

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : พนักงานบริหารสินเชื่อ และพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง ได้ดำเนินการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมเผชิญปัญหาของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง
4. เพื่อสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานบริหารสินเชื่อ และพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของบริษัทเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนคืนมาทั้งหมด 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.25

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เป็นต้น ส่วนที่ 2 แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของสโตลท์ โดยมี 4 มิติ คือ ด้านการควบคุม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา และด้านความอดทน ส่วนที่ 3 แบบประเมินพฤติกรรมการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของคาร์เวอร์ ไชเยอร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) ซึ่งดัดแปลงและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยจากรองศาสตราจารย์ สุภาพรรณ โคตรจรัส (2539) โดยแบ่งการเผชิญปัญหาเป็น 3 แบบ คือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบ

มุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ส่วนที่ 4 ข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยหัวหน้างานตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทประจำปี 2550

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Window ในการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 99.3 ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 เป็นผู้ที่มีย่างาน 0-5 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 80.1 เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ส่วนมากมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7

1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านที่เด่นสุดของกลุ่มตัวอย่างนี้ คือ ด้านความอดทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านที่เด่นรองลงมา ได้แก่ ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายทั้งหมด

เมื่อแบ่งคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00 – 2.33) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.34 – 3.67) ระดับสูง (เกณฑ์ 3.68 – 5.00) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง

1.3 พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

จากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .35 และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .42 แต่ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ชายเกือบทั้งหมดฉะนั้นรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาจะใช้แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาโดยตรงมากกว่าผู้หญิง (ชัชสรัญ เต็งพงศธร, 2541)

1.4 ผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .67

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ผลการทดสอบสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อาชีพงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
<p><u>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2</u> ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ปฏิเสธสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ปฏิเสธสมมติฐาน
<p><u>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3</u> ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา</p>	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 การสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน

การสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรต้น คือ องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสามรูปแบบ พบว่า มีเพียงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 2 ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = 3.118 + .195 (\text{AQการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา})$$

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

1.1 อายุ : จากผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน จากแนวคิดของ Stolz (1997) ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถพัฒนาให้มากขึ้นได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางอายุ ขึ้นอยู่กับการฝึกตนเองในความคิด การรับรู้ต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจึงมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) และครองคณา สีขาว (2549) ที่ไม่พบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในกลุ่มวิศวกร และพยาบาลที่มีอายุต่างกัน ตามลำดับ

1.2 อายุงาน : จากผลการวิจัยพบว่า อายุงานแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) และครองคณา สีขาว (2549) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มประชากรมีอายุงานอยู่ในช่วง 0-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่าง โดยทั่วไปแล้ว ผู้ที่มีอายุงานมากหรือมีประสบการณ์ในงานสูงน่าจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย เพราะต้องพบเจอกับอุปสรรคปัญหามากกว่า หรือได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับงานมากกว่า

แต่ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่าก็สามารถที่จะเรียนรู้ ผีฝึกฝน พัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้ เท่าๆ กับผู้ที่มีอายุงานมากกว่า ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันจึงมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน

1.3 สถานภาพสมรส : จากผลการวิจัยพบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณวิภา ทิวะนันท์ (2548) และ ครองคณา สีขาว (2549) ตามแนวคิดของ Stolz (1997) ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถพัฒนาได้ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่ามันจะไม่ได้อยู่ในสถานภาพสมรสใดก็สามารถพัฒนาทักษะด้านนี้ให้เพิ่มสูงได้ ถ้าบุคคลนั้นรับรู้และมองว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายและมีทางออกเสมอ การฝึกให้ตนเองกล้าและพร้อมที่จะต่อสู้อุปสรรคความยากลำบากในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพสมรสแบบใดย่อมมีโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างเท่าเทียมกัน

1.4 ระดับการศึกษา : จากผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นเรื่องที่สามารถพัฒนาได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับการฝึกฝนตนเองในการคิด การรับรู้ต่ออุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การหาทางแก้ไขอย่างเป็นระบบมากกว่าการเรียนรู้ฝึกฝนไม่ได้เกิดจากในสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว ในชีวิตคนเราสามารถที่จะเรียนรู้ได้ตลอดเวลาทั้งในและนอกห้องเรียน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของคนอีกด้วย และคนในอาชีพนี้จำเป็นต้องมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคค่อนข้างสูง ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

2.1 อายุ : จากผลการวิจัยพบว่าอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของรัชดา ไชยโยธา(2543) ที่พบว่าผู้ถูกควบคุมความประพฤติที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก อายุมากขึ้นย่อมส่งผลให้บุคคลผ่านการเรียนรู้ มีประสบการณ์ต่างๆ มากมาย มีวุฒิภาวะสมบูรณ์เพียงพอที่จะคิดและตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบ จึงมีรูปแบบการใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาได้ดีกว่าคนที่มีอายุน้อย

2.2 ระดับการศึกษา : จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2546) ที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากกลุ่มประชากรมีระดับการศึกษาในช่วงปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี ซึ่งมีระดับใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่าง แม้ว่าระดับการศึกษาจะเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งในการเผชิญปัญหา เพราะการศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อความเข้าใจ และสามารถเลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม (นิตยา สุทธยากร, 2531) ก็ตาม

2.3 สถานภาพสมรส : จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) ที่พบว่าพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสโสดมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างจากพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่หรือหม้าย/หย่าร้าง แต่ไม่สอดคล้องกับรัชดา ไชยโยธา (2543) ที่พบว่าผู้ที่มีคู่สมรสจะเผชิญปัญหาได้ดีกว่าคนโสด เนื่องจากผู้ที่สมรสแล้ว มักได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรสเป็นที่ปรึกษา เพื่อนคู่คิด คอยแนะนำให้กำลังใจ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวคิดมุมมองในการมองปัญหา และช่วยหาแนวทางแก้ไข ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สำหรับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดหรือหม้าย/หย่าร้าง ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับกำลังใจที่ดีจากคู่สมรส แต่คนโสดก็สามารถแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมที่ช่วยประคับประคองทั้งด้านอารมณ์และข้อมูลต่างๆ หรือแหล่งให้คำปรึกษาเพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองความคิดในการเผชิญปัญหาได้ในรูปแบบอื่นๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย การท่องเที่ยวออนไลน์เพื่อหาข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเข้ากลุ่มหรือชมรมที่ตนสนใจ เป็นต้น ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง และเผชิญปัญหาได้ดีขึ้นด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

3 ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุด ($r = .464, p < .01$) ในขณะที่ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหามากที่สุด ($r = -.306$, $p < .01$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (ตารางที่ 4.13 และตารางที่ 4.15)

3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .464$)

ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเซาวน อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ เซาวนอารมณ์โดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุด ($r = .417$, $p < .01$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา ($r = .415$, $p < .01$) ด้านความรับผิดชอบ ($r = .329$, $p < .01$) และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาน้อยที่สุด ($r = .234$, $p < .01$) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริหารสินเชื่อและพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินต้องใช้ความอดทนสูง เพราะต้องให้บริการติดต่อกับลูกค้ามากมายหลายประเภทเป็นประจำทุกวัน เช่น การให้ข้อมูลสินเชื่อแก่ลูกค้า การเก็บประวัติตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าเพื่อใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ การเก็บเงินและติดตามหนี้สินลูกค้าที่ไม่ยอมชำระค้างวดตามที่ตกลงกันได้ หรือการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ด้วยลักษณะงานเช่นนี้ส่งผลให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนสูงกว่าด้านอื่น เห็นได้จากข้อคำถาม “จากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยลูกค้า ปรากฏว่าผลคะแนนที่คุณได้อยู่ในระดับต้องปรับปรุง ทั้งที่คุณก็พยายามให้บริการเป็นอย่างดี” พนักงานจะตอบในลักษณะที่ว่า “จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก ต้องทำได้” มากกว่าจะตอบว่า “เกิดขึ้นกับเราเสมอ” หรือ “คุณทำยอดขายได้ดีมาโดยตลอด จนได้รับตำแหน่งนักขายดีเด่น แต่ด้วยภาวะตลาดที่ซบเซาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ยอดขายไตรมาสแรกของปีต่ำกว่าที่คาด” พนักงานจะตอบ “ยังมีโอกาส ต้องพยายามต่อไป” มากกว่า ตอบ “เกิดขึ้นกับคุณตลอดไปอีกนาน” ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนสูง จะรับรู้ว่าอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น มีความคิดแง่บวกต่อสถานการณ์นั้นๆ สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ด้วยการฝึกฝนทักษะ

และความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่มีความหวังในชีวิต พยายามที่จะหาหนทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ลุล่วงไปโดยเร็ว ไม่พยายามปล่อยปัญหาให้ยืดเยื้อและลงมือแก้ปัญหาทันที

ในขณะที่ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาสูงก็ส่งผลให้สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหายุ่งยากเกิดขึ้น ก็พร้อมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิต ต้องคิดเสมอว่าถ้าลูกค้ารายนี้ปิดงานไม่สำเร็จ ก็แค่รายนี้เท่านั้น รายต่อไปก็ยังมีโอกาสอยู่

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความรับผิดชอบสูง ทำให้เป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของอุปสรรคปัญหาที่เกิดว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุใด โดยเริ่มพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกก่อนแล้วค่อยพิจารณาตนเอง และหากพิจารณาแล้วพบว่าปัญหานั้นมีสาเหตุมาจากตนเองก็ให้มองที่แรงจูงใจของตนเองมากกว่าที่จะคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ จากนั้นก็เรียนรู้จากสิ่งที่ผิดพลาดในอดีตแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ขณะเดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตนเองต้องหาทางแก้ปัญหาโดยไม่ผลักความรับผิดชอบให้ผู้อื่น เช่น คำถามที่ว่า “เมื่อพนักงานในแผนกของคุณหยุดงานจำนวนมาก ดังนั้นงานจึงเสร็จไม่ทันเวลา ในขณะที่งานส่วนตัวของคุณเสร็จไปแล้วเหตุการณ์นี้เป็นเรื่องที่คุณ...” พนักงานจะตอบว่า “ต้องรับผิดชอบต่อเต็มที่” มากกว่าที่จะตอบว่า “ไม่ต้องรับผิดชอบต่อ” จากข้อคำถามดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงลักษณะการเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวนั้นเป็นปัญหาของคนใดคนหนึ่ง ถือว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาของหน่วยงาน ทุกคนในหน่วยงานต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อปัญหา ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมทำให้พนักงานมีสติ แล้วพยายามค้นหาว่าสถานการณ์ใดที่ต้องควบคุมหรือรับผิดชอบต่อ สามารถรับรู้ถึงความสามารถของตนที่จะควบคุมตนให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากในระดับสูง เป็นผู้มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ พยายามหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้น

ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมในระดับสูง เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น จะตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตน และปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ จึงพยายามหาหนทางแก้ไขและควบคุมปัญหา โดยมุ่งเน้นที่การแก้ปัญหา ลงมือกระทำการแก้ปัญหาโดยตรง

3.2 ความสามารถในการการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.197$)

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา (r=.240, p<.01) รองลงมา คือด้านการควบคุม (r=.175, p<.01) ในขณะที่ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา และด้านความอดทนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะงานของพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สิน บางครั้งต้องพบเจอกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้ เช่น การไม่สามารถปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้เพราะมีประวัติการชำระเงินไม่ดี หรือนโยบายการปล่อยสินเชื่อของคู่แข่งที่ครองใจลูกค้ามากกว่า การที่ลูกค้าไม่ชำระค่างวดตามที่ตกลง การยึดรถ การเข้าถึงตัวแทนจำหน่ายหน้าร้าน เป็นต้น พนักงานจึงเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาก่อนในระยะแรก เพื่อให้ให้อารมณ์ที่ไม่เป็นสุขลดลง ก่อนที่จะลงมือกระทำการแก้ปัญหาโดยตรง ซึ่งโดยส่วนใหญ่เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาก็จะเลือกใช้พฤติกรรม “ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น” หรือ “ฉันยอมรับความจริงว่าเหตุการณ์นั้นได้เกิดขึ้นจริง” ซึ่งเป็นการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้ว นอกจากนี้การใช้วิธีการทั้ง 2 แบบดังกล่าวให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน จะนำไปสู่การจัดการปัญหาได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3.3_ ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r=-.306)

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา (r=-.264, p<.01) รองลงมา คือด้านความอดทน (r=-.254, p<.01) ด้านความรับผิดชอบ (r=-.242, p<.01) ตามลำดับ และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาน้อยที่สุด (r=-.169, p<.05) จากแนวคิดของสโตลทซ์ (Stoltz, 1997) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งกล่าวถึง ผู้มี AQ สูงว่า เป็นผู้ที่มีระดับการรับรู้ถึงความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากในระดับสูง สามารถเข้าใจปัญหาและหาวิธีแก้ปัญหาอย่างกระตือรือร้น มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา จากผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการ

แก้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น จะตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตน และปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ จึงพยายามหาหนทางแก้ไขและควบคุมปัญหา โดยมุ่งเน้นที่การแก้ปัญหา ลงมือกระทำการแก้ปัญหาโดยตรง และไม่เลือกใช้พฤติกรรม การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ดังเช่น ในข้อคำถาม “ถ้าบริษัทของคุณประสบปัญหาขาดทุนอย่างหนักจนล้มละลาย และคุณถูกปลดออกจากงาน เหตุการณ์นี้คงจะส่งผล...” พนักงานที่ตอบ “เฉพาะสถานการณ์ในตอนนี้นี้เท่านั้น” เมื่อต้องพบเจอกับปัญหา ก็จะใช้พฤติกรรม “ฉันดื่มสุรา หรือกินยา หรือเสพยาเสพติดเพื่อช่วยให้ฉันรู้สึกดีขึ้น” หรือ “ฉันล้มเลิกความพยายามที่จะจัดการแก้ไขปัญหา” ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาและเป็นข้อคำถามที่มีการตอบคะแนนอยู่ในระดับต่ำ แต่เลือกตอบ “ฉันพยายามหาวิธีการจัดการกับปัญหาให้ดีที่สุด” หรือ “ฉันคิดพิจารณา และทบทวนขั้นตอน วิธีการในการแก้ปัญหา” ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีการตอบคะแนนในระดับสูง

4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับอุไรรัตน์ วัฒนาวงศ์สงวนศักดิ์ (2549) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และการศึกษาการวิจัยของบริษัท บริษัท เอ็มพี วอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources) (Thomson Jeff, 2005) ทำการศึกษากับผู้นำ 60 คน โดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและให้หัวหน้างาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูงจะ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่สอดคล้องกับการศึกษาของชนวจิตร ฐระทอง (2544) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า เขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานในส่วนงานบริหารสินเชื่อ การเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินนั้นมีการกำหนดกฎเกณฑ์ วิธีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน หากต้องพบเจอปัญหาที่เกี่ยวกับงาน นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาคือผู้จัดการสาขา เพื่อเข้ามาคอยดูแลช่วยเหลือและตัดสินใจ ด้วยเหตุนี้เมื่อต้องพบเจอกับอุปสรรคในงานก็มักจะมีผู้คอยให้การสนับสนุนอยู่เสมอ อีกทั้งผลการปฏิบัติงานที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เป็นการประเมินพฤติกรรม

ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ไม่ได้นำผลการปฏิบัติงานที่เน้นผลลัพธ์ของการทำงานเป็นเป้าหมาย (Result Orientated) ซึ่งถูกกำหนดขึ้นในหน่วยงานมาใช้ร่วม จึงส่งผลให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

เมื่อศึกษาถึงองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พบว่ามีเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน คือ ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา ($r=.163, p<.05$) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้วยลักษณะงานที่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ตามนโยบายหลักของบริษัท และสถานะตลาดของธุรกิจที่มีคู่แข่งมากมาย และต้องแข่งขันกันสูง ทำให้พนักงานเมื่อพบเจออุปสรรคปัญหา เช่น ไม่สามารถปล่อยสินค้าได้เพราะโปรโมชั่นไม่น่าสนใจ ลูกค้ายกเข้ามาติดต่อกันมีประวัติการเงินไม่ดี หรือลูกหนี้ค้างค่างวด เป็นต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการทำงานให้ได้ ต้องพร้อมรับมือกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่เก็บมาคิดมากจนจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและจะผ่านไป ทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น จากข้อคำถามที่ว่า “หากคุณได้รับการปฏิเสธไม่ให้ทำงานที่สำคัญชิ้นหนึ่ง แม้คุณจะเป็นผู้มีส่วนริเริ่มมาตั้งแต่ต้น การที่ฉันได้รับการปฏิเสธไม่ให้ทำงานนี้...” พนักงานจะตอบว่า “จะเกิดเฉพาะงานนี้เท่านั้น” มากกว่าที่จะตอบ “จะต้องเกิดขึ้นอีกแน่ๆ” ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถที่จะจำกัดปัญหาให้อยู่ในขอบเขตที่ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และสามารถที่จะปรับตัวแก้ไขปัญหาได้ ก็จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและมีความหวังยอมนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาสูงก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูงเช่นเดียวกัน

5 พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shimazu and Schaufeli, 2007 ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และการใช้วิธีการผ่อนคลาย ละวางสิ่งที่มีต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพิจารณาจากการตอบสนองต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงาน พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาร่วมกับการใช้วิธีผ่อนคลายจะทำให้ความเครียดต่ำและมีผลการปฏิบัติงานดี (เฉพาะในสถานการณ์ที่งานมีความเครียดสูงเท่านั้น) นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการ

เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา รองลงมา คือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสมฤดี เรือฉาย(2544) ที่กล่าวว่าในชีวิตของบุคคลต้องพบกับสถานการณ์ต่างๆ มากมาย ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความทุกข์หรือเกิดความวิตกกังวลใจ เกิดความเครียด บุคคลที่แสดงความทุกข์ของตนออกมาเป็นพฤติกรรมทางลบ เช่น ความอ่อนล้า หรือขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ย่อมส่งผลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลนั้นๆ สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้พวกเขาสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสมดุล เมื่อบุคคลมีชีวิตที่สมดุลก็จะส่งผลให้พวกเขามีความสุขในชีวิตประจำวัน และทำให้เขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถและมีความสุขในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของบุคคลส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลด้วย ดังนั้น พฤติกรรมการการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

การสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยการสร้างสมการทำนายผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านความรับผิดชอบต้อปัญหา ด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา และด้านความอดทน พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ผลการศึกษาพบว่า มีเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้คือ ตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา ซึ่งการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาเป็นลักษณะของบุคคลที่มองโลกในแง่ดี มองปัญหาในแง่ดี สามารถแยกแยะปัญหา รวมถึงผลกระทบในแต่ละเรื่องได้ โดยไม่นำมาปะปนเกี่ยวข้องกัน ทำให้ตีกรอบของปัญหาที่ต้องแก้ ง่ายต่อการแก้ปัญหาได้ตรงจุดและเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและจะผ่านไป ทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้นพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาสูงก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูงตาม แต่ตัวแปรเพียงตัวเดียวดังกล่าวที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานมีอำนาจในการพยากรณ์ได้น้อยมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารควรรักษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่องโดย

- จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรที่เสริมทักษะในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การพัฒนา AQ การฝึกสมาธิ เป็นต้น เพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในแต่ละองค์ประกอบ

- พยายามทำให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถแสดงศักยภาพของตนเองออกมาในการทำงาน หรือกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานมากขึ้น หรือกระตุ้นให้มีการแข่งขันเพื่อรักษาระดับของ AQ เป็นต้น

- สร้างค่านิยมความรับผิดชอบแก่พนักงานในองค์กร โดยเน้นที่ความเป็นเจ้าของปัญหา เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือผลงานให้ดีขึ้น มากกว่าการลงโทษหรือตำหนิติเตียนผู้กระทำความผิด

2. การศึกษานี้จะพบว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและผลการปฏิบัติงาน องค์กรก็ควรส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่ประสิทธิภาพนั่นคือการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา เนื่องจากการใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานเองในแง่สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ตัวอย่างการส่งเสริมเช่น

- การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องการเผชิญปัญหา การมีทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving skills) เพราะคนที่มีความคิดอย่างมีเหตุผล สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และแสวงหาข้อมูลเพื่อจัดการกับปัญหาได้ตรงตามความจริง และสามารถเลือกวิธีที่เหมาะสม

- ส่งเสริมให้เกิดทักษะด้านสังคม (Social skills) เพื่อสามารถในการติดต่อสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ช่วยส่งเสริมให้บุคคลแก้ปัญหาได้ดี รู้จักติดต่อขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น และมีความฉลาดทางอารมณ์สูงซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญของคนทำงานขายและบริการ

- ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อในสิ่งที่ดี คิดบวก ซึ่งจะทำให้มองโลกในแง่ดี และเกิดความหวังในการคิดหาหนทางเพื่อจัดการกับปัญหา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริหารสินเชื่อ พนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินของธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ชายเกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 99.3 มีผู้หญิงเพียงร้อยละ .7 ไม่สามารถนำมาเป็นตัวแทนได้ ผลการศึกษาจึงไม่สามารถอ้างอิงได้ในระดับภาพรวม ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องนี้ อาจทำการศึกษาต่อไปยังธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์แห่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถ้าผลที่ออกมามีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปัญหาอุปสรรคและพฤติกรรม การเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงานที่ได้จากหลากหลายมุมมอง เช่น ผลปฏิบัติงานที่เป็นข้อมูลจากทุกด้านไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งเป้าหมายหรือเกณฑ์ต่างๆ ที่บริษัทได้กำหนดขึ้น เพื่อให้สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ชัดเจนมากขึ้น

3. ผลการศึกษานี้พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปัญหาอุปสรรคด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ 2% ซึ่งถือว่าทำนายได้น้อยมาก จึงมีความเป็นไปได้ว่ามีตัวแปรหรือองค์ประกอบอื่นๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อเป้าหมาย การให้อำนาจแก่พนักงาน เป็นต้น โดยสามารถนำตัวแปรเหล่านี้มาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อความถูกต้องในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน