

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษาพนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร สายการบินแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและอัตราการขาดงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับอัตราการขาดงานของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถใช้วิเคราะห์ได้จริงจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 158 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยมี 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนข้อมูล งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS for Windows ในการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบค่าที (t-test independent) และการวิเคราะห์การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของสายการบินแห่งหนึ่งจำนวน 158 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.6 มีอายุช่วง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 20.9 ช่วงอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 20.3 ช่วง

อายุ 22-25 ปี ร้อยละ 12.7 ช่วงอายุ 41-45 ปี ร้อยละ 12.7 และช่วงอายุ 46.50 ปี ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ ช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 21.5 ช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี ร้อยละ 14.6 ช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี ร้อยละ 12.7 และช่วงอายุการทำงาน 21-34 ปี ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 32.3 และสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 93 รองลงมามีจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานนานาชาติภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 10.1 ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 9.5 ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 5.7 ทำอากาศยานนานาชาติกระบี่และทำอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 4.4

กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมากทุกด้าน โดยมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมากเป็นอันดับแรก (4.02) รองลงมาได้แก่ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา (4.03) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (4.03) และด้านการควบคุม (3.93) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง (2.90) รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง (2.77) และรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำ (1.79)

กลุ่มตัวอย่างมีอัตราการขาดงานรวมโดยการขอแลกตารางกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด (14.75) รองลงมาได้แก่ อัตราการขาดงานรวมจากการลาป่วย (3.45) และอัตราการขาดงานรวมจากการขอฝ่ายบุคคลเปลี่ยนตารางการทำงาน (2.94) ตามลำดับ อัตราการขาดงานโดยรวมเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2551 คือ 22.84 ชั่วโมงต่อเดือน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 5.1
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน | |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 พนักงานเพศชายมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างจากเพศหญิง | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 พนักงานที่อายุการทำงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมแตกต่างกัน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่างกันทำให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1 พนักงานเพศชายที่มีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างจากพนักงานเพศหญิง | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันทำให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน | |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.1 พนักงานเพศชายมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างจากเพศหญิง | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมที่ต่างกัน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมที่ต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันทำให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.1 พนักงานเพศชายมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างจากเพศหญิง | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 พนักงานเพศชายมีอัตราขาดงานโดยรวมต่างจากเพศหญิง | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้พนักงานมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6 พนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 3.7 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด | |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานทางสถิติ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | ยอมรับสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 6 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 รูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงาน | ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย |

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

1.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของนันท์นุช ตั้งเสถียร (2546) วรรณวิภา ติวะนันท์ (2548) และนลินี เลี่ยมทอง (2549) พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกันเนื่องจากระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถพัฒนาได้ซึ่งไม่ว่าพนักงานเพศใดก็สามารถพัฒนาทักษะให้สูงขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นรับรู้และมองว่าอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายและมีทางแก้ไขได้เสมอ การฝึกตนเองให้กล้าที่จะต่อสู้และรับมือกับอุปสรรคด้วยการวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขที่สาเหตุนั้นไม่ว่าพนักงานเพศใดก็มีโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถได้เท่าเทียมกัน ผู้วิจัยยังพบว่าทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิงมีลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ต่างกันและอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.7 ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่าง

1.2 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของนันท์นุช ตั้งเสถียร (2546) และครองคณา สีขาว (2549) ที่พบว่าไม่พบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในกลุ่มวิศวกร และพยาบาลที่มีอายุต่างกัน ตามลำดับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถพัฒนาให้สูงขึ้นได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านอายุ ขึ้นอยู่กับการฝึกตนเองในการคิด การรับรู้ต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันต้องทำงานลักษณะงานที่เหมือนกันพบปัญหาในการทำงานและมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่คล้ายคลึงกันจึงทำให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน

1.3 อายุการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า อายุงานแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันท์นุช ตั้งเสถียร (2546) ครองคณา สีขาว (2549) และนลินี เลี่ยมทอง (2549) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มประชากรมีอายุงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.5 ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่าง โดยทั่วไปแล้ว ผู้ที่มีอายุงานมากหรือมีประสบการณ์ในงานสูงน่าจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย เพราะต้องพบเจอกับ

อุปสรรคปัญหามากกว่า หรือได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับงานมากกว่า แต่ในขณะเดียวกันผู้ที่มียุ่ทำงานน้อยกว่าก็สามารถที่จะเรียนรู้ ฝึกฝน พัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้ เท่าๆ กับผู้ที่มีอายุงานมากกว่า หากพนักงานมาทำงานล่วงเวลามากชั่วโมงการทำงานจะมากขึ้นไปด้วยโอกาสที่พนักงานจะต้องพบเจอกับอุปสรรคหรือปัญหา ก็จะมีมากขึ้น พนักงานที่มีอายุการทำงานเท่ากันอาจจะมียุ่ชั่วโมงการทำงานไม่เท่ากันดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันจึงมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณวิภา ติวะนันท์ (2548) และณลินี เลี่ยมทอง (2549) พบว่านักธุรกิจอิสระและนักพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นเรื่องที่สามารถพัฒนาได้ตลอดเวลา และลักษณะงานบริการต้องใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งการแก้ปัญหาต่างๆก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นๆ ด้วย อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.0 ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่ทำให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกัน

1.5 สถานภาพสมรส จากผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมตามสถานภาพสมรสซึ่งพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและโสดแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของชวณจิตร ฐะทอง (2544) พบว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) พบว่าวิศวกรที่มีสถานภาพสมรสจะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกว่าวิศวกรที่มีสถานภาพโสด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานที่มีคู่สมรสสามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหามากกว่าที่เกิดขึ้น และมีความพยายามนำพาตนเองและคู่ครองรวมถึงครอบครัวให้รอดพ้นจากปัญหา

1.6 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่าพนักงานเมื่อปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันและมีสิ่งแวดล้อมเดียวกันแล้วพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีรายรวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 53.6 ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างดังนั้น สถานภาพปฏิบัติงานที่ต่างกันจึงไม่ทำให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกัน

1.7 สถานที่ปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันแต่ก็มีลักษณะงานที่เหมือนกันและมีสิ่งแวดล้อมในการที่เหมือนกันอีกด้วย เนื่องจากเป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่ต้องพบผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศเหมือนกันทุกสถานี่ อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ร้อยละ 65.8 ทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างดังนั้น สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจึงไม่ทำให้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลกับรูปแบบการเผชิญความเครียด

2.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเพศชายมีรูปแบบการเผชิญความเครียดทุกรูปแบบไม่ต่างจากพนักงานเพศหญิง ผลการศึกษาสอดคล้องกับวิวัฒน์ อมรรัตน์พันธ์ (2546) สาเหตุที่ไม่พบความแตกต่างในเรื่องพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลมาจากที่พนักงานเพศหญิงและเพศชายต้องให้บริการผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติทำให้ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานไม่แตกต่างกัน รวมทั้งทำงานในสิ่งแวดล้อมที่คล้ายกัน นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมแก่พนักงานเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ในการเดินทางระหว่างประเทศ กฎระเบียบในการปฏิบัติงานรวมถึงมีการจัดการการประชุมถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นประจำโดยกำหนดให้อยู่ในตารางการทำงานเพื่อให้มีมาตรฐานการบริการที่เหมือนกันและเป็นมาตรฐานในระดับสากล ทำให้ไม่พบความแตกต่างกันในเรื่องรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

2.2 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่ต่างกัน พนักงานงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างจากพนักงานที่มีช่วงอายุอื่นๆ ส่วนพนักงานที่มีช่วงอายุ 21-25 ปีมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างจากช่วงอายุอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การ์แลนด์และบุช (Garland and Bush, 1982) กล่าวถึงปัจจัยด้านอายุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดว่า เด็กเมื่อเผชิญภาวะวิกฤติจะมีความผิดปกติทางจิตใจมากกว่าผู้ใหญ่ วัยรุ่นต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเผชิญความเครียด ส่วนผู้สูงอายุมีความสามารถในการเผชิญความเครียดต่ำลงแต่สติเวิน สเตน (Stein, 2001) พบว่าคนที่

มีอายุมากกว่าสามารถปรับตัวทนกับความกดดัน สามารถจัดการกับความเครียดและความขัดแย้งและสามารถประเมินสถานการณ์ได้ดีกว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของสุติดา รัตน์ หนูหอม (2544) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลแต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นสิ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 0.01 ตามลำดับ

ผลการศึกษาของสุติดา ชญาแก้ว (2548) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหากับอัตราการขาดงานพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในชีวิต การเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับอายุที่เพิ่มมากขึ้น พนักงานทุกช่วงอายุจะมีค่าคะแนนรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับสูงไม่แตกต่างกัน พนักงานไม่ว่าอายุเท่าใดเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดขึ้นพนักงานจะลงมือแก้ปัญหาด้วยตนเองที่สาเหตุของปัญหาหรือความเครียดนั้นๆ โดยการวางแผนคิดหาวิธีการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาโดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นที่ก่อให้เกิดปัญหาและหาโอกาสที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเก็บเป็นประสบการณ์เพื่อใช้แก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจากลักษณะงานที่เหมือนกันเมื่อพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดขึ้นพนักงานโดยมุ่งที่จะแก้ไขโดยตรงที่ตัวปัญหาให้จบสิ้นไม่ทิ้งปัญหาไว้ พนักงานจะคิดหาวิธีต่างๆ เพื่อให้ปัญหาสิ้นสุดลงอย่างมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้

ส่วนรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม นั้นพบว่ามีความแตกต่างระหว่างอายุพนักงาน พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีคะแนนรูปแบบแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าระดับอายุอื่นๆ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีวุฒิภาวะ ข้อมูล แนวทางในการแก้ปัญหาและมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา มากขึ้นด้วยและเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากผู้อื่นก็จะลดลง ทำให้เกิดการใช้วิธีในการแก้ปัญหาหรือลดความเครียดด้วยการมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-25 ปี มีคะแนนความถี่ในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาสูงสุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ถือได้ว่าเป็นกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยที่สุดทำให้มีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาหรือเผชิญความเครียดน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุมาก เมื่อเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งในชีวิตทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงานพนักงานจะเกิดความสับสนอยู่ในภาวะเครียด หากแก้ปัญหาไม่ได้พนักงานจะหาทางปรับสภาพกายและใจของตนเข้าสู่ภาวะสมดุลโดยการละทิ้งงาน พยายามปฏิเสธ ไม่คิดถึงปัญหา

หรือลืมนปัญหาที่เกิดขึ้น หลีกเลี่ยงปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นแทน ไม่กล้าที่จะเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหา สุดท้ายต้องใช้สุราหรือการสูบบุหรี่เข้าช่วย หากพนักงานกลุ่มนี้ใช้วิธีการการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากขึ้นจะส่งผลเสียต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พนักงานจะไม่เรียนรู้การแก้ปัญหาที่ถูกต้อง ปัญหาจากการทำงานที่เกิดขึ้นจะเป็นภาระของเพื่อนร่วมงานและตัวพนักงานเองจนทำให้เกิดผลเสียที่รุนแรงต่อองค์กรที่ตามมาได้

2.3 อายุการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีรูปแบบการเผชิญความเครียดทุกรูปแบบไม่ต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดาร์ตน์ หนูหอม (2544) ซึ่งพบว่าไม่พบความแตกต่างของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแต่พบความแตกต่างของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาของวิวัฒน์ อมรรัตน์พันธ์ (2546) ที่พบว่าไม่พบความแตกต่างในเรื่องพฤติกรรมการเผชิญปัญหาระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหลังจากที่พนักงานผ่านช่วงระยะเวลาทดลองงาน 6 เดือนแรกพนักงานเกิดการเรียนรู้การแก้ปัญหาและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานเป็นกะ ภาวะเบียดเบียนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรได้ดี พนักงานที่มีอายุงานต่างกันเมื่อมีปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันและประสบปัญหาในการทำงานบริการและสิ่งแวดล้อมในการทำงานคล้ายๆ กัน จึงส่งผลให้ไม่พบความแตกต่างของรูปแบบการเผชิญความเครียดจากอายุการทำงาน

2.4 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ อมรรัตน์พันธ์ (2546) ที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของสุดาร์ตน์ หนูหอม (2544) ยังพบอีกว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดทั้ง 3 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผลการศึกษาที่ได้เรื่องระดับการศึกษานั้นเกิดจากการปฏิบัติงานที่ต้องเรียนรู้การแก้ปัญหาในการให้บริการ โดยการเรียนรู้จากการฝึกอบรม จากหัวหน้างาน จากเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถศึกษาได้จากมหาวิทยาลัยและอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาระดับเดียวกันเป็นส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.0 ทำให้การกระจายของกลุ่มตัวอย่างไม่มากพอ การที่กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่เนื่องจากเป็นข้อกำหนดเรื่องคุณสมบัติของระดับการศึกษาขั้นต่ำของพนักงานและ

การศึกษาในระดับสูงขึ้นไปไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและพนักงานไม่มีเวลาในการศึกษาต่อในระดับสูงเนื่องจากทำงานเป็นกะ

2.5 สถานภาพสมรส จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการหลีกเลี่ยงปัญหาที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการหลีกเลี่ยงปัญหาต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของรัชดา ไชโยธธา (2543) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาพบว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของบุคคลมีองค์ประกอบหรือมีปัจจัยที่มีอิทธิพลหลายอย่าง อาทิ สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีความถี่ในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการหลีกเลี่ยงปัญหาสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส พนักงานที่แต่งงานแล้ว คู่สมรสจะเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาและผู้ช่วยแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นซึ่งต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียดขึ้นพนักงานจะหาวิธีปรับตัวสู่ภาวะสมดุลโดยการเข้าหาสังคมทั้งเพื่อการขอคำปรึกษา คำแนะนำ ขอข้อมูล ขอความเห็นใจและขอกำลังใจจากคนรอบข้างหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ก็อาจจะปฏิเสธความจริงหรือพยายามลืมปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่แก้ปัญหาและละทิ้งปัญหานั้นไป

2.6 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยพบว่ามีเพียงรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมแบบเดียวที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความแตกต่างกันและพบว่าพนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและการหลีกเลี่ยงปัญหาที่ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท จะมีการใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าผู้มีรายได้ 50,001-70,000 บาทและ 70,001-90,000 บาท พนักงานผู้มีรายได้น้อยจะเข้าหาสังคมเพื่อหาข้อมูล คำแนะนำ การแก้ปัญหา ความเห็นใจและกำลังใจมากกว่าผู้มีรายได้สูง พบว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยจะขอคำปรึกษาเรื่องการคำนวณรายได้ การจ่ายภาษี การลงทุน การหาแหล่งเงินกู้ในการซื้อที่อยู่อาศัยและรถยนต์

2.7 สถานที่ปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีรูปแบบการเผชิญความเครียดทั้ง 3 รูปแบบไม่ต่างกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ต่างกันมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันในการปฏิบัติงานปัญหาและอุปสรรคต่างๆจะไม่ต่างกันเนื่องจากเป็นท่าอากาศยานนานาชาติทำให้มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่คล้ายกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลกับอัตราการขาดงาน

3.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีอัตราการขาดงานโดยรวมไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมฤดี เรียรฉาย (2544) และนลินี เลี่ยมทอง (2549) และสุภาวดี นवलเนตร (2549) ที่พบว่าเพศชายมีอัตราการขาดงานไม่ต่างจากเพศหญิง การศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและเป็นเพศหญิงทำให้บทบาทระหว่างเพศที่เป็นตัวกำหนดการดูแลสมาชิกในครอบครัวไม่ต่างกันมากจนมีนัยสำคัญ อีกทั้งในปัจจุบันลักษณะงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัวของเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน เพศจึงไม่ใช่ข้อจำกัดในการขาดงาน

3.2 อายุ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนลินี เลี่ยมทอง (2549) ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าพนักงานทุกช่วงอายุมีอัตราการขาดงานโดยรวมไม่ต่างกัน จากผลการศึกษพบว่ากลุ่มอายุ 21-25 ปีซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอายุต่ำที่สุดที่จะมีปัญหาในการปรับตัวในการทำงานมีจำนวนน้อย ร้อยละ 12.7 ทำให้อายุไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานโดยรวม

3.3 อายุการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีอัตราการขาดงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนลินี เลี่ยมทอง (2549) ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อพนักงานผ่านการทดลองงาน 6 เดือนแรกจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานเป็นกะได้ พบว่าไม่มีพนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีประสบการณ์ในการจัดการกับปัญหา มีความรับผิดชอบและมีวุฒิภาวะ และอายุการทำงานในช่วงอื่นไม่ต่างกันเป็นผลมาจากการที่แผนกมีกฎเคร่งครัดในการขาดงานซึ่งจะมีผลต่อการเลื่อนขั้นและขึ้นเงินเดือน ดังนั้นประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่ออัตราการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญ

3.4 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) และนลินี เลี่ยมทอง (2549) ผู้วิจัยเห็นว่าสาเหตุที่ไม่พบความแตกต่างเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาใกล้เคียงกันคือส่วนใหญ่ร้อยละ 93.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจึงไม่พบความแตกต่างของอัตราการขาดงาน

3.5 สถานภาพสมรส จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมต่างกันสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมฤดี เรียรฉาย (2544) และนลินี เลี่ยมทอง (2549) ที่พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีผลต่ออัตราการขาดงาน เนื่องจากการขาด

งานอาจจะมีสาเหตุจากปัจจัยอื่น เช่นการเจ็บป่วย ภารกิจส่วนตัว การปรับตัว เพื่อนร่วมงาน วุฒิภาวะและความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นต้น

3.6 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมที่ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุที่พนักงานมีรายได้รวมต่างกันมีอัตราการขาดงานโดยรวมที่ไม่ต่างกันนั้นเนื่องมาจากรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนส่วนหนึ่งของพนักงานมาจากการทำงานล่วงเวลา ค่าตอบแทนต่อชั่วโมงของการทำงานล่วงเวลา คำนวณจากฐานเงินเดือน ดังนั้นการขาดงานโดยไม่แจ้ง การลาป่วย การลาภิกจุกเงินจะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการเลื่อนขั้นและขึ้นเงินเดือน เมื่อพนักงานขาดงานจะส่งผลต่อค่าตอบแทนต่อชั่วโมงของการทำงานล่วงเวลาด้วย ตามตารางการทำงานปกตินั้นหากสัปดาห์ใดพนักงานทำงานตามตารางที่กำหนดแล้วมีจำนวนชั่วโมงการทำงานเกินกว่าที่บริษัทกำหนด บริษัทจะจ่ายค่าล่วงเวลาให้ในวันที่มีชั่วโมงการทำงานเกินหากพนักงานแลกรเวหรือขอเปลี่ยนตารางการทำงาน บริษัทจะไม่จ่ายค่าล่วงเวลาส่วนนี้ให้พนักงานเนื่องจากชั่วโมงการทำงานรวมต่อสัปดาห์จะเปลี่ยนไปไม่ตรงกับที่บริษัทกำหนดไว้ จึงทำให้พนักงานที่มีรายได้ระดับต่างๆให้ความสำคัญต่อการขาดงานส่งผลให้มีอัตราการขาดงานที่ไม่แตกต่างกัน

3.7 สถานที่ปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานมีอัตราการขาดงานโดยรวมที่ไม่ต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลมาจากการที่บริษัทมีกฎระเบียบเคร่งครัดเรื่องการขาดงาน รวมทั้งมีวัฒนธรรมองค์การเกี่ยวกับการขาดงานที่ดีและนำเกณฑ์การขาดงานมาพิจารณาผลการปฏิบัติงานจริงและบังคับใช้กับพนักงานทุกคนทำให้ไม่ว่าพนักงานจะปฏิบัติงานที่สถานใดก็จะมีอัตราการขาดงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 พบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา($r = .486, p < .01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุด ($r = .455, p < .01$) รองลงมาคือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านการควบคุม ($r = .333, p < .01$) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการขยายตัวของปัญหา ($r = .382, p < .01$) และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ($r = .530, p < .01$) ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเซาวน อารมณื ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ เซาวน อารมณืโดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่สุดนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารเป็นผู้ที่ต้องใช้ความอดทนสูง เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนอดกลั้นและความเพียรพยายามในการให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ งานดังกล่าวไม่เพียงแต่สร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสารเท่านั้น พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารยังต้องให้ข้อมูลด้านการบริการและข้อมูลด้านการเดินทางระหว่างประเทศที่ต้องแก่ผู้โดยสารอีกด้วย ซึ่งข้อมูลด้านการบริการ ได้แก่ ข้อมูลบริษัท ได้แก่ โปรโมชันทางการตลาดต่างๆ ข้อมูลของเครื่องบินที่ใช้ในการเดินทาง ข้อมูลเรื่องการบริการในสนามบิน เช่น บริการห้องรับรองพิเศษ ห้องสูบบุหรี่ และการให้บริการของหน่วยงานอื่นๆ ในสนามบิน ส่วนข้อมูลเรื่องการบริการบนเครื่องบิน อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ระหว่างการเดินทาง ชนิดของเครื่องบินที่ใช้เดินทาง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการบันเทิงบนเครื่องบิน เป็นต้น ด้านการบริการข้อมูลการเดินทางระหว่างประเทศนั้น เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งเนื่องจากเกี่ยวข้องกับกฎหมายการเดินทางระหว่างประเทศ อาทิเช่น การตรวจสอบบัตรโดยสาร การตรวจสอบข้อมูลหนังสือเดินทาง การตรวจสอบวีซ่าของประเทศที่จะเดินทางไป กำหนดเวลาที่อนุญาตให้พำนักในประเทศไทย การขออนุญาตเดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทยอีกครั้ง โดยจะตรวจสอบเอกสารตลอดทุกประเทศที่ผ่านจนถึงปลายทาง และพนักงานต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอื่นๆ อีกเช่น การปฏิเสธการเดินทางของผู้โดยสารเนื่องจากปัญหาต่างๆ เช่น เอกสารการเดินทางไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน บัตรโดยสารหมดอายุหรือปลอม การมีสัมภาระน้ำหนักเกินที่อนุญาต การขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง การไม่ได้รับบริการตามที่ผู้โดยสารขอไว้ เป็น

ต้น การบริการดังกล่าวข้างต้นต้องให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดและเดินทางทันตามกำหนดเวลา

อีกประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานต้องมีความอดทนสูงเนื่องมาจากการที่พนักงานมีตารางการทำงานต่างจากการทำงานประเภทอื่นๆ กล่าวคือพนักงานต้องทำงานเป็นกะ หมุนเวียนกันทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การพักผ่อน วันหยุด เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนสูง ซึ่งสตอลทซ์ (Stoliz, 1997) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนสูงไว้ว่า ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการอดทนต่ออุปสรรค ความยากลำบาก จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลผลิตสูง มีความคิดสร้างสรรค์ มีสุขภาพดี มีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสและก้าวต่อไปข้างหน้า พร้อมทั้งพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้พบกับชัยชนะและความสำเร็จได้ อีกทั้งสตอลทซ์ยังเชื่ออีกว่า ผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีความรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาสูงและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคุกและเฮบเนอร์ (Cook and Heppner, 1997) เชื่อว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหานั้นเมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด คิดวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการจัดการกับความเครียดด้วย

ในขณะที่ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาสูงก็ส่งผลให้สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน เมื่อมีปัญหายุ่งยากเกิดขึ้น ก็พร้อมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิต ต้องคิดเสมอว่าหากเกิดความผิดพลาดในการบริการครั้งนี้ครั้งต่อไปยังมีโอกาสแก้ตัวใหม่ และไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นอีก

ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความรับผิดชอบสูงจะทำให้เป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใด โดยพิจารณาตนเองก่อน และหาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก และกำหนดบทบาทตนเองให้เป็นเจ้าของปัญหา เรียนรู้จนสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ดี ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมทำให้พนักงานมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่จะควบคุมตนให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากในระดับสูง เป็นผู้มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ พยายามหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้น

ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมสูงจะเป็นผู้ที่รับรู้ว่าจะสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยการใช้ทักษะและความรู้ความสามารถและเป็นผู้ที่มีความหวังใน

ชีวิต พยายามแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆให้ผ่านพ้นไปโดยเร็วและพยายามทำความสำเร็จให้อยู่กับตนเองให้นานที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารที่มีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาเหตุต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจาเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว จะวิเคราะห์ตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เรียนรู้จนแก้ปัญหาได้ดีจนทำให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมและด้านสาเหตุและความรับผิดชอบจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเช่นกัน หากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมและในแต่ละด้านสูงขึ้นจะส่งผลให้การใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาสูงขึ้นตามไปด้วย

ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 พบว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) แต่ผู้วิจัยพบว่ามีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ($r = -.136, p < .05$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีค่าสูงจะส่งผลต่อการใช้รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมลดน้อยลง เมื่อพนักงานประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคพนักงานมีการใช้ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ และหาวิธีในการแก้ปัญหาได้ดีขึ้นรวมทั้งการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากเพิ่มมากขึ้น พนักงานจะลดการเข้าหาสังคมเพื่อขอข้อมูล ขอคำปรึกษา ขอความเห็นใจหรือขอกำลังใจจากคนรอบข้างลดลง หากพนักงานไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ลดลงพนักงานจะเข้าหาสังคมเพื่อขอข้อมูล ขอคำปรึกษา ขอความเห็นใจหรือขอกำลังใจจากคนรอบข้างเพิ่มมากขึ้น

ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาและด้านความอดทนไม่พบว่ามีสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมได้แก่การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางแก้ไขปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจหรือความเข้าใจจากบุคคลรอบข้าง คาร์เวอร์ เชย์เออร์และเวนทรอบ (Carver, Scheier, and

Weintraub) เสนอว่าการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในการแก้ปัญหาจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการเผชิญความเครียด หากบุคคลนั้นไม่ลงมือแก้ปัญหา และถ้าบุคคลแสวงหาการสนับสนุนด้านจิตใจมากเกินไปจะกลายเป็นการระบายออกทางอารมณ์ไม่ได้จัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง สตอลทซ์ (Stoliz, 1997) เสนอว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาและด้านความอดทนสูงเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา มีความกระฉับกระเฉงต่อการแก้ปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการต่อสู้กับความยากลำบาก และจากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะแก้ปัญหาด้วยตนเองที่ต้นเหตุของปัญหามากกว่าที่จะมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ทั้งการการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งแก้ปัญหา เช่น ขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางการแก้ปัญหา จากผู้ที่เคยประสบปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจ เช่น การขอกำลังใจความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น

สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 4.3 พบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ($r = -.375, p < .01$) ที่ระดับนัยสำคัญ .01

ผู้วิจัยยังพบอีกว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากที่สุด ($r = -.413, p < .01$) รองลงมาคือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน ($r = -.308, p < .01$) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ($r = -.264, p < .01$) และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา ($r = -.321, p < .01$) ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยข้างต้นขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ครองคณา สีขาว (2549) ซึ่งพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จากแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoliz, 1997) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านต่างๆนั้น สรุปว่าผู้ที่มี

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงเป็นผู้ที่มีความคิดต่อปัญหาในเชิงรุก มีความกระฉับกระเฉงในการแก้ปัญหาและพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ ไม่จมหรือติดอยู่กับปัญหา แต่คิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นเพียงสิ่งหนึ่งที่เข้ามาในชีวิตไม่นานก็จะผ่านไป มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรค มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทาย แต่ในทางกลับกัน หากพนักงานหากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านใดด้านหนึ่งที่ต่ำลงหรือลดความสามารถของตนเองในด้านนั้นพนักงานก็จะมีแนวโน้มในการใช้วิธีการใช้รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญแบบหลีกเลี่ยงปัญหาสูงขึ้น

จากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงทั้งด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาและด้านความอดทนจะใช้วิธีการเผชิญความเครียดโดยการใช้อุปกรณ์พฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากขึ้นและลดการใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาลงโดยลดความพยายามที่จะปฏิเสธความจริงหลังจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาเกิดขึ้น การลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหลีกเลี่ยงปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่ใช้สุราหรือยาเสพติดในการทำให้ลืมปัญหาที่เกิดขึ้นแต่กลับไปใช้วิธีการแก้ที่ต้นเหตุของปัญหาหรือความเครียดด้วยการลงมือการลงมือกระทำการเผชิญปัญหา คิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด ระวังความสนใจต่อสิ่งอื่นๆ เพื่อที่จะมุ่งให้ความสนใจกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หาโอกาสที่เหมาะสมที่จะสามารถใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นๆ แทน

สมมติฐานที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

ผลการศึกษานี้สมมติฐานบางข้อเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ ผู้วิจัยพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคบางด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานบางประเภท การวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนลินี เลี่ยมทอง (2549) และสุภาวดี นवलเนตร (2549) โดยการวิจัยดังกล่าวไม่พบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน การวิจัยครั้งนี้พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานมากที่สุด ($r = -.202, p < .01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมาได้แก่ความสามารถใน

การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา ($r = -.141, p < .05$) ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบและด้านความอดทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานโดยรวม ($r = -.174, p < .05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานจากการแลกรการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($r = -.153, p < .05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งส่งผลให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานโดยรวม ($r = -.202, p < .01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วย แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสูงพนักงานจะมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และสามารถควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นอุปสรรคและเหตุการณ์ที่ยากลำบากแลกรการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานจะสามารถจัดการและควบคุมสถานการณ์ที่เป็นปัญหารวมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนอกตารางเวลาการปฏิบัติงานที่บริษัทกำหนด

จากผลการวิจัยที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงานโดยรวม ($r = -.141, p < .05$) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นั้น แต่ผลการศึกษาพบว่าไม่พบความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหากับอัตราการขาดงานในแต่ละด้านแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการวัดผลกระทบของปัญหาของพนักงาน เมื่อเกิดอุปสรรคและสถานการณ์ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องส่วนตัวและการทำงาน พนักงานจะมีความสามารถในการมองเห็นผลกระทบของปัญหาต่างๆ ได้ดี พนักงานจะมีการวัดผลกระทบของปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวว่าจะมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานของตนมากเพียงไร ระวังและมีสติรับปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิตและผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พนักงานจะจัดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ นอกตารางการทำงานซึ่งจะส่งผลให้อัตราการขาดงานโดยรวมลดลง

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานที่เกิดจากการแลกรกับเพื่อนร่วมงานและอัตราการขาดงานโดยรวม ($r = -.133, p < .01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยเห็นว่าอัตราการขาดงานส่วนใหญ่เกิดจากการแลกรกับเพื่อนพนักงานจึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางลบ

โดยรวมระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมกับการแลกเปลี่ยนกับเพื่อนพนักงานมีนัยสำคัญทางสถิติ จนส่งผลให้พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมกับอัตราการขาดงานโดยรวม ($r = -.174, p < .01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามไปด้วย จากแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoliz, 1997)

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมหมายถึงความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ รวมทั้งการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากไปได้ ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสูงจะเป็นผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นสถานการณ์ที่มีความยากลำบากสูง มีความคิดเชิงรุกเข้าใจปัญหาและความยากลำบากไม่ย่อท้อและพยายามหาทางออกและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก รวมทั้งสามารถควบคุมปัญหาและสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีความสามารถด้านการควบคุมสถานการณ์และปัญหาต่างๆอยู่ในระดับสูงส่งผลให้พนักงานมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ การควบคุมตนเองเพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากได้ดี

ดังนั้นพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสูงจะมีอัตราการขาดงานจากการแลกเปลี่ยนและการขอเปลี่ยนตารางการทำงานที่ต่ำ เนื่องจากพนักงานจะมาทำงานตามที่บริษัทกำหนดตามตารางเวลาการทำงานโดยไม่ขอเปลี่ยนตารางการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีความสามารถด้านนี้สูงจะมีความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาต่างๆได้ดีโดยไม่กระทบต่อตารางการทำงานโดยจะจัดการกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนอกตารางการทำงาน และสามารถเข้าปฏิบัติงานได้ทุกช่วงเวลาของบริษัทกำหนด โดยเวลาการทำงานและวันหยุดต่างๆ จะไม่เป็นอุปสรรคต่อชีวิต ในทางกลับกันพนักงานกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ต่ำจะมีการแลกเปลี่ยนและขอเปลี่ยนตารางการทำงานสูง และพบว่าพนักงานบางคนไม่ชอบเข้าทำงานเป็นกะมีเวลาเข้าทำงานหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานจะเลือกเข้าทำงานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น พนักงานที่ไม่ชอบเข้าทำงานกะเช้าให้เหตุผลว่าพนักงานไม่สามารถควบคุมตนเองให้นอนพักผ่อนในช่วงหัวค่ำเพื่อให้การพักผ่อนเพียงพอในการเข้าทำงานกะเช้าเวลา 3.00 น. ได้หรือพนักงานบางคนมีปัญหาการเดินทางมาทำงานในกะเช้า และยังมีมีการแลกเปลี่ยนเพื่อไปทำธุระส่วนตัวอื่นๆ รวมทั้งการขอเปลี่ยนตารางการทำงานตามเวลาที่ตนต้องการ

สมมติฐานที่ 6 รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 6.1 พบว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษาโดยรวมแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความถี่ในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.77$, $SD=.312$) จากการศึกษาเรื่องรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด คาร์เวอร์ ไชย์เออร์ และไวน์ทรอบ (Carvers, Scheier and Weintraub, 1989) นิยามว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดหมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลใช้ลดความขัดแย้งหรือความตึงเครียดในใจเพื่อให้เกิดความสมดุลในตัวเองและความสมดุลระหว่างผู้อื่น รวมทั้งเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มากระทบทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จะเห็นได้ว่าการลดความขัดแย้งหรือความตึงเครียดในใจเพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุลนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น การลงมือแก้ที่ต้นเหตุของปัญหา การชะลอการเกิดปัญหาการใช้สุราหรือยาเสพติด การฟังศาสนา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้กำลังใจ เป็นต้น ผลจากการวิจัยพบว่ารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานโดยรวมแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีความเครียด ปัญหาหรืออุปสรรค พนักงานจะมีการใช้รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเพื่อลดความขัดแย้งหรือความตึงเครียดในจิตใจเพื่อให้กลับสู่ภาวะสมดุลซึ่งความถี่ในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบดังกล่าวจะไม่ส่งผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 6.2 ผลการศึกษาที่พบว่ารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษาโดยรวมแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความถี่ในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดด้วยวิธีนี้ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.90$, $SD=.469$) เมื่อพนักงานเกิดความเครียดขึ้นพนักงานจะปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลโดยการใช้รูปแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมซึ่งประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อยได้แก่การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งแก้ปัญหาและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้กำลังใจ เมื่อพนักงานได้รับคำปรึกษา ได้ข้อมูล และแนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งได้รับกำลังใจและความเห็นใจจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าพนักงานจะเพิ่มหรือลดความถี่ในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมก็จะไม่ส่งผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 6.3 ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงานแต่ละประเภทและอัตราการขาดงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่าความถี่ในการใช้รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงานแต่ละประเภทและอัตราการขาดงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของสมฤดี เรือรณาย (2544) ที่พบว่าการเผชิญปัญหาโดยใช้อารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการขาดงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้วิจัยเห็นว่าหากพนักงานมีความเครียดหรือเกิดปัญหาจากการทำงานขึ้นพนักงานจะหาทางปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจโดยการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอันได้แก่การพยายามที่จะละทิ้งปัญหาหรือพยายามลืมปัญหาที่เกิดขึ้น แต่การใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวของพนักงานจะไม่ส่งผลต่ออัตราการขาดงานและจากการสัมภาษณ์ฝ่ายบุคคลและพนักงานพบว่าสาเหตุที่พนักงานขาดงานเกิดจากสาเหตุอื่นๆ (รายละเอียดในผนวก ฉ)

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานควรรักษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดการฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นต้น
2. ผู้บริหารและพนักงานควรมีการปรับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในแต่ละด้านให้สูงขึ้นแม้จะพบว่าปัจจัยบางด้านไม่มีความสัมพันธ์กันก็ตามโดยให้สอดคล้องกับงานและวัฒนธรรมองค์กร
3. ผู้บริหารควรสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารซึ่งทำงานเป็นกะเท่านั้น ผลจากการศึกษาจึงไม่สามารถอ้างอิงได้ในระดับภาพรวมได้ ผู้ที่

สนใจศึกษาเรื่องนี้อาจทำการศึกษาต่อในกลุ่มประชากรที่ทำงานเป็นกะอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป และเก็บข้อมูลอัตราการขาดงานในระยะเวลาที่นานขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมโรค รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน เช่น จำนวนบุตร ภาระหนี้สิน สาเหตุในการขาดขาดงาน พฤติกรรมการเผชิญความเครียดอื่นๆ เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมโรค รูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงานกับตัวแปรอื่นๆ ต่อไป เช่น ระดับความเครียดในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้นเพื่อเป็นการขยายแนวคิดในการศึกษาเรื่องดังกล่าวให้กว้างขวางขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป