

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ทรัพยากรบุคคล นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการบรรลุประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน (Planning) การจัดการ (Organizing) การจัดการด้านบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Direction) หรือการควบคุม (Controlling) (Koontz and O'Donnell, 1959, p.35-38) ล้วนต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้กำหนดเป้าหมายวางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ดังนั้น คุณภาพของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรตระหนักถึง และสะท้อนผ่านการบริหารงานบุคคลที่จะก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (อลงกรณ์ มีสุทธา, 2532, น.1)

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันทั้งในด้านการผลิตสินค้าและบริการอย่างสูง ซึ่งแม้ว่าเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจะทำให้เกิดอุปสรรคเครื่องมือที่ทันสมัยขึ้นมามาก แต่หากขาดทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถแล้ว โอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จคงเป็นไปได้ยาก “คน” จึงเป็นหัวใจของทุกเรื่องในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และเป็นปัจจัยหลักที่จะเป็นตัวทำให้ปัจจัยหรือทรัพยากรอื่นมีคุณค่าต่อไปได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, น.157)

ดังนั้น องค์กรจึงหันมาให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรไม่สามารถอยู่รอดหรือเจริญรุ่งเรืองได้ถ้าปราศจากพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988, p.4) ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตัวเองโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ไม่ได้เกิดขึ้นหรือถูกกำหนดโดยระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กรโดยการส่งเสริมต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมและทางจิตใจของคนในองค์กร (Organ, 1997; Rotundo & Sackett, 2002) และยังเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่การปรับปรุงความมีประสิทธิภาพขององค์กรและทำให้เกิดแนวทางการดำเนินงานในการประสานงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายในทีมงานและระหว่างกลุ่มงานอย่าง

มีประสิทธิภาพ (Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997; Podsakoff & MacKenzie, 1994) ซึ่งนักวิชาการด้านองค์การได้กล่าวถึงความเป็นสมาชิกที่ดี (Good Citizenship) ขององค์การว่ามีคุณค่าสำหรับองค์การและฝ่ายบริหาร (Muchinsky, 2006, p. 327) โดยการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์การ (Civic Virtue) และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สมิทธ์ (Smith et al., 1983, pp.653-663.) ให้ความเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีหลายปัจจัย รวมถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรข้างต้นนี้ เนื่องจากสภาพการณ์ปัจจุบัน มีการแข่งขันในโลกธุรกิจสูงและมีความกดดันจากหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจโรงพยาบาล ซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ต้องทำงานภายใต้ภาวะกดดันในเรื่องของลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเจ็บป่วยของผู้ป่วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการที่ผู้บริหารโรงพยาบาลต้องบริหารโรงพยาบาลในโรงพยาบาลตนให้สามารถรับแรงกดดัน และสามารถทำงานในสภาวะที่เผชิญกับสถานการณ์ที่วุ่นวายต่าง ๆ ได้ดี ดังนั้น ความสามารถที่จะเผชิญหน้ากับความยากลำบากและเปลี่ยนวิกฤติเหล่านั้นให้เป็นโอกาส จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การศึกษาว่าปัจจัยใดจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานและมีชีวิตที่เป็นสุขนั้น ต้องอาศัยความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือปัญหาส่วนตัวของแต่ละคน ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤต ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548, น.20) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จึงเป็นศักยภาพที่บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและพยายามหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดยั้งด้วยพลังจิตใจที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ สตอลท์ (Paul G. Stoltz, PhD., 1997) เป็นผู้เสนอแนวความคิดและแนวทางพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 4 มิติ คือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) ด้านสาเหตุและ

ความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ด้านผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) ด้านความอดทน (Endurance) ผลจากการศึกษาวิจัยมาเป็นเวลา 20 ปี พบว่า ความสำเร็จทั้งด้านการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของแต่ละบุคคล การที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ บุคคลนั้นย่อมไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ แต่หากบุคคลนั้นมีความมุ่งมั่นอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จะทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหานั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งสิ่งนี้จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมา (จวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข, 2549, น.120)

ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support : POS) นั้น ไอเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa, 1986) อธิบายว่า บุคลากรในองค์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีใครให้อะไรแก่ตนแล้ว ตนจะต้องตอบแทนคืนเขาด้วยเช่นกัน ซึ่งในสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้น การหยิบบรรยากาศที่องค์การมอบให้แก่บุคลากร จะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของบุคลากรที่มีต่อองค์การ และพวกเขาจะหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์การเช่นกัน ดังนั้นแนวคิดหลักการแลกเปลี่ยนมีแนวคิดเบื้องต้นข้อหนึ่งว่า "ยิ่งบุคคลคาดหวังว่าจะได้กำไรจากการกระทำกิจกรรมเฉพาะใด เขาก็ยิ่งมีแนวโน้มจะกระทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น" (Peter M. Blau อ้างใน สนธยา พลศรี, 2545, น.88-89) ดังจะเห็นได้จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมากขึ้นจะส่งผลให้ พฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นทั้งในส่วนของงานในหน้าที่ (In Role) หรืองานที่นอกเหนือจากหน้าที่ (Extra Role) ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การให้คำแนะนำ ความรู้ และทักษะที่สร้างสรรค์ต่อองค์การ (Shore & Wayne, 1993; Eisenberger et al., 1990) หรือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB) นั่นเอง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พยาบาล เนื่องจากการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบสุขภาพในโรงพยาบาล และสถานพยาบาลต่าง ๆ นั้น พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพที่มีบทบาทและเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการสุขภาพ แก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพบุคคล โดยให้บริการครอบคลุมทั้งบุคคล ครอบครัว และชุมชน มักได้รับ

การคาดหวังจากครอบครัวและชุมชนว่าเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นการปฏิบัติงานของพยาบาลจึงมีผลกระทบต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก พยาบาลวิชาชีพจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับการพยาบาล และความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เหล่านั้นแก่ผู้รับบริการ แต่ละคนได้อย่างเหมาะสม (ฟาริดา อิบราฮิม, 2524) และมีหน้าที่ในการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ มีความสำนึกในความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาตนเอง ปรับเปลี่ยนบทบาทและการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อการรับรองคุณภาพบริการที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้ทุกโรงพยาบาลเข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพ (กระทรวงสาธารณสุข, 2543) ตลอดจนการปฏิบัติงานภายใต้นโยบายของรัฐบาลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกขณะ รวมทั้งเป็นคนกลางที่จะสื่อความต้องการของผู้รับบริการไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง คือ แพทย์และครอบครัวของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีและเหมาะสม ดังจะเห็นได้ว่า ในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นพนักงานโรงพยาบาลจะต้องใช้ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่ากับอุปสรรคอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากเป็นธุรกิจบริการ ที่เผชิญกับความเครียดและความกดดันหลากหลายด้าน

ดังนั้น จากความสำคัญและเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล และการบริหารงานของโรงพยาบาลโดยรวมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
4. เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 152 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งเป็น 4 มิติ คือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ด้านผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) ด้านความอดทน (Endurance)
 - 2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support :POS) ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) ด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition)
 - 2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB) ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1997) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ด้านพฤติกรรมการความ

อดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ด้านพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมกับองค์การ (Civic Virtue) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านต่าง ๆ
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านต่าง ๆ
4. เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพื่อใช้ในการทำนายพฤติกรรมกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. ผลของการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลและทีมผู้บริหารใช้ในการพิจารณาคัดเลือก แต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง ให้ได้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ
6. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพพยาบาล ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงยิ่งขึ้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ความสามารถในการควบคุม ความอดทนของบุคคลในการทำ ความเข้าใจ รวมถึงพยายามเรียนรู้วิธี และหารูปแบบเพื่อใช้ในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรค นั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 มิติ ดังนี้
 - 1.1 ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรค

1.2 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาจากตัวเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.3 ด้านผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมกับระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

1.4 ด้านความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์กรและหัวหน้างานเกี่ยวกับการให้เงินเดือน และสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

2.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์กรและหัวหน้างานว่า ได้ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้วยการให้โอกาสแสดงผลงาน และให้การศึกษอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มีทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

2.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์กรและหัวหน้างานว่า ได้ให้โอกาสพนักงานได้ทำงานในองค์กรต่อไปอย่างมั่นคง และจะไม่ปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม

2.4 ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่า องค์กรและหัวหน้างานเห็นคุณค่า ความสำคัญ ให้การยกย่องเมื่อทำงานได้สำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

2.5 ด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่า ผู้บริหาร และหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ในการแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมทางสังคมในทางบวกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การที่บุคคลให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน

3.2 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่บุคคลมีความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิผู้อื่น พยายามไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น

3.3 ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การที่บุคคลมีความอดทน อดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

3.4 ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์การ (Civic Virtue) หมายถึง การที่บุคคลมีความรับผิดชอบ และสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

3.5 ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้ดีเกินกว่าความต้องการขั้นต่ำขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ ตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 สามารถกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตวิทยาสังคม

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ภาพที่ 1.1
กรอบแนวคิดในการวิจัย

