

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัท ทูมูฟ จำกัด" ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 410 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 350 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่มีค่าตอบครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 68.57 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป ซึ่งมากกว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้จำนวน 202 คน จากการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบได้ด้วยแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของสิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ที่ได้พัฒนาจาก Occupational Stress Indicator ของ คูเปอร์และคณะ ซึ่งครอบคลุมปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด มีค่าความเชื่อมั่น 0.804

ส่วนที่ 3 แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟ้อฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟ้อฟื้นฟ้อุปสรรค ของศิริมา รัชตารมย์ (2548) ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟ้อฟื้นฟ้อุปสรรค: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอ ออเรนจ์ จำกัด มีค่าความเชื่อมั่น 0.858

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียด เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดทั่วไปที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบประเมินมาตรฐานที่สร้างขึ้นโดยกรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข มีค่าความเชื่อมั่น 0.902

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย หรือ SPSS for windows เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ เช่น การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และประสบการณ์การทำงานส่วนมากจะมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

2. ปัจจัยในการทำงาน

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดของพนักงาน คือ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.8346 ปัจจัยในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6342 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.4263 ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3872 และปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.3069

เมื่อแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ คือ สภาพปัจจัยในการทำงานไม่ดีเลย ไม่ดีปานกลาง ดี และดีมาก ผลการวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจัยในการทำงานข้างต้น

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสภาพปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (เกณฑ์ระดับปานกลาง 2.61-3.40) ส่วนสภาพปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านบทบาทหน้าที่ที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ไม่ดี”

3. ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

เมื่อแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลางและระดับต่ำ ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์พบว่า ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8140 ซึ่งอยู่ในระดับ “สูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.41-5.00) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างนี้จึงมีคุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูง หรือ จัดอยู่ในกลุ่มผู้ชอบท้าทาย (Climber) นั่นเอง

เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ทั้ง 4 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า องค์ประกอบด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Ownership) เป็นองค์ประกอบที่โดดเด่นที่สุด หรือมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8667 ซึ่งอยู่ในระดับ “สูง” (เกณฑ์ระดับสูง 3.41-5.00) องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา ได้แก่ ด้านความอดทน (Endurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8114 ด้านความสามารถในการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8027 และด้านผลกระทบ (Reach) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7754 ซึ่งอยู่ในระดับ “สูง” (เกณฑ์ระดับสูง = 3.41-5.00) เช่นกัน

4. ระดับความเครียด

จากการศึกษาความเครียดของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง (0.81-1.60 คะแนน) อันดับรองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดระดับต่ำ (0.00-0.80 คะแนน) อันดับสาม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเครียดค่อนข้างสูง (1.61-2.40 คะแนน) อันดับสุดท้าย คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง (2.41-4.00) โดยค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดทั้งกลุ่มประชากรอยู่ที่ 1.425 ซึ่งอยู่ในช่วงความเครียดระดับ “ปานกลาง” เช่นกัน

5. การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูรุ่มฟ จำกัด	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ยอมรับ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้าน ความสามารถในการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้น เหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผล กระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้าน ความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูก ค้าสัมพันธ์	ปฏิเสธ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยในการทำงานกับความเครียด

ด้านลักษณะงาน

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฟูลเชรี (Fulcheri et al, 1995, p38 อ้างถึงในนนันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541, น. 136-157) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) จุฑารัตน์ สุคนธ์รัตน์ (2541, น.82-98) คีรีมาส อเต็นต้า (2542) ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ระยะเวลาที่เร่งรีบหรือระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานเกินไป ความง่ายหรือความท้าทายในการทำงานไม่เหมาะสม ซึ่งปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.8346 และมีคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (คะแนน 2.61-3.40) เนื่องจากในลักษณะงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์นั้น ต้องทำงานเป็นกะ ต้องคอยให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลาทั้งกลางวันและกลางคืน จึงต้องมีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนเวลาในการทำงาน เวลาในการพักเป็นช่วงของพนักงาน และวันหยุด ซึ่งต่างจากลักษณะงานประเภทอื่น จึงทำให้พนักงานที่เพิ่งทำงานได้ไม่นานเกิดการสับสนในเรื่องของเวลา บางครั้งก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามที่กำหนดได้ ส่วนพนักงานที่ทำงานมานานกว่าก็เบื่อหน่ายกับความเคยชินของเวลา ทำให้มีเวลาไม่ตรงกัน และเวลาที่เสียไปทำให้เกิดความเครียด อีกทั้งในการปฏิบัติงานพนักงานต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เกี่ยวกับรุ่น, ยี่ห้อ, ระบบ และหน้าที่ต่างๆ ของโทรศัพท์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และยังต้องทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีส่วนทำให้พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ก่อให้เกิดความเครียดกับงานที่ทำ ซึ่งทำให้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานนั้นส่งผลต่อความเครียด ถึงแม้ว่าความเครียดของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 1.425 อยู่ในระดับปานกลาง (1.61-2.40) ก็ตาม ดังนั้น ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

ด้านบทบาทหน้าที่

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.3069 และมีคะแนนเฉลี่ยปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในระดับ “ไม่ดี” (คะแนน 1.81-2.60) ซึ่งหมายถึงมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้นไม่ชัดเจน หรือเกิดความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน หรือมีการปฏิบัติงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ แม้ว่า จะมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน เนื่องจากบริษัท อยู่ในช่วงของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและนโยบาย จาก บริษัท ทีเอ ออเธอร์ จำกัด เป็น บริษัท ทูมูฟ จำกัด ทำให้พนักงานบางส่วนได้ลาออกไปทำงานที่อื่น ดังนั้นพนักงานส่วนที่เหลือต้องรับผิดชอบหน้าที่ที่หลากหลาย และรับภาระงานมากขึ้นจึงก่อให้เกิดความเครียดและเกิดความสับสนในงานที่รับภาระมา มากขึ้นด้วย อีกทั้งหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์นั้น จะต้องมีความรอบรู้เรื่องเทคโนโลยีเกี่ยวกับสินค้าไว้คอยให้บริการตอบปัญหาลูกค้าในหลายๆ ลักษณะ หมายถึง เจ้าหน้าที่ 1 คนจะต้องเรียนรู้ข้อมูลเทคโนโลยีเกี่ยวกับสินค้ามากกว่าลูกค้า เพื่อบริการตอบและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ในหลายๆ คำถาม ที่ลูกค้าต้องการรู้ เช่น ถ้าลูกค้าสอบถามเกี่ยวกับโปรโมชั่นและสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือ เจ้าหน้าที่ก็ต้องสามารถให้คำตอบลูกค้าได้เลย และเมื่อจำนวนของพนักงานได้ลดลงทำให้ต้องรับภาระมากกว่าเดิม จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

การวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) พบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.4263 และมีคะแนนเฉลี่ยปัจจัยในการ

ทำงานด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ “ไม่ดี” (คะแนน 1.81-2.60) ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่การทำงานที่ต้องเร่งรีบบวกกับการให้ข้อมูลบริการซึ่งมีปริมาณมากในแต่ละวันกับลูกค้า อีกทั้งในการให้ข้อมูลพนักงานจะต้องพูดจา น้ำเสียงชัดเจนและแจ่มใสอ่อนหวานพร้อมทั้งจะต้องสามารถให้คำตอบข้อมูลของผลิตภัณฑ์สินค้าไว้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และจากลักษณะงานที่ทำงานเป็นกะ ต้องมีการหมุนเวียนทั้งวัน เวลาทำงาน เวลาพักผ่อน จึงทำให้ในแต่ละวันของการทำงานจึงมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้าลดน้อยลง และจากการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์จะมีเป้าหมายที่กำหนดในการรับสายและปริมาณสายในแต่ละวันค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานจะต้องรีบรับสายให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จากสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอาจส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานลดน้อยลง ดังนั้นปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน

การวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) คีรีมาส อเต็นต้า (2542) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) พบว่า ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.6342 และมีคะแนนเฉลี่ยปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (คะแนน 2.60-3.40) ก็ตามซึ่งหมายถึงมีความสำเร็จและก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง คือ มีโอกาสในการก้าวหน้าแต่ไม่ถึงกับมากนัก แต่คะแนนค่อนข้างใกล้เคียงระดับ “ไม่ดี” ทั้งนี้อาจเนื่องจากตำแหน่งงานในสายงานลูกค้าสัมพันธ์นั้นจะมีพนักงานในระดับปฏิบัติการค่อนข้างมาก ทำให้โอกาสในการก้าวหน้างานเพื่อที่จะขึ้นสู่ระดับหัวหน้างานนั้นมีการแข่งขันค่อนข้างสูง เมื่อพนักงานมีความหวังที่จะมีโอกาสในการเลื่อนขั้นก็ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ไม่อยากที่จะทำงาน เบื่อหน่ายกับงานที่ทำ อีกประการหนึ่งบริษัท ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง จากบริษัท ทีเอ ออเธอร์ จำกัด เป็น บริษัท ทูมูฟ จำกัด จึงทำให้พนักงานไม่มั่นใจในนโยบายว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน เกณฑ์การปรับ

เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น จึงส่งผลให้เกิดความเครียด ดังนั้นปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในงานจึงมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

การวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) พบว่า การรับรู้ของพนักงานในโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีคะแนนเฉลี่ย คือ 2.3872 และมีคะแนนเฉลี่ยปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับ “ไม่ดี” (คะแนน 1.81-2.60) ซึ่งหมายถึงว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจในโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและนโยบายของบริษัท จาก บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด เป็น บริษัท ทูมูฟ จำกัด ทำให้พนักงานรู้สึกไม่มั่นใจต่อคณะผู้บริหารใหม่ และเมื่อรวมกิจการแล้วพนักงานเองก็รู้สึกไม่มั่นใจว่าตนเองนั้นจะยังคงได้ทำงานต่อไปหรือต้องมีการโยกย้ายงานหรือไม่ มีการคาดการณ์ไปต่างๆ จึงทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายในองค์การ เพราะไม่เกิดความชัดเจนว่าองค์การเมื่อเปลี่ยนแปลงแล้วจะเป็นอย่างไร จึงส่งผลให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน ประกอบกับต้องมีการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ใช้งาน ทำให้พนักงานต้องมีการเรียนรู้วิธีการใช้งานใหม่ๆ อีกด้วย จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียด

ด้านความสามารถในการควบคุม

การวิจัยในครั้งนี้พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุมกับความเครียดของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเชอบร็อค, ลัม, และ ซาย (Schaubroeck, Lam and Xie, 2000, p.512-525) เอลอวานิโอ, คิวิมาคี และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, p.418-

424) วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2540) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสามารถในการควบคุมสถานการณ์เมื่อพบกับปัญหา กับ สุขภาพจิตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ในระดับ “สูง” คือ มีค่าเฉลี่ย 3.8027 (คะแนน 3.67-500) เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์มานาน จึงสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์หรือรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระดับดีและมักจะมีการตอบสนองต่อปัญหาโดยแสดงออกในทางบวก บ่อยครั้งที่พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จะต้องเผชิญกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า ซึ่งถ้าหากพนักงานไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง อาจทำให้ไม่สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือปัญหาได้ แม้ว่าแต่ละคนจะมี AQ ในด้านความสามารถในการควบคุมในระดับ “สูง” แต่ปัญหาที่พนักงานแต่ละคนต้องประสบแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน นอกจากนี้วิธีในการทดสอบ AQ ด้านนี้นั้นเป็นเพียงแค่การจำลองสถานการณ์ขึ้น ซึ่งพนักงานอาจคิดว่าตนสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์หรือรับมือกับปัญหานั้นได้ แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นจริงพนักงานก็อาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ดังกล่าวก็เป็นได้ แต่ในขณะที่แบบสอบถามเรื่องความเครียดเป็นการสอบถามการรับรู้เรื่องอาการ ความคิดเห็นและความรู้สึกส่วนตัวที่เกิดขึ้นจึงมีแนวโน้มว่าจะได้รับข้อมูลที่เที่ยงตรงมากกว่า ดังนั้นด้วยเหตุผลที่สถานการณ์ปัญหาที่แต่ละกลุ่มบุคคลในองค์กรกำลังประสบมีความแตกต่างกันจึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบกับความเครียดของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สตอลซ์ (Stolz, 1997) แอนโทนอนอฟสกี (Antonovsky, 1979 อ้างถึงในสุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพัยค์ษ์, 2545, น. 27-28) ที่กล่าวว่าบุคคลมีแนวโน้มจะนำตัวเองเข้าไปผูกพันกับปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บุคคลเหล่านี้มักจะมีทักษะและความปรารถนาที่จะแก้ไขปัญหามาประสบความสำเร็จ ซึ่งเรียกความรู้สึกการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือรับผิดชอบต่อผู้อื่นว่าเป็นทรัพยากรภายในตัวบุคคลที่จะช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการเผชิญกับการจัดการความเครียดได้

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบในระดับ “สูง” มีค่าเฉลี่ย 3.8667 (คะแนน 3.67-5.00) อาจเป็นเพราะ พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์มานาน จึงทำให้พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์รู้จักหาสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากสาเหตุใด จะไม่ผลักระความรับผิดชอบไปให้กับพนักงานคนอื่น แต่จะต้องมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง เช่น ถ้ามีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่ไม่ถูกต้องให้กับลูกค้าแล้วทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเสียหาย พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ท่านนั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการติดต่อกลับไปแจ้งรายละเอียดที่ถูกต้องหรือต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นแทนลูกค้า ซึ่งเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานส่วนใหญ่มีมิติของ AQ ด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบค่อนข้างสูง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่าองค์ประกอบของความความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) และชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ที่พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านผลกระทบที่จะมาถึง

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับความเครียดของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสตอลซ์ (Stolz, 1997) ที่กล่าวว่าบุคคลที่สามารถรับรู้ผลกระทบที่จะมาถึงว่ามีระดับมากน้อยเพียงไร ทำให้บุคคลมีความพร้อมที่จะเตรียมในการรับมือกับปัญหาได้ดี ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีสุขภาพจิตดีกว่าบุคคลที่ไม่ได้รับรู้ผลกระทบที่จะมาถึง

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงในระดับ “สูง” มีค่าเฉลี่ย 3.7754 (คะแนน 3.67-5.00) เพราะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีอายุและมีประสบการณ์ในการทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์มานาน ทำให้เข้าใจและรับรู้ผลกระทบอยู่ในระดับใด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและนโยบายของบริษัท จาก บริษัท ทีไอ ออเรนจ์ จำกัด เป็น บริษัท ทูมูฟ จำกัด ก็ตาม หากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวพนักงานเหล่านั้นสามารถทำงานต่อไปได้อย่างปกติหรือไม่ก็มีบริษัทเอกชนอีกหลายแห่งที่ต้องการให้ไปทำงานด้วย เมื่อถึงรู้ของเขตการขยายตัวของปัญหาที่ชัดเจนก็จะลดความกังวลใจทำให้ความเครียดไม่สูงมาก ในขณะที่พนักงานบางส่วนที่มี

อายุและประสบการณ์ในการทำงานด้านนี้น้อย ไม่เข้าใจถึงผลกระทบที่จะมาถึง หรือแม้ว่าจะเข้าใจดีแต่ในบางครั้งก็อาจอดคิดไม่ได้ว่าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงแล้วตนเองจะได้รับผลกระทบถึงขั้นต้องถูกออกจางานได้ เมื่อพนักงานรับรู้การขยายตัวของปัญหาแล้วก็จะยิ่งเกิดความเครียดมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจเป็นเหตุผลทำให้องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) และชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ที่พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านความอดทน

การวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนกับความเครียดของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสตอลซ์ (Stolz, 1997) อูเลท และเวอร์เนอร์ (Qullette and Wermer quoted in Stolz, 1997, p.66) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนในระดับ “สูง” มีค่าเฉลี่ย 3.8114 (คะแนน 3.67-5.00) อาจเป็นเพราะอาจเป็นเพราะพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านลูกค้าสัมพันธ์มานาน ทำให้เข้าใจลักษณะงานประเภทนี้ พนักงานทุกคนย่อมเข้าใจและย่อมมีความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในเรื่องของลูกค้า เพื่อนร่วมงานหรือระบบการทำงาน เนื่องจากงานบริการนั้นย่อมต้องรองรับอารมณ์ของคนทุกระดับชั้น พนักงานบริการต้องใช้ความอดทนและยอมรับเกี่ยวกับอุปสรรคว่าจะเกิดขึ้นและผ่านไปในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ควรที่จะเก็บคำพูดของลูกค้ามาทำให้หมดกำลังใจ ด้วยเหตุนี้จึงไม่ส่งผลต่อความเครียด นอกจากนี้วิธีในการทดสอบนั้นเป็นเพียงแค่การจำลองสถานการณ์ขึ้น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคจริงๆ อาจไม่ใช่ว่าพนักงานทุกคนจะสามารถทนสู้กับปัญหาที่มีความยืดเยื้อยาวนานได้อย่างที่ตนเองคิดไว้ก็ได้ ดังนั้นจึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนกับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยณรงค์

บุรินทร์กุล (2548) ที่พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ปัญหาที่พบในการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมในขณะที่ยอดแบบสอบถามทำให้ไม่มีสมาธิในการตอบ เนื่องจากต้องตอบแบบสอบถามขณะทำงานไปด้วย อาจทำให้การตอบไม่ต่อเนื่อง
2. เนื่องจากจำนวนของข้อคำถามมีปริมาณมาก ทำให้ กลุ่มตัวอย่างบางส่วนตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกข้อ ทำให้เสียเวลาในการตอบแบบสอบถามใหม่
3. แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้นำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างนี้แล้ว 2 ครั้ง อาจทำให้ค่ากลุ่มตัวอย่างเกิดความเบื่อหน่าย ที่จะตอบแบบสอบถามซ้ำอีก
4. เนื่องจากตอนที่ทำงานวิจัยชิ้นนี้ บริษัทฯ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง นโยบายต่างๆ ใหม่ จึงอาจทำให้ผลการตอบแบบสอบถามไปในทางลบได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้เห็นว่าปัจจัยในการทำงานในทุกๆ ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรมีการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น ควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ไม่จะเป็นงานกีฬาประจำปี การจัดประกวดระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือแม้แต่วาระดับหัวหน้างาน และผู้บริหารเองก็ตาม ควรมีการประชุมหรือวิเคราะห์งานใหม่ว่าแต่ละคนมีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ของแต่ละคนอย่างไร มีการทับซ้อนหน้าที่ในการทำงานหรือไม่จากนั้นทำการปรับและมอบหมายหน้าที่ให้กับพนักงาน ในปัจจุบันจำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอกับหน้าที่ ทำให้พนักงานรับภาระงานที่มากเกินไป จึงควรมีการจัดสรรและกระจายงานไม่ให้อยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป สิ่งเหล่านี้ถ้ามีการจัดการให้ดีก็จะสามารถลดความเครียดของพนักงานได้
2. จากสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และนโยบายขององค์กร จึงทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการทำงาน ซึ่งอาจมีพนักงานบางส่วนต้องได้รับผลกระทบ

ผู้บริหารจึงควรมีการเตรียมแผนรองรับสำหรับการลดพนักงาน หรือโยกย้ายพนักงาน เพื่อที่จะได้ลดความตึงเครียดของพนักงานลงได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความเครียดของพนักงานฝ่ายอื่นๆ เช่น พนักงานฝ่ายติดตามทวงหนี้ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่ดูแลกลุ่มลูกค้าองค์กร เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบเนื่องจากพนักงานในฝ่ายดังกล่าวมีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกับพนักงานในฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ คือต้องมีการติดต่อ ตอบข้อซักถามลูกค้าทางโทรศัพท์เช่นกัน

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบ

3. การศึกษาในเรื่องปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความเครียดของพนักงาน ควรมีการศึกษากับตัวแปรอื่นๆ เช่น ผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการบริการ คุณภาพการบริการ เป็นต้น

4. ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพด้วย ซึ่งอาจจะใช้การสังเกตการณ์กับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ก็จะช่วยทำให้เกิดความเที่ยงตรงของข้อมูลมากยิ่งขึ้น เพื่อตัดปัญหาการมีอคติในการตอบแบบสอบถาม

5. ควรมีการศึกษาเรื่องของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่อเนื่อง และควรมีการพัฒนาแบบประเมินที่ใช้วัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเฉพาะในงานขึ้นมาเพื่อในการศึกษาต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำเอาความรู้ด้านนี้ไปประยุกต์และปรับใช้ในการทำงานและใช้ในชีวิตประจำวันต่อไป

6. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี ดังนั้นการนำผลการวิจัยไปใช้ต้องมีความระมัดระวัง และใช้วิจารณญาณประกอบ