

บทคัดย่อ

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

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

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการทำงานให้ลดลงเพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์