

ความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญ
ความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร
สายการบินแห่งหนึ่ง
Relationships among Adversity Quotient, Stress Coping Behaviors and
Absenteeism Rates: A Study of Airline Customer Service Agents

โดย

ศุภสินธุ์ บุญเรือง
Suppasin Boonruang

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ.2551

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

งานวิจัยส่วนบุคคล

ของ

นายศุภสินธุ์ บุญเรือง

เรื่อง

ความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญ
ความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร
สายการบินแห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการงานวิจัยส่วนบุคคล

(รองศาสตราจารย์สุเมธ

สมภักดี)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์)

กรรมการงานวิจัยส่วนบุคคล

(อาจารย์ชัชวาล

เทียมถนอม)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและอัตราการขาดงาน กรณีศึกษา พนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร สายการบินแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและอัตราการขาดงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร สายการบินแห่งหนึ่งซึ่งมีจำนวน 264 คน ใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ 158 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค แบบสอบวัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

2. พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรสต่างกันมีการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน

3. พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีอัตราการขาดงานโดยการแลกเวรกับเพื่อนร่วมงานสูงสุด ปัจจัยส่วนบุคคลกับอัตราการขาดงานโดยรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบต่างๆกับอัตราการขาดงาน