

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน: กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานกับความหวังในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่งจำนวน 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของลาสซาร์ส และแบบวัดระดับความหวังในการทำงานตามแนวคิดของสไนเดอร์ ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน โดยที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

2. มีระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง มีระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ และด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความหวังในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานในทุกๆด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความหวังในการทำงานโดยรวม ( $r = .628$ ,  $p < .001$ ) ความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ( $r = .566$ ,  $p < .001$ ) ความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ ( $r = .494$ ,  $p < .001$ ) และความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ ( $r = .615$ ,  $p < .001$ )

4. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความหวังในการทำงานโดยรวม ความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ ( $r = .213$ ,  $p < .05$ )

5. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงานโดยรวม ( $r = -.256, p < .01$ ) ความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ( $r = -.241, p < .01$ ) และความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ ( $r = -.419, p < .001$ ) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

6. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้ สามารถทำนายระดับความหวังในการทำงานได้ร้อยละ 47.4

จากผลการวิจัยดังกล่าว องค์การสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์การและบุคลากร เพื่อเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญปัญหา ส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าของวิธีการในการมุ่งไปสู่เป้าหมาย และวิธีการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสนับสนุนให้บุคลากรบรรลุเป้าหมาย ทำให้ความหวังเป็นจริงได้