

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 871 คน เมื่อทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 274 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบประเมิน The Adversity Response Profile (ARP) ตามแนวคิดของสตอลท์ (Paul G Stoltz)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดที่พัฒนาขึ้นโดย สุดำรัตน์ หนูหอม (2544) ตามแนวคิดของคูกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัย การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ เช่น การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 มีอายุ 25-34 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 สถานภาพ โสด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

2. การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากการวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .41 เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ และด้านความอดทนอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.71 และ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55, .48 และ .58 ตามลำดับ ส่วนด้าน ผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ .54

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบ

4. ความเครียดในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .45

ตารางที่ 5.1

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	
1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา
1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาลู่ทางสนับสนุนทางสังคม	ปฏิเสธสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาลู่ทางสนับสนุนทางสังคม
1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	ปฏิเสธสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน	
2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน
2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน - พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน
สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน
3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน
3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรู้สึกชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรู้สึกชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน
3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน
สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย1. การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .41 เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ และด้านความอดทนอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, 3.71 และ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55, .48 และ .58 ตามลำดับ ส่วนด้านผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .54

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมในระดับสูง เนื่องจากการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการเงิน ต้องอาศัยทั้งความอดทน ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความ

ละเอียดรอบคอบในการทำงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการทำงานพนักงานต้องสามารถควบคุมเหตุการณ์ ด้วยการหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาคด้วยความเพียรพยายาม ถึงแม้ว่าอุปสรรคที่ผ่านเข้ามานั้นจะทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายใจจนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือแม้แต่การดำเนินชีวิตประจำวันก็ตาม แต่พนักงานก็ต้องหาหนทางที่จะต่อสู้หรือเผชิญหน้ากับความยากลำบากเพื่อที่จะสามารถทำงานและดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จต่อไปได้

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทั้ง 4 องค์ประกอบ ก็พบว่ามีความสอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า กล่าวคือ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม (Control) เนื่องจากเมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานขึ้นแล้ว สิ่งสำคัญคือพนักงานจะต้องแสดงให้เห็นว่าปัญหาต่างๆสามารถควบคุมและจัดการแก้ไขได้ด้วยความสามารถ ความมุ่งมั่นและความตั้งใจจริงของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้พนักงานยังต้องมีพฤติกรรมเชิงรุก และมีความกระตือรือร้นในการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆของธนาคารและคู่แข่งอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถเสนอข้อมูลที่เป็นจุดแข็งของธนาคารได้อย่างถูกต้อง ทั้งยังตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุดอีกด้วย พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) เนื่องจากความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเงินซึ่งถือว่าเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้าโดยตรง พนักงานจึงต้องรับหาสาเหตุหรือจุดเริ่มต้นของปัญหาและแสดงความรับผิดชอบต่อไม่ปิดความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าหรือเกิดความเสียหายให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และด้วยลักษณะงานที่จะต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน บางครั้งต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้าที่มีหลากหลายลักษณะ ทั้งยังต้องทำงานให้รวดเร็วและมีความถูกต้อง ทำให้พนักงานเกิดความกดดัน แต่เนื่องจากเป็นงานที่เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ จึงเป็นการไม่สมควรอย่างยิ่งที่พนักงานจะแสดงความไม่พอใจหรือมีการกระทบกระทั่งกับลูกค้าไม่ว่าจะด้วยกรณีใดๆก็ตาม ทั้งนี้เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร พนักงานจึงจำเป็นต้องมีความอดทนอดกลั้น มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ไม่ให้เกิดอารมณ์ด้านลบออกไป ซึ่งการมองโลกในด้านบวกจะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี ใจเย็น เมื่อเกิดปัญหา ก็จะมองว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเพียงชั่วขณะเท่านั้น ไม่นานก็จะสามารถหาทางออกให้แก่ปัญหาเหล่านั้นได้อย่างแน่นอน ดังนั้นพนักงานจึงต้องมี

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบ มุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และ 2.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .28 และ .31 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .38

จากการวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าซึ่งเป็นงานที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างดีที่สุด และลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารต่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับ

3. การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .45

ผู้วิจัยมีความเห็นว่ากรณีที่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลางถือว่าเป็นระดับความเครียดที่เหมาะสม เนื่องจากความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและนโยบายขององค์กรล้วนแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น (Cartwright and Cooper, 1997, p.14) ดังเช่น การที่ธนาคารมีนโยบายในการรับประกันคุณภาพการบริการ (Service Level Agreement : SLA) ของพนักงานแก่ลูกค้า ได้แก่ บริการการทำธุรกรรมทางการเงินหน้าเคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาทีต่อ 1 รายการ การบริการเปิดบัญชีพร้อมทำบัตรเอทีเอ็มไม่เกิน 10 นาทีต่อ 1 บัญชี การให้บริการทำสินเชื่อธนวัฏ (การเบิกเงินเกินบัญชี) สำหรับลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารโดยอนุมัติภายใน 5 วัน และการให้บริการทำสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) อนุมัติไม่เกิน 7 วัน เนื่องจากหากมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากนโยบายดังกล่าวจะสร้างมาตรฐานให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามรายข้อยังพบด้วยว่าการกำหนดให้มีนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับข้อคำถามที่ว่า “ท่านรู้สึกกดดันและเครียดทุกครั้งที่มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมากเพราะทำงานไม่ทัน” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง จึงกล่าวได้ว่า การกำหนดให้มีการรับประกันเหล่านี้เป็นการสร้างความกดดันในระดับที่พอเหมาะและกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้และยังสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้นด้วย จากลักษณะงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่เป็นงานบริการและยังเกี่ยวข้องกับการเงิน ดังนั้นเพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เหมาะสมและผลการปฏิบัติงานที่ดี ธนาคารจึงมีนโยบายให้มีกล่องใส่ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ว่าคุณภาพประสิทธิผลและการปฏิบัติงานของตนนั้นจะอยู่ในสายตาและได้รับการประเมินจากลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับข้อคำถามที่ว่า “ท่านรู้สึกกดดันเพราะงานที่ท่านรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับเงินของลูกค้า” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 อยู่ในระดับปานกลาง จึงกล่าวได้ว่า การได้รับความกดดันในระดับที่เหมาะสมนี้จะทำให้พนักงานมีกิริยาจากที่ที่เหมาะสมและเพิ่มความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบในการทำงานมากขึ้นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงานซึ่งเป็นที่มาของการร้องเรียนจากลูกค้าและส่งผลกระทบต่อ

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .298 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ยังพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบที่จะมาถึงและด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ ตามลำดับ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุดนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่จะทำให้พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ก็คือ ความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถควบคุม

นอกจากนี้จากข้อคำถามของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ว่า “ฉันพยายามมองปัญหาในหลายแง่มุม” และ “ฉันคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนให้กับตนเอง” ต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.357$ และ $.258$) กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ จึงอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เมื่อต้องเผชิญหน้ากับความยากลำบากในการทำงานจะวิเคราะห์ปัญหาในหลากหลายแง่มุมเพื่อหาจุดเริ่มต้นที่แท้จริงของปัญหาและมองปัญหาในด้านบวกว่าจะสามารถเป็นประสบการณ์ที่ดีในอนาคตทั้งยังมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความตั้งใจจริงเพื่อให้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆคลี่คลายไปได้ด้วยดี ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหานั่นเอง

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และขัดแย้งกับงานวิจัยของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม

คาร์เวอร์ เชย์เออร์และเวินทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับปัญหาและมุ่งเน้นที่จะแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับความสบายใจเพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้นำประโยชน์ที่ได้รับจากการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมาช่วยในการวางแผนเพื่อลงมือแก้ไขปัญหานั้นอย่างจริงจังก็ไม่สามารถทำให้อุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ นั้นหมดไปได้ อีกทั้งจากผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง ซึ่งจากแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูงจะมีความกระตือรือร้น มีพฤติกรรมเชิงรุก มีความพยายามในการหาสาเหตุ

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบก็พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.130

จากแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคซึ่งกล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูงนั้นจะมีความกระตือรือร้น มองว่าปัญหาและอุปสรรคเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ จึงมีความพยายามในการหาทางออกให้กับปัญหาโดยการหาสาเหตุและที่มาของปัญหาด้วยความมุ่งมั่นและอดทนเพื่อที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ และเนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมในระดับสูง ซึ่งลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูงนี้จะมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหามากกว่าหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการปฏิเสธความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบจึงพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อคำถามที่ว่า “เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจฉันดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เพื่อจะไม่ได้คิดมาก” มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุด ($r=-0.210$)กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการ แก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.136 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบไปด้วยด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

โฮลาฮันและมูส์ (Holahan and Moos, 1987) ได้กล่าวว่า วิธีที่จะนำไปสู่หนทางในการแก้ปัญหาเพื่อลดระดับความเครียดของบุคคลได้ นั่นก็คือ การใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาเชิงรุก กล่าวคือ บุคคลจะมีการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อตอบสนองต่อปัญหา และอุปสรรคและยังป้องกันไม่ให้อัตราความเครียดเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาเชิงรุกนี้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ดังนั้นพนักงานที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาจะมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน นอกจากนี้จากข้อความของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ว่า “ฉันพยายามมองปัญหาในหลายแง่มุม” และ “ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับ

สมมติฐานที่ 2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหา สิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และขัดแย้งกับงานวิจัยของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ที่พบว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยส่วนใหญ่ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และครานเวลล์ วาร์ด (Cranwell-Ward, 1996, p.29) ยังกล่าวเกี่ยวกับลักษณะของผู้ที่มีความกดดันหรือความเครียดในระดับที่พอดีไว้ว่า ทุกคนต้องการความกดดันปีบคั้นที่จะทำงานให้ได้ดีอยู่ในระดับหนึ่งอย่างแน่นอน ความกดดันปีบคั้นนี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคล่องแคล่วว่องไวในการวางแผนที่จะรับมือและจัดการกับสถานการณ์ที่เลวร้ายได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานี้มีสอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ดังนั้น เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานขึ้น พนักงานส่วนใหญ่จึงมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ($\bar{X}=2.98$) มากกว่ามุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ($\bar{X}=2.72$) นอกจากนี้จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมของโคเฮนและแมคเคย์ (Cohen & McKay, 1984 cite in John Eckenrode, 1991, p.249) ยัง

อย่างไรก็ตามจากข้อคำถามของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมที่ว่า “ฉันคุยกับบุคคลที่ช่วยให้ฉันมองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น” ทำให้เห็นถึงแนวโน้มของความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-.094$) กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งอธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีความเครียดจากการทำงานทั้งเรื่องบทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพ หรือความผิดพลาดต่างๆ แล้วมองเห็นว่าผู้ใดมีส่วนที่จะช่วยคลี่คลายปัญหาเหล่านั้นได้ก็จะเป็นฝ่ายเข้าไปขอความช่วยเหลือจากบุคคลนั้นไม่ว่าจะเป็นการขอคำแนะนำ คำชี้แนะ คำปรึกษาหรือข้อมูลใดๆ ก็ตาม ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจนมากขึ้นจนปัญหานั้นหมดไปซึ่งก็จะทำให้ความเครียดของพนักงานลดลงได้ จึงอาจเป็นไปได้ว่าหากพนักงานสามารถวิเคราะห์ถึงความต้องการของตนเองว่าต้องการความช่วยเหลือแบบใดและจากใครแล้ว จะทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นมากขึ้น เมื่อปัญหาคลีคลายไปได้ด้วยดี อารมณ์ทางลบหรือความเครียดก็จะลดลงหรือหมดไปได้ในที่สุด

สมมติฐานที่ 2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .375 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่พบว่า การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพซึ่งประกอบไปด้วยด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาและด้านหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นบุคคลดังกล่าวจะหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา ไม่ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยพยายามไม่คิดถึงเพื่อให้ลืมปัญหาหรือความไม่สบายใจเหล่านั้น ซึ่งบุคคลอาจจะลืมปัญหาได้เพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้นไม่นานก็จะกลับมาคิดถึงปัญหานั้นอีกเพราะปัญหานั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป การต้องกลับมาคิดถึงปัญหานั้นครั้งแล้วครั้งเล่า ทำให้บุคคลเกิดความทุกข์จนสะสมเป็นความเครียดโดยไม่รู้ตัว แต่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นแล้ว บุคคลยอมรับความจริงและทำการแก้ไขปัญหาให้หมดไปก็จะทำให้ความเครียดลดลงได้ ซึ่งการทำงานของพนักงาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องอาศัยการทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน แต่พนักงานกลับหลีกเลี่ยงที่จะคลี่คลายปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัดและเกิดความล่าช้าในการทำงาน ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ความคับข้องใจนี้อาจสะสมจนเป็นปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานได้ในที่สุด ในทางกลับกันเมื่อเกิดปัญหาหรือความคับข้องใจระหว่างกัน พนักงานที่สามารถหาสาเหตุและทำการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้นได้นั้น นอกจากจะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำหรือปานปลายเป็นเรื่องใหญ่โตจนส่งผลเสียต่อสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและเป็นอุปสรรคในการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายแล้ว ยังทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นด้วย จะเห็นได้ว่าเมื่อพนักงานกล้าที่จะเผชิญหน้าและจัดการกับปัญหาให้หมดไป ความเครียดในการทำงานก็จะลดลง นอกจากนี้จากข้อคำถามที่ว่า “ฉันดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เพื่อให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้น” และ “ฉันไปดูภาพยนตร์หรือโทรทัศน์เพื่อให้คิดถึงปัญหานั้นน้อยลง” ต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.349$ และ $.281$) กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหาโดยการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือเบียร์เบนไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้คิดถึงปัญหานั้นน้อยลงหรือให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้นจะไม่ทำให้ระดับความเครียดลดลงไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของโฮลาฮันและมูส์ (Holahan and Moos, 1987) ที่ว่า การใช้กลยุทธ์การแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยง อัน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.251 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุคนุช สุคติไธ (2550) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงจะมีความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ มีความรับผิดชอบต่อปัญหา คิดว่าปัญหาจะอยู่เพียงแค่ชั่วคราวเท่านั้น ชอบความท้าทาย มีแรงจูงใจและมีความเชื่อมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จ ทำให้เกิดกำลังใจที่จะคิดหาทางออกให้กับปัญหาอย่างอดทนและตั้งใจ จึงอาจทำให้ความเครียดที่เกิดจากปัญหานั้นลดลงได้ ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำจะไม่มี ความมั่นใจในศักยภาพของตนเองว่าจะสามารถควบคุมปัญหาได้ โดยอ้างถึงข้อจำกัดหรือมีข้อแก้ตัวให้กับตนเองในการแสดงออกถึงความสามารถที่จะไปสู่ความสำเร็จอยู่เสมอ จึงหลีกเลี่ยงที่จะหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาโดยการโยนความผิดไปให้ผู้อื่น นอกจากนี้ยังคิดว่าปัญหาจะคงอยู่ต่อไปทำให้รู้สึกท้อแท้และหมดหวังที่จะต่อสู้กับอุปสรรคเหล่านั้น ส่งผลต่อระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้านั่นเอง

สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.168 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฝืนอุปสรรคด้านการควบคุมในระดับสูงจะมีความมั่นใจในศักยภาพของตนเองที่จะควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน มีพฤติกรรมเชิงรุก ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาจนเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรคด้านการควบคุมจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะทำให้ระดับของความเครียดลดลง นอกจากนี้วัตสันและคลาร์ก (Watson and Clark, 1984) ยังกล่าวว่า ผู้ที่มีความรู้สึกดีต่อตนเอง จะประเมินตนเองในทางบวก รับรู้ถึงศักยภาพตนเองว่ามีความสามารถและมีความมั่นใจในการเผชิญกับความยากลำบากและอุปสรรคต่างๆ มีกลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้มีระดับความเครียดต่ำ ทั้งนี้ จากข้อคำถามของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรคด้านการควบคุมที่ว่า “หากหัวหน้ายังคงมีอคติและตำหนิคุณทั้งๆที่คุณพยายามทำงานอย่างดีที่สุดแล้ว คุณคิดว่าจะเปลี่ยนความคิดเขาให้ได้มากกว่าคิดจะตอบว่าความคิดคนห้ามกันไม่ได้” มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุด ($r = -.155$) กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แสดงให้เห็นว่าพนักงานจะมีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถควบคุม จัดการหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆได้ไม่ว่าจะต้องใช้ความพยายามมากเพียงใดก็ตาม ดังนั้นเมื่อต้องพบกับความยากลำบากซึ่งเป็นที่มาของความเครียดก็จะสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดีจนทำให้ระดับความเครียดลดลง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จากการที่ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานเวียนงานภายในสาขาไปทำงานที่ไม่ใช่งานประจำของตนเอง วัตถุประสงค์ก็เพื่อให้พนักงานมีการเรียนรู้งานหลากหลายประเภทและสามารถทำงานแทนกันได้ เช่น พนักงานที่ทำงานด้านเอกสารหรืองบประมาณของสาขาเวียนงานไปเป็นพนักงานบริการรับลูกค้าหน้าเคอร์เตอร์ ซึ่งในช่วงแรกพนักงานอาจรู้สึกอึดอัดและกดดันเพราะต้องเปลี่ยนไปทำงานที่ตนเองไม่ถนัดหรือไม่เคยทำมาก่อน อย่างไรก็ตามนโยบายการเวียนงานจะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงรุกและกระตือรือร้นที่จะศึกษาและเรียนรู้งานในสาขาอย่างสม่ำเสมอเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะทำงานในด้านอื่นๆต่อไป การที่พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานหลายด้านนั้นยังสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในการควบคุมและจัดการกับปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานที่ลดลง ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรคด้านการควบคุมจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานนั่นเอง

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.172$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีความสามารถในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เมื่อพบสาเหตุของปัญหาแล้วก็จะทำการแก้ไขและแสดงความรับผิดชอบตามความเหมาะสมโดยไม่โยนความผิดไปให้ผู้อื่น ดังนั้นเมื่อเกิดความเครียดเนื่องจากความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการทำงานใดๆก็ตาม พนักงานที่มีลักษณะดังกล่าวจะหาที่มาของปัญหาจนสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้สำเร็จทำให้ระดับความเครียดในการทำงานลดลง นอกจากนี้จากข้อคำถามของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบที่ว่า “เพื่อนร่วมงานของคุณทำงานผิดพลาด แต่คุณกลับเป็นคนที่ถูกลูกค้ายึดว่า คุณจะขอโทษและแก้ไขปัญหาลูกค้าก่อนมากกว่าที่จะเลือกตอบว่าให้ลูกค้าไปหาเพื่อนเพื่อแก้ไข” มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุด ($r=-.165$) กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แสดงให้เห็นว่าเมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ไม่ว่าจะตนเองจะเป็นผู้กระทำหรือไม่ก็จะพยายามหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องรอให้ผู้ที่เป็ต้นเหตุของความผิดพลาดนั้นออกมารับผิดชอบ เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาได้อย่างทันท่วงที ป้องกันความเสียหายที่อาจตามมาในภายหลังและสามารถดำเนินการทำงานต่อไปได้อย่างราบรื่นส่งผลต่อระดับความเครียดลดลง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าลักษณะงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะต้องรับผิดชอบต่อหากเกิดการสูญหายของเงิน ซึ่งสามารถตรวจสอบโดยการเปรียบเทียบจากระบบรายงานที่แสดงยอดเงินทั้งหมดที่พนักงานได้ทำรายการให้กับลูกค้าตลอดทั้งวันกับจำนวนเงินสดที่พนักงานคงเหลืออยู่ในขณะนั้นว่าตรงกันหรือไม่ เมื่อเทียบกับรายงานแล้วพบว่าเงินเกินหรือไม่ครบตามจำนวนที่รายงานแสดงไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเงินที่เกินหรือขาดนั้นมีจำนวนมากอาจทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลและความเครียดขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อให้ระดับความเครียดลดลง ก่อนอื่นพนักงานต้องหาสาเหตุก่อนว่าการที่เงินเกินหรือไม่ครบนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร โดยการตรวจสอบที่ลูกค้าเขียนว่าจำนวนเงินที่ลูกค้าระบุไว้ในสลิปกับจำนวนเงินที่ต้นระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำรายการให้กับลูกค้านั้น

สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.191$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับสูงจะสามารถจำกัดขอบเขตของปัญหาไม่ให้รุกรามไปยังพื้นที่ส่วนอื่นๆของชีวิต ปัญหาจะเกิดขึ้นและจะจบไปเป็นเรื่องๆ ไม่หมกมุ่นหรือยึดติดอยู่กับปัญหา จึงเกิดกำลังใจที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่อไป แต่หากบุคคลคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องใหญ่และส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตก็จะทำให้บุคคลจมอยู่กับความทุกข์และสะสมเป็นความเครียดจนไม่สามารถหาทางออกให้กับปัญหาได้ อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงอาจเป็นเพราะภาระหน้าที่ที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบนั้นมีมากมายแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องครอบครัวซึ่งทั้งสองเรื่องต่างก็มีความสำคัญต่อพนักงาน ดังนั้นหากพนักงานมีปัญหาที่เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็อาจส่งผลกระทบต่ออีกเรื่องหนึ่งได้ เช่น ปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจกันของสมาชิกภายในครอบครัวทำให้พนักงานรู้สึกไม่สบายใจจนไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานผิดพลาดมากขึ้นและ

($r = -.214$) กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่หรือคิดฟุ้งซ่านต่อยอดให้ปัญหานั้นบานปลายจนเกิดความรู้สึกแค้น หดหู่ สิ้นหวังและอาจเป็นไปได้ว่าการทำให้ปัญหารุกรามไปเรื่อยๆจะทำให้ลืมนำสาเหตุหรือจุดเริ่มต้นที่แท้จริงของปัญหานั้นคืออะไรกันแน่จึงไม่สามารถคลี่คลายปัญหาได้อย่างตรงจุดจนเป็นสาเหตุของความเครียดที่เพิ่มขึ้น แต่หากสามารถกำหนดให้ปัญหาอยู่ภายในขอบเขตที่จำกัดได้แล้วก็จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ง่ายขึ้น ระดับความเครียดจึงลดลง ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานนั่นเอง

สมมติฐานที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.232$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนในระดับสูงจะเป็นผู้ที่รับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นจะอยู่เพียงชั่วคราวเท่านั้น เข้ามาและผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งการมองโลกในแง่ดีเช่นนี้จะทำให้บุคคลมีความแข็งแรงทางร่างกายและมีจิตใจที่มั่นคง มีกำลังใจที่จะพยายามหาทางออกให้กับปัญหา ไม่ประเมินสถานการณ์ไปในทางที่เลวร้ายเกินไป มีความสามารถในการเลือกใช้กล

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าโดยพื้นฐานของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการจะต้องมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความอดทนอดกลั้นต่อสภาวะความกดดันต่างๆ เมื่อถูกตำหนิเนื่องจากการทำงานที่ผิดพลาดหรือแม้แต่เป็นการระบายอารมณ์ของลูกค้า พนักงานก็ไม่คิดมากและรับฟังปัญหาด้วยอดทนและความเข้าใจ แสดงความเห็นอกเห็นใจให้คำแนะนำและพยายามหาทางแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าตามสมควรและไม่นำเรื่องที่ทำให้ไม่สบายใจมาคิดให้เกิดเป็นความเครียดโดยไม่จำเป็น ทำให้พนักงานที่มีลักษณะดังกล่าวซึ่งเป็นลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความเครียดในระดับต่ำ ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานนั่นเอง

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนสามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 18.4

เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างดีที่สุด ซึ่งเป็นไปได้ยากที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้ตรงใจลูกค้าทุกอย่าง บางครั้งอาจเกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับสูง พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ และความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความเหมาะสมและส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นธนาคารจึงควรส่งเสริมให้พนักงานรักษาระดับดังกล่าวเอาไว้โดยการจัดกิจกรรมหรือการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่อาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ เช่น การส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากการเป็นการสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยและความเข้าใจอันดีต่อกัน จึงสามารถลดความขัดแย้งในการทำงานได้ การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสมเพื่อลดอุปสรรคในการทำงาน การให้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทในการทำงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและยังป้องกันปัญหาที่เกิดจากการก้าวก่างานระหว่างกันด้วย และการสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการพัฒนาความสามารถและมีความเติบโตในหน้าที่การงานต่อไปได้ในอนาคต เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ธนาคารควรระวังไม่ให้พนักงานให้ความสำคัญกับการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอันได้แก่ การได้รับคำปลอบใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากผู้อื่นเพื่อให้เกิดความสบายใจเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะเมื่อพนักงานรู้สึกสบายใจมากขึ้นก็อาจจะลืมที่จะหาข้อมูลในการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุเพื่อคลี่คลายปัญหานั้นให้หมดไปได้อย่างแท้จริง

2. จากผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและในทุกๆองค์ประกอบนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน และรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานในระดับสูงจะส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมและยังเป็นสาเหตุของศักยภาพในการทำงานของพนักงานที่ต่ำลงด้วย ดังนั้นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว ธนาคารจึงควรมีการวางแผนการคัดเลือกบุคลากร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากรูปแบบของพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดนั้นมีหลากหลายรูปแบบที่ได้รับความนิยม ดังนั้นควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดในรูปแบบอื่นๆ ด้วย เช่น การจัดการกับปัญหาโดยตรงและการจัดการกับปัญหาโดยอ้อม หรือการจัดการกับความคิดและการจัดการกับพฤติกรรมที่มีต่อสถานการณ์ตึงเครียด เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างและความสอดคล้องกันและวิเคราะห์หารูปแบบที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำรูปแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงานร่วมกับตัวแปรอื่นๆ เช่น อัตราการขาดงาน แรงจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคล องค์กรหรือใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการต่อไป

3. เนื่องจากในการศึกษานี้เป็นการศึกษากับหน่วยงานที่มีลักษณะเป็นรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียด และความเครียดในการทำงานกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ เช่น หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชน เป็นต้น หรือในกลุ่มอาชีพอื่นๆ เช่น ครู อาจารย์ ตำรวจ ทหาร แพทย์หรือพยาบาล เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันหรือไม่