

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