

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง : กรณีศึกษาบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา
2. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา
3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษากับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษา
7. เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านความงามและโภชนาการแห่งหนึ่งจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ให้คำปรึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง จำนวน 135 คน โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามเท่าจำนวนประชากร และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วนคืนมาจำนวน 103 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76.30 อย่างไรก็ตามจำนวนแบบสอบถามที่ได้คืนยังมากกว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ (101 ชุด) ถึง 2 ชุด

จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐาน โดย

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ในการทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยใช้องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวทำนาย ผลการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้คำปรึกษา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเป็นเพศหญิงจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 57.28 และเป็นเพศชายมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 42.72 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 32.04 ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 71.85 รองลงมามีอายุงานระหว่าง 1- 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24 การศึกษาในระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 66.02 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.96 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.07

2. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรค

จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคพบว่า ผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .411 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยมีด้านอดทนต่อความยืดหยุ่นของปัญหาอยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .565 รองลงมาคือด้านการควบคุม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .533 ด้านผลกระทบของปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .508 และสุดท้ายคือด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .534

3. การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่า ผู้ให้คำปรึกษามีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .414 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับต่ำทุกด้าน โดยมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้ยื่นคำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 1.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .562 รองลงมาคือด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .590 และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .488

4. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองพบว่า ผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .452 และจากการวิเคราะห์รายละเอียดโดยแบ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 ระดับ คือระดับสูง ปานกลาง และต่ำ พบว่าผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 3 ระดับ โดยผู้ให้คำปรึกษาจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.89 รับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .207 ผู้ให้คำปรึกษาอีก 64 คนรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .297 คิดเป็นร้อยละ 62.14 และพบว่ามีผู้ให้คำปรึกษาที่รับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.11

5. การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .358, p < .01$)
สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -.359, p < .01$)
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -.557, p < .01$)
สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเอง	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และเมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นระดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่าผู้ให้คำปรึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งนี้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเพียง 2 ระดับคือ สูง และปานกลาง โดยผู้ให้คำปรึกษาส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงถึงร้อยละ 84.47 และไม่พบว่ามีใครที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำ ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเนื่องมาจากบริษัทมีนโยบายที่จะขยายธุรกิจให้มีฐานลูกค้าที่มากขึ้นทำให้บริษัทมีระบบการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาต้อง

เรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่เกิดขึ้น รวมถึงจัดการกับปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ให้คำปรึกษามีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยด้านความอดทนต่อความยืดหยุ่นของปัญหาอยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริษัทสอนให้ผู้ให้คำปรึกษามีความสนุกกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมองปัญหาเป็นเรื่องปกติที่ต้องเกิดขึ้นเมื่อมีการทำงาน อบรมไม่ให้ยึดติดกับปัญหา แต่มุ่งไปที่การหาหนทางแก้ไขเป็นหลัก ทำให้ผู้ให้คำปรึกษามองปัญหาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นชั่วคราวที่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย จึงทำให้คะแนนด้านความอดทนต่อความยืดหยุ่นของปัญหาอยู่ในระดับสูงสุด ดังข้อคำถามด้านความอดทนต่อความยืดหยุ่นของปัญหาว่า “หากหมอแจ้งกับคุณว่า คุณมีไขมันในเส้นเลือดสูง คุณรู้สึก...ควบคุมอาหารกับออกกำลังกายให้สม่ำเสมอ เดียวก็ดีขึ้นเอง” มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.40 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามองปัญหาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นชั่วคราวและสามารถแก้ไขได้

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมาคือด้านการควบคุม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 โดยข้อคำถามด้านการควบคุมที่ว่า “จากการตรวจร่างกายของคุณ หมอบอกว่าคุณมีโอกาสเสี่ยงเป็นโรคเบาหวาน คุณคิดว่าเป็นสิ่งที่... คุณสามารถควบคุมได้ด้วยการควบคุมการกิน” มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.42 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ แม้กระทั่งเรื่องของสุขภาพ ผู้วิจัยคิดว่าเกิดจากลักษณะงานของผู้ให้คำปรึกษาที่ต้องดูแลลูกค้าให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของตนเอง จำเป็นต้องมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น จึงจะสามารถทำให้ลูกค้าได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คะแนนด้านการควบคุมอยู่ในระดับสูง

และจากข้อคำถามด้านผลกระทบของปัญหาที่ว่า “หากญาติของคุณได้รับการตรวจวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็ง คุณคิดว่า...ก็แค่เป็นมะเร็ง ถ้าดูแลตัวเองให้ดีก็กลับมามีสุขภาพที่ดีได้” และ “หากหมอแจ้งกับคุณว่า คุณมีไขมันในเส้นเลือดสูงมาก คุณคิดว่า...ก็แค่ไขมันในเส้นเลือดสูง ถ้าหากดูแลการออกกำลังกาย ร่างกายก็คงดีขึ้น” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ 4.27 และ 4.26 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามองโลกในแง่ดี และมองปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเพียงเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามา หากตนเองจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะผ่านพ้นปัญหาไปได้ ทำให้ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหาอยู่ที่ 4.02

และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.01 ผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจากความรับผิดชอบในการดูแลลูกค้าส่งผลโดยตรงต่อความก้าวหน้าในอาชีพ หากผู้ให้คำปรึกษาขาดความรับผิดชอบแล้ว อาจทำให้ลูกค้าไม่ได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่ไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาและบริษัท ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาต้องรับผิดชอบและหาหนทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าปัญหานั้นจะมีสาเหตุมาจากอะไรก็ตาม ดังเช่นข้อคำถามด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ว่า “หากเพื่อนสนิทของคุณป่วยหนัก ทั้งที่คุณทำงานด้านโภชนาการ ทำให้คุณรู้สึก...คุณจะทำพยายามหาวิธีที่ทำให้เพื่อนมีสุขภาพที่ดีขึ้น” มีค่าเฉลี่ย 4.49 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาตระหนักว่าปัญหาเป็นความรับผิดชอบของตนเอง ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหาอยู่ในระดับสูง

2. การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ให้คำปรึกษามีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.08 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 2.02 และ 1.98 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อคำถามด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ ได้แก่ “บ่อยครั้งฉันไม่สามารถทำคะแนนสะสมได้ตามที่คาดหวังไว้” “ฉันคิดว่าฉันเป็นคนเก่ง” และ “ฉันรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในการรักษาลูกค้าและทีมงาน” มีค่าเฉลี่ย 3.31 2.47 และ 2.37 ตามลำดับ จึงทำให้คะแนนความเหนื่อยหน่ายทางด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองสูงกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสำเร็จของผู้ให้คำปรึกษาขึ้นอยู่กับการดูแลลูกค้าโดยตรง เมื่อผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถดูแลลูกค้าให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการได้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิดสูญเสียการนับถือตนเอง ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองมีคะแนนสูงสุด และผู้ให้คำปรึกษาต้องทำงานให้ได้ตามเป้าหมายภายในเวลาที่จำกัด ทำให้ต้องทุ่มเททั้งเวลา แรงกายและแรงใจ เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากลูกค้าไม่ได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสูญเสียลูกค้าและต้องหาลูกค้าใหม่ จึงต้องทุ่มเทเวลา แรงกายและแรงใจมากขึ้น ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ตามมา ดังนั้นข้อคำถามด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ว่า “ฉันรู้สึกปวดหัวอยู่เสมอเมื่อคิดถึงเรื่องการสร้างฐานลูกค้า” จึงเป็นข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.23 และเมื่อเกิดความ

อ่อนล้าทางอารมณ์ บุคคลย่อมมีความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ (เสาวรส อรุณคง, 2550) สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของข้อคำถามที่ว่า “ผู้เข้าโปรแกรมมักต้องการสิ่งต่าง ๆ มากเกินไป” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแบบสอบถามด้านความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ 2.96 แม้ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะมีความรู้สึกต่อลูกค้าในทางลบ แต่เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและทีมงาน อาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาได้รับการสอนงานจากหัวหน้าและมีการปรึกษาระหว่างทีมงาน ทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.98

3. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และจากการวิเคราะห์รายละเอียดโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษารับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 36.89 ผู้ให้คำปรึกษารับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.14 จากข้อคำถามที่ว่า “ฉันกังวลกับการหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้เข้าโปรแกรมไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองคือ 3.11 ซึ่งเป็นคะแนนที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง อาจเนื่องมาจากการดูแลลูกค้าให้ปฏิบัติตามคำแนะนำเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าได้ผลลัพธ์ตามต้องการ หากผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถหาวิธีที่ทำให้ลูกค้าปฏิบัติตามคำแนะนำได้ ทำให้ลูกค้าไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ส่งผลให้การรับรู้ความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาต่ำลง แต่เนื่องจากบริษัทมีหลักสูตรการอบรมเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน อีกทั้งการอบรมที่มีการสัมภาษณ์ผู้ให้คำปรึกษาที่มีผลงานที่ดีมาพูดถึงวิธีการทำงานและมีการชี้ให้เห็นว่าไม่ใช่เรื่องยากสำหรับทุกคนที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสัมภาษณ์ผู้ให้คำปรึกษาที่มีลักษณะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เข้าทำงานไม่นาน ผู้ที่เข้าทำงานเป็นเวลาหลายปี ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน ผู้ที่มีปัญหาในการทำงานหลายแบบ เช่น เรื่องการเงิน หรือเวลา การติดตามลูกค้า การจัดการกับทีมงาน เพื่อให้เห็นว่าระบบการทำงานของบริษัทสามารถทำให้ทุกคนประสบความสำเร็จได้ ผู้วิจัยมองว่าการ อบรมส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา ทำให้คะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น เนื่องจากมีตัวอย่างผู้ประสบความสำเร็จหลายรูปแบบเป็นตัวอย่างให้กับผู้ให้คำปรึกษา เมื่อผู้ให้คำปรึกษาสังเกตผู้ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนเองที่ประสบความสำเร็จ ทำให้รับรู้ว่าคุณเองก็สามารถทำได้เช่นกัน เพราะการสังเกตจากตัวแบบมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1986) ดังนั้น

ผู้ให้คำปรึกษาจึงมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง

4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 นั่นคือ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง คะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ ดุลยพีรดิส (2547) ที่พบว่านิสิตนักศึกษาที่มีความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองด้านการเรียนค่อนข้างมาก เนื่องจากบุคคลจะเพิ่มความพยายามเมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคเมื่อรับรู้ความสามารถของตนเองสูง (Bandura, 1986, p.393-395) เมื่อผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ส่งผลให้ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาหรือเผชิญกับความยากลำบากที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแบบดูรา (Bandura, 1995 อ้างในชิตชนก จิรเศวตกุล, 2545) ได้อธิบายไว้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นกลไกทางปัญญาและตัวแปรทางจิตที่สำคัญ เนื่องจากเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเลือก และการเริ่มต้นที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการตัดสินใจของบุคคลในการใช้ความพยายามเมื่อเผชิญกับความยากลำบาก ด้วยเหตุนี้คะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นรายด้านกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่าทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านผลกระทบของปัญหา ($r = .316$) ด้านการควบคุม ($r = .292$) ด้านความยืดหยุ่นของปัญหา ($r = .289$) และสุดท้ายคือด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหา ($r = .206$) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านสูง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภานุช สุคติไฉ (2550) ที่พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านและโดยรวม นั่นคือ ผู้ให้คำปรึกษาที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหาสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุม ด้านความยืดหยุ่นของปัญหา และสุดท้ายคือด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหา

เมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ของข้อคำถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายข้อกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม พบว่าข้อคำถาม “หากคุณสามารถยืนยันว่าเพื่อนสนิทของคุณพูดถึงคุณในด้านลบ คุณคิดว่า... เพื่อนอาจมีความจำเป็นบางอย่างที่ทำให้พวกเขาต้องพูดอย่างนั้น” เป็นข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดในแบบสอบถาม ($r = .366$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ให้คำปรึกษาสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี ทำให้เข้าใจและรับรู้ว่ปัญหาเกิดขึ้นเพียงช่วงขณะหนึ่งและจะผ่านพ้นไป จึงไม่วิตกกังวลกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานด้านบริการทำให้ผู้ให้คำปรึกษาต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองอยู่เสมอ ทำให้เกิดทักษะด้านการควบคุมอารมณ์ และบุคคลที่สามารถควบคุมและระงับการถูกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ดีขึ้น (Bandura, 1986, p. 399 - 401) เมื่อพิจารณาข้อคำถามด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหาที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .257$) คือ “หากคุณมีปากเสียงอย่างรุนแรงกับลูกค้าคนสำคัญของคุณ ผลจากเหตุการณ์นี้ทำให้คุณรู้สึก... ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ความผิดของคุณ แต่คุณก็รับผิดชอบอย่างเต็มที่” อาจเนื่องมาจากบริษัทต้องการขยายฐานลูกค้าทำให้เน้นคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาต้องรับผิดชอบต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดกับลูกค้า โดยไม่ทอดทิ้ง และไม่อ้างโชคชะตาทำให้เรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหา และใช้ความพยายามมากขึ้นในการดูแลลูกค้า จึงรักษาลูกค้าไว้ได้ ทำให้รับรู้ว่ตนเองมีความสามารถ ดังนั้นการรับรู้ความสามารถจึงสูง แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เช่น หากโครงการที่คุณรับผิดชอบล้มเหลว ทำให้คุณรู้สึกว่... ถึงแม้ว่าคุณไม่ได้ทำให้โครงการล้มเหลว แต่คุณรับผิดชอบเต็มที่” และ “หากนายจ้างขอลดเงินเดือนลงจากเดิม 30% เพื่อแลกกับการได้ทำงานในบริษัทต่อไป คุณคิดว่าเกิดจาก... บริษัทประสบปัญหาเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ต้องลดเงินเดือนพนักงาน” พบว่เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้วยเหตุนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหาจะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด

5. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 นั่นคือ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายต่ำ เนื่องจากบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงนั้น

สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดี ดังนั้นจึงสามารถจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดจึงไม่พัฒนาเป็นความเหนื่อยหน่ายในงาน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายด้านกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม พบว่าทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการควบคุม ($r = -.304$) ด้านความยืดหยุ่นของปัญหา ($r = -.298$) ด้านผลกระทบของปัญหา ($r = -.291$) และสุดท้ายคือด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหา ($r = -.212$) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ จะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านสูง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของคูกริ รอดสิน (2549) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายข้อกับความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่าข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงสุด 3 ข้อคือ “จากการตรวจร่างกายของคุณ หมอบอกว่าคุณมีโอกาสเสี่ยงเป็นโรคเบาหวาน คุณคิดว่าเป็นสิ่งที่... คุณสามารถควบคุมได้ด้วย การควบคุมการกิน” “หากในปีประชุมไม่มีการตอบรับในข้อเสนอของคุณเลย คุณจะคิดว่า... ข้อเสนอของคุณคงได้รับการตอบรับในครั้งต่อไป” และ “หากญาติของคุณได้รับการตรวจวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็ง คุณจะคิดว่า... อาการจะดีขึ้นหลังจากเข้ารับการรักษา” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $-.318$ $-.285$ และ $-.280$ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง คือ มีความคิดว่าสถานการณ์ต่างๆ เป็นสิ่งที่ตนเองสามารถควบคุมได้ เข้าใจสถานการณ์และวิธีการแก้ไข ทำให้รู้ว่าสถานการณ์เหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อตนเองเพียงช่วงขณะหนึ่งแล้วจะผ่านเลยไป ส่งผลให้เผชิญกับความเครียดได้อย่างมีสติและสร้างสรรค์ ดังนั้นจึงไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายตามมา

และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานในทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ $-.304$ $-.270$ และ $-.259$ เมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมกับความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นรายข้อด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นพบว่าข้อคำถามที่ว่า “ฉันรู้สึกว่าคุณเพื่อนร่วมงานเป็นคนไม่จริงใจ” และ “ฉันเบื่อหน่ายที่จะโทรศัพท์หาลูกค้าและที่มงาน” มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $-.324$ และ $-.262$ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับที่มงาน

มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานและยินดีที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรูปแบบทำงานเป็นทีม ที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาที่ทีมงานต้องช่วยกันแก้ไข ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งจากตัวผู้ให้คำปรึกษาเองและทีมงาน ทำให้ความสามารถในการเผชิญและแก้ไขปัญหาสูง

6. การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 นั่นคือ ผู้ให้คำปรึกษามีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทุกด้าน คือ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมสูง คะแนนความเหนื่อยหน่ายในงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น หรือด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองก็จะต่ำ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน

โดยความเหนื่อยหน่ายในงานด้านที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุดคือ ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ($r = -.612$) รองลงมาคือด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ($r = -.433$) และด้านที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเองน้อยที่สุดคือด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.230$) และจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นรายข้อกับการรับรู้ความสามารถของตนเองพบว่า “ฉันรู้สึกว่าคุณล้มเหลวในการเป็นที่ปรึกษา” เป็นข้อที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงสุด ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของมาสลาช (Maslach and Jackson, 1986, p.1; Maslach, 1986 quoted to Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.209-210) ที่พูดถึงผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองจะลดคุณค่าในตนเอง จะทำให้มีความคิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง และขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง นั่นคือ ทำให้รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง ดังนั้นเมื่อผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ย่อมทำให้ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของผู้อื่น เป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงสุด ($r = -.361$)

คือ “ฉันรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานเป็นคนไม่จริงใจ” แสดงให้เห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีรูปแบบการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งด้านการสอนงาน การให้คำแนะนำ และการให้คำปรึกษา ทำให้เกิดความรู้สึกว่าผู้ร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน และจากการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น

ส่วนความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงสุด ($r = -.209$) ดังข้อคำถามย่อยที่ว่า “เมื่อคิดถึงเรื่องการฝึกอบรม การสร้างฐานลูกค้าและทีมงาน ฉันรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง” เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม การสร้างฐานลูกค้าและทีมงาน ย่อมทำให้เชื่อว่าลูกค้ามีผลต่อความสำเร็จในงานโดยตรง เมื่อผู้ให้คำปรึกษาดูแลลูกค้าได้ดี ส่งผลให้มีผลงานดี ทำให้ผู้ให้คำปรึกษามีกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ

7. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 โดยการสร้างสมการเพื่อพยากรณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหาสามารถร่วมกันทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมได้ร้อยละ 41.3 โดยความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 36.8 ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น เมื่อทำนายร่วมกับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองมีอำนาจในการทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ร้อยละ 39.5

ดังนั้นความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองเป็นตัวทำนายตัวแรกที่มีอิทธิพลมากที่สุด เพราะมีอำนาจทำนายถึงร้อยละ 36.8 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเองเท่ากับ -0.612 ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาประสบความสำเร็จในการดูแลลูกค้าหลายครั้ง จึงรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานสูง ทำให้มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์ และเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ทำให้ไม่ลดค่าความสำเร็จของตนเอง

ส่วนความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -.433 นั่นคือ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง อาจเป็นเพราะความภาคภูมิใจในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาที่สามารถรับมือกับลูกค้าที่เข้าโปรแกรมให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงานจากการได้รับความช่วยเหลือจากทีมงานทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ดังนั้นการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นจึงต่ำ

นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .332 เป็นเพราะความต้องการเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้ผู้ให้คำปรึกษาต้องสร้างผลงานให้ได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้ ภายในเวลาที่กำหนด ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องพัฒนาความสามารถของตนเองมากขึ้น ต้องเจอกับปัญหา ความยากลำบากจากการทำงานมากขึ้น เพื่อหาวิธีการสร้างผลงานให้ได้ตามเป้าหมาย แต่การมองว่าปัญหาเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นเมื่อมีการทำงานซึ่งผ่านเข้ามาและสามารถแก้ไขให้ผ่านพ้นไปได้ ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่สตอลทซ์ (Pual G. Stoltz, 1997) กล่าวไว้ว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหาสูง จะจัดการอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ให้คำปรึกษาสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้สามารถสร้างผลงานได้ตามเป้าหมาย ทำให้มีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง แต่เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญต่อพฤติกรรมและการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคคล (Bandura, 1986 Quoted by Evans, 1989, p. 53-54) ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมให้ผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น และจากข้อคำถาม “ฉันกังวลกับการหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้เข้าโปรแกรมไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ” ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำเนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอและเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ลูกค้าไม่ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดอบรม เพื่อชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากลูกค้าและบอกแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนในแต่ละรูปแบบให้กับผู้ให้คำปรึกษา

2. นอกจากการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้ให้คำปรึกษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงขึ้นแล้ว บริษัทควรวางวิธีการที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสร้างผลงานได้ตามเป้าหมายด้วย บริษัทควรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เช่น การตอบปัญหาและข้อสงสัยให้กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้มีความชำนาญในงาน ทำให้พนักงานมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ให้คำปรึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่งเท่านั้น ผู้วิจัยคิดว่า ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับบริษัทอื่น ๆ ที่ให้บริการด้านความงามด้วย

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง แต่ผู้วิจัยเห็นว่า ควรนำตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น การสนับสนุนจากองค์กร ความสำเร็จในอาชีพ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน เป็นต้น

3. ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับงานบริการด้านอื่น ๆ เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานบริการของโรงแรม พนักงานบริการของที่ทำกาไปรษณีย์ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะขององค์กรและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อการวิจัยที่แตกต่างกัน