

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยใช้รูปแบบการทดลองแบบ 3 กลุ่ม วัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผล (Randomized Control Group Pre-Test Post-Test and Follow up) ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพราะมีจุดมุ่งหมายที่จะแสดงผลการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกต่อความวิตกกังวลของพนักงาน โรงแรมที่อยู่ระหว่างการทดลองงาน ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานชาย ที่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี ระดับปฏิบัติการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว มีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ ไม่น้อยกว่า 30 วัน ซึ่งผ่านพ้นการประเมินรอบแรกแล้ว ที่มีความวิตกกังวลในสถานการณ์เรื่องการผ่านหรือไม่ผ่านระยะทดลองงานในระดับมาก ตามเกณฑ์การประเมินจากแบบทดสอบความวิตกกังวลของ สปีลเบอร์เกอร์ (State – Trait Anxiety Inventory: STAI) จะเห็นว่า การวัดความวิตกกังวลด้วยแบบวัด STAI ได้ผ่านการทดสอบที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานที่ครอบคลุมลักษณะของการเกิดความวิตกกังวล อย่างไรก็ตาม ในการแปลผลการวัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่การวัดคะแนนในภาพรวม ดังนั้น จึงแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ โดยใช้ช่วงคะแนนพิสัย กล่าวคือ คะแนนสูงสุด (80) ลบคะแนนต่ำสุด (20) โดยศึกษาจาก (Howell, 1997, p. 42) ได้พิสัย 60 คะแนน แล้วแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้คะแนนระดับละ 20 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนพิสัยในแต่ละระดับ คือ คะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดแล้วบวก 1 โดยศึกษาจาก นันทา สุริรักษา (2544, หน้า 28) เช่น คะแนนความวิตกกังวลระดับต่ำมีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 39 ต่ำสุดเท่ากับ 20 ดังนั้น พิสัยในระดับนี้จึงเป็น $39 - 20 + 1 = 20$ ยกเว้นคะแนนความวิตกกังวลในระดับมาก เนื่องจากมีคะแนนสูงสุด 80 คะแนน ซึ่งปรากฏคะแนนความวิตกกังวลดังต่อไปนี้

คะแนนความวิตกกังวลระดับน้อย	20 – 39	คะแนน
คะแนนความวิตกกังวลระดับปานกลาง	40 – 59	คะแนน
คะแนนความวิตกกังวลระดับมาก	60 – 80	คะแนน

ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความสมัครใจเข้าร่วมการทดลอง โดยทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 16 คน แล้วแบ่งกลุ่มอย่างง่ายอีกครั้ง เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองและระยะเวลาของการทดลอง
2. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง

3. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมในระยะติดตามผล
4. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะหลังการทดลองน้อยกว่าระยะก่อนการทดลอง
5. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลอง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลที่ได้ปรากฏดังนี้

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองและระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมในระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะหลังการทดลองน้อยกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองและระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะของการทดลอง วิธีการทดลองกับระยะของการทดลองส่งผลร่วมกันต่อความวิตกกังวลของพนักงานโรงแรมที่อยู่ระหว่างการทดลองงาน คือ ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยความวิตกกังวล ในสถานการณ์เรื่องการผ่านหรือไม่ผ่านระยะทดลองงานในระดับมาก แต่ในระยะหลังการทดลองและติดตามผล ได้ผลที่ต่างออกไปคือ กลุ่มทดลองมีความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานลดลง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่มีความแตกต่างกันตามช่วงระยะเวลาของการทดลอง ทั้งนี้เพราะพนักงานกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือเป็นรายบุคคลระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและ

พนักงาน เน้นให้พนักงานตรวจสอบและปรับปรุงกิจกรรมการทำงานที่เหมาะสม โดยให้พนักงานประเมินตนเองจากสภาพความเป็นจริง และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตนไปสู่การเตรียมความพร้อมต่อการคัดเลือก ซึ่งสามารถปฏิบัติได้จริง โดยใช้กระบวนการที่มีเป้าหมายชัดเจน มีระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถลดความวิตกกังวลเรื่องการคัดเลือกเพื่อการบรรจุจ้างต่อหลังจากการผ่านระยะทดลองงานแล้ว และใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพและการใส่ใจ การฟัง การเจียบ การสะท้อน การทวนคำ การตั้งคำถาม การเผชิญหน้า การใช้อารมณ์ขัน การเปิดเผย การตีความหมาย การให้กำลังใจ การให้ข้อมูล ซึ่งมี 6 ขั้นตอน คือ ขั้นสร้างสัมพันธภาพ ขั้นสำรวจปัญหาความวิตกกังวล และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ขั้นประเมินคุณค่ากิจกรรมการทำงานในปัจจุบัน และพิจารณาผลที่จะเกิดขึ้นตามมา ขั้นวางแผนและทำสัญญา โดยให้พนักงานใหม่เขียนข้อตกลงในรูปแบบของสัญญาการเปลี่ยนพฤติกรรมเรื่องการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ขั้นปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด และขั้นติดตามผล ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับวิธีตามปกติ หมายถึง วิธีการที่ทางโรงแรมให้พนักงานแรกเริ่มเข้าใหม่ทุกคนที่ได้ผ่านกระบวนการคัดสรร พนักงานเข้าใหม่ทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และเคร่งครัด อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ร่วมกับพนักงานอื่นๆ ในแผนกและต่างแผนกตามที่ฝ่ายฝึกอบรมกำหนด ทั้งนี้ พนักงานที่ได้รับวิธีการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกดังกล่าว ได้สร้างความตระหนักรู้ด้วยตนเอง นำไปสู่การวางแผนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเรื่องการทำงานที่เหมาะสมขึ้นตามลำดับ และสามารถลดความวิตกกังวลเรื่องการผ่านระยะทดลองงานลงได้ โดยมีความวิตกกังวลลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น วิธีการทดลองกับช่วงเวลาของการทดลองจึงมีผลต่อความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานของพนักงาน ในระยะก่อนการทดลอง พนักงานมีความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานเหมือนกัน เมื่อพนักงานกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกแล้ว มีความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานลดลงในระยะหลังการทดลอง และทั้งช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์แล้วทดสอบพนักงานอีกครั้งในระยะติดตามผล ความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานของพนักงานที่ลดลงยังคงอยู่เหมือนระยะหลังการทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุมได้ผลคงเดิมทั้งสามระยะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ฝอยหิรัญ (2547) ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีทางเลือกต่อความเครียดของญาติผู้ป่วยโรคจิตจากสารเสพติดกลุ่มแอมเฟตามีนส์ พบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิธีการทดลองกับระยะเวลาของการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีคะแนนความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับวิธีปกติในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3 พนักงานกลุ่มทดลองที่ได้รับ

การให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล กล่าวคือ วิธีปกติ คือวิธีการที่ทาง โรงแรมให้พนักงานเข้าใหม่ทุกคนได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ร่วมกับพนักงานอื่น ๆ ในแผนก และต่างแผนกตามที่ฝ่ายฝึกอบรมกำหนด แต่พนักงานไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก พนักงานเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานในแต่ละวันและประเมินด้วยตนเอง ความวิตกกังวลยังคงดำรงอยู่ ส่วนพนักงานกลุ่มทดลองเมื่อได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก คะแนนความวิตกกังวลลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยยศ จิระวุฒิ (2532) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลในชีวิตประจำวันกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยศึกษากับผู้บริหารและพนักงานในองค์กรที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำนวน 20 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความวิตกกังวลทั้งหมดต่ำ มีประสิทธิภาพการทำงานสูง บุคลากรที่มีความวิตกกังวลเฉพาะการณ์ต่ำมีประสิทธิภาพการทำงานสูง และบุคลากรที่มีความวิตกกังวลเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวต่ำมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูพรรณ วงศ์วุฒิ (2545, หน้า 83) พบว่าคะแนนเฉลี่ยความวิตกกังวลด้านการเรียนของนักเรียนกลุ่มที่ได้รับการฝึกสมาธิแบบอานาปานสติในระยะหลังการทดลองต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติข้อที่ 2 ที่ว่า พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลน้อยกว่ากลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง และชูพรรณ วงศ์วุฒิ (2545, หน้า 87) ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมพบว่า คะแนนเฉลี่ยความวิตกกังวลด้านการเรียนของนักเรียนกลุ่มที่ได้รับการฝึกผ่อนคลายด้วยตนเองในระยะหลังการทดลองต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อเดียวกัน ทั้งนี้เพราะเมื่อนักเรียนได้รับการฝึกผ่อนคลายด้วยตนเองโดยได้เรียนรู้และฝึกวิธีการหายใจอย่างถูกวิธี มีสติรู้ตัวทั่วพร้อมแบบอานาปานสติ ส่งผลให้กายและใจของนักเรียนเกิดการผ่อนคลาย และผลจากการผ่อนคลายนี้ทำให้ความวิตกกังวลด้านการเรียนของนักเรียนลดลง เช่นเดียวกับพนักงาน โรงแรมเมื่อได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก ได้ตระหนักถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับการทำงาน ได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติงานอย่างถูกวิธี ไม่ผิดพลาด ส่งผลให้กายและใจของพนักงานเกิดการผ่อนคลาย และผลจากการผ่อนคลายนี้ทำให้ความวิตกกังวลด้านการทำงานของพนักงานลดลง

3. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะหลังการทดลองน้อยกว่าระยะก่อนการทดลอง จากงานวิจัยนี้พบว่า เมื่อพนักงานกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกแล้ว มีความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานลดลงในระยะหลังการทดลอง และทั้งช่วงระยะเวลา 2 สัปดาห์แล้วทำการทดสอบพนักงานอีกครั้งในระยะ

ติดตามผล ความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานของพนักงานที่ลดลงยังคงอยู่เหมือนระยะหลังการทดลอง สอดคล้องกับผลงานทางวิชาการของ ปรีญา ตันสกุล (2542, หน้า 179 - 180) กล่าวว่า เจ็อนใจหนึ่งที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาไม่สามารถทำงานที่เขาต้องทำได้อย่างเต็มที่ หรืออาจเกิดจากนิสัยส่วนตัวที่รับผิดชอบแล้ว ในขณะที่ไม่ได้ขาดความพร้อมด้านสติปัญญาแต่อย่างใด ผู้บังคับบัญชาจึงควรพิจารณาพนักงานเหล่านี้และเข้าไปช่วยเหลือว่าเหตุเพราะความไม่รู้ ไม่เข้าใจ หรือ เพราะขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือจัดซื้อจัดจังกั้น พนักงานก็จะมีความพร้อมเพียงพอที่จะทำงานนั้นให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทางเลือกของ กลาสเซอร์ (Glasser, 1999) ว่า เราไม่สามารถเลือกพฤติกรรมหรือองค์ประกอบทั้งหมดได้ แม้ว่าพฤติกรรมที่ถูกเลือก เราเพียงต้องควบคุมเหนือองค์ประกอบด้านการกระทำและความคิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมรวมเป็นทางเลือกเปลี่ยนแปลงที่จะคิด จะทำอย่างไร สิ่งเหล่านี้เราสามารถควบคุมได้ ถ้าเราสามารถเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านการกระทำ ความคิด ความรู้สึก และองค์ประกอบนั้น ด้านกายภาพก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย เพราะพฤติกรรมมนุษย์มีเป้าหมายและเกิดจากตัวบุคคลเองมากกว่า เช่นเดียวกับพนักงาน โรงแรมในกลุ่มทดลอง เมื่อได้รับบริการการให้คำปรึกษาและนำไปปรับใช้ในการทำงานทุกวันจะมีความวิตกกังวลด้านการผ่านระยะทดลองงานลดลงในระยะหลังการทดลอง

4. พนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทางเลือกของ กลาสเซอร์ (Glasser, 1999) กล่าวว่า คนเราเกิดมาพร้อมกับความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ คือ ความต้องการการอยู่รอด ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการพลังอำนาจหรือความสำเร็จ ความต้องการอิสรภาพ และความต้องการสนุกสนาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานทางวิชาการด้านการบริหารเวลาและการทำงานของ มอสส์ จีออฟเฟอร์รี่ (2546, หน้า 200-201) กล่าวว่า ถ้าพนักงานทำงานแล้วไม่มีความสุขหรือสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานไม่ดี ก็ควรสำรวจและมองหาทางเลือกอื่นไว้ด้วย ใส่ใจในงานแต่ละชิ้นที่ทำ หากคนที่เชื่อใจเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาและความรู้สึก รู้จักการให้และการรับความรัก หาเวลาทำในสิ่งที่รู้สึกมีความสุขหรือสนุกสนาน หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาคความวิตกกังวลหรือความตึงเครียดได้ ให้ขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ อย่างเต็มที่ที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา นาควัชระ (2547, หน้า 40) สรุปว่า มนุษย์ทุกคนย่อมมีโอกาสเป็นผู้แพ้ เช่น แพ้ในเรื่องการทำงาน การบริหารชีวิต ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว ชีวิตรัก มีความกลัวกันมากขึ้นเกี่ยวกับอนาคต การดำเนินชีวิต โรคภัยไข้เจ็บ เศรษฐกิจ การงาน เกิดเป็นความวิตกกังวลและขาดศรัทธาต่อชีวิตตนเอง อนาคต และสังคมขอให้รับความจริง มีอารมณ์ขัน จงตั้งความเชื่อในใจว่าเราจะทำสำเร็จ เพราะเราใส่โปรแกรมจิต

เอาไว้แล้ว ภาพของความสำเร็วจะปรากฏอยู่ในจินตนาการเสมอ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจใช้ความสามารถหลาย ๆ อย่าง เช่น สติ ปัญญา ประสบการณ์ชีวิต อารมณ์ เหตุผล ความหวัง สิ่งเร้า ความปรารถนาทั้งที่เปิดเผยและแอบแฝง ความฉลาดของมนุษย์จึงรู้ได้จากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำและเลือกที่จะไม่กระทำนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซูพรรณ วงศ์วุฒิ (2545, หน้า 86) พบว่า คะแนนเฉลี่ยความวิตกกังวลด้านการเรียนของนักเรียนกลุ่มที่ได้รับการฝึกผ่อนคลายด้วยตนเองในระยะติดตามผลต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลอง ทั้งนี้ เพราะในการฝึกผ่อนคลายด้วยตนเอง นักเรียนได้เรียนรู้วิธีการที่จะควบคุมการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายด้วยตนเอง ทำให้กายและใจของนักเรียนเกิดการผ่อนคลาย ซึ่งมีผลทำให้ความวิตกกังวลด้านการเรียนลดลง และยังคงส่งผลต่อเนื่อง แม้เวลาผ่านไป 4 สัปดาห์หลังการทดลอง เช่นเดียวกับพนักงานโรงแรมในกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือก มีความวิตกกังวลในระยะติดตามผลน้อยกว่าระยะก่อนการทดลอง เนื่องจากพวกเขาตระหนักและเข้าใจความต้องการองค์กรที่ว่าจ้างตน เมื่อพวกเขาเข้าใจและจับทิศทางได้ มีเป้าหมายในก.รทำงานชัดเจนขึ้น เกิดการรับรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับงาน พวกเขาจะตระหนักรู้เกี่ยวกับศักยภาพของตนและพยายามทำงานอย่างดีที่สุด เพราะอยากเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ได้รับการยอมรับ มีความสุขที่ได้ทำงาน นอกเหนือจากความต้องการอยู่รอดจนได้รับการคัดเลือกบรรจุเข้าทำงานด้วยเหตุผลที่สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐาน 5 ประการและหลักทั่วไป 10 ประการ (The Ten Axioms of Choice Theory) 1) พฤติกรรมของบุคคลเดียวที่เราควบคุมได้ คือ พฤติกรรมของเราเอง 2) สิ่งที่เราสามารถให้คนอื่น ได้ คือ ข้อมูลเท่านั้น 3) ปัญหาทางจิตแบบถาวรเป็นปัญหาด้านสัมพันธภาพ 4) ความสัมพันธ์ที่เป็นปัญหาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของเราเสมอ 5) สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตล้วนมีผลกับเราในปัจจุบันแต่เราสามารถทำให้มันสนองต่อความต้องการพื้นฐานของเราและสามารถวางแผนเพื่อให้มันตอบสนองต่อความต้องการของเราในอนาคต 6) เราสามารถตอบสนองต่อความตึงเครียดพื้นฐานของเราได้โดยการทำความเข้าใจต่อสถานการณ์ของโลก 7) สิ่งที่เราทำล้วนเป็นพฤติกรรมรวม 8) พฤติกรรมทุกอย่างเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากองค์ประกอบ 4 อย่าง ได้แก่ การกระทำ ความคิด ความรู้สึก และสรีรวิทยา 9) พฤติกรรมรวมทั้งหมดถูกเลือก โดยมีองค์ประกอบด้านกระทำและความคิดเท่านั้นที่เราสามารถควบคุมได้โดยตรง และ 10) พฤติกรรมรวมถูกกำหนดโดยกริยาและระบุส่วนที่เราสามารถรับรู้ได้มากที่สุด สามารถตอบข้อสมมติฐานได้ทุกข้อ ผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกมีรูปแบบที่ชัดเจนสอดคล้องในการช่วยเหลือพนักงานที่ตกอยู่ในภาวะความวิตกกังวลระดับปานกลางถึงระดับมากในระหว่างการทดลองงาน ให้เขาสามารถเข้าใจตนเอง มองปัญหาและประสบการณ์เป็นสิ่งที่มีความค่า มีความหมาย กล้าเผชิญ

กับความจริงอย่างท้าทาย และไม่ตกอยู่ภายใต้ความกดดันที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสามารถเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของตนให้สอดคล้องกับอนาคตได้อย่างมั่นใจ

จากผลการวิจัยทั้งหมดอาจกล่าวได้ว่าวิธีการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกสามารถลดความวิตกกังวลของพนักงาน โรงแรมที่อยู่ระหว่างการทดลองงานได้จริง เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวช่วยให้พนักงานได้ตรวจสอบและปรับพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม โดยให้พนักงานประเมินตนเองจากสภาพความเป็นจริง และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตนไปสู่การเตรียมความพร้อมต่อการคัดเลือก ซึ่งสามารถปฏิบัติได้จริง ใช้กระบวนการที่มีเป้าหมายชัดเจน มีระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถลดความวิตกกังวลเรื่องการคัดเลือกเพื่อการบรรจุจ้างต่อ หลังจากการผ่านระยะทดลองงานแล้ว สอดคล้องกับ พรรณราย ทรรศนะประภา (2548, หน้า 12) กล่าวว่า ผู้บริหารไม่ควรละเลยปัญหาของพนักงาน โดยถือเป็นเรื่องส่วนตัว เพราะมักจะมากระทบกับการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้ตั้งใจ หน่วยงานควรมีบริการปรึกษา รับฟังปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน ด้วยพื้นฐานจิตใจที่เมตตา กรุณา และด้วยความปรารถนาดีให้คำแนะนำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือตามสมควรแก่กาลเทศะ หัวหน้าควรศึกษาหาความรู้ทางด้านเทคนิคของการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling) บ้าง ถ้าเป็นไปได้อาจจะจัดให้มีบริการปรึกษาแก่พนักงาน โดยใช้นักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์มาให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกสามารถลดความวิตกกังวลของพนักงาน โรงแรมที่อยู่ระหว่างการทดลองงานได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ด้านบริการ เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับพิจารณาช่วยเหลือ บุคลากรผู้มีอาชีพด้านงานบริการที่มีความวิตกกังวลในระดับมากจากสถานการณ์ที่อยู่ระหว่างการทดลองงาน โดยบุคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรนั้น ควรฝึกทักษะ ในการเผชิญความวิตกกังวลให้กับพนักงาน โรงแรมที่อยู่ระหว่างการทดลองงาน เพื่อแต่ละบุคคลสามารถบูรณาการทางเลือกต่อความวิตกกังวลไปปรับประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เหมาะสมกับตนเองและครอบครัว
2. ด้านการบริหาร นำผลการศึกษาวิจัยเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และความสามารถของบุคลากร เพื่อสามารถช่วยเหลือพนักงาน โรงแรมที่อยู่ระหว่างการทดลองงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานที่รับผิดชอบ

3. ด้านการศึกษา เป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการฝึกอบรมบุคลากรด้านทรัพยากรมนุษย์หรือผู้ที่รับผิดชอบในองค์กรนั้นให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถเตรียมความพร้อมเพื่อเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ และจัดโครงการศึกษาต่อเนื่องเพื่อผลิตบุคลากรที่มีทักษะด้านการให้คำปรึกษาในองค์กรเพื่อช่วยเหลือพนักงานดังกล่าวต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การนำการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานการเงิน พนักงานแผนกแม่บ้าน พนักงานแผนกช่าง และแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาผลการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกต่อตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความเครียด เป็นต้น