฏิบัติงานในอาชีพหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรม (ศิริพร ประโยค, 2542) รวมถึงในอาชีพพยาบาล (วรัญญา วิจักขณา, 2547) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

อาชีพพนักงานขายนี้จะประสบความสำเร็จได้มักจะพบว่ามีคนจำนวนมากเช่นกันที่เกิดความท้อแท้ในการทำงาน จนถึงกับเลิกประกอบอาชีพนี้ไปเลยก็มี ทั้งนี้เป็นเพราะว่างานด้านนี้เป็นงานที่ต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดันหลายด้าน เช่น แรงกดดันจากปัญหาทางเศรษฐกิจ ครอบครัวยุทธศาสตร์ของผู้ที่ต้องไปติดต่อ พนักงานขายจะต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดันต่างๆมากมายซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากธรรมชาติของการบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก จากที่กล่าวมาแล้วนั้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหากับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานขายหน้าร้าน เนื่องจากธุรกิจห้างร้านต่างๆที่กำลังเติบโตขึ้นจะต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจทั้งระดับเดียวกันและห้างค้าปลีกค้าส่งขนาดใหญ่ ผู้วิจัยหวังที่จะให้องค์กรได้นำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงตลอดจนนำไปพัฒนารูปแบบการบริหารของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการเจริญเติบโตและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นให้ได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหากับพฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้วจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหากับพฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ของพนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการบริการของพนักงานขาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานขายหน้าร้านในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการจำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรตามสูตรของยามาเน่ (Yamane 1973, p. 1088) ในการคำนวณเท่ากับ 133 คน เพื่อป้องกันการสูญหายหรือแบบสอบถามที่ตอบกลับไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มการตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling)

สมมติฐานการวิจัย

(1) พนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) ผลการวิจัยสามารถนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนานุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (2) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมการบริการเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขายหน้าร้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบวัดลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้นเองสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบทดสอบเกี่ยวกับแรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจากของ สิริพร ทองบุญเกื้อ (2547) ซึ่งสร้างจากแนวคิดของ Spence and Helmrich (1983) ตอนที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการทำงานพัฒนาตามแนวทางของสุภาพรณ และ ชุมพร (2544) ซึ่งสร้างจากแนวคิดของ Frydenberg and Lewis (1993) ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจากของ กุลธิดา วรเมจกานนท์ (2556) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลมาจากกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปแบบของตารางพร้อมอธิบายประกอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติบรรยาย (descriptive statistics) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ในสถิติดังนี้ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่ใช้การทดสอบค่าที (t-test independent) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ตามข้อมูลของตัวแปร
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถิติที่ใช้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product- moment correlation) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจไฟฟ้ สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และ พฤติกรรมการให้บริการ
4. ทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานขายหน้าร้าน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 150 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 ส่วนมากมีอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.7 โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

2. พนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว มีระดับพฤติกรรมการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการเป็นรูปธรรม ที่ระดับคะแนน 3.83 ด้านการให้ความมั่นใจได้ ที่ระดับคะแนน 3.79 ด้านการรู้สึกและเข้าใจ ที่ระดับคะแนน 3.70 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ที่ระดับคะแนน 3.69 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ที่ระดับคะแนน 3.56

3. พนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในปัจจัยเพศพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจได้ มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสามารถเข้าใจได้ว่าด้านการให้ความมั่นใจได้ เพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย

4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

5. พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้าน ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

1. สมมติฐานที่ 1 พนักงานขายหน้าร้านในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน

1.1 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานขายหน้าร้านในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ที่มี เพศ อายุและประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจได้ มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีมากกว่าเพศชายในด้านความมั่นใจได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการขายหน้าร้านได้รับการฝึกอบรมทักษะการให้บริการบริการด้านต่างๆ เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกเหนือจากเทคนิคการขายแล้ว มีการอบรมด้านบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่ากายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย ด้านบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความกระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง ด้านคุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ และมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นลำดับขั้นตอนเข้าใจได้ง่าย รวมถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารเพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เชาวนอารมณ์ ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่าพนักงานในช่วงอายุต่าง ๆ มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

2.1 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานขายที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความกล้าเผชิญต่ออุปสรรคต่างๆเกิดขึ้น บุคคลนั้นย่อมหาหนทางแก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยวิธีที่แตกต่างกันไป อาทิเช่น การสอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ การตรวจสอบขั้นตอนในการทำงานที่ผ่านมาว่ามีข้อผิดพลาดอย่างไร การนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ในการหาข้อมูล การพัฒนาปรับปรุงการทำงานที่จะนำสู่ความสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งเป้าหมายไว้โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการทำงาน ความต้องการเจริญก้าวหน้าและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ย่อมส่งผลดีต่อตนเองและองค์กรเช่นกัน องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานขายมองโลกในแง่บวก มีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ผู้คนรอบข้างในแง่บวก เปิดใจให้กว้าง เอาใจเขา

มาใส่ใจเรา ฟังคนอื่นให้มาก อย่ายึดติดกับความคิดของตัวเอง ชี้นำให้พนักงานขายรู้จักตนเอง รู้จักรับมือกับความผิดหวัง ไม่ท้อถอย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เขาพัฒนาตนเอง และสามารถก้าวข้ามพ้นจากปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ได้ ชี้นำให้เห็นว่างานที่เขาทำอยู่เป็นงานที่ทำขายและมีความสำคัญกับบริษัทเพียงใด เพื่อกระตุ้นให้เขาเกิดความกระตือรือร้น และชอบในสิ่งที่ต้องทำ ไม่ใช่เพียงทำแต่สิ่งที่ชอบ กระตุ้นการใช้เหตุผลในการทำงาน มีอาชีพต้องไม่ปล่อยให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล เมื่อพนักงานขายพิจารณาทุกอย่างด้วยเหตุและผล จะมองเห็นความเป็นจริง เมื่อเหตุเป็นอย่างนี้ ผลจึงออกมาเช่นนี้ ทำให้หาวิธีแก้ไขได้ตรงจุด แสดงตัวอย่างให้พนักงานขายรู้จักที่จะ “ให้” มากกว่า “รับ” ในแง่ของการ “ให้เพื่อส่วนรวม” กล้าที่จะทำเพื่อส่วนรวม กล้ายอมรับในความผิดพลาดของตน โดยคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์การทำงานที่เป็นระบบ มีแนวทางที่ชัดเจน การประเมินผลที่ยุติธรรม เพื่อวัดผลการทำงาน และนำไปปรับปรุงการทำงาน รวมถึงการพิจารณาให้ผลตอบแทน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในทุกระดับ ตั้งแต่ ระดับสูงสุด ไปจนถึงระดับต่ำสุด ให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้ทีมประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลิชฐ์ สรรพเจริญกิจ (2555) ได้ศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การสร้างความสำเร็จให้องค์การของพนักงานแผนกผลิตบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานแผนกผลิตมีพฤติกรรมสร้างความสำเร็จให้องค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของพนักงานขาย ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

2.2 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายหน้าร้านในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเพราะด้วยลักษณะงานนี้ส่งผลให้พนักงานขายมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาการทำงานด้านความอดทนสูงกว่าด้านอื่น เห็นได้จากข้อคำถาม “จากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยลูกค้า ปรากฏว่าผลคะแนนที่คุณได้อยู่ที่คุณได้อยู่ในระดับต้องปรับปรุง ทั้งที่คุณก็พยายามให้บริการเป็นอย่างดี” พนักงานขายจะตอบในลักษณะที่ว่า “จะไม่ได้เกิดขึ้นอีก ต้องทำได้” มากกว่าจะตอบว่า “เกิดขึ้นกับเราเสมอ” หรือ “คุณทำยอดขายได้ดีมาโดยตลอด จนได้รับตำแหน่งนักขายดีเด่น แต่ด้วยภาวะตลาดที่ซบเซาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ยอดขายไตรมาสแรกของปีต่ำกว่าที่คาด” พนักงานขายจะตอบ “ยังมีโอกาส ต้องพยายามต่อไป” มากกว่าตอบ “เกิดขึ้นกับคุณตลอดไปอีกนาน” ซึ่งผู้ที่มีความสามารถเผชิญในการเผชิญปัญหาการทำงาน จะรับรู้อุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น มีความคิดแง่บวกต่อสถานการณ์นั้นๆ สามารถแก้ไขปัญหาดังๆ ได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่มีความหวังในชีวิต พยายามที่จะหาหนทางแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคให้ลุล่วงไปโดยเร็ว ไม่พยายามปล่อยปัญหาให้ยืดเยื้อและลงมือแก้ไขปัญหาทันที ในขณะที่ด้านการรับรู้การ

จำกัดตัวของปัญหาสูงก็ส่งผลให้สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหายุ่งยากเกิดขึ้น ก็พร้อมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ต้องคิดเสมอว่าถ้าลูก้ารายนี้ปิดงานไม่สำเร็จ ก็แค่รายนี้เท่านั้น รายต่อไปก็ยังมีโอกาสอยู่ เช่นนี้ว่าซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ กุสรัตน์ สุทธา สติธชัย (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรม การเผชิญปัญหาและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานบริการสินเชื่อและพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดสินเชื่อ บริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ร่วมกับการ ใช้วิธีการผ่อนคลาย จะทำให้ความเครียดต่ำและมีผลการปฏิบัติงานดี(เฉพาะในสถานการณ์ที่งานมีความเครียดสูงเท่านั้น) นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา รองลงมา คือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และมี พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาน้อยที่สุด จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรม การเผชิญปัญหาของบุคคลส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลด้วย ดังนั้น พฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขาย ผลการวิเคราะห์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จากผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือด้านความพึงพอใจ ด้านทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ด้านต้องการแข่งขัน สิ่งที่ต้องการความส่งเสริมแยกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านความพึงพอใจ องค์การจะต้องมีความเป็นธรรมตามหลักของความเป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็น เรื่องของคุณค่าของงาน หรือตามหลักผลงาน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึก ว่าทำงานที่นี้แล้วไม่ได้ถูกเอาเปรียบในเรื่องของค่าตอบแทนกับงานที่ทำ และเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นแล้ว ก็ไม่ได้ถูกเอาเปรียบเช่นกัน

1.2 ด้านทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ องค์การควรกล่าวชื่นชมเวลาที่พนักงานทำผลงานได้ดี ได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้า ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงานของตนเอง หรือทุกคนในองค์การ ทำให้เกิดการยอมรับในฝีมือของพนักงานคนนั้น สิ่งนี้จะยังสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานคนนั้นมากขึ้นไปอีก

1.3 ด้านต้องการแข่งขัน องค์การควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานต้องการที่จะแข่งขันกันมากขึ้น โดยมีสิ่งตอบแทนเป็นผลรางวัลเพื่อสร้างให้เกิดความต้องการที่จะแข่งขันให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานขายทำงานออกมาให้ดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถ มีความสุขในการทำงานทำให้เกิดความสำเร็จและมีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา จากผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือด้านการเผชิญปัญหาแบ่งมุ่งจัดการกับปัญหา ด้านการเผชิญปัญหาการสนับสนุนทางสังคม และด้านการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง สิ่งที่ต้องพิจารณาส่งเสริมแยกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา องค์การควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาเก็บไว้เพื่อเป็นข้อมูลในอนาคตหากเกิดปัญหาซ้ำซากเพื่อลดสถานการณ์ตึงเครียดของพนักงานขายในการทำงาน และยังสามารถจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านการเผชิญปัญหาการสนับสนุนทางสังคม องค์การควรสร้างโปรแกรมเพื่อพัฒนาสำรวจความต้องการทางสังคม เพื่อนำมาพัฒนาพนักงานขายมีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาการสนับสนุนทางสังคมในเชิงบวกได้ตรงจุด เพื่อการเน้นข้อมูลที่ได้หลากหลายมุมมอง ควรเป็นข้อมูลจากทุกด้านไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และสภาพการตอบรับจากสังคมรวมทั้งเป้าหมาย กฎเกณฑ์ต่างๆที่องค์การได้กำหนดขึ้น

2.3 ด้านการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง องค์การควรหาวิธีการแก้ไขปัญหหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดให้เป็นในทิศทางที่ดีขึ้น โดยอาศัยวิธีการตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยพยายามแก้ไขที่ตัวปัญญา มีการวางแผน ตั้งเป้าหมาย และกระทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ เช่น วัฒนธรรมองค์การ ความภาคภูมิใจในตนเอง บรรยากาศในการทำงาน ว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการหรือไม่ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาถึงคุณลักษณะของงานเชิงวิจัยและพัฒนา (research & development) โดยการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างและพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมการให้บริการที่ดีของพนักงานขายในองค์การ

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา วรเมฆานนท์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริการของพนักงานบริษัท วินคอร์ นิกซ์คอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กริติ นาคะ (2552). *การใช้เหตุผลจริยธรรมกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการทำงานของพนักงานสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรองจิต พรหมรักษ์. (2529). *แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จุฑามาศ พิบูลธาลักษณ์ (2551). *การมองในแง่ดี และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต(จิตวิทยาการปรึกษา), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2541). *เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลิต แก้วไสย. (2539). *ผลของการฝึกอบรมการให้บริการลูกค้าที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานรายได้*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ*. ในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ (หน่วยที่ 12). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข. (2530). *ทฤษฎีการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงจันทร์การพิมพ์.
- ถวิล เกื้อถาวรศักดิ์. (2528). *การจูงใจเพื่อผลงาน*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสารัตน์ เมืองอินทร์.(2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานในโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เนตรนภา เศษหัตดิน. (2553). *บุคลิกภาพ ความต้องการตามแนวคิดของ Maslow*

บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมทำให้บริการของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศิริราช.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวิริยาสาน.

ประชุมพร บัวคลี่. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรม*

การเผชิญปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลของพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*.

กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). *“แรงจูงใจ” ใน พฤติกรรมองค์การ*.

กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ผลการณ์ เจียวอ่อน. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพการบริการของพนักงาน*

โรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร-
มหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พินคำ โรหิตเสถียร. (2541). *แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงาน*

ต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มณีนรัตน์ แก้วแสนสวย. (2550). *การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการ*

ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา: โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มัลลิกา ดันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์.

รุ่งทิพย์ เสลานอก. (2543). *พฤติกรรมทำให้บริการของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์:*

ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท: ซี.พี.เฟรชแอนด์อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร

มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม, ร.ต.อ. (2532). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสารวัตรสืบสวน*

สอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาพัฒนา
สังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- วิทยา คำนธำรงกุล. (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วันทนา อภิรักษ์จิต. (2548). *ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน ภาค 12. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*.
- สุลาวัลย์ ศรีคำฟู. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- สิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- อรสา จูภัทรธนากุล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิตีสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับ ผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อารี เพชรผุด. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิชาการไทย-ออสเตรเลีย.