

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษา บริษัท ทูมูฟ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ประชากร/กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็น พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ใน บริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และแบบสอบถามวัดระดับความเครียด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 1.425
2. ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค อยู่ในระดับสูง และพบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่องค์ประกอบด้านความสามารถในการควบคุม, ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ, ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน อยู่ในระดับสูงทั้งหมด
3. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ โดยที่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน, ด้านบทบาทหน้าที่, ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน, ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบ
4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทั้ง 4 ด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการทำงานให้ลดลงเพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

Abstract

The Objectives of this study, titled “The relationship between Work Factors, Adversity Quotient and Stress of Call Center : Case Study of True Move Co., Ltd.” are to investigate (1) the stress level of call center, (2) the adversity quotient level of call center and (3) the relationship between Work Factors AQ and Stress of call center. The population of this study is four hundred and ten of True Move Co., Ltd. The questionnaire used in this study consists of four main parts: Personal Factors, Work Factors Test, AQ Test and Stress Test. The results are as follow :

1. The most sample group have stress level at midium level and have mean of stress at 1.425
2. The mean of Adversity quotient (Average AQ) is high level. The mean of all factors of AQ are control, origin and ownership, reach and endurance at high level.
3. Work factors have affect on stress. By factor intrinsic to the job, role in the organization, relationship at work, career development and organization structrue and climate have negative correlation
4. There aren't negative correlation between AQ factor with Stress of call center.

The result of this study can apply for AQ development, reduce stress problem and increase performance in work of call center.