

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จำนวน 37 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .849 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด จำนวน 43 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .802 และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .837

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงาน

3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

4. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 18.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกและพัฒนาพนักงานให้มีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการขององค์กร และเพื่อให้พนักงานเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป