

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด: กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
6. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
7. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดจากบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังจำนวน 169 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 169 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วนคืนมาทั้ง 169 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

(Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows) ในการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อน ในปัจจัยควบคุม ระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบและระดับของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด รวมทั้งใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจัยควบคุมกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค บุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจัยควบคุมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจัยควบคุม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยผลการศึกษาปรากฏดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1.การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานชายจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และพนักงานหญิงจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 35 – 44 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ปวช./ปวส. จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีสถานภาพสมรสจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และมีอายุการทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปีขึ้นไปจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

2. การวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจัยควบคุม

จากการวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อนในปัจจัยควบคุม พบว่า พนักงานมี

บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากกว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก โดยมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 57.99 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .31 ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกนั้นมีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 42.01 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .20

3. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 2.38 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกันจึงมีประเภทของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) ด้วย โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านการควบคุม ด้านความอดทน และด้านผลกระทบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42, 2.39, 2.32 และ 2.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49, .51, .50 และ .50 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 เมื่อวิเคราะห์จากเกณฑ์การแบ่งระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .30 มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .28 และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

5. การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อยู่ในระดับต่ำทุกรูปแบบ โดยพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีค่าเฉลี่ย 2.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .36 ส่วนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีค่าเฉลี่ย 2.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีค่าเฉลี่ย 1.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49

6. การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพแบบเชื่อนำปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	
สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อนำปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ยอมรับสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อนำปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อนำปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อนำปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	
สมมติฐานที่ 3.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา
สมมติฐานที่ 3.1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
สมมติฐานที่ 3.1.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	ยอมรับสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 3.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
สมมติฐานที่ 3.2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา
สมมติฐานที่ 3.2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2.3 บุคลิกภาพแบบเชื่องในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	ปฏิเสธสมมติฐาน - บุคลิกภาพแบบเชื่องในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา
สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	
สมมติฐานที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	ปฏิเสธสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา
สมมติฐานที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	ปฏิเสธสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
สมมติฐานที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	ปฏิเสธสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพแบบเชื่องใน ปัจจัยควบคุม และความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัว แปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียด	
สมมติฐานที่ 6.1 บุคลิกภาพแบบเชื่องใน ปัจจัยควบคุมภายใน และความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการ เผชิญความเครียด	ยอมรับสมมติฐาน - องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 4.2 - องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ร้อยละ 38.7 และร้อยละ 42.5
สมมติฐานที่ 6.2 บุคลิกภาพแบบเชื่องใน ปัจจัยควบคุมภายนอกและความ สามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค อย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนาย พฤติกรรมการเผชิญความเครียด	ยอมรับสมมติฐาน - องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 4.6 - องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ร้อยละ 24.3

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมออกเป็น 2 แบบ คือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกนั้น พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากกว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก โดยพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเท่ากับ 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .32 ในขณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเท่ากับ 2.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .23 สอดคล้องกับการศึกษาของไมเนอร์ (Miner, 1992) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอกแล้วพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถปฏิบัติงานประเภทวิชาชีพ และงานที่ใช้ทักษะหรือการจัดการได้ดีกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น และเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การที่พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในส่วนใหญ่เพราะลักษณะการปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถทางด้านช่างเทคนิค ดังนั้น คุณสมบัติหลักที่องค์การใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานจึงต้องมีความรู้ทางด้านช่างเทคนิคที่เกี่ยวกับไฟฟ้าเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการคัดเลือกพนักงานให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) จึงทำให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่ตรงกับงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง

2. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านการควบคุม ด้านความอดทน และด้านผลกระทบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42, 2.39, 2.32 และ 2.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49, .51, .50 และ .50 ตามลำดับ ซึ่งตามแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคระดับปานกลางจัดอยู่ในกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ป็นเข้านไประดับหนึ่งแล้วจะหยุด ไม่ชอบความลำบากมีแรงจูงใจจากความสบาย มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง กลุ่มนี้ต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้ คือ มีความกล้ามากกว่า มีการลงมือและพยายามกระทำแต่เมื่อทำไปได้จนถึงจุดๆ หนึ่งก็จะหยุดเพราะคิดว่าตนเองมาได้ไกลเท่าที่จะทำได้แล้ว ทั้งๆ ที่ตนเองยังมีความสามารถที่จะกระทำได้อีก บุคคลกลุ่มนี้จะขาดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเมื่อต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายหรือความยากลำบาก ซึ่งเปรียบได้กับคนที่ใช้ชีวิตเรียบง่ายและคนที่ทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้

การที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากภาระงานที่พนักงานต้องปฏิบัติมีความซับซ้อนและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องกัน ทุกฝ่ายจึงต้องทำงานประสานกันเป็นทีมเพราะต้องใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและตรวจสอบร่วมกัน จึงทำให้งานในแต่ละส่วนที่รับผิดชอบไม่สามารถเสร็จสิ้นที่ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้ เมื่อฝ่ายหนึ่งดำเนินการเสร็จก็ต้องส่งงานให้ฝ่ายที่รับผิดชอบต่อไป ดำเนินงานต่อเนื่องตั้งแต่ประชาชนมาติดต่อขอใช้ไฟฟ้าจนกระทั่งการติดตั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าเสร็จสมบูรณ์ต้องผ่านขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนและทีมงานที่รับผิดชอบหลายฝ่าย หากเกิดการแก้ไขข้อมูลหรือพบว่าการตรวจสอบข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องก็ต้องร่วมกันแก้ไข กระบวนการตัดสินใจในการแก้ปัญหาจึงไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ในขั้นตอนเดียวต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น หากปัญหาที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวมมากอำนาจในการตัดสินใจก็จะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่าตามหน้าที่รับผิดชอบที่ระบุไว้ในแต่ละตำแหน่งงาน นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความมั่นคงในการประกอบอาชีพเนื่องจากองค์กรนี้เป็นรัฐวิสาหกิจจึงทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ ประกอบกับผลตอบแทนที่ได้รับเช่น โบนัสถูกกำหนดไว้ในลักษณะคงที่ทุกปีซึ่งไม่จูงใจพนักงาน

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยคือ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านการควบคุม ด้านความอดทน และด้านผลกระทบ ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง โดยผู้รับบริการมักคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว แต่ในบางครั้งการปฏิบัติงานอาจเกิดปัญหา เช่น การให้ข้อมูลด้านแผนที่ที่ไม่ตรงกับสภาพพื้นที่จริงทำให้การปักเสาเพื่อให้บริการไฟฟ้าเกิดความผิดพลาดโดยอาจปักเสาเข้าไปในพื้นที่ส่วนบุคคลหรือพื้นที่สาธารณะอันนำไปสู่กรณีพิพาทระหว่างกันหรือสร้างความเสียหายต่อสาธารณูปโภคสาธารณะอื่นๆ การนำเอกสารและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ไม่เป็นความจริงหรือไม่ครบถ้วน สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานจึงต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ในกระบวนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นพนักงานจะวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยเริ่มจากการพิจารณาที่ตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจึงพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอกประกอบเพื่อพิจารณาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นพนักงานตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเอง เป็นเจ้าของปัญหาจึงพยายามหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น นอกจากนี้กระบวนการทำงานของพนักงานมีลักษณะเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกันจึงต้องอาศัยการประสานความร่วมมือเป็นทีมเพราะต้องอ้างอิงข้อมูลและการตัดสินใจจากพนักงานฝ่ายต่างๆ พนักงานจึงต้องมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ไปได้ ประกอบกับพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานหลายปี จึงมีประสบการณ์ในการทำงานมากทำให้สามารถรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ โดยมีความคิดในเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อพยายามแก้ไขและหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น รับรู้ว่าปัญหาและอุปสรรคจะอยู่เพียงชั่วคราวเท่านั้น เราสามารถแก้ไขได้ด้วยความรู้ ความสามารถและการเจรจาต่อรองเพื่อชี้แจงให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันพร้อมร่วมมือกันแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยอมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์อย่างไม่หวั่นไหว ไม่คิดมากจนต้องจมอยู่กับความทุกข์ของปัญหา เตรียมพร้อมและมีสติตลอดเวลาเพื่อรองรับและระงับปัญหาหรืออุปสรรคที่จะผ่านเข้ามาในชีวิต จากกระบวนการทำงานดังกล่าวทำให้พนักงานต้องทำงานเป็นทีมประสานความร่วมมือในแต่ละฝ่ายซึ่งเมื่อเกิดปัญหขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยทุกฝ่ายต้องร่วมมือกันแก้ไขไม่ผลักภาระ

ความรับผิดชอบไปที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพราะทุกฝ่ายต้องทำงานประสานกันจึงจะให้บริการประชาชนได้ประสบความสำเร็จ ด้วยขั้นตอนการทำงานดังกล่าวทำให้การทำงานในแต่ละฝ่ายไม่เป็นอิสระ ทุกฝ่ายจึงต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงจึงทำให้พนักงานมีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง นั้น พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากการให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนเป็นงานที่ต้องคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ ทำให้การปฏิบัติงานต้องอาศัยความละเอียดและรอบคอบซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขณะปฏิบัติงานพนักงานต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อำนาจในการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ระบุไว้โดยละเอียดในแต่ละตำแหน่งงานประกอบกับองค์การนี้มีระบบควบคุมคุณภาพที่ได้รับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ อาทิ ISO และมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง โดยการทำระบบตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน (Key Performance Indicator; KPI) ในระดับสายงานและหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานทุกระดับยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานด้วยมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาองค์การให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงจึงทำให้กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นไปตามมาตรฐานทุกขั้นตอนเพื่อให้การทำงานขององค์การมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้องค์การยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมภายในองค์การเพื่อมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการดำเนินงานในอนาคต อีกทั้งยังส่งบุคลากรไปอบรมภายนอกในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะให้กับพนักงาน รวมทั้งมีการนำระบบ Competency – Based Management มาใช้เพื่อจัดทำมาตรฐานความรู้ ความสามารถในงาน

ด้านต่างๆ ของพนักงาน พร้อมกับการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยการศึกษาทิศทางความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและรูปแบบการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยการกำหนดแผนแม่บท ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้ภายในองค์การและขยายไปสู่สังคมภายนอก มีการจัดกิจกรรมพัฒนาทีมและถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน มีระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สร้างและพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ อาทิ คณะผู้เชี่ยวชาญงานสายใต้ดิน คณะผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานติดตั้งและความปลอดภัย และคณะทำงานด้านเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น สำหรับพนักงานใหม่จะได้รับการฝึกอบรมที่เสมือนเป็นการปฏิบัติงานจริงที่ศูนย์ฝึกอบรมของการไฟฟ้านครหลวงเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจงานที่ตนเองรับผิดชอบได้โดยตรง ภายหลังการฝึกอบรมในกระบวนการทำงานจะมีระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยสอนงานและให้คำปรึกษาหากเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ซึ่งจะช่วยพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญจนสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ความสำเร็จที่เกิดจากการกระทำในอดีตจะกลายเป็นประสบการณ์ที่เป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลโดยตรงที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

4. การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับต่ำ และระดับสูง นั้น พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .36 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานี้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำค่อนข้างสูงนั้นสอดคล้องกับการที่พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง จากแนวคิดแบนดูรา (Bandura, 1986) ที่ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำ

ของบุคคล และแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคระดับปานกลางจัดอยู่ในกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ปีนเขาขึ้นไประดับหนึ่งแล้วจะหยุด ไม่ชอบความลำบากมีแรงจูงใจจากความสบาย มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง ซึ่งจะต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้โดยมีความกล้า การลงมือและพยายามแก้ปัญหา มากกว่า มักใช้ชีวิตเรียบง่ายและทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ ดังนั้น เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางพนักงานจึงมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่เป็นขั้นตอนประสานงานกันจึงทำให้แต่ละฝ่ายมีอำนาจการตัดสินใจที่ไม่เป็นอิสระ ประกอบกับมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและมีการตรวจสอบด้วยระบบที่เป็นมาตรฐานทำให้การแก้ปัญหาที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือหลายฝ่าย

การที่พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเช่น การขอคำปรึกษา ขอข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา รวมทั้งการขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น ซึ่งถ้าพนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดในลักษณะนี้บ่อยครั้งจนเกินไปอาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ในการจัดการกับความเครียดเพราะการแก้ปัญหาแบบนี้เป็นเพียงการระบายออกทางอารมณ์ซึ่งไม่ได้มีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาเพราะไม่มีการลงมือกระทำการแก้ปัญหา ประกอบกับการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนเป็นการให้บริการด้านสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อชีวิตของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและสังคมโดยรวม ทำให้พนักงานต้องร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายกับผู้รับบริการและสังคมโดยรวม เพราะถ้าหากพนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมากเกินไปอาจทำให้ปัญหานั้นบานปลายสร้างความเสียหายเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ ส่วนผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากภาระหน้าที่ขององค์กรที่ให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าซึ่งเป็นสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นในการดำเนินชีวิต เมื่อเกิดปัญหาพนักงานจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนและสังคมโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.1 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านความอดทนและด้านผลกระทบตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1977) ที่พบว่า ผู้บริหารที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม มีความสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความเครียดสูง และงานวิจัยของจัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001) ที่พบว่า ความเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งแนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter, 1971) ไวนเนอร์ (Winer, 1972) และแฟรงเคน (Franken, 1982) ที่ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความเชื่อว่าสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนเองมีความสามารถ และ/หรือความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นเพราะตนเองขาดความสามารถ และ/หรือความพยายาม

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมากที่สุดนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ความสามารถในทางเทคนิคและมีประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานสูง ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความสามารถของตนเองและเชื่อว่างานจะสำเร็จได้ด้วยความรู้ ความพยายามและความสามารถของตนเอง เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคพนักงานจึงวิเคราะห์หาสาเหตุและบริหารจัดการกับปัญหา รวมทั้งทุ่มเทความพยายามในการแก้ไขและหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร็ว พยายามควบคุมตนเองให้สามารถแก้ไขปัญหา นั้นให้สำเร็จลุล่วงด้วยความอดทนและเพียรพยายามโดยไม่นำปัญหามาคิดมากจนส่งผลกระทบ

ต่อการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ ถ้าหากปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ก็ช่วยประสานงานเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนประสบความสำเร็จ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมากที่สุด คือ “ฉันเชื่อว่าการที่ฉันได้งานดีนั้นขึ้นอยู่กับว่าฉันรู้จักผู้ใหญ่/ผู้มีอำนาจมากกว่าฉันมีความรู้อะไร” และ “การที่ฉันรู้จักบุคคลที่มีอำนาจที่สามารถช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์กับหน้าที่การงานของฉันมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ฉันประสบความสำเร็จ” นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม ($r = .456^{**}$ และ $r = .337^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้อคำถาม “ฉันเชื่อว่าการที่ฉันได้งานดีนั้นขึ้นอยู่กับว่าฉันรู้จักผู้ใหญ่/ผู้มีอำนาจมากกว่าฉันมีความรู้อะไร” เป็นข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะไม่เชื่อว่าการได้งานดีมักขึ้นอยู่กับการรู้จักผู้ใหญ่/ผู้มีอำนาจมากกว่าการที่ตนเองมีความรู้ แต่เขาจะเชื่อเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง สิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของตนเองจึงทำให้พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองสามารถเป็นพนักงานดีเด่นได้ด้วยความสามารถของตนเอง ดังนั้น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากย่อมมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะมีบทบาทสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ จึงทำให้พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.2 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในอกไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจึงเป็นคนที่มีลักษณะกระตือรือร้น และเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ผลงานหรือผลที่ตนได้รับรวมถึงรางวัลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานล้วนมา

จากศักยภาพของตนเอง ทำให้พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นเขาจึงทุ่มเท ตั้งใจทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเป็นคนที่โทษสิ่งแวดล้อมรอบตัว เชื้อยชา เมื่อทำงานมักจะมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีเพราะคิดว่าผลของงานหรือรางวัลที่จะได้รับในการทำงานมาจากโชคชะตาหรือการมีพวกพ้องทำให้เขาไม่พยายามและไม่ทุ่มเทปฏิบัติงาน ประกอบกับลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังเป็นงานช่างในทางเทคนิคทำให้องค์การมีกระบวนการคัดเลือกพนักงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน พนักงานจึงมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเป็นส่วนมาก จึงเป็นผู้ที่มีความพยายามแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง และเชื่อว่าตนเองมีความสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนประสบความสำเร็จในการแก้ไข ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของไมเนอร์ (Miner, 1992) ซึ่งพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถปฏิบัติงานประเภทวิชาชีพ และงานที่ใช้ทักษะหรือการจัดการได้ดีกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อความคำถามบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม จะพบข้อความคำถามที่ว่า “ฉันเชื่อคำพังเพยที่ว่าแข่งเรือแข่งพายแข่งได้ แต่แข่งบุญ วาสนา แข่งไม่ได้” และ “ฉันเชื่อในระบบเส้นสายว่าจะช่วยให้ได้งานที่ดี” นั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม ($r = -.301^*$ และ $r = -.286^*$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นหมายความว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเชื่อว่างานหรือผลของการปฏิบัติงานมาจากโชคชะตาหรือการมีพวกพ้องย่อมไม่มีความมุ่งมั่นพยายามในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจมีบางเหตุการณ์ที่กลุ่มตัวอย่างบางคนรับรู้ได้ว่าตนเองไม่สามารถจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานมีสาเหตุหรือเป็นผลอันเนื่องมาจากปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง จึงทำให้ข้อความดังกล่าวทั้งสองข้อนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม แม้ว่าโดยรวมแล้วบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะไม่มี ความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคก็ตาม

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อยที่ 2.1 – 2.4 สรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและรายด้านสูง จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ในขณะที่พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและรายด้านต่ำ จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำไปด้วย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูราและการศึกษาของลัสชินสกา กับชวอร์เซอร์ (Bandura, 1997; Luszczynska & Schwarzer, 2005 quoted in Schwarzer et al., 2005, pp.808) การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาในงานใหม่หรืองานที่ยากโดยสามารถรับมือกับความยากลำบากที่เกิดขึ้นนั้นได้ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกันจะมีกระบวนการคิดและแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกปฏิบัติงานที่ทำหายและจะตั้งเป้าหมายไว้สูงพร้อมกับพยายามและอดทนเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น ดังนั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายาม ทุ่มเทและอดทนมากกว่าและยาวนานกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของจัดและโบโน (Judge and Bono, 2001) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถกับผลการปฏิบัติงานที่ยาก กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในการเผชิญปัญหาและความล้มเหลว ไม่หลีกเลี่ยงงาน เลือกทำงานที่ทำหายความสามารถ มีความพยายามและมุ่งมั่นในการคิดและสร้างสรรค์เพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภนุช สุทวีไล (2550)

ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทนของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน โดยพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความพยายามที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลางและมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังเป็นองค์กรที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรมความรู้และเทคนิคต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและภายหลังการฝึกอบรมองค์กรก็มีระบบมาตรฐานในการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างมีระบบ ตลอดจนลักษณะงานที่ต้องมีการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานได้รับการฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานสูงเพราะมีอายุงานหลายปีทำให้พนักงานเรียนรู้การแก้ปัญหาจากประสบการณ์ในการทำงานซึ่งมีส่วนช่วยให้พนักงานรับรู้ความสามารถของตนเอง พนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองจึงมีความพยายามที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่ต้องเผชิญในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกระทำได้ของบุคคล (Bandura, 1986) โดยผลการทดสอบสมมติฐานย่อย 2.1 – 2.4 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของฮอลล์ (Hall, 2000 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ จันทรประภาพร, 2547) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงจะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง โดยมีวิธีการควบคุมและจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเผชิญในการทำงานให้สำเร็จได้ เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้บุคคลมีความพยายาม มุ่งมั่นและพากเพียรในการควบคุมและจัดการกับปัญหา ดังนั้น การที่พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของ

ตนเองก็จะพยายามแก้ไขปัญหาและหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไม่ย่อท้อ เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ มากที่สุด คือ “ในยามที่ต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยากใดๆ ฉันสามารถทำให้สงบได้ เพราะฉันเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี” รองลงมาคือ “ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหายากๆ ได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ” และ “เมื่อฉันเผชิญกับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาได้หลายวิธี” ($r = .448^{**}$, $r = .413^{**}$ และ $r = .379^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ มีความคิดในเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ พยายามแก้ไขและหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่พนักงานต้องปฏิบัติเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ในทางช่างเทคนิคไฟฟ้า จึงต้องใช้ความรู้ความชำนาญ และทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน ประกอบกับองค์กรมีกระบวนการคัดเลือกพนักงานที่กำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานที่ชัดเจน ทำให้ได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ อีกทั้งประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงมีส่วนช่วยทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้องค์กรยังมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดปัญหาพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามเพื่อค้นหาสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มากที่สุด คือ “ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหายากๆ ได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ” รองลงมาคือ “ฉันสามารถแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่ที่พบได้ ฉันทุ่มเทความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง” และ “ฉันแน่ใจว่า ฉันสามารถ

บรรลุปเป้าหมายที่ต้องการได้” ($r = .481^{**}$, $r = .477^{**}$ และ $r = .389^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยเริ่มพิจารณาที่ตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งพิจารณาสาเหตุที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งจะช่วยให้พนักงานค้นพบสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหา จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการทำงานสูงเนื่องจากมีอายุการทำงานหลายปีจึงสามารถเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาซึ่งมีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถคาดการณ์หรือประเมินผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ รวมทั้งสามารถยอมรับกับความยากลำบากได้ทุกสถานการณ์โดยไม่หวั่นไหว ไม่เก็บมาคิดมากจนสร้างความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตในด้านอื่นเพราะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตว่าปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไป เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมากที่สุด คือ “ในยามที่ต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยากใดๆ ฉันสามารถทำให้สงบได้ เพราะฉันเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี” รองลงมาคือ “ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหาใดๆ ได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ” และ “ฉันสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ที่พบได้ ฉันทุ่มเทความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง” ($r = .269^{**}$, $r = .255^{**}$ และ $r = .228^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีปัญหาความยุ่งยากเกิดขึ้น โดยเตรียมพร้อมและมีสติตลอดเวลาเพื่อจำกัดปัญหาหรืออุปสรรคที่จะผ่านเข้ามาในชีวิตให้อยู่ในขอบเขต และไม่ปล่อยให้ปัญหาระบายไปสู่ส่วนอื่นของชีวิต จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่สามารถรับรู้ความสามารถของตนเองได้จึงมีความพยายามและมุ่งมั่นที่จะจัดการกับปัญหาด้วยทักษะ ความรู้และความสามารถของตนเอง พยายามหาหนทางแก้ไขปัญหโดยเร็วเพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อประชาชนและสังคมโดยรวม การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยผ่านประสบการณ์ทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณสมบัติจะคงอยู่เพียงชั่วคราวเท่านั้น เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมากที่สุด คือ “ในยามที่ต้องเผชิญกับเรื่องยุ่งยากใดๆ ฉันสามารถทำให้สงบได้ เพราะฉันเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี” รองลงมาคือ “ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหายากๆ ได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ” และ “ฉันสามารถแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่ที่พบได้ ฉันทุ่มเทความพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง” ($r = .464^{**}$, $r = .432^{**}$ และ $r = .397^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเชื่อตนเองสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ จึงรับรู้ว่าคุณสมบัติจะไม่คงอยู่นานเนื่องจากพนักงานสามารถรับมือและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องวิธี จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.1.1 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปาร์กเกอร์ (Parker,

1984) ที่พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีการวางแผนและลงมือแก้ไขปัญา ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นลักษณะพฤติกรรมเผชิญปัญหาหรือความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบกับผู้ที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีลักษณะเป็นคนที่มีความสามารถหรือมีศักยภาพ เชื่อว่าตนเองเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง และงานวิจัยของลูวิส (Luwis, 1993) ที่พบว่า ผู้ที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง ทำงานโดยใช้กระบวนการแก้ไขปัญา มีการตัดสินใจที่ดี มีวิธีการแก้ปัญาที่ดีและมีความรับผิดชอบ การที่ผลการศึกษาคัดแย้งกับสมมติฐานนั้นผู้วิจัยคาดว่าอาจเป็นผลมาจากกระบวนการทำงานที่ทำให้พนักงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อจัดการกับปัญาหรืออุปสรรคให้สำเร็จลุล่วงได้ภายในส่วนงานที่รับผิดชอบเท่านั้น จึงทำให้พนักงานรับรู้ว่ตนเองไม่สามารถควบคุมและจัดการกับปัญาเหล่านั้นได้เพราะปัญาที่เกิดขึ้นมักมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มาติดต่อขอรับบริการรวมทั้งงานในฝ่ายอื่นๆ ดังนั้น การแก้ไขปัญาจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานหลายฝ่าย ในเบื้องต้นสิ่งที่พนักงานทำได้คือการให้คำแนะนำในกรณีที่มีปัญาสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากผู้รับบริการ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารข้อมูลมาอย่างถูกต้องและมีสวนช่วยลดปัญาที่เกิดขึ้นเมื่อมาติดต่อขอรับบริการครั้งต่อไป จึงเป็นเหตุให้ผลการศึกษานี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญาเป็นรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของข้อคำถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญา คือ ข้อคำถามที่ว่า “ฉันคิดว่าปัญาที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนให้กับตนเอง” “ฉันเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา” และ “เมื่อพบปัญาฉันจะพยายามแก้ไขที่สาเหตุนั้นโดยตรง” โดยมีค่าเฉลี่ย 2.79, 2.76 และ 2.73 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานเรียนรู้การแก้ปัญาและพัฒนาความสามารถของตนเองโดยอาศัยประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในอดีต รวมทั้งพยายามวางแผนเพื่อแก้ไขปัญาให้ตรงกับสาเหตุ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในกับข้อคำถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญาเป็นรายชื่อ จะพบว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับข้อคำถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญาเพียงข้อคำถามเดียวคือ ข้อคำถามที่ว่า “ฉันพยายามมองปัญาในหลายแง่มุมเพื่อหาช่องทางใหม่ในการแก้ปัญา” ($r = .314^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น

หมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะเชื่อว่าตนเองสามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขและทำการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตเพื่อค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อหาช่องทางใหม่ๆ มาแก้ไขปัญหา การพยายามมองปัญหาในหลายแง่มุมเพื่อหาช่องทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาบนพื้นฐานของประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนหนึ่งในพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา จึงทำให้บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับข้อคำถามดังกล่าว แม้ว่าโดยรวมแล้วบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหากก็ตาม

สมมติฐานที่ 3.1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.1.2 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจึงเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากทักษะ ความสามารถและความพยายามของตนเอง บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะมีความเชื่อมั่นในเหตุผลและความสามารถของตนเอง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากกระบวนการคัดเลือกพนักงานขององค์กรที่มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับองค์กรมีการฝึกอบรมความรู้ในแต่ละตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ จึงทำให้พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานตระหนักถึงความสามารถของตนเอง และเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้โดยอาศัยประสบการณ์และการกำกับดูแลที่ดีของหัวหน้า ส่งผลให้พนักงานมีความพยายามในการแสดงพฤติกรรมเพื่อแก้ไขปัญหามากกว่าแสดงพฤติกรรมแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 2.44$) มากกว่าค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ($\bar{X} = 2.41$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีแนวโน้มในการลงมือกระทำเพื่อแก้ไขปัญหามากกว่าการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.1.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.1.3 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดา ไชโยธา (2543) พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ คือ วิธีมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและวิธีมุ่งเน้นอารมณ์ที่แก้ปัญหามากกว่าการใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา เช่นเดียวกับการศึกษาของเรย์ (Ray, 1982) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดจะพยายามค้นหาข้อเท็จจริงและแก้ไขสถานการณ์นั้น และการศึกษาของปาร์กเกอร์ (Parker, 1984) ที่พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะเป็นคนที่มีความสามารถหรือมีศักยภาพ เชื่อว่าตนเองเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง จึงมีการวางแผนและลงมือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีประสบการณ์ในการทำงาน ผลจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาจึงมีผลทำให้พนักงานเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการและควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ กล่าวคือ ประสบการณ์ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเชื่อในความสามารถของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาจึงสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเพราะเชื่อว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญห และทำการแก้ไขปัญหาดังๆ ด้วยตนเอง ทำให้ปัญหาดังๆ คลี่คลาย ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเป็นรายข้อกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากที่สุด คือ “ฉันเชื่อว่าการที่ฉันได้งานดีนั้นขึ้นอยู่กับว่าฉันรู้จักผู้ใหญ่/ผู้มีอำนาจมากกว่าฉันมีความรู้อะไร” “ฉันเชื่อว่าฉันสามารถเป็นพนักงานดีเด่นได้ด้วยความสามารถของตนเอง” และ “ถ้าฉันได้รับการเลื่อน

ตำแหน่งก็คงเป็นเพราะฉันกำลังมีโชค” นั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ($r = -.395^{**}$, $r = -.284^{**}$ และ $r = -.265^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะไม่เชื่อว่าการได้งานดีมักขึ้นอยู่กับการรู้จักผู้ใหญ่/ผู้มีอำนาจมากกว่าการที่ตนเองมีความรู้ สิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับความรู้และความสามารถของตนเองจึงทำให้พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองสามารถเป็นพนักงานดีเด่นหรือประสบความสำเร็จได้ด้วยความสามารถของตนเองมิใช่โชคความ ผลของความเชื่อว่าตนเองมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในนี้ทำให้พนักงานลงมือกระทำการแก้ปัญหามากกว่าการหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2.1 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ผู้วิจัยคาดว่าอาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในส่วนของงานที่ตนเองรับผิดชอบอันเนื่องจากการประสบการณ์ในการทำงานที่ค่อนข้างมากจึงมีส่วนช่วยให้พนักงานสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ แม้ว่าพนักงานจะรับรู้บางส่วนหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเองก็ตาม

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเป็นรายข้อกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จะพบข้อคำถามที่ว่า “ฉันเชื่อในระบบเส้นสายว่าจะช่วยให้ได้งานที่ดี” มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ($r = -.284^{*}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นหมายความว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกที่เชื่อว่างานหรือผลของการปฏิบัติงานมาจากการมีพวกพ้องย่อมไม่มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อเกิดปัญหามุคคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง จึงขาดความกระตือรือร้นและไม่พยายามแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จึง

ทำให้ข้อคำถามดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แม้ว่าโดยรวมแล้วบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะไม่มี ความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหากก็ตาม

สมมติฐานที่ 3.2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.2.2 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ผู้วิจัยคาดว่าอาจเนื่องมาจากขั้นตอนการทำงานที่มีการกำกับดูแลที่ดีทำให้พนักงานในระดับปฏิบัติการไม่มีอำนาจในการตัดสินใจเพราะงานที่มีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัย คุณภาพชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทำให้พนักงานบางส่วนรับรู้สาเหตุหรือผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองมาจากสิ่งแวดล้อมหรืออิทธิพลภายนอกที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ การแก้ไขปัญหาจึงต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานหลายฝ่าย ซึ่งการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา รวมทั้งเป็นการขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น ดังนั้น การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาอาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ในการเผชิญความเครียดเลยหากทุกฝ่ายไม่ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา และจากผลการวิเคราะห์ลักษณะพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานพบว่าพนักงานมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 2.44$) ย่อมแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีแนวโน้มในการลงมือกระทำเพื่อแก้ไขปัญหามากกว่าการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.2.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.2.3 สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเรย์ (Ray, 1982) ที่พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์กับการเผชิญปัญหา โดยบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะยอมรับเหตุการณ์ที่

จะเกิดขึ้นโดยไม่คิดแก้ไข และสอดคล้องกับงานวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1977) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมักใช้กลไกการป้องกันทางจิตเมื่อเผชิญกับภาวะปัญหาหรือความเครียด

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานภาคสนามส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่โดยเฉพาะพื้นที่ริมถนน อีกทั้งยังต้องปฏิบัติงานในที่สูง เช่น การปีนเสาไฟฟ้า หรือบางครั้งต้องปฏิบัติงานทั้งในช่วงเวลากลางวัน และกลางคืนภายใต้สภาพอากาศที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น อากาศร้อนจัด ฝนตก เป็นต้น นอกจากนี้ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ให้บริการด้านคำขอใช้ไฟฟ้าและการรับชำระค่าไฟฟ้าแก่ประชาชนมักต้องเผชิญปัญหาที่มีสาเหตุมาจากผู้รับบริการด้วย เช่น การนำเอกสารและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ไม่เป็นความจริง หรือการให้ข้อมูลด้านแผนที่ที่ไม่ตรงกับสภาพพื้นที่จริง เป็นต้น สภาพการณ์เช่นนี้ทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าตนเองไม่สามารถควบคุมหรือจัดการปัญหาได้ ทั้งนี้เป็นเพราะสาเหตุของปัญหามาจากปัจจัยภายนอกแต่เนื่องมาจากระบบการกำกับดูแลที่ดีขององค์กรที่มีการระบบตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน (Key Performance Indicator) ที่ชัดเจนเพื่อให้การทำงานของพนักงานมีคุณภาพและมีมาตรฐานตามระบบการควบคุมคุณภาพที่องค์กรได้รับ จึงทำให้พนักงานทุ่มเทความพยายามในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยไม่ยอมให้ปัญหาเกิดขึ้นเป็นเวลานาน จึงทำให้พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกไม่หลีกเลี่ยงปัญหา

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเป็นรายข้อกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จะพบข้อคำถามเพียงข้อเดียวที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา คือ “ฉันเชื่อคำพังเพยที่ว่าแข่งเรือแข่งพายแข่งได้ แต่แข่งบุญ วาสนา แข่งไม่ได้” ($r = .388^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกที่เชื่อว่า ความสำเร็จที่เกิดจากผลของการปฏิบัติงานมาจากการโชควาสนาของแต่ละบุคคลทำให้พนักงานไม่มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพราะไม่เชื่อในความรู้ ความสามารถของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง จึงขาดความกระตือรือร้นและไม่พยายามแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและกล่าวโทษว่าเป็นเพราะโชคชะตามากกว่าความสามารถของตนเอง จึงทำให้ข้อคำถามดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา แม้ว่าโดยรวมแล้วบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาก็ตาม

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4.1 สรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหานั้น ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากพนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางเพราะกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานหลายฝ่ายจึงทำให้การทำงานไม่เป็นอิสระ ประกอบกับอำนาจในการตัดสินใจของพนักงานเป็นไปตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงทำให้มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในต่ำค่อนข้างสูงด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) ที่ว่า กลุ่มผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับปานกลางจัดเป็นกลุ่มผู้พักแรมที่มีความอดทนและเพียรพยายามระดับหนึ่งในการลงมือกระทำการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง โดยบุคคลในกลุ่มนี้จะมีการลงมือกระทำเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งอาจจะไม่ประสบความสำเร็จสูงสุด เหมือนกับบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง เนื่องจากบุคคลในกลุ่มนี้มักคิดว่าตนเองทำได้ดีเพียงพอแล้วและไม่พยายามทำเพราะไม่ชอบทำงานที่ทำทนายหรืองานที่ยากลำบาก จึงเป็นเหตุให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานยังขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการทดสอบพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าอาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหา

ที่หลากหลายในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากงานที่ทำมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในองค์การเดียวกัน ผู้รับบริการ และหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เช่น สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร องค์การโทรศัพท์ และการประปา เป็นต้น เมื่อเกิดปัญหา เช่น การให้ข้อมูลแผนที่ของผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ตรงกับพื้นที่จริงจนทำให้เกิดการปิกเสียดพลาดในพื้นที่ส่วนบุคคลของประชาชน เอกชน หรือพื้นที่สาธารณะของกรุงเทพมหานคร หรือปิกเสียดตรงกับแนวท่อประปา ก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลหรือองค์การดังกล่าวจนกลายเป็นกรณีพิพาทที่สร้างความกดดันให้กับพนักงาน เพราะพนักงานต้องใช้ความพยายามในการไกล่เกลี่ย ให้คำแนะนำและหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หากกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้ปัญหาไม่ยุติลง พนักงานส่วนใหญ่ซึ่งมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลางมักคาดคะเนผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจนทำให้เกิดความรู้สึกหวั่นไหว กดดัน เก็บมาคิดมากจนกลายเป็นความทุกข์หรือกลัวว่าจะมีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลางจะมีความทนทานต่อสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในขอบเขตจำกัด และจะหาเหตุผลมากมายมาอ้างเพื่อเลิกล้มการแก้ปัญหาซึ่งจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมอารมณ์ในด้านลบของตนเองจึงอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ ได้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบเป็นรายชื่อกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุดคือ “การที่ฉันตอบคำถามหัวหน้าในที่ประชุมไม่ได้ ทำให้ฉันไม่ยอมเข้าร่วมประชุมในครั้งต่อไปอีก” ($r = -.227^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมาคือ “หากฉันไม่ได้รับคัดเลือกเป็นหัวหน้าแผนกในปีี้ ฉันคงไม่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำด้านอื่นๆ ขององค์การด้วย” และ “การที่ฉันไม่ได้รับคัดเลือกให้ร่วมโครงการสำคัญของหน่วยงาน ทำให้ฉันไม่มีโอกาสแสดงความสามารถของฉันอีกต่อไป” ($r = -.172^*$ และ $r = -.160^*$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานทำให้พนักงานเกิดความกังวล เก็บมาคิดมากว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ตนเองไม่ได้เลื่อนตำแหน่งหรือไม่มีโอกาสแสดงความสามารถ เนื่องจากองค์การมีเกณฑ์ในการประเมินที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ จึงทำให้พบว่า ข้อคำถามดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นรายข้อกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม พบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมากที่สุดคือ “ฉันเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา” และ “ฉันยอมรับความเป็นจริงว่าเกิดปัญหาขึ้นแล้ว” ($r = .217^{**}$ และ $r = .207^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นหมายความว่า พนักงานเรียนรู้การแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์ในอดีต โดยยอมรับความจริงว่าได้เกิดปัญหาขึ้นแล้วพร้อมกับพยายามค้นหาแนวทางในการควบคุมปัญหา และสาเหตุของปัญหาจากการพิจารณาที่ตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข จึงทำให้ข้อคำถามดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม แม้ว่าโดยรวมแล้วความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมจะไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาก็ตาม

สมมติฐานที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4.2 สรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา รวมทั้งเป็นการขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น คาร์เวอร์ เชย์เออร์ และเวนทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) มีความเห็นว่า การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอาจก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะแรกเพราะการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหามีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา ในขณะที่การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจด้วยการขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น

อาจก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาวเพราะการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในลักษณะนี้ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ในการเผชิญความเครียดเลย เป็นเพียงการระบายออกทางอารมณ์ซึ่งไม่ได้มีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาเพราะไม่มีการลงมือกระทำการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม จากแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ที่ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงเป็นผู้ที่มีความคิดในเชิงรุกต่อปัญหา มีความกระฉับกระเฉงในการเผชิญปัญหาและพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ จึงยืนยันงานที่จะต่อสู้กับปัญหามากกว่าจะมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แม้พนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลางซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งเป็นผู้มีความอดทน และกล้าเผชิญปัญหาและอุปสรรคระดับปานกลางจึงสามารถแก้ไขปัญหาได้ระดับหนึ่ง

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของข้อความถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อความถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 2.50$) มีค่ามากกว่าคะแนนเฉลี่ยของข้อความถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ ($\bar{X} = 2.29$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีพฤติกรรมย่อยในการแสดงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ด้วยการขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าการขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น นอกจากนี้หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อความถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นรายข้อกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมพบว่า มีข้อความถามที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากที่สุดคือ “หากฉันไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำงาน ฉันจะให้เพื่อนร่วมงานที่เข้าใจช่วยอธิบายให้” ($r = .268^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีความพยายามในการแก้ปัญหาด้วยการขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลางจึงมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยการพยายามวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยขอคำปรึกษา และแนวทางในการแก้ปัญหาจากเพื่อนร่วมงานที่เคยประสบปัญหามาก่อน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือในการแก้ปัญหามากกว่าการแสวงหาการ

สนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ จึงทำให้ข้อคำถามดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม แม้ว่าโดยรวม แล้วความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจะไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียดมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมก็ตาม

สมมติฐานที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 4.3 สรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) ที่ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะเป็นผู้ที่มีความคิดในเชิงรุกต่อ ปัญหา มีความกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหา รวมทั้งมีความพยายามหาทางออกให้กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ แสดงให้เห็นการยืนกรานที่จะต่อสู้และพร้อมรับกับความยากลำบากที่จะ เกิดขึ้นทุกสถานการณ์โดยไม่หวั่นไหว ไม่คิดมากหรือจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็น เพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและผ่านไป มองเห็นแนวทางในการจัดการกับปัญหา อุปสรรค มีพลังที่เข้มแข็งและอดทนต่อความยากลำบาก มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทาย ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงเมื่อต้องเผชิญกับ ความเครียดจะสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้โดยพยายามหาสาเหตุและเหตุผลมาอธิบาย ปัญหาและอุปสรรคนั้น พร้อมกับค้นหาวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤตที่ทำให้เกิดความเครียด พยายาม ควบคุมปัญหาอุปสรรคไม่ให้รุกราม สำคัญกว่าปัญหาอุปสรรคนั้นสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ และมีความมุ่งมั่น อดทน พยายามเพื่อให้ตนเองสามารถฟื้นฟ้อุปสรรคและปัญหาได้ ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงย่อมแสดงว่ามีพฤติกรรมการเผชิญ ความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่ลดลง กล่าวคือ บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ อุปสรรคสูงจะไม่ปฏิเสธความจริงหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ละทิ้งความพยายามในการเผชิญ ปัญหา ลงมือกระทำเพื่อแก้ไขปัญหาโดยไม่ทำกิจกรรมอื่นหรือดื่มสุราเพื่อให้ลืมปัญหาที่กำลัง เผชิญอยู่

จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ อุปสรรคระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง

ปัญหาเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานบริการด้านการจำหน่ายไฟฟ้าเป็นการให้บริการด้านสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและมีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและสังคมโดยรวม เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานพนักงานจะต้องมีความพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้ความเครียดนั้นรุกรามจนไปกระทบกับการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นการลงมือกระทำเพื่อแก้ไขปัญหาโดยไม่จมอยู่กับปัญหาหรือหลีกเลี่ยงปัญหา

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายข้อกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จะพบว่า มีข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากที่สุดคือ “เมื่อหัวหน้าตั้งความหวังด้านผลการปฏิบัติงานของฉันไว้สูง ฉันไม่สามารถจัดการกับเรื่องนี้ได้ ต้องปล่อยให้หัวหน้าคาดหวังต่อไป” “การส่งงานไม่ทันตามกำหนดเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับฉันเป็นประจำ” และ “เมื่อฉันมาไม่ทันรถที่จะไปประชุมสัมมนาต่างจังหวัด ฉันจะปล่อยเลยตามเลย” ($r = -.480^{**}$, $r = -.445^{**}$, และ $r = -.427^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคระดับปานกลางจะพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่หัวหน้าคาดหวังไว้ด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง เพราะพนักงานจะรับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคสำคัญไปได้โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหา และเชื่อว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะคงอยู่เพียงชั่วคราวจึงสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยทักษะ ความรู้และความสามารถของตนเอง จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากผลการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 5 สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยผลการวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) พบว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหรือกล่าวอีก

นัยหนึ่งได้ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงมักเผชิญความเครียดโดยการใช่วิธีการแก้ปัญหา ในขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยพนักงานที่ใช้ในการศึกษานี้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลางและมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาน้อยลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเจ็กส์และคณะ (Jex et al., 2001) ที่พบว่า ในขณะที่บุคคลใช้พฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนกับความเครียดด้านจิตใจ เนื่องจากบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงบุคคลจะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จึงทำให้บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนที่เป็นสาเหตุของความเครียดกับความเครียดด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ลดลง เนื่องจากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจึงเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในการแก้ไขปัญหาซึ่งทำให้การปฏิบัติตามหน้าที่มีความชัดเจนและสามารถเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องจึงทำให้ความเครียดลดน้อยลง นอกจากนี้เจ็กส์และคณะ (Jex et al., 2001) ยังพบว่า ในขณะที่บุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่มากเกินไปกับความเครียดด้านจิตใจ เนื่องจากปริมาณงานที่มากเกินไปเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงบุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาน้อยลง จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่มากเกินไปกับความเครียดด้านจิตใจนั้นมีความสัมพันธ์กันน้อยลง โดยการศึกษาของเจ็กส์และคณะ (Jex et al., 2001) คาดว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับระหว่างความสัมพันธ์ในระดับสูงได้นั้นบุคคลจะต้องมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในระดับสูงและมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้าม การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับระหว่างความสัมพันธ์ในระดับต่ำหรือไม่เป็นตัวแปรกำกับระหว่างความสัมพันธ์เลยหากบุคคลมีแนวโน้มที่จะไม่ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาหรือมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานมีการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม และแบบ

หลักหนีปัญหาในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง จากแนวคิดแบนดูรา (Bandura, 1986) ที่ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำของบุคคล และแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคระดับปานกลางจัดอยู่ในกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ปีนเขาขึ้นไประดับหนึ่งแล้วจะหยุด ไม่ชอบความลำบากมีแรงจูงใจจากความสบาย มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง ซึ่งจะต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้โดยมีความกล้า การลงมือและพยายามแก้ปัญหา มากกว่ามักใช้ชีวิตเรียบง่ายและทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ ดังนั้น เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางพนักงานจึงมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่เป็นขั้นตอนประสานงานกันจึงทำให้แต่ละฝ่ายมีอำนาจการตัดสินใจที่ไม่เป็นอิสระ ประกอบกับมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและมีการตรวจสอบด้วยระบบที่เป็นมาตรฐานทำให้การแก้ปัญหาที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือหลายฝ่าย

สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 6.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6.1 พบว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลักหนีปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐานเพิ่มเติมเพื่อทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาโดยใช้ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นตัวทำนาย พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงตัวแปรเดียวคือ ความสามารถในการ

เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ โดยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (ค่า Adjusted R^2 หรือ Coefficient of Determination) เท่ากับ .042 แสดงว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 4.2 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of the Estimate) ในการทำนายเท่ากับ .366

จากการวิเคราะห์สมมติฐานเพิ่มเติมเพื่อทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาสามารถอธิบายได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้สอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ที่ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบสูงจะสามารถตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคด้วยความเฉพาะตัวและจำกัดปัญหาและอุปสรรคนั้นไว้ไม่ให้แพร่กระจายไปสู่พื้นที่ส่วนอื่นๆ ของชีวิต ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจึงไม่แพร่กระจายไปทำลายด้านอื่นในชีวิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้นั้นสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคได้ ดังนั้น องค์ประกอบด้านผลกระทบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงมีส่วนช่วยในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้

นอกจากนี้การวิเคราะห์สมมติฐานเพิ่มเติมเพื่อทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาโดยใช้ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื้อในปัจจัยควบคุมภายในและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นตัวทำนาย พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามี 2 ตัวแปร คือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมเป็นตัวแปรอันดับแรกที่มีอำนาจทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรต่อมาที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ โดยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (ค่า Adjusted R^2 หรือ Coefficient of Determination) เท่ากับ .387 แสดงว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ร้อยละ 38.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of the Estimate) ในการทำนายเท่ากับ .374 และเมื่อใช้ทำนายร่วมกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (ค่า Adjusted R^2 หรือ Coefficient of Determination) เท่ากับ .425 แสดง

ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ร้อยละ 42.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of the Estimate) ในการทำนายเท่ากับ .362

จากการวิเคราะห์สมมติฐานเพิ่มเติมเพื่อทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาสามารถอธิบายได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเพิ่มขึ้นจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาลดลง เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ($r = -.577^{**}$ และ $r = -.595^{**}$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ สอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ที่ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงจะรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากที่เกิดขึ้น มีความคิดในเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ มีความกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหา รวมทั้งมีความพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นด้วยการพิจารณาจากตัวตนเองก่อนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแต่จะไม่กล่าวโทษตนเอง จากนั้นจึงพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอกเพื่อหาทางออกให้กับปัญหาด้วย เมื่อบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงจะพยายามควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ ไปได้พร้อมกับพยายามค้นหาสาเหตุเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนสำเร็จลุล่วงโดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหา ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบจึงมีส่วนช่วยในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้

สมมติฐานที่ 6.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6.2 เพื่อทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยใช้ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื้อในปัจจัยควบคุมภายนอก และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นตัวทำนาย พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงตัวแปรเดียวคือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (ค่า Adjusted R² หรือ Coefficient of Determination) เท่ากับ .046 แสดงว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 4.6 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of the Estimate) ในการทำนายเท่ากับ .324 นอกจากนี้ยังพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบเป็นเพียงตัวแปรเดียวอีกเช่นกันที่มีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (ค่า Adjusted R² หรือ Coefficient of Determination) เท่ากับ .243 แสดงว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้ร้อยละ 24.3 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of the Estimate) ในการทำนายเท่ากับ .375 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเพิ่มขึ้นจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาลดลง เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและมีความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากที่สุด ($r = -.595^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและมีความรับผิดชอบมีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้ได้

จากการวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาสามารถอธิบายได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้สอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997)

ที่ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูงจะมีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด โดยวิเคราะห์สาเหตุว่ามาจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก และกำหนดบทบาทของตนเองให้เป็นเจ้าของปัญหาโดยไม่กล่าวโทษตนเองจนเกินความจำเป็น และเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการปรับพฤติกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในที่สุด ดังนั้น องค์ประกอบด้านสาเหตุและความรับผิดชอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงมีส่วนช่วยในการทำนายพฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 2) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 3) บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา และ 4) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะทางที่อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์การเพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูงต่อไป รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่มีความสนใจศึกษาวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขต มีนบุรีและเขตลาดกระบังมีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากกว่าภายนอก มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคระดับปานกลาง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่ในระดับต่ำ องค์การควรมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลดังนี้

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเนื่องจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัย

ควบคุมภายในจะมีลักษณะกระตือรือร้น เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวมาจากความสามารถ และ/หรือความพยายามของตนเอง ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเชื่อและอธิบายสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวว่ามาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานอาจพิจารณามอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของพนักงาน (Put the right man on the right job) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องใช้ความคิด ทักษะ การตัดสินใจและการจัดการเพราะบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะเก็บและประมวลผลข้อมูลได้ดี มีการจูงใจตนเอง และชอบวิธีที่หัวหน้างานบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด และชอบปฏิบัติงานที่มีการควบคุมและดูแลโดยตรงจากหัวหน้า

1.2 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคระดับปานกลาง และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในกลุ่มนี้จะมีความคิดสร้างสรรค์ระดับปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง ไม่ชอบความลำบากมีแรงจูงใจจากความสบาย มีความพยายามในระดับหนึ่งเมื่อถึงจุดๆ หนึ่งก็จะหยุดเพราะคิดว่าตนมาถึงเกณฑ์ที่จะทำได้แล้ว ทั้งๆ ที่ยังมีความสามารถที่จะกระทำได้อีก จึงทำให้รับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง แต่บุคคลลักษณะนี้ยังมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้นได้ ถ้าหากองค์กรสามารถพัฒนาบุคคลในกลุ่มนี้ให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาบุคลากรในกลุ่มนี้ด้วยการจัดการฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง ซึ่งจะทำให้พนักงานทุ่มเทความเพียรพยายาม อดทน และมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จ เมื่อการเผชิญหน้ากับปัญหาประสบความสำเร็จจะทำให้พนักงานเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงซึ่งจะมีส่วนช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานให้สูงขึ้นด้วย

1.3 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเผชิญความ เครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาในระดับต่ำค่อนข้างสูง แบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ และแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำเช่นกัน ในเบื้องต้นองค์กรควรพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบ

มุ่งแก้ไขปัญหาเพิ่มมากขึ้นโดยการจัดสัมมนาหรือกิจกรรมพิเศษเพื่อให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะการแก้ไขปัญหาจากประสบการณ์โดยตรง เพื่อให้พนักงานนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองและเรียนรู้ที่จะใช้วิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเพราะในบางครั้งการใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในการเผชิญความเครียดอาจมีส่วนช่วยทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นได้ แต่ก็ไม่ควรใช้บ่อยเนื่องจากอาจเกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานในระยะยาว อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนใหญ่ที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมส่วนใหญ่จะเลือกใช้พฤติกรรมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา เช่น การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าการขอกำลังใจ และความเห็นอกเห็นใจจากบุคคลอื่นซึ่งถ้าได้รับการพัฒนาจะทำให้พนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามากขึ้น เพราะเป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพด้วยการลงมือแก้ไขปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้สำเร็จ และเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียดโดยไม่หลีกเลี่ยงปัญหา

2. จากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่างก็มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยองค์การสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานของบุคคลในแง่ความคิด ความเชื่อ และความอดทนเพียรพยายามของบุคคลในการแก้ไขปัญหาเพื่อเอาชนะอุปสรรค ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นในด้านจิตวิทยาประกอบกรวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ข้อมูลส่วนหนึ่งยังสามารถนำไปใช้ในกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงาน (Recruitment) โดยพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นเกณฑ์ประกอบการคัดเลือก เนื่องจากองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังเป็นเพียงสำนักงานเขตหนึ่งของการไฟฟ้านครหลวง ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาทุกสำนักงานเขตของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์การโดยรวม

2. ควรทำการศึกษากับหน่วยงานภายในที่ลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันเพื่อเปรียบเทียบผลของความสัมพันธะระหว่าง บุคลิกภาพแบบเชื่อบุคคลในปัจจัยควบคุม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด เช่น เปรียบเทียบระหว่างงานภาคสนามกับงานธุรการภายในสำนักงาน เป็นต้น

3. แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบเชื่อบุคคลในปัจจัยควบคุมซึ่งเมื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่น (Reliability) ไม่สูงมากนัก ดังนั้น แบบสอบถามที่จะนำมาใช้ในครั้งต่อไปควรเลือกแบบ สอบถามบุคลิกภาพแบบเชื่อบุคคลในปัจจัยควบคุมที่มีความเชื่อมั่นสูงมาพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้แบบสอบถามนั้นมีความเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้นและสามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดได้ นอกจากนี้อาจศึกษาโดยใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพแบบ MBTI หรือบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นต้น เพื่อสามารถจำแนกลักษณะบุคลิกภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่อบุคคลในปัจจัยควบคุม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสามารถของตนเองกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความสำเร็จในอาชีพ ผลการปฏิบัติงาน หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายแนวคิดในการศึกษาเรื่องดังกล่าวให้กว้างขวางขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ และบุคลากรในเชิงวิชาการต่อไปในอนาคต