

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญกับปัญหาอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความสามารถในการเผชิญและปัญหาอุปสรรค และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและปัญหาอุปสรรค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและปัญหาอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารทะเลบรรจุกระป๋อง จำนวน 231 คน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 231 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ครบถ้วนคืนมา 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 87.45 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS PC+) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความสามารถในการเผชิญและปัญหาอุปสรรค และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและปัญหาอุปสรรคและความเครียดในการทำงานของพนักงาน และ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นพนักงานหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52 มีประสบการณ์ในการทำงาน 0 – 5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน พบว่า โดยรวมพนักงานรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .53 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดโดยพิจารณาจากเกณฑ์การแบ่งระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ออกเป็น 3 ระดับ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .30 มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .17 และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .20

3. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของพนักงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน

สาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านการควบคุมสถานการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.93, 3.83 และ 3.60 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .71, .67, .68 และ .60 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06, 2.99, 2.91 และ 2.87 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .73, .74, .62 และ .80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน	ยอมรับสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้าน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้าน สัมพันธภาพในการทำงาน
สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน - การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้าน โครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ
3. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการ ทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01
สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดใน การทำงานด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
สมมติฐานที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน - ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ
4. การรับรู้ความสามารถของตนเองและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน - องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 4.8

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความสามารถของตนเอง ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง นั้น พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .53 ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงอาจเนื่องมาจากองค์กรมีระบบควบคุมคุณภาพที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ เช่น HACCP GMO และ ISO ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจะมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการควบคุมการผลิตอย่างใกล้ชิด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานทุกขั้นตอน พนักงานมีความเข้าใจถูกต้องตรงกันเพราะว่ามีแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนี้องค์กรยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมภายในองค์กร และส่งบุคลากรไปอบรมภายนอกในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะให้กับพนักงานตามความเหมาะสม สำหรับพนักงานใหม่จะได้รับการสอนงานในขณะปฏิบัติงานจริง (On the job training) จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานโดยตรง พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจงานที่ตนเองรับผิดชอบได้โดยตรงขณะปฏิบัติงาน เกิดความรู้ และทักษะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ พนักงานที่ประสบความสำเร็จจากการทำงานหลายครั้งจะรู้ว่าตนเองมีความสามารถ และจะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น เพราะความสำเร็จจากการกระทำที่ผ่านมาถือเป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลโดยตรงที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด (Bandura, 1986) ซึ่งเป็นสาเหตุให้พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง

2. ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 เมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่า พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ และด้านการควบคุมสถานการณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99, 3.93, 3.83 และ 3.60 ตามลำดับ ซึ่งตามแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะจัดอยู่ในกลุ่มของนักปีนเขา (The Climber) เป็นบุคคลที่มีความอดทน มุ่งมั่นต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหา อุปสรรค มีความศรัทธา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง มีแนวโน้มในการเป็นผู้นำที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำสิ่งต่างๆ และสามารถพัฒนาตนเอง ทีมงาน และองค์การอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การที่พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากการที่องค์การมีนโยบายที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความแข็งแกร่ง เติบโตอย่างต่อเนื่อง และสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างเท่าเทียม ทำให้องค์การจำเป็นต้องมีปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบหรือรูปแบบการทำงานใหม่ให้มีมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานต้องทำงานหนักและรับผิดชอบงานมากขึ้น พนักงานต้องพยายามเรียนรู้ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสามารถเผชิญและจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานให้หมดสิ้นไปได้ เพื่อรองรับการเติบโตขององค์การและการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน จึงทำให้พนักงานต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง

นอกจากนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ในองค์การมีอายุและประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้มักจะนำประสบการณ์ในการทำงาน หรือ ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการควบคุมตนเอง ควบคุมสถานการณ์ให้ดีขึ้น และเผชิญหน้าเพื่อจัดการกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยถือว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ นั้นเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไปเท่านั้น จึงเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัย เมื่อจำแนกคะแนนเฉลี่ยความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .62 และเมื่อพิจารณาระดับความเครียดในการทำงานจากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.06, 2.99, 2.91 และ 2.87 ตามลำดับ ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้เป็นความเครียดที่อยู่ในเกณฑ์ปกติที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดได้ เป็นระดับความเครียดที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเครียดในระดับนี้จะเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น เกิดการตื่นตัว ความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีพลังในการต่อสู้ ผลักดันให้เอาชนะปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น ซึ่งจากการวิเคราะห์จากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยพบว่า จากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้ง 4 ปัจจัย ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัททั้งพนักงานในระดับเดียวกัน และพนักงานในระดับหัวหน้างานกับลูกน้องนั้นมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และมีรูปแบบการทำงานแบบทีมที่ทำให้พนักงานมีความสามัคคี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านการสอนงาน การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา และการช่วยกันทำงาน ประกอบกับลักษณะงานส่วนใหญ่ในองค์การเป็นงานปฏิบัติการ กล่าวคือ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ขั้นตอนหรือกระบวนการที่กำหนดไว้ พนักงานส่วนใหญ่จึงมีมาตรฐานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่แน่นอนหรือชัดเจนอยู่แล้ว โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถ เป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ จึงเป็นเหตุให้พนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งนโยบายของบริษัทที่สนับสนุนให้พนักงานพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน พนักงานได้มีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงาน และเรียนรู้เทคนิคใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสายงานของตนเองจึงทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น พนักงานจึงมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดในระดับที่เหมาะสม

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานย่อย 1.1 – 1.4 สรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001) ที่พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาและความล้มเหลว ไม่หลีกเลี่ยงงาน ชอบที่จะทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์และผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคิดว่าอาจเนื่องมาจากองค์การนี้เป็นองค์การอุตสาหกรรมที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ โดยมีการจัดฝึกอบรมและมีระบบมาตรฐานที่ควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ พนักงานจะได้รับการฝึกฝน ฝึกทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับใด พนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความพยายามที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมี

ความสัมพันธ์กับการกระทำของบุคคล (Bandura, 1986) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานย่อย 1.1 – 1.4 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ สอดคล้องกับการศึกษาของฮอลล์ ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงจะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง และจะมีวิธีการที่จะควบคุม และจัดการกับความท้าทายหรืออุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ในการทำงานให้สำเร็จได้ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่า เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม และมีผลต่อการใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการกระทำต่างๆ ดังนั้น พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจึงมีความพยายามและมีวิธีการที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้ดี ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำนั้นจะไม่ค่อยมุ่งมั่น พยายามที่จะควบคุม หรือจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้เท่ากับพนักงานที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 1.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมซึ่งลักษณะงานบางประเภทเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ และทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถหรือความชำนาญน้อย ไม่เพียงพอที่จะรับผิดชอบ หรือตัดสินใจในเรื่องบ้างเรื่องได้นั้น เช่น พนักงานที่เข้างานใหม่ยังไม่รู้ระบบงานหรือวิธีการทำงานเป็นอย่างดี จะรู้ว่าตนเองมีความสามารถน้อย เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานจะไม่สามารถวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหาดังกล่าวได้ รวมทั้งไม่สามารถรับผิดชอบหรือตัดสินใจจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ทำให้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในการทำงานน้อย แต่สำหรับพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานสูงจะสามารถมองเห็นสาเหตุและวิธีการจัดการกับปัญหา และตัดสินใจได้ดีกว่าพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ

อุปสรรคด้านผลกระทบ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถสูงส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานสูง พนักงานในกลุ่มนี้จะสามารถคาดการณ์หรือประเมินผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ได้ดีกว่าพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ รวมทั้งสามารถประเมินผลวิธีการปฏิบัติงานได้ว่าจะได้ผลงานออกมาอย่างไร จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านอดทน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่ที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆ ได้ดี และจะมีความพยายาม มุ่งมั่นที่จะจัดการกับปัญหานั้นๆ ให้หมดไปได้อย่างถูกต้องวิธี ซึ่งตรงกันข้ามกับพนักงานที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถไม่เพียงพอหรือน้อยจะหลีกเลี่ยงงาน ไม่มีความอดทน และไม่พยายามที่จะจัดการแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไป ซึ่งต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญหรือพนักงานที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงในเรื่องๆ นั้น เข้ามาจัดการกับปัญหาแทน จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านอดทน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อย 2.1 – 2.4 สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านโครงสร้าง นโยบายและ

บรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อย 2.1 – 2.4 ขัดแย้งกับงานวิจัยของไทดอร์ (Tidor, 1997 อ้างถึงใน พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร, 2546) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีผลต่อความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดในทางลบ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ดังนั้น ลักษณะงานส่วนใหญ่จึงเป็นงานปฏิบัติการ พนักงานจะมีขั้นตอน หรือกระบวนการที่กำหนดไว้เป็นแนวทางปฏิบัติที่แน่นอนอยู่แล้ว อีกทั้งในระบบการทำงานยังมีผู้เชี่ยวชาญที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบตรวจสอบการทำงานให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพในทุกๆ ขั้นตอนอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เพราะองค์การแห่งนี้ยังยึดถือระบบอาวุโส ดังนั้น การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจะพิจารณาและให้ความสำคัญกับความอาวุโสมาก่อน และคิดว่าพนักงานที่ทำงานกับองค์การมานานน่าจะมีความสามารถ มีประสบการณ์สูง และเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ส่วนการพิจารณาเรื่องเงินเดือนก็เช่นกันจะพิจารณาจากอายุงานควบคู่ไปกับผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นสาเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้ว พนักงานที่รับรู้ว่าคุณภาพการทำงานดี มีแนวโน้มที่จะมีการตอบสนองทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น วิตกกังวล มีความเครียดสูง และพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเครียดในการทำงานน้อย แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากลักษณะการทำงานที่ต้อปฏิบัติงานร่วมกัน และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน ทั้งพนักงานในระดับเดียวกันและพนักงานในระดับหัวหน้างานกับลูกน้อง ซึ่งอาจมีทั้งพนักงานที่รับรู้ความสามารถของ

ตนเองสูงและพนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมเดียวกัน โดยจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ พนักงานมีความสุขกับการทำงานได้เช่นกัน จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการที่ไม่ได้มีส่วนในการกำหนดโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศในองค์การ ซึ่งการกำหนดโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศในองค์การแห่งนี้ยังเป็นบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารโดยตรง จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานย่อย 3.1 – 3.4 สรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ที่สรุปไว้ว่า

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงโดยตรงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพราะความเครียดเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความเครียดเป็นทั้งตัวกระตุ้นและตัวยับยั้งให้เกิดพฤติกรรมจัดการกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้เกิดพลัง เกิดการตื่นตัว เกิดความกระตือรือร้น และช่วยผลักดันให้สามารถเผชิญกับปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ได้ แต่ความเครียดในระดับที่มากเกินไปนั้นจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานย่อย 3.1 – 3.3 เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน, ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความสามารถในการจัดการหรือเผชิญกับปัญหาในระดับสูงนั้น จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีในทุกๆ สถานการณ์ มีความรับผิดชอบ มีความอดทน กระตือรือร้น และมีความพยายาม แม้ว่าจะต้องทำงานหนักหรือรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้นก็ตาม ซึ่งจากลักษณะการทำงานแบบทีม และความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานกับลูกน้องในการทำงานที่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน พึงพาอาศัยกันในการทำงาน รวมถึงการได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องและเพียงพอจากองค์กรที่มีส่วนช่วยทำให้ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานลดลง ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานย่อย 3.4 นั้นไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งไว้ คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบหรือรูปแบบการทำงานขององค์กรให้มีมาตรฐาน สามารถแข่งขันกับคู่แข่งต่างชาติได้ ถือเป็นความยากลำบากหรืออุปสรรคอย่างหนึ่งที่พนักงานต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงโครงสร้าง นโยบายบางอย่างในองค์กรนั้นอาจเกิดขึ้นรวดเร็วจนเกินไป การถ่ายทอดนโยบายสู่พนักงานอาจจะมีการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงหรือไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่ตรงตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ประกอบกับการที่พนักงานไม่ได้มีส่วนร่วมกับการกำหนดโครงสร้าง นโยบายในองค์กรโดยตรง อาจเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารนโยบายและการนำนโยบายลงมาปฏิบัติได้ ทำให้

พนักงานเกิดความสับสนและเกิดความเครียดในการทำงานได้ แม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูงหรือในระดับต่ำก็ตาม จึงสรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 4

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน จึงได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐานเพิ่มเติมเพื่อทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยใช้ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นตัวทำนาย พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีเพียงตัวแปรเดียว คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (ค่า Adjusted R² หรือ Coefficient of Determination) เท่ากับ .048 แสดงว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 4.8 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนายเท่ากับ .607

จากการวิเคราะห์เพิ่มเติม สามารถอธิบายได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์ สามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของสตอลท์ซ์ (Stoltz, 1997) ที่ได้สรุปไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงโดยตรงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพราะความเครียดเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน พนักงานที่สามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก สามารถควบคุม จัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ และจัดการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งพนักงานอาจจะมีความรู้สึกวิตกกังวลกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นบาง หรืออาจจะไม่รู้สึกวิตกกังวลเลยเมื่อสามารถควบคุม และจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าวได้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นการควบคุมสถานการณ์จึงน่าจะเป็นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่สามารถ

มีส่วนช่วยในทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานในองค์กรแห่งนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นระดับที่เหมาะสมไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบควบคุมมาตรฐานขององค์กรที่มีการควบคุมคุณภาพการทำงานของพนักงานในทุกขั้นตอน รวมทั้งการส่งเสริมและการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีความรู้ ความชำนาญในการทำงานของพนักงาน ซึ่งองค์กรควรรักษาและพัฒนาให้พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงเช่นนี้ตลอดไป โดยองค์กรอาจจะมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรที่เสริมทักษะในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยเฉพาะให้กับพนักงาน หรือพยายามทำให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถแสดงศักยภาพของตนเองออกมาในการทำงาน โดยที่หัวหน้างานมีส่วนช่วยสนับสนุน หรือกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานมากขึ้น เป็นต้น

2. สำหรับการจัดกิจกรรมหรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ นั้น องค์กรควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างทั่วถึง เช่น การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมหรือไปดูงานนอกสถานที่ เพราะอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานเท่าที่ควร ซึ่งอาจทำให้กิจกรรมหรือการอบรมดังกล่าวไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ในการจัดกิจกรรมหรือการจัดฝึกอบรมต่างๆ องค์กรควรมีการชี้แจงให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมหรือการอบรมที่องค์กรจัดขึ้น และควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจก่อนที่จะจัดกิจกรรมหรือจัดฝึกอบรมต่างๆ ขึ้น นอกจากนี้องค์กรควรพิจารณา และคำนึงถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมของพนักงาน เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงาน

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กรของพนักงาน เท่ากับ 3.06 เป็นปัจจัยที่พนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานสูงมากกว่าด้านอื่น ซึ่งปัจจัยในด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยองค์กรหรือผู้บริหารควรมีการพิจารณาทบทวนและ

ปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าวโดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย ทั้งนี้เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในองค์การธุรกิจด้านอาหารเพียงแห่งเดียวเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปน่าจะทำการศึกษากับองค์การธุรกิจประเภทอื่นๆ ในพื้นที่เดียวกัน เช่น ธุรกิจด้านการแปรรูปไม้ยางพารา ธุรกิจด้านการประมง ธุรกิจด้านการบริการ เป็นต้น หรือทำการศึกษากับองค์การธุรกิจประเภทเดียวกันแต่ศึกษาในพื้นที่ต่างกัน ทั้งนี้เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในครั้งนี้

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป การศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง, ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค และความเครียดในการทำงานน่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายอาชีพต่างๆ เช่น องค์การภาครัฐกับองค์การเอกชนว่ามีความแตกต่างหรือไม่ อย่างไร

3. สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปน่าจะศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคสูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4. ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค กับตัวแปรอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำหรือรูปแบบการบังคับบัญชา รูปแบบการเรียนรู้ ความสำเร็จในงาน และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น