

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 871 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณจากสูตรของ Yamane Taro ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์

จากสูตรข้างต้นจึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 274 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลากจากรหัสประจำตัวของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 871 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
พฤติกรรมเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงาน

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ประกอบด้วย

- 1.1. การควบคุม (Control)
- 1.2. สาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)
- 1.3. ผลกระทบที่จะมาถึง (Reach)
- 1.4. ความอดทน (Endurance)

2. พฤติกรรมเผชิญความเครียด ประกอบด้วย

2.1. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping)

2.2. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Social support)

2.3. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping)

3. ความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 3.1

แสดงระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	Interval Scale
พฤติกรรมเผชิญความเครียด	Interval Scale
ความเครียดในการทำงาน	Interval Scale

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวม และสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check list) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบประเมิน The Adversity Response Profile (ARP) ตามแนวคิดของสตอลท์ (Paul G Stoltz) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวมาปรับข้อความเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี และสอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ต้องการทำวิจัยยิ่งขึ้น แบบสอบถามนี้จะมีข้อคำถามที่สมมติสถานการณ์แห่งปัญหาขึ้น เพื่อต้องการให้ผู้ทำแบบสอบถามจินตนาการการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบรายงานตนเอง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการควบคุม มีคำถามจำนวน 10 ข้อ
2. ด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ มีคำถามจำนวน 10 ข้อ
3. ด้านผลกระทบที่จะมาถึง มีคำถามจำนวน 10 ข้อ
4. ด้านความอดทน มีคำถามจำนวน 10 ข้อ

ตารางที่ 3.2

แสดงเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ระดับความรู้สึกรู้สึก	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
จะอยู่ใกล้กับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด	1	5
จะอยู่ใกล้กับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา	2	4
จะอยู่ในระดับกึ่งกลางระหว่างข้อคำตอบทางซ้ายมือกับขวามือ	3	3
จะอยู่ใกล้กับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา	4	2
จะอยู่ใกล้กับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด	5	1

ตารางที่ 3.3

แสดงค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ค่าเฉลี่ยในการแบ่งกลุ่ม
ระดับสูง	3.67 – 5.00
ระดับปานกลาง	2.34 – 3.66
ระดับต่ำ	1.00 – 2.33

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่พัฒนาขึ้นโดย สุदारัตน์ หนูหอม (2544) ตามแนวคิดของคุกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ซึ่งข้อคำถามมีทั้งหมด 43 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบรายงานตนเอง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ
2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ
3. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ

ตารางที่ 3.4

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ความบ่อยครั้งของการใช้แต่ละวิธี	คะแนนของข้อคำถาม
ไม่เคยใช้วิธีนั้นเลย	1
ใช้วิธีนั้นเป็นครั้งคราว	2
ใช้วิธีนั้นบ่อยๆ	3
ใช้วิธีนั้นเป็นประจำ	4

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

พฤติกรรมการเผชิญความเครียด	ค่าเฉลี่ยในการแบ่งกลุ่ม
ระดับสูง	2.51 – 4.00
ระดับต่ำ	1.00 – 2.50

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้วัดความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อคำถามมีทั้งหมด 25 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบรายงานตนเอง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.6

แสดงเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	คะแนนของข้อคำถาม
ไม่เคยเลย	1
นานๆครั้ง	2
บางครั้ง	3
บ่อยครั้ง	4
เป็นประจำ	5

ตารางที่ 3.7

แสดงค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยในการแบ่งกลุ่ม
ระดับสูง	3.67 – 5.00
ระดับปานกลาง	2.34 – 3.66
ระดับต่ำ	1.00 – 2.33

การแบ่งระดับคะแนน

การแบ่งระดับคะแนนของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง กลาง และต่ำ ส่วนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดนั้นผู้วิจัยได้แบ่งระดับออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับสูง และต่ำ โดยการแบ่งระดับคะแนนในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามที่รัตนา ศิริพานิช (2533, น.9) ได้อธิบายไว้คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

จากวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นสามารถแบ่งระดับคะแนนของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาตามแนวทางดังกล่าว จึงแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.67 – 5.00	→	กำหนดให้เป็น “ระดับสูง”
คะแนนตั้งแต่ 2.34 – 3.66	→	กำหนดให้เป็น “ระดับปานกลาง”
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.33	→	กำหนดให้เป็น “ระดับต่ำ”

จากวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นสามารถแบ่งระดับคะแนนของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดได้ดังนี้

$$\begin{aligned} &= \frac{4 - 1}{2} \\ &= 1.5 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาตามแนวทางดังกล่าว จึงแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 2.51 - 4.00	—————>	กำหนดให้เป็น “ระดับสูง”
คะแนนตั้งแต่ 1.00 - 2.50	—————>	กำหนดให้เป็น “ระดับต่ำ”

แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และความเครียดในการทำงาน

2. สร้างข้อคำถามโดยเรียบเรียง ปรับปรุง และดัดแปลงเพื่อให้ข้อคำถามครอบคลุมนิยามที่กำหนดและสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

3. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน เป็นผู้ประเมินข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวคิดที่ต้องการศึกษาหรือไม่ แล้วนำผลคะแนนจากการประเมินไปหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio หรือ CVR) ตามสูตรของลอร์วีซี (Lawshe, 1975, p.563-575) เปรียบเทียบค่าที่ได้จากตารางของลอร์วีซี โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้คือ 0.49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 ออกไป (รายละเอียดในภาคผนวก ข) ดังนี้

3.1 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ มีข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จำนวน 3 ข้อ จึงตัดออกไป ดังนั้นเหลือข้อคำถามทั้งหมด 37 ข้อ

3.2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 43 ข้อ ไม่มีข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จึงไม่ต้องตัดข้อคำถามออก

3.3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงานซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ มีข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จำนวน 4 ข้อ จึงตัดออกไป ดังนั้นเหลือข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

4. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) นำแบบสอบถามที่ได้จากหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วมาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) ข้อคำถามที่มีค่าที่มากกว่า 1.75 จึงจะถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูง (รัตนา ศิริพานิช, 2535, น.141-159) ดังนั้นข้อคำถามที่มีค่าที่ต่ำกว่า 1.75 จะถูกตัดออกไป ซึ่งจากการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าที่ต่ำกว่า 1.75 จึงไม่ต้องตัดข้อคำถามใดออกไป (รายละเอียดในภาคผนวก ข)

5. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) และเลือกข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง (รายละเอียดในภาคผนวก ข) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

5.1 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จำนวน 37 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .849 และเมื่อแยกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า

5.1.1 ด้านการควบคุม จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .667

5.1.2 ด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .623

5.1.3 ด้านผลกระทบที่จะมาถึง จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .675

5.1.4 ด้านความอดทน จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .697

5.2 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด จำนวน 43 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .802 และเมื่อแยกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า

5.2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .796

5.2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม จำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .619

5.2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .819

5.3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .837

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมดทั้ง 3 ส่วน มาเรียงข้อคำถาม โดยไม่ระบุหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการวัดเพื่อไม่ให้ผู้ตอบทราบประเด็นที่ต้องการวัดและป้องกัน ไม่ให้เกิดความลำเอียงในการตอบคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำจดหมายไปยังพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จึงขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัย ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจึงแนบซองพร้อมเจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัยมาในครั้งนี้ด้วย นอกจากนี้เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วนอย่างละเอียดและชี้แจงว่าผลจากการตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอายุการทำงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3.8
แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติ
สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	
1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	Pearson's Product Moment Correlation
1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม	Pearson's Product Moment Correlation
1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	
2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรู้สึกรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน	Stepwise Multiple Regression Analysis