

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน: กรณีศึกษาธุรกิจพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน กับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน กับระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานกับความหวังในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการพัฒนาร่วมกันระหว่าง วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล รัชนิย์ แก้วคำศรี เปรมพร มันเสมอ และกรกวรรณ สุพรรณวรรษา (2545) ซึ่งพัฒนามาจากแบบประเมินของสุภาพรรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล (2544) ที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีความเครียด และกลวิธีการเผชิญความเครียดของลาซารัส (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984, 1988) และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่ถูกศึกษาและพัฒนาขึ้นโดย คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) รวมกับ ฟรายเดนเบิร์ก (Frydenberg, 1997; Frydenberg & Lewis, 1993) และใช้การวิเคราะห์โครงสร้างทางจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหาโดย คูกและเฮปปเนอร์ (Cook & Heppner, 1997) เป็นกรอบอ้างอิง และส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดระดับความหวังในการทำงานที่ สุทธิศักดิ์ คณาปราชญ์ (2550) พัฒนาร่วมกันตามแนวคิดของสไนเดอร์ (Snyder, 2000) ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา การหาค่าอำนาจจำแนก รวมถึงการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยที่สุด (Least-Significant Difference, LSD) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment

Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไป

ลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีจำนวน 141 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 มีอายุเฉลี่ย 31.82 ปี มีอายุต่ำสุด 22 ปี และสูงสุด 50 ปี ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 มีอายุงานเฉลี่ย 7.53 ปี มีอายุงานต่ำสุด 10 วัน และสูงสุด 30 ปี ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และทำงานในระดับพนักงานทั่วไปมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2

กลวิธีการเผชิญปัญหา กลุ่มตัวอย่างใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.61 3.36 และ 2.57 ตามลำดับ หากจำแนกจากองค์ประกอบย่อยของการเผชิญปัญหา กลวิธีการเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การตีความหมายใหม่ในทางบวก และการเติบโต การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา และการวางแผน และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตามลำดับ หากสังเกตต่อไปจะพบว่าทั้ง 3 อันดับแรกเป็นกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การปฏิเสธ และการตำหนิตนเอง ตามลำดับ ซึ่งเป็นกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนั่นเอง

สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า การที่พนักงานใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$) ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเป็นอันดับถัดมา ($\bar{X} = 3.36$) และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.57$) เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้คาดหมายไว้ เนื่องจากพนักงานที่อยู่ในบริษัทที่มีผลประโยชน์ที่ดีขนาดนี้ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น การแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยตรง

โดยใช้ความพยายามในการแก้ปัญหามากขึ้น การคิดวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการ การวางแผนสู่การปฏิบัติ มีความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย ชยันหมั่นเพียร ระวังสิ่งที่จะเข้ามารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่ รอโอกาสที่เหมาะสมจึงลงมือ และต้องแน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์นั้นเลวร้ายยิ่งขึ้น ถ้าลงมือทำเสียก่อน มองหาแง่มุมใหม่ในทางบวก เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ ยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การทำกิจกรรมที่ชอบ การดูแลสุขภาพร่างกาย หาความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ มีความใส่ใจ และเห็นความสำคัญในสัมพันธภาพกับผู้อื่น

และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้บ่อยที่สุดเมื่อเกิดปัญหาขึ้น 3 อันดับแรกคือ การตีความหมายใหม่ในทางบวก และการเติบโต การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา และการวางแผน และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทำให้สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า พนักงานในองค์การนี้ใช้วิธีแก้ปัญหาได้ตรงจุด เป็นคนมองโลกในแง่ดี เรียนรู้จากประสบการณ์ และนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานของตน โดยลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหาไปที่ละขั้น คิดหาวิธีที่ดีที่สุดและรู้ว่าตนเองต้องการอะไร อาจทำตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนอื่นประทับใจ เพื่อให้ง่ายต่อการทำงานเป็นทีมที่ต้องการความร่วมมือ และเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาภายหลัง ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้น้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การปฏิเสธ และการตำหนิตนเอง จึงทำให้สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า พนักงานในองค์การนี้เป็นคนที่ยอมรับความเป็นจริง เข้มแข็งไม่ท้อถอย มั่นใจในตัวเอง จึงใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้น้อยที่สุด

ระดับความหวังในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ ด้านอารมณ์ และด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.72 และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงเท่ากับ 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ หากจำแนกตามหัวข้อการทำงาน ระดับความหวังในการทำงานเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างนี้เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความน่าสนใจของงาน โดยที่ระดับความหวังในการทำงานเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างนี้เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้า

การที่พนักงานในองค์การนี้มีค่าเฉลี่ยของระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) มีค่าเฉลี่ยของระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์รองลงมา ($\bar{X} = 3.64$) และมีค่าเฉลี่ยของระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) ถือว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีระดับความหวังในการทำงานสูง โดยที่ค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ค่ามีค่าใกล้เคียงกันมาก นั้นหมายความว่าตามนิยามของสไนเดอร์ (Snyder,

2000) เพื่ออธิบายว่าความหวังประกอบด้วย 3 องค์ประกอบนี้ ซึ่งองค์ประกอบใดจะมีค่ามากหรือน้อยกว่านั้น ขึ้นอยู่กับ ความสามารถทางปัญญา แรงสนับสนุนทางสังคม ภาวะสุขภาพกาย และประสบการณ์ของความสำเร็จในอดีตทั้งของตนเองและผู้อื่น การที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยของระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจสูงที่สุด นั้นอาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากทุกคนในองค์การ สัมพันธภาพของคนในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี และพนักงานมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงดี สามารถที่จะจูงใจตนเองให้มีอารมณ์ทางบวก คิดหาเป้าหมายและวิธีการไปสู่เป้าหมายนั้นได้ ประกอบกับธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งนี้ ยังได้สนับสนุนปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้แก่พนักงานของตนตามความต้องการของแต่ละคนด้วย

หากจำแนกตามหัวข้อการทำงาน ระดับความหวังในการทำงานเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างนี้เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความน่าสนใจของงาน ซึ่งความคิดที่เกี่ยวข้องในการทำงานด้านนี้เป็นด้านที่ไม่ต้องใช้การติดต่อ ปฏิสัมพันธ์กับใคร ขึ้นอยู่กับงานที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และตัวของพนักงานเอง เพราะฉะนั้นถึงแม้งานจะน่าเบื่อหรือจำเจ หากพนักงานมีความหวังในด้านต่างๆ สูงก็จะทำให้งานนั้นสนุกหรือน่าสนใจขึ้นมาได้ และที่ระดับความหวังในการทำงานเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างนี้เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้า ซึ่งปัจจุบันประเด็นหลักที่ทำให้พนักงานที่ดีๆ ขององค์การส่วนใหญ่ต้องลาออกจากงานคือหัวหน้างาน เนื่องจากความคิดที่เกี่ยวข้องในการทำงานด้านนี้ เป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานมากที่สุด ขึ้นอยู่กับความพอใจ ทศนคติของหัวหน้างานต่อการทำงานของพนักงาน และตัวของพนักงานเอง ไม่ว่าหัวหน้างานจะน่าเบื่อหน่ายขนาดไหน หรือผลการทำงานของพนักงานไม่เป็นที่พอใจขนาดใด หากพนักงานมีความหวังในด้านต่างๆ สูงก็จะสามารถทำให้หัวหน้างานหันกลับมาสนับสนุนการทำงาน of พนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของทัศนคติ หรือผลการทำงาน พนักงานต้องพิสูจน์ตัวเองให้หัวหน้างานเห็นได้ว่าตนเองมีค่าต่อองค์การขนาดไหน ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนทัศนคติของหัวหน้างานจะยากมากก็ตาม

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพสมรสต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน สมมติฐานที่ 1.5 อายุการทำงานต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน	ยอมรับ ยอมรับ ปฏิเสธ ปฏิเสธ ยอมรับ ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน สมมติฐานที่ 2.1 เพศต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน สมมติฐานที่ 2.2 อายุต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน สมมติฐานที่ 2.4 สถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน สมมติฐานที่ 2.5 อายุการทำงานต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน สมมติฐานที่ 2.6 ตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน	ยอมรับ ยอมรับ ยอมรับ ยอมรับ ยอมรับ ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 กลวิธีการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับระดับความหวังในการทำงาน สมมติฐานที่ 3.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงาน สมมติฐานที่ 3.1.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	ยอมรับ ยอมรับ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 3.1.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.1.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.2 การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงาน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3.2.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3.2.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3.2.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงาน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.3.1 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.3.2 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3.3.3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์	ปฏิเสธ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

1.1 เพศ ผลการทดสอบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศหญิงใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลวิธีการเผชิญปัญหาในแบบอื่นๆ ทั้งสองเพศใช้ไม่แตกต่างกัน เบททีนา (Bettina, 2001 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 42) ให้เหตุผลว่า เพศหญิงมีแนวโน้มสนใจในสัมพันธภาพทางสังคม และต้องการกำลังใจมากกว่าเพศชาย มีนักวิจัยบางคนเชื่อว่าสมองทำให้ผู้หญิงมีความสามารถในการพูดมากกว่าผู้ชาย (รีดเดอร์ส ไดเจสท์, 2543, น. 69) และเชื่อว่าผู้ชายและผู้หญิงมีระดับความเข้มข้นของอารมณ์ไม่แตกต่างกัน แต่จะแสดงออกมาต่างกัน โดยทั่วไปผู้หญิงจะเปิดเผยอารมณ์มากกว่า ยอมรับความรู้สึกอ้างว้างและความกลัวมากกว่า ในขณะที่ผู้ชายมักจะไม่แสดงความรู้สึกออกมาให้เห็น (รีดเดอร์ส ไดเจสท์, 2543, น. 169) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียด รอบคอบ มีความสามารถในการเข้าสังคมเพื่อใช้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฉลาดใช้ความเป็นเพศหญิงของตนในการแก้ปัญหามากกว่าเพศชาย เพศหญิงเป็นเพศที่จับกลุ่มช่วยกันแก้ปัญหา ในการแก้ปัญหามองหาข้อมูลให้ครบทุกด้าน ฟังความคิดเห็นจากหลายๆฝ่าย เพื่อความสบายใจและเพื่อป้องกันความผิดพลาด อันอาจทำให้เกิดความเสียหายในภายหลัง จึงใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศชาย

การที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศในกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบอื่นๆนั้นอาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันสังคมเปลี่ยนไป การแข่งขันสูงขึ้น เพศหญิงมีความทัดเทียมกับเพศชาย เพศหญิงต้องเข้มแข็งขึ้น กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก มีความรู้รอบตัว มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ มีแรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อเกิดการแข่งขัน มีแรงจูงใจ มีการปรับตัวทางสังคม มีความสามารถในการเรียนรู้ รู้จักหน้าที่ของตนเอง รู้คุณค่าในตนเอง ต้องใช้ความสามารถของตนเองมากขึ้น เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จและความภาคภูมิใจในตนเอง เพราะฉะนั้นการแก้ปัญหามองจัดการกับปัญหาและการไม่ใช้การแก้ปัญหามองการหลีกเลี่ยงนั้นเป็นเรื่องที่พึงกระทำอย่างยิ่ง

1.2 อายุ ผลการทดสอบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาระหว่างพนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลักหนึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกันในแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม จึงทำการทดสอบต่อไป พบว่าในกลุ่มพนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วง 21-35 ปี ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลักหนึ่งสูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 41 ปี

ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่คู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภสินธุ์ บุญเรือง (2551) ที่พบว่าพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารของสายการบินแห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกันมีการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลักหนีปัญหาต่างกัน แต่หากดูลึกลงไปรายละเอียด ศุภสินธุ์กลับพบว่าพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี มีความถนัดในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลักหนีปัญหามากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความถนัดในการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลักหนีปัญหามากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ลาซาร์สและโพล์คแมน (1984) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อบุคคลประเมินว่าสถานการณ์นั้นสามารถเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้ บุคคลย่อมเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มากกว่า ศรีเรือน แก้วกังวาล (2549, น. 473) กล่าวว่า คนวัยนี้ต้องมีความรับผิดชอบด้านต่างๆ ทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งต้องเผชิญกับปัญหาชีวิตในด้านต่างๆ หากขาดคุณลักษณะวุฒิภาวะในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมแล้ว จะเป็นการยากที่จะมีชีวิตวัยกลางคนที่ราบรื่น ในขณะเดียวกันเพค (Peck 1955 อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549, น.475) กล่าวว่า เนื่องจากสภาพร่างกายและอนามัยเริ่มเสื่อม คนวัยนี้ต้องปรับตัวมุ่งไปสร้างดุลยภาพใหม่หันไปทำงานที่ใช้ปัญญามากกว่าแรงกาย มุ่งแก้ปัญหาด้วยความฉับไว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะและประสบการณ์สูง เกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามได้เป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะทราบว่าจะต้องทำอะไร ไม่คิดพะวง ไม่ใช้อารมณ์เป็นที่ตั้ง ยิ่งอายุมากขึ้นอารมณ์ก็ยิ่งคงที่ และมั่นคงขึ้น สามารถทำใจและยอมรับสถานการณ์ต่างๆได้ตรงกับความเป็นจริง มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม และทำงานแบบเน้นคุณภาพสูง จึงเห็นได้ชัดว่าใช้วิธีการหลักหนีปัญหาน้อยกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การที่ไม่พบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุของพนักงานในกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบอื่น ๆ นั้น มีแนวคิดหนึ่งอธิบายว่า ตั้งแต่ระยะวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจนถึงวัยกลางคน นั่นคือช่วงอายุตั้งแต่ 20-65 ปี บุคคลจะรู้จักคิดแบบประสานข้อขัดแย้งและความแตกต่างได้อย่างรวดเร็ว มีความอดทนและมีความสามารถในการจัดการกับข้อขัดแย้งนั้นๆ ดังนั้นผู้ใหญ่ในวัยนี้จะรู้จักจัดการกับระบบระเบียบของสังคม และรู้จักจัดการกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Basseches, 1984 อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549, น.491) ประกอบกับการประกอบอาชีพในสังคมเมืองส่งเสริมให้ในทุกช่วงอายุต่างพยายามแก้ปัญหาในทุกวิถีทางอยู่แล้ว จึงทำให้พนักงานแต่ละคนใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกันในแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

1.3 ระดับการศึกษา ผลการทดสอบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา ระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาในทุกๆแบบ เมื่อปัจจัยด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 122 คน มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเพียงแค่ 5 คน และสูงกว่าปริญญาตรีเพียง 14 คน จึงอาจมีไม่มากพอที่จะแสดงให้เห็นความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา หรืออาจเป็นเพราะในปัจจุบันมีสื่อการสอนมากขึ้นกว่าเดิมที่นอกเหนือจากในตำรา ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ที่สอนทั้งแง่คิด การยกตัวอย่างบุคคลที่มีความสำเร็จในชีวิต ทำให้เห็นภาพกว้างขึ้น หรืออาจเป็นเพราะลักษณะของธุรกิจที่สอนคนให้รับมือกับปัญหา หล่อหลอมบุคลากรให้เป็นคนที่มีความคิดเป็นเหตุเป็นผล รู้วิธีที่จะจัดการกับปัญหาได้เป็นอย่างดี มีลักษณะใกล้เคียงกันจึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านนี้ หรือถ้าหากมองในแง่ของธนาคารแห่งประเทศไทย (2540) ที่กล่าวว่า ถึงแม้ธนาคารแห่งประเทศไทยจะมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงเท่าใด หากผู้บริหารระดับสูงครอบงำความคิด และแนวทางการทำงานของพนักงานให้ใช้ตามวิถีทางของตน นั่นเป็นการปิดโอกาสความก้าวหน้าของธนาคารเอง เนื่องจากจะขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และวิธีการทำงานที่ทันสมัยที่จะได้จากคนรุ่นใหม่ ซึ่งมีความสำคัญมากในสภาพแวดล้อมทางการงานที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน หากย้อนดูข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นว่าพนักงานอาวุโสกับผู้จัดการ จะมีระดับการศึกษาเพียงแค่ปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ และยังสามารถครอบงำความคิดได้ไม่ยาก ทำให้ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาค้ำๆกัน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานในองค์กรนี้ ต่างก็ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพในระดับสูงใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะมีความรู้ระดับการศึกษาใดก็ตาม

ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาด้านจิตวิทยาองค์การหลายชิ้นที่ไม่พบความแตกต่างในด้านนี้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของวิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2546) ที่ศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งจำนวน 97 คน และงานวิจัยของสุดารัตน์ หนูหอม (2544) ที่ศึกษาอิทธิพลของเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียด และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราชจำนวน 323 คน เป็นต้น

1.4 สถานภาพสมรส ผลการทดสอบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา ระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาในทุกๆแบบเมื่อปัจจัยด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าการเผชิญปัญหาเป็น

ความพยายามทางความรู้สึกนึกคิดและแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองหรือปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมเพื่อรักษาภาวะสมดุล โดยใช้ความพยายามหรือศักยภาพที่มีเพื่อเผชิญปัญหานั้นๆ (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 1984 และ Lazarus, 1991 cited by Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001, p. 160) ผู้วิจัยเห็นว่าการที่สถานภาพสมรสทุกแบบของกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาในด้านต่างๆ ใกล้เคียงกัน น่าจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสังคมที่ต้องช่วยเหลือตนเองมากขึ้น มีการแข่งขันสูงขึ้น เนื่องจากค่านิยมที่พุ่งเพ้อวัดกันที่วัตถุ ทุกคนจึงต้องทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จและความภาคภูมิใจในตนเอง จึงมีศักยภาพในตนเองคล้ายๆกัน ทุกคนมีภาระหน้าที่ของตนซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละสถานภาพสมรส เช่น คนโสดจะอุทิศชีวิตเพื่องาน เพื่ออุดมการณ์ ผู้ที่สมรสแล้วจะมีความสามารถในการปรับตัวสูง หากต้องทำงานด้วยกันทั้งคู่ จะทำให้วิธีการมองปัญหาเปลี่ยนไป ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ ยอมรับข้อเท็จจริง มีหลายทางเลือกให้กับทุกทางออกของปัญหา แต่คู่สมรสสมัยใหม่ แต่งงานช้าลง มีความเป็นตัวของตัวเองสูง จึงไม่ค่อยมีใครยอมใคร หากเกิดปัญหาขึ้นแล้วเลือกการแก้ปัญหาด้วยการแยกกันอยู่ ถึงแม้สภาพจิตใจจะอ่อนแอจากปัญหาทั้งหลายที่เกิดขึ้น แต่ต้องดำเนินชีวิตต่อไปด้วยความเข้มแข็ง เพื่อแสดงให้เห็นว่าสามารถช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น เป็นการรักษาภาวะสมดุลให้กับตนเอง (ริดเดอร์ส ไดเจสท์, 2543; ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549) เพราะฉะนั้นถึงแม้ว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน หากมีความมุ่งมั่นมุ่งสู่ความสำเร็จ และมีความภาคภูมิใจในตนเอง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาภาวะสมดุลของตนเอง ความคิด การแก้ปัญหาอาจคล้ายกัน จึงใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาในทุกๆแบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาด้านจิตวิทยาองค์การหลายชิ้นที่ไม่พบความแตกต่างในด้านนี้เช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของกุลรัตน์ สุทธาสถิตยชัย (2551) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อและพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 160 คน และงานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 134 คน เป็นต้น

1.5 อายุการทำงาน ผลการทดสอบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา ระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุการทำงานต่างกันมีกลวิธี

การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบอื่นๆ จึงทำการทดสอบต่อไป พบว่าในกลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป สำหรับพนักงานที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-10 ปี ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 16-20 ปี และสำหรับพนักงานที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่คนอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ศรีเรือน แก้วกังวาล (2549, น. 472) ได้กล่าวว่า บุคคลมักพัฒนาตนเองให้มีวุฒิภาวะได้ไม่สมบูรณ์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (ช่วงอายุ 20-40 ปี ทำงานประมาณไม่เกิน 20 ปี) เพราะยังขาดความเจนจัดในชีวิต ยังขาดความสุขุมรอบคอบ ยังถือตนเป็นศูนย์กลางของทุกสิ่ง ยังทำอะไรตามอารมณ์ตนเองเป็นใหญ่ ยังอยู่ในโลกของความนึกฝันมากกว่าความเป็นจริง ซึ่งต่างจากผู้ที่ทำงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไปที่มีวุฒิภาวะสูงกว่า มีความชำนาญงานมากกว่า จึงทำให้พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุการทำงานต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของสุดารัตน์ หนูหอม (2544) ที่พบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และพบว่าอายุการทำงานไม่ถึง 5 ปี มีคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากกว่าช่วงอายุการทำงาน 6 ปีขึ้นไป

และยังพบอีกว่าช่วงอายุการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงที่สูงที่สุดคือช่วง 6-10 ปี มีค่าเท่ากับ 2.81 ซึ่งขัดกับความคิดเห็นของผู้วิจัยหลายท่านที่กล่าวว่า ประสบการณ์การเรียนรู้จะเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้กลวิธีในการแก้ปัญหา อาจอธิบายได้ตามคำกล่าวของลาซารัสและฟอล์คแมน (1984) ในเรื่องของอุปสรรคในการเผชิญปัญหา ซึ่งประกอบด้วย ข้อจำกัดด้านบุคคลที่ควบคุมความรู้สึกของตนด้วยค่านิยมและความเชื่อภายในตัวบุคคล ข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อมประเภททรัพยากรเงินทอง และระดับของการคุกคามตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล หากลองคำนวณอายุการทำงาน 6-10 ปี จะมีอายุประมาณ 28-32 ปี สามารถอธิบายได้จากคำกล่าวของ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2549, น. 415) ที่ว่าช่วงอายุ 20 ตอนต้น จะกังวลเรื่องรูปร่างหน้าตา ศีลธรรมจรรยาทางเพศ การเลือกคู่ครอง พยายามให้คนอื่นมองเราในแง่ดี ส่วนผู้ที่มีอายุ 20 ตอนปลายจะกังวลเรื่องเงินและชีวิตครอบครัว และผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 30-40 ปี จะกังวลเรื่องสุขภาพ และความสำเร็จในชีวิตการงาน ผู้วิจัยจึงขออธิบายว่าช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี เหมือนเป็นช่วงเปลี่ยน เริ่มจากช่วงเริ่มทำงานใหม่ๆ ยังสดใส มีพลังที่จะสู้ มองทุกอย่างในแง่ดี

ยังไม่ต้องรับผิดชอบอะไรมากมายนัก กลายมาเป็นช่วงกลางชีวิตที่ต้องคิดวางแผนอนาคตอย่างจริงจัง ต้องเริ่มคิดลงหลักปักฐาน มีค่าใช้จ่ายมากขึ้น ต้องรับผิดชอบตัวเอง งานและครอบครัวมากขึ้น ในการทำงานอาจเป็นช่วงที่ท้อแท้ ปริมาณงานมีมากขึ้น บางครั้งอาจเป็นกังวล ตำหนิตนเองไม่แสดงออก ปฏิเสธไม่ยอมรับความเป็นจริง ทำให้ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนีบ่ยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุการทำงานอื่นๆ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจากความสามารถและประสบการณ์การทำงานของคนในองค์กร ประกอบกับการที่องค์กรได้เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น มีการแก้ปัญหา ร่วมกัน ทำให้ทุกคนรู้วิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ใกล้เคียงกัน รู้ว่าจะผ่านพ้นอุปสรรคนั้นไปได้ได้อย่างไรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงไม่พบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุการทำงาน ของพนักงานในกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 ตำแหน่งงาน ผลการทดสอบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ไม่พบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาในทุกๆแบบ เมื่อปัจจัยด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานทั่วไปเป็นจำนวนถึง 123 คน มีระดับพนักงานอาวุโสเพียงแค่ 7 คน และตำแหน่งผู้จัดการเพียง 11 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้ถ้าเทียบกับประชากร ถือว่าเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน จึงเป็นไปได้ว่าจำนวนพนักงานในตำแหน่งพนักงานอาวุโสและตำแหน่งผู้จัดการอาจมีไม่มากพอที่จะแสดงให้เห็นความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นเพราะว่าองค์กรนี้จัดวางผังเป็นลักษณะแบบองค์กรแนวราบ (Flat Organization) ซึ่งจำนวนระดับชั้นยศ และตำแหน่งจะน้อยลง แต่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการประสานงานและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในฝ่ายงานเดียวกัน และต่างฝ่ายงานโดยมีการจัดโครงสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ปฏิบัติงาน วิธีการแก้ปัญหาที่ใช้จึงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้ไม่พบความแตกต่างของกลวิธีการเผชิญปัญหาระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

2. ลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความหวังในการทำงาน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความหวังในการทำงาน ไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลในด้านต่างๆกับระดับความหวังในการทำงานในทุกๆด้าน ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจากค่าเฉลี่ยของระดับความหวังในการทำงานในทุกๆด้านของแต่ละลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยที่ระดับปานกลางค่อนข้างสูงใกล้เคียงกัน หากเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความหวังในการทำงาน พบว่ามีความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจสูงที่สุด รองลงมาคือด้านอารมณ์ และมีความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายน้อยที่สุด แต่ก็ยังเป็นค่าที่ใกล้เคียงกัน เพียงแต่พบข้อขัดแย้ง 2 จุดเท่านั้น คือ จุดแรก พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จะมีความหวังในการทำงานด้านอารมณ์สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านแรงจูงใจ และมีความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายน้อยที่สุด ส่วนจุดที่สอง คือ พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จะมีความหวังในการทำงานด้านอารมณ์สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการคิดหาแนวทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และมีความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับนิยามของสไนเดอร์ (Snyder, 2000) ที่อธิบายเพิ่มเติมว่า ความหวังประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง ประการแรก เป็นความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมาย และเป้าหมายนั้นต้องมีคุณค่าเพียงพอสำหรับเจ้าของความหวังนั้น ถ้าเป้าหมายนั้นมีโอกาสสำเร็จสูง ก็จะมีอารมณ์ด้านบวก แต่ถ้าหากเป้าหมายนั้นมีโอกาสสำเร็จต่ำ ก็จะมีอารมณ์ด้านลบ ประการถัดไป ต้องเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถคิดหาแนวทางที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (Pathways Thought; Waypower) ซึ่งจะมีประโยชน์อย่างยิ่งในกรณีที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่เข้ามาขัดขวาง เพราะเรามีความสามารถที่จะคิดหาแนวทางใหม่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้เสมอ และประการสุดท้าย ต้องมีพลังแห่งความตั้งใจที่จะทำตามแนวทางนั้น (Agency Thought ; Willpower) นั่นคือ มีแรงจูงใจหรือตั้งใจที่จะเริ่มต้นทำตามแนวทางดังกล่าวหรือมีความพยายามที่จะทำตามแนวทางนั้นอย่างต่อเนื่อง นั่นหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างนี้มีระดับความหวังในการทำงานปานกลางค่อนข้างสูง สามารถพัฒนาขึ้นได้เรื่อยๆ หากทุกคนมีความคิดมุ่งสู่ความสำเร็จ มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่ท้อถอย โดยที่มีมุมมองและการแก้ปัญหาในทางบวก สามารถให้กำลังใจตนเองได้ โดยไม่ขึ้นกับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่คะแนนเฉลี่ยออกมาปานกลางค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่เก็บแบบสอบถามเป็นช่วงหลังปีใหม่ที่ปิดยาวหลายวัน กลุ่มตัวอย่างอาจกำลังมีอารมณ์ดี และได้ตั้งความหวัง เป้าหมายของปีใหม่นี้ไว้แล้ว และยังไม่ค่อยมีปัญหาอะไรมารุมเร้า ทำให้มองโลกในแง่ดี มีความหวัง นับว่าเป็นการเริ่มต้นศักราชใหม่ที่ดี

หากสังเกตจากข้อขัดแย้งที่พบ ทำให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป หรือมีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยความหวังในการทำงานด้านอารมณ์สูงกว่าด้านอื่น สอดคล้องกับแนวคิดของสไนเดอร์ที่ว่า ความหวังของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้ตามพัฒนาการของวัยที่เกิดจากปัจจัยหรือเหตุการณ์หลายอย่างที่ผ่านมา การสมหวังหรือผิดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ล้วน

มีผลต่อความหวังทั้งสิ้น โดยผ่านทางความคิดและอารมณ์ของมนุษย์ (Snyder, 2000, pp. 39-52) ซึ่งสามารถอธิบายได้จากองค์ประกอบของความหวังด้านอารมณ์เพิ่มเติมได้อีกว่า เมื่อบุคคลเชื่อว่าตนสามารถบรรลุเป้าหมายได้จะทำให้เกิดอารมณ์ทางด้านบวก แต่หากเชื่อว่าตนไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ นั้นจะทำให้เกิดอารมณ์ทางด้านลบ และอารมณ์นี้จะสะท้อนกลับไปยังพลังแห่งความตั้งใจและพลังแห่งแนวทางซึ่งมีผลทำให้พลังทั้งสองนั้นลดลง (Snyder & Lopez, 2002, pp. 126-128) นั้นหมายถึงพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป หรือมีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีอารมณ์ด้านบวกสูงมีความเชื่อว่าเป้าหมายนั้นต้องประสบความสำเร็จ อธิบายเพิ่มเติมได้ว่าเมื่ออย่างเข้าสู่วัยกลางคน บุคคลมักหันกลับมาคิดทบทวนเป้าหมาย ความฝัน รวมทั้งงานที่ทำอยู่ การทบทวนตัวเองนี้อาจบันทึกทอนความรู้สึกได้ แต่ถ้าคิดในทางที่เป็นประโยชน์ จะพบว่าสามารถวางแผนเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่ต้องการอย่างแท้จริง เพราะชีวิตในวัยนี้มีทั้งพลังและประสบการณ์ที่จะทำให้ความฝันเป็นจริงขึ้นมาได้ (ริดเดอร์ส ไตเจสท์ 2543, น. 261) ประกอบกับความเห็นของศรีเรือน แก้วกังวาล (2549, น. 494) ที่ว่าช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นซึ่งเป็นช่วงสร้างหลักฐานในชีวิตการทำงานและครอบครัว ยังต้องพึ่งพิงซึ่งกันและกันระหว่างตัวเองกับผู้ร่วมงานและคู่ครอง แต่ในช่วงวัยกลางคนชีวิตการทำงานและครอบครัวเริ่มลงรูปเป็นหลักฐาน มีเวลาพิจารณาตนและมองตนมากขึ้น นั่นคือเมื่อมีอายุมากขึ้น ทำงานมานาน สติปัญญาที่ได้จากการสะสมความรู้ เทคนิคการแก้ปัญหาที่ได้จากประสบการณ์ การเข้าใจหลักวิชาการ ยังคงสูงขึ้นเรื่อยๆ จึงทำให้เชื่อมั่นในความสามารถของตน รู้ว่าจะต้องใช้วิธีการใดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และมีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางนั้น หากเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ที่พนักงานกลุ่มนี้มีมากกว่ากลุ่มอื่นแล้ว ยังส่งผลให้ระดับความหวังในการทำงานด้านอื่นๆ สูงกว่ากลุ่มอื่นไปด้วย

3. กลวิธีการเผชิญปัญหากับระดับความหวังในการทำงาน

3.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหากับระดับความหวังในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์นี้ แสดงให้เห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานโดยรวม ($r = .628, p < .001$) ถ้าแยกความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหากับระดับความหวังในการทำงานรายด้าน จะพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ ($r = .615, p < .001$) มากที่สุด รองลงมา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ($r = .566, p < .001$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังใน

การทำงานด้านแรงจูงใจ ($r = .494, p < .001$) น้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งถือว่าการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานค่อนข้างสูง สามารถอธิบายได้ด้วยข้อสันนิษฐานของ ลูธานและคณะ (Luthans, et al., 2006) ที่ว่า เมื่อบุคคลตอบสนองต่ออุปสรรคแล้ว บุคคลจะมองอุปสรรคนั้นว่ามีลักษณะอย่างไร มีผลกับบุคคลอย่างไร และบุคคลจะใช้วิธีการใดเพื่อที่จะข้ามผ่านอุปสรรคนั้นไปได้ การที่จะทำให้ความหวังนั้นสำเร็จ รอดพ้นจากการถูกแทรกแซง บุคคลต้องระบุเป้าหมายให้ชัด และมีวิธีการที่หลากหลาย เตรียมพร้อมสำหรับอุปสรรคที่อาจเข้ามา โดยที่มีมุมมองและแก้ปัญหาในทางบวก มีการวิจัยที่พบว่า ผู้ที่มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง มีความวิตกกังวลต่ำ มักใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2545, น. 69) นั้นหมายความว่าเมื่อมีอุปสรรคเข้ามา กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างดี มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกันกับระดับความหวังในการทำงานในด้านต่างๆ นั่นคือ หากบุคคลใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาแก้ปัญหาบ่อยเท่าไร บุคคลจะมีระดับความหวังในการทำงานในด้านต่างๆ มากตามไปด้วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมกับระดับความหวังในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์นี้ แสดงให้เห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานโดยรวม กับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ

แต่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ ($r = .213, p < .05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันพอสมควร สามารถอธิบายได้จากลักษณะกลวิธีการเผชิญปัญหาที่ลาซารัสและฟอล์คแมนกล่าวไว้ว่า (Lazarus & Folkman, 1984, pp. 150-152) กลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นความพยายามของบุคคลในการจัดการกับปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล มี 2 ลักษณะคือ การมุ่งจัดการกับปัญหา และการมุ่งจัดการกับอารมณ์ ซึ่งการที่บุคคลใช้วิธีการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญอยู่ โดยใช้กระบวนการทางความคิด ด้วยการปรับสภาวะอารมณ์หรือความรู้สึก โดยที่วิธีการเผชิญปัญหาแบบนี้เป็นการช่วยลดหรือบรรเทาความรู้สึกเท่านั้น แต่ปัญหายังคงอยู่ เนื่องจากไม่ได้รับการแก้ไข นั้นสามารถอธิบายความหมายของผลการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์นี้ได้ว่า จากการที่แบบสอบถามชุดนี้มีองค์ประกอบย่อยของการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมคือ ข้อคำถามที่แสดงถึงการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์เพิ่มเติม หรือสอบถามแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหามาก่อน หรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ความพยายามผ่อนคลายความเครียด โดยการพูดระบายความรู้สึก เพื่อขอกำลังใจ ความเห็นใจ คำปลอบโยนและความเข้าใจจากบุคคลอื่น รวมทั้งการพึ่งพิงศาสนานั้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างนี้รู้สึกดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ หากบุคคลใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมบ่อยเท่าไร บุคคลจะมีระดับความหวังในการทำงานในด้านต่างๆ มากตามไปด้วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงกับระดับความหวังในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์นี้ แสดงให้เห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานโดยรวม ($r = -.256, p < .01$) กับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ($r = -.241, p < .01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ ($r = -.419, p < .001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และถือว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานโดยรวม ด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และด้านแรงจูงใจ ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค บุคคลที่มีระดับความหวังสูงจะมีอารมณ์ทางด้านลบไม่มากและไม่นาน เพราะเมื่อบุคคลเชื่อว่าสามารถหาแนวทางใหม่หรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ที่จะบรรลุได้แล้ว บุคคลนั้นจะกลับมามีอารมณ์ด้านบวกได้อีกครั้ง (Snyder & Lopez, 2002, pp. 126-128) แต่หากบุคคลใช้การแก้ปัญหาด้วยการหลีกเลี่ยง โดยใช้วิธีการเหล่านี้ คือการปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้น การลดความพยายามในการเผชิญปัญหา รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ การตำหนิตนเอง แสดงถึงความคิดที่เป็นการลงโทษตนเอง การลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญปัญหา หันไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่นำไปสู่การแก้ปัญหา หรือคิดว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายได้เอง การไม่เปิดเผยความคิดความรู้สึกต่างๆ ของตนให้ผู้อื่นรู้ รวมถึงการหลีกเลี่ยงการ

พบปะผู้อื่น ความกังวลในเหตุการณ์ต่างๆ กังวลถึงอนาคต แสดงถึงการใส่ใจต่ออารมณ์ความรู้สึกที่มี และระบายความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ อาจหมกมุ่นกับอารมณ์มากขึ้น หรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ และอาจก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคมากขึ้น ระดับความหวังในการทำงานของบุคคลจะต่ำ ไม่สามารถหาแนวทาง ไม่มีแรงจูงใจ และมีอารมณ์ทางด้านลบ นั่นคือเมื่อมีปัญหาอุปสรรคหากบุคคลใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนีบ่อย จะเห็นได้ชัดว่าระดับความหวังในการทำงานโดยรวม ด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อไปบรรลุเป้าหมาย และระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจจะต่ำ เป็นทิศทางตรงข้ามกันเป็นเส้นตรง ไม่มีแรงจูงใจที่จะคิดหาแนวทางหรือปฏิบัติตามแนวทางเพื่อไปสู่เป้าหมายได้ จะไม่เกิดการแก้ปัญหาอย่างแน่นอน จึงมีความสัมพันธ์ทางลบกัน

และที่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนีไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ แต่มีทิศทางตรงข้ามกันอย่างที่คิดไว้ ในการวิจัยครั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าหากบุคคลใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนี จะมีระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ด้านบวกและด้านลบปะปนกัน นั่นคือบางครั้งบุคคลจะใช้การหลีกเลี่ยงหนี เมื่อคิดว่าตนเองไม่สามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ จึงไม่สนใจต่อเหตุการณ์นั้น คิดว่าเหตุการณ์นั้นจะคลี่คลายไปได้เอง แล้วทำให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น เพื่อที่จะได้จัดการกับปัญหาอื่นต่อไป (เป็นอารมณ์ด้านบวก) แต่หากบุคคลคนนั้นจมอยู่กับปัญหา ไม่ปล่อยวาง โทษตนเองอยู่เสมอ (เป็นอารมณ์ด้านลบ) จะไม่เป็นการแก้ปัญหา มีผู้เชี่ยวชาญบางท่านกล่าวว่า ปัญหาอย่างเดียวกัน สามารถสร้างความกดดันให้กับคนได้ไม่เท่ากัน บางคนได้รับความกดดันนั้นแล้วจะกระตุ้นให้ทำงานได้ดีขึ้น แต่บางคนกลับทำงานไม่ได้ สิ่งเหล่านี้ทำให้ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองในกลุ่มตัวอย่างนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผลการทำนายระดับความหวังในการทำงานจากรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างสมการทำนายระดับความหวังในการทำงานจากรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา เพื่อวิเคราะห์ว่ารูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ แบบใดสามารถทำนายระดับความหวังในการทำงานได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลปรากฏว่า

$$\begin{aligned} \text{ระดับความหวังในการทำงาน} &= 1.753 + .719 (\text{กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา}) \\ &\quad - .277 (\text{กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนี}) \end{aligned}$$

สามารถอธิบายสมการทำนายระดับความหวังในการทำงานจากรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาได้ว่า พนักงานที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาสูง แต่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงต่ำ จะเป็นพนักงานที่มีโอกาสมีระดับความหวังในการทำงานสูงได้ร้อยละ 47.4 จึงสรุปได้ว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงสามารถร่วมกันทำนายระดับความหวังในการทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน แต่ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน และยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลทุกๆด้านที่ต่างกันมีความหวังในการทำงานไม่แตกต่างกัน การที่ไม่พบความแตกต่างของลักษณะบุคคล และตัวแปรในด้านต่าง ๆ นั้น อาจเป็นเพราะว่าลักษณะส่วนบุคคลมีความใกล้เคียงกันมาก อีกทั้งความคิด การแก้ปัญหา ทศนคติ มุมมองความสามารถ และวิธีการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีความใกล้เคียงกัน จึงทำให้ไม่พบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลในหลายๆด้านกับตัวแปรอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากที่เคยอธิบายไว้ในตอนต้น หากบุคคลเป็นคนที่มีความหวังในการทำงานสูง เมื่อบุคคลมีเป้าหมาย เชื่อว่าตนสามารถหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้และมีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางนั้น เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค บุคคลที่มีความหวังสูงจะมีอารมณ์ทางด้านลบไม่มากและไม่นาน เพราะเมื่อบุคคลเชื่อว่าสามารถหาแนวทางใหม่หรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ที่จะบรรลุได้แล้ว บุคคลนั้นจะกลับมาอารมณ์ด้านบวกได้อีกครั้ง และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่คนที่มีความหวังสูงเลือกใช้ จะประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม โดยใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยที่สุด หากทุกคนมีความหวังในการทำงาน มีวิธีการเผชิญกับปัญหาที่ดีมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงควรส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคลมีความหวังและใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานอายุ 41 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไปใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยกว่าช่วงอายุ และช่วงอายุการทำงานอื่นๆ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการที่พนักงานทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานานน่าจะส่งผลต่อการมีความภาคภูมิใจ ความผูกพันต่อองค์กร รู้จักวิธีการทำงาน และเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรมากกว่า ทำให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับและแก้ปัญหาได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากกว่า องค์กรจึงควรให้ความสนใจ และหาวิธีที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น อาจส่งเสริมเติมความรู้โดยทำการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีสวัสดิการที่ดีโดยอาจพาไปพักผ่อนต่างจังหวัดร่วมกันทั้งแผนก จัดการแข่งขันแรลลี่เพื่อให้มีกิจกรรมร่วมกัน ทำให้เกิดความรู้สึกเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกันให้ได้

2. บริษัทควรจัดให้มีการอบรม หรือทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนสนิทสนมกันมากขึ้น มีการแบ่งปันความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ให้ผู้ที่ทำงานเก่งและเป็นตัวแบบที่ดี ทำหน้าที่คอยให้คำปรึกษา พร้อมทั้งปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการทำงานกับพนักงานที่มีอายุงานน้อย ทั้งนี้จะทำให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กร รู้จักการวางตัวที่ดี เกิดความรู้สึกเป็นกันเองและอบอุ่น เพื่อลดปัญหาอันทำให้เกิดการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงได้อีกด้วย

3. จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงระดับความหวังในการทำงานเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างนี้เห็นด้วยน้อยที่สุดจากหัวข้อการทำงาน คือ ด้านความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้า เป็นที่น่ากังวลว่าถึงแม้องค์กรจะดีกับพนักงานขนาดไหน มีสวัสดิการจ่ายผลตอบแทนดีเพียงใด งานจะน่าสนใจขนาดไหน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานจะดีเพียงใด หากหัวหน้างานขัดขวางความก้าวหน้า หรือไม่สนับสนุนพนักงานที่ปฏิบัติงานดี พนักงานกลุ่มนี้ก็จำต้องลาออกไป เพราะฉะนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการอบรมหลักสูตรหัวหน้างานในฝันที่พนักงานและองค์กรอยากให้เป็น โดยการเปิดหลักสูตรเพื่อให้หัวหน้างานเข้ารับการอบรมในสิ่งที่หัวหน้างานควรมีและควรเป็นตามแนวคิดของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร และเสนอมุมมองด้านบวกของทุกคนต่อหัวหน้างาน เพื่อที่หัวหน้างานจะได้รู้สึกภูมิใจและรู้ว่าทุกคนชอบตนในเรื่องใดบ้าง จะได้นำมาพัฒนาต่อยอดต่อไป

4. จากนิยามที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความหวังในการทำงาน และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่ใช้ และจากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหากับความหวังในการทำงานทุกด้าน องค์กรควรที่จะเพิ่ม

ระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาให้สูงกว่านี้ อบรม ส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าของวิธีการในการมุ่งไปสู่เป้าหมาย และวิธีการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่มีประสิทธิภาพ องค์การควรแนะแนวทางเลือกและวิธีการที่เหมาะสมในการใช้กับองค์การให้พนักงานได้รับรู้และเลือกใช้

5. จากนิยามของระดับความหวังในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มนโยบายการเพิ่มเป้าหมาย โดยการสนับสนุนให้พนักงานในองค์การกำหนดเป้าหมายของตนเองในทุกๆ เดือน หากพนักงานทำสำเร็จจะมีรางวัลให้เป็นสิ่งตอบแทน ในขั้นต้นลองกำหนดเป้าหมายที่ง่าย ๆ ก่อน เป้าหมายนั้นต้องทำให้ประสิทธิผลในงานที่บุคคลทำอยู่นั้นลุล่วง สามารถวัดความสำเร็จได้จริง หากพนักงานทำได้ จะมีความสุข สนุกกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น ทำให้องค์การมีผลประกอบการที่ดีขึ้นด้วย และที่ดีที่สุดควรสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบโอกาสความก้าวหน้าจะได้พัฒนาตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับนักวิจัย

1. ควรศึกษาเรื่องระดับความหวังในการทำงานกับตัวแปรอื่นๆ เช่น SQ (ความฉลาดทางสังคม) หรือ Resilience (ความสามารถในการปรับตัว) ที่ใหม่มากในสังคมไทย เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้มากขึ้น
2. ควรศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาและระดับความหวังในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานเฉพาะด้าน เช่น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์การช่วยเหลือสังคม กลุ่มงานบริการ เป็นต้น
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมจากกลวิธีการเผชิญปัญหาและระดับความหวังในการทำงาน อาจเป็นผลการปฏิบัติงานหรืออะไรที่สามารถวัดผลของตัวแปรทั้งสองตัวให้เห็นถึงประโยชน์ได้ชัดเจนขึ้น
4. จากผลการวิจัยที่แสดงว่าอายุ กับอายุการทำงานที่แตกต่างกันใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาต่างกัน ผู้วิจัยไม่แน่ใจว่าจะเกี่ยวข้องกับรุ่นอายุที่แตกต่างกันหรือไม่ (Baby Boomer, Gen X และ Gen Y) จึงขอเสนอให้ผู้วิจัยท่านอื่นทิ้งช่วงเวลา แล้วลองทดสอบอีกครั้ง เพื่อยืนยัน