

หัวข้อวิทยานิพนธ์	แบบจำลองตามสถานการณ์เกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อเผชิญกับความก้าวร้าวของลูกค้า		
ผู้เขียน	นางสาวชนชื่น อัคระวนิชชา		
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)		
คณะกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวุฒิ บุรณพิร	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	
	Professor Dr. Paul G. Patterson	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	
	อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากระบวนการความรู้สึกลึกซึ้งที่พนักงานบริการส่วนหน้าใช้ประเมินเหตุการณ์เมื่อเผชิญกับความก้าวร้าวของลูกค้า และการประเมินนี้ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะทางจิตของพนักงานบริการส่วนหน้า การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม ในขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าพนักงานบริการส่วนหน้าประเมินเหตุการณ์ความก้าวร้าวของลูกค้าอย่างไร ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบวิธีการบันทึกเหตุการณ์สำคัญจากพนักงานบริการส่วนหน้า จำนวน 35 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานประเมินความก้าวร้าวของลูกค้าออกมาเป็นการคุกคามหลากหลายประเภท และการคุกคามนี้ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะทางจิตของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัจจัยที่ช่วยในการทำหน้าที่ส่งเสริม และลดแรงปะทะผลกระทบเชิงลบระหว่างความก้าวร้าวของลูกค้าและสุขภาวะของพนักงานบริการส่วนหน้า

ส่วนในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษาจากพนักงานบริการส่วนหน้าของห้างค้าปลีกจำนวน 319 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ผลกระทบจากความก้าวร้าวของลูกค้าที่มีต่อการคุกคามประเภทต่างๆ ที่พนักงานได้รับ 2) การคุกคามเหล่านั้นส่งผลกระทบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานอย่างไร และ 3) ผลกระทบของตัวแปรกำกับ ซึ่งใช้สมการโครงสร้างสำหรับการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปร และใช้การวิเคราะห์ตัวแปรกำกับสำหรับวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรกำกับ ผลจากการศึกษาพบว่าความก้าวร้าวของลูกค้าและการกล่าวโทษลูกค้าส่งผลกระทบต่อ การคุกคามทุกประเภท รวมถึงการคุกคามจากลูกค้าประเภทต่างๆ ส่วนใหญ่ และการประเมินทางเลือกในการรับมือ นำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการส่วนหน้า นอกจากนี้ยังพบว่าถ้า

พนักงานรับรู้ในนโยบายขององค์กรที่ว่า ลูกค้าถูกต้องเสมอสูงจะทำให้ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวร้าวของลูกค้าและประเภทของการคุกคามส่วนใหญ่มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ในขณะที่พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะช่วยลดแรงปะทะระหว่างความสัมพันธ์ของการคุกคามทางกายภาพและความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการส่วนหน้าเท่านั้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

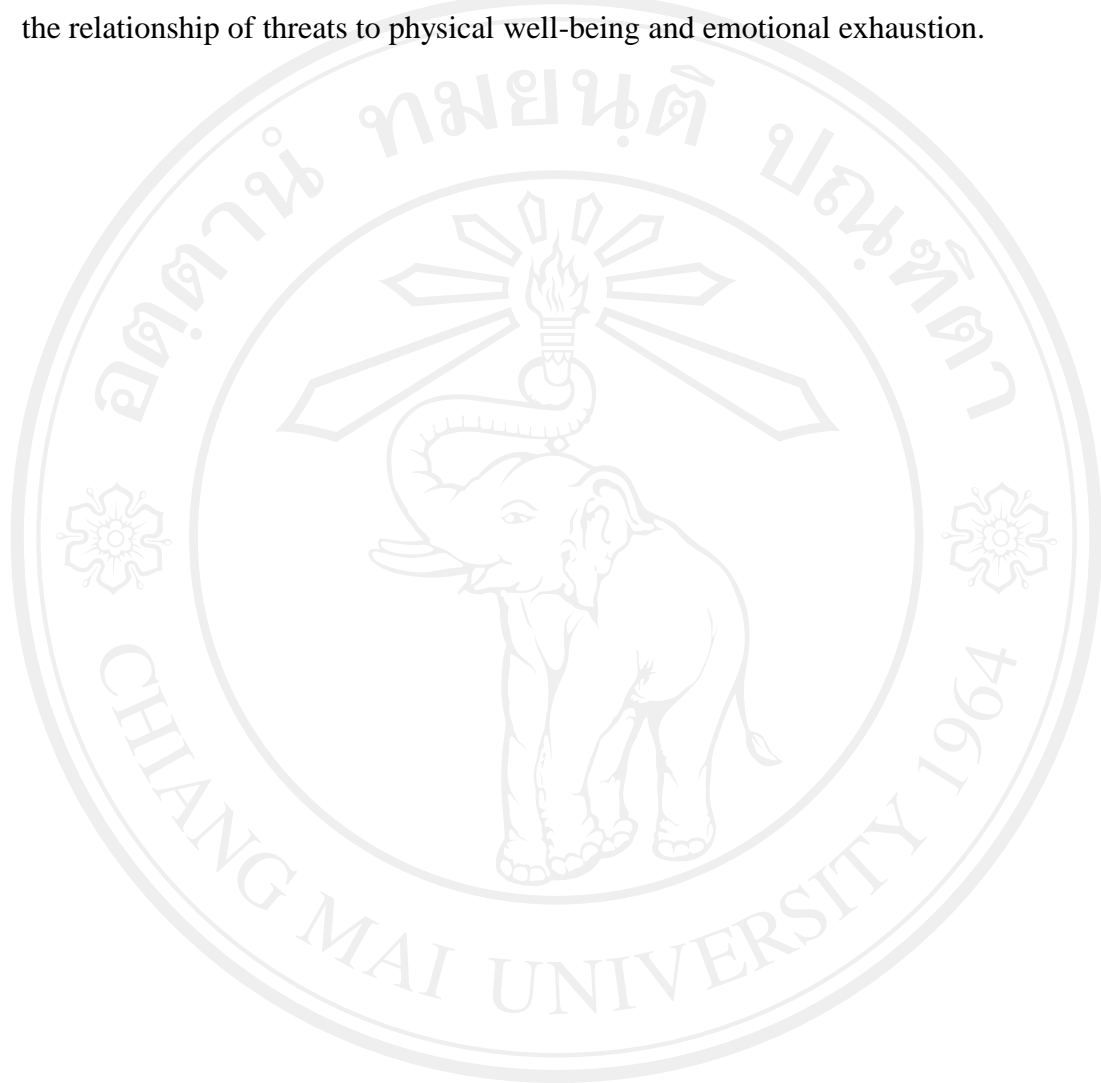
All rights reserved

Thesis Title	A Contingency Model of Frontline Service Employee Emotional Exhaustion in the Face of Customer Aggression	
Author	Ms. Chuanchuen Akkawanitcha	
Degree	Doctor of Philosophy (Business Administration)	
Advisory Committee	Associate Professor Dr. Siriwut Buranapin	Advisor
	Professor Dr. Paul G. Patterson	Co-advisor
	Dr. Saranya Kantabutra	Co-advisor

ABSTRACT

Drawing on the theory of stress and coping, this dissertation examined the cognitive appraisal of frontline service employees (FLEs) when dealing with customer aggression and the consequential impact on their psychological well-being. This study employed a mixed method research design. In the qualitative stage, the critical incident technique was used to examine how each of thirty five frontline employees (FLEs) appraised a recent customer aggression incident. The results revealed that FLEs appraised customer aggression as threatening (or violating) several of their fundamental psychological needs. These cognitive appraisals, in turn, affected FLEs psychological well-being. In addition, factors (potential moderators) that exacerbate or weaken the negative impacts of cognitive appraisal on psychological well-being emerged. In quantitative stage, 319 FLEs in retail stores were sampled. The aim of this stage was to empirically examine a number of hypotheses where (a) customer aggression impacted various categories of cognitive appraisal, and (b) which in turn were predicted to drive FLEs emotional exhaustion, and to (c) test the moderation effects of a ‘customer is always right’ organizational philosophy, and emotional intelligence. Structural equation modeling and moderator regression analyses were employed to test the hypotheses. Results indicated that customer aggression and attribution of blame were positively related to all primary appraisal dimensions (e.g., threats to self-esteem, sense of fairness, threats to physical security), and most of the cognitive appraisal dimensions and secondary appraisal were in turn, positively associated with FLE’s emotional

exhaustion. The moderating effects concluded that a ‘customer is always right’ organizational philosophy moderated the relationship between customer aggression and four dimensions of primary appraisal, whereas emotional intelligence moderated only the relationship of threats to physical well-being and emotional exhaustion.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved