

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : พนักงานบริหารสินเชื่อ และ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อและพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินแห่ง หนึ่ง การศึกษาครั้งนี้แบ่งความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ ด้าน การควบคุม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา และด้านความอดทน ส่วน พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้น การแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ผลการปฏิบัติงานเก็บ ข้อมูลจากผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัด หนี้สินประจำปี 2550

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นพนักงานบริหารสินเชื่อ และพนักงานเก็บเงิน และเร่งรัดหนี้สิน จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบประเมิน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ สโตลทซ์ จำนวน 37 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .868 แบบสอบวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ตามแนวคิดของ คาร์เวอร์ ไชเยอร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) ซึ่งดัดแปลงและเรียบ เรียงเป็นภาษาไทยจากรองศาสตราจารย์ สุภาพรรณ โคตรจรัส (2539) จำนวน 30 ข้อ ค่าความ เชื่อมั่น .719

สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การทดสอบโดยใช้ค่า (t-test) การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์ สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลจากการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

3. ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

5. พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้องค์กรสามารถนำความรู้ที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ไปประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การฝึกอบรม และนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The research entitled “Relationships between Adversity Quotient, Coping Behavior and Work Performance: A Case Study of Hire-Purchase Motorcycle” was a survey research designed to examine the influences of adversity quotient and coping behavior on work performance. This study divided adversity quotient into 4 dimensions: control, ownership, reach and endurance. Coping behavior was divided into 3 styles of action: problem-focused, emotion-focused and emotion-focused avoidance coping. Work performance was measured by performance appraisal scores of 2007.

The sample size was 160 employees of loan officers and lending officers. The adversity quotient questionnaire was developed by the researcher. It consisted of 37 items with coefficient alpha of .868. Coping behavior questionnaire (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) was translated and modified by Supapan Khotjarus. It consisted of 30 items with coefficient alpha of .719.

Statistical Methods used for this study were : t-test, Pearson product moment correlation and One-way ANOVA.

Results of the study were as follows:

1. Age, years of working, marital status and educational background had no significant influence on adversity quotient.
2. Age had significant influence on coping behavior.
3. Adversity quotient related positively with problem-focused coping strategy. Adversity quotient related negatively with emotional-focused avoidance coping strategy.
4. Reach related positively with work performance.
5. Problem-focused coping strategy related positively with work performance.

According to these results, the organization could apply knowledge of demographic, adversity quotient and coping behavior to recruitment, duty assignment and training to increase employee's efficiency.