

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา รวบรวมเอกสารข้อมูล ทฤษฎี ตลอดจนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### 2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

##### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

(Adversity Quotient : AQ)

##### ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ดังนี้

สตอลทซ์ (Stoltz, 1998, p.58) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นปัจจัยที่สามารถบอกได้ว่า เราสามารถทนต่อปัญหาได้ดีเพียงใด ความสามารถของเราในการเอาชนะปัญหานั้น และสามารถทำนายว่าใครจะสามารถเอาชนะหรือพ่ายแพ้ต่อความเครียดที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรคนั้น

ชัยพร วิชาวุธ (2543) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์และนำมาใช้ได้ในโลกแห่งความเป็นจริง

วิทยา นาควัชร (2544, น.91) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้ั้นไม่เป็นไร เพราะถือว่าได้ลงมือทำสิ่ง ที่ควรทำแล้ว

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545, น.103) อธิบายว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือรูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมของคน ๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่าง ๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผูกพันขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อย ปานกลาง หรือปัญหาที่ใหญ่โตมหาศาลก็ได้ รูปแบบการตอบสนองนี้คือรูปแบบการจัดการกับปัญหา

อารี พันธุ์ณี (2546, น.101-102) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หรือการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค หมายถึง บุคคลที่มีความอดทนจิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายอย่างชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลก สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยากลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มุ่งมั่น ฟันฝ่าให้ฟันอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้สรุปว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนถึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จุใจม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยให้คนอดทนกับความยากลำบากและฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

สมัย ศิริทองถาวร (2547) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นศักยภาพที่บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและพยายามหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อนด้วยพลังจิตที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ได้สรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความทนต่อปัญหาและอุปสรรค และความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

จวีรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549, น.8) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความอดทน ความเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ

ครองคณา สีขาว (2549,น.28) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทน พากเพียรพยายามในการต่อสู้กับปัญหาอุปสรรค และความยากลำบากในชีวิตโดยไม่ท้อถอยและล้มเลิกความพยายาม มีกำลังใจและความหวังเสมอ เพื่อให้สามารถทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายที่กล่าวมาส่วนใหญ่แล้วมีความหมายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค ความสามารถในการควบคุม ความอดทนของบุคคลในการทำความเข้าใจ รวมถึงพยายามเรียนรู้วิธี และหารูปแบบเพื่อใช้ในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคนั้น

### แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสามารถของบุคคลในการอดทนรวมถึงความสามารถในการเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตประจำวันและในการทำงาน โดยสตอลทซ์ ได้สรุปว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคตั้งอยู่บนแนวความคิดพื้นฐานของหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 หลัก (Stoltz, 1997, p. 6-7 & 83) ได้แก่

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) เป็นแนวคิดที่บุคคลตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยจิตใต้สำนึกและรูปแบบที่แน่นอน คือ ถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกิดมาจากปัจจัยภายในตัวเอง ก่อให้เกิดความท้อแท้ หหมดหวัง จะตอบสนองต่ออุปสรรคด้วยความรู้สึกที่ว่าต้องทน ไม่รู้จะจัดการกับอุปสรรคนั้นอย่างไร ไม่สามารถควบคุมปัญหาและอุปสรรคได้ บุคคลจะพ่ายแพ้และจมอยู่กับความทุกข์ที่มาจากอุปสรรคนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีอุปสรรคต่าง ๆ เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว มีขอบเขตจำกัด หรือมาจากปัจจัยภายนอก ซึ่งสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและฟันฝ่าไปให้ได้ บุคคลก็จะมี ความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้และพยายามหาทางที่จะฟันฝ่าอุปสรรคเหล่านี้ และถ้าต้องเผชิญอุปสรรคต่างๆ ในอนาคตก็จะมี การรับรู้ต่ออุปสรรคในทางบวก

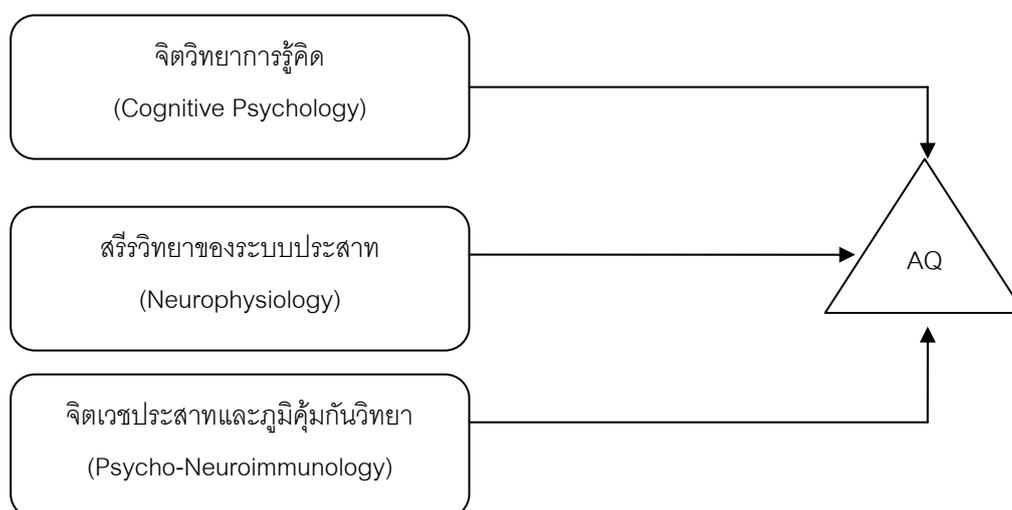
2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) เป็นแนวคิดที่ว่า สมอของมนุษย์ประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ ถูกจัดเตรียมอย่างเยี่ยมยอดเพื่อสร้างนิสัยที่พึงปรารถนา

และสร้างความเคยชินขึ้นมาใหม่ได้ ถ้าเปลี่ยนจิตใต้สำนึกใหม่ และสร้างทัศนคติทางบวกจะช่วยพัฒนานิสัยที่เป็นจิตใต้สำนึกได้ อาทิ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของบุคคล

3. จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psycho-Neuroimmunology) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของมนุษย์ โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันทางโรคร้ายหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

ภาพที่ 2.1

กรอบแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 83

### ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 7) ได้เสนอว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดที่ประกอบขึ้นด้วย 2 องค์ประกอบ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และหลักการประยุกต์นำมาใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง จึงทำให้แนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีสำคัญและจำเป็นต่อบุคคลในยุคปัจจุบัน นอกจากนั้น การศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค สามารถช่วยในการทำนายว่า

1. บุคคลใดสามารถอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรค และมีความสามารถในการฝ่าฝืนสิ่งเหล่านั้นได้

2. บุคคลใดสามารถเอาชนะ หรือพ่ายแพ้ ต่ออุปสรรค

3. บุคคลใดสามารถทำงานได้ มีศักยภาพที่เหนือความคาดหวังได้

4. บุคคลใดจะมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรคจนได้รับความสำเร็จ หรือจะล้มเลิกความตั้งใจการทำงานไปเสียก่อน

ทั้งนี้ สโตลทซ์ ยังกล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค มีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ข้อ (Stoltz, 1997) คือ

1. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้บุคคลเข้าใจ และส่งเสริมปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค เป็นสิ่งที่วัดว่าบุคคลมีการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ซึ่งสามารถวัดได้ ทำให้เข้าใจและเกิดแนวคิดว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรคนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงได้

3. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค มาจากพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และเป็นเครื่องมือวัดว่าบุคคลแต่ละคนสามารถตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคอย่างไร แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน

และนอกจากนั้น แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค มิได้มีความจำเป็นเฉพาะระดับบุคคลเท่านั้น ยังมีความจำเป็นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในระดับทีมงาน สัมพันธภาพระหว่างครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรมและสังคม อีกทั้ง ยังสามารถใช้ทำนายความสำเร็จของสิ่งต่างๆ ได้ถึง 13 อย่าง (Stoltz quoted in Executive Forum's Series, 2000, p.5) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การเรียนรู้ (Learning) สุขภาพทางกาย (Physical Health) ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) ความเข้มแข็ง (Empowerment) ความกระฉับกระเฉง (Energy) ความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ (Creativity) การมีอายุยืนยาว (Longevity) ความมีผลิตผล(Productivity) การปรับปรุงตนเองตลอดเวลา (Improvement Over Time) การตอบโต้ต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change) ความพยายาม, มั่นคง (Persistence ) และความหวัง (Hope)

### การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวคิดของสตอลทซ์

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, pp.13-15) ได้เปรียบเทียบชีวิตของคนว่าเหมือนกับการปีนเขา บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จต้องอาศัยจิตใจที่มีความมุ่งมั่น อดทน และมีความอดทน ซึ่งต้องใช้ความพยายามและความอดทนในการปีนอย่างช้า ๆ ซึ่งการเปรียบเทียบนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะกับระดับแต่ละบุคคลเท่านั้นยังใช้ในการเปรียบเทียบกับความสำเร็จของทีมงานและองค์กรที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยสตอลทซ์ได้แบ่งลักษณะของบุคคล ทีมงาน และองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มคนไม่สู้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา พฤติกรรมของกลุ่มนี้เมื่อเจอภูเขาสูงใหญ่อยู่ตรงหน้า ก็ไม่พยายามปีนเขาสูงนั้นก็ จะหยุดพักอยู่ที่ตีนเขา เปรียบได้กับผู้ที่มักจะยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคเข้ามาในชีวิตประจำวันและปัญหาจากการทำงาน มักจะไม่ยอมแก้ปัญหาหรืออุปสรรคแต่จะล้มเลิกถอยหนีอย่างง่ายๆ คนกลุ่มนี้มักจะเป็นคนที่ขี้มเศร้า หดหู่ มองโลกในแง่ร้าย ขาดวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญเพียงเล็กน้อยกับการลงทุนในเรื่องของเวลา เงินและแรงใจเพื่อพัฒนาตนเอง ไม่กล้าเสี่ยง ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ อิจฉาริษยาและมองคนที่ประสบความสำเร็จว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรม โดยที่ไม่เคยมองตัวเองว่าจริงๆ แล้วตัวเองก็มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จแต่ได้ปล่อยให้โอกาสนั้นหลุดลอยไปเอง จากการที่ไม่ยอมแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่ตัวเองเคยประสบมา คนกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่ลงแรงน้อยที่สุดในการทำงาน จัดว่าเป็นกลุ่มที่ถ่วงความเจริญขององค์กร

โดยภาษาของกลุ่มคนไม่สู้ นั้น จะมีความสามารถในการใช้ภาษาเกี่ยวกับข้อจำกัด และมีวิธีการในการสร้างสรรค์เพื่อหาทางออกในการหาข้อแก้ตัวให้กับตัวเอง ตัวอย่างคำพูด เช่น

- “ไม่สามารถทำได้” “มันเป็นไปไม่ได้หรอก”
- “เราทำได้วิธีนี้มาตลอดนั่นแหละ” “ฉันได้ลองทำไปแล้ว”
- “มันไม่คุ้มหรอก” “มันเป็นเรื่องโง่ๆ”
- “มันไม่ยุติธรรมเลย” “อีกแล้วเหวอ”
- “ฉันแก่เกินไป” “ถ้าฉันอยากทำก็ทำได้”

2. กลุ่มนักตั้งแคมป์ (The Camper) เป็นกลุ่มที่จำกัดการปีนเขาและพยายามหาทางที่เรียบและสะดวกสบายกว่า พฤติกรรมของกลุ่มนี้เมื่อเจอภูเขาสูงใหญ่ ก็จะพยายามหาทางเพื่อปีนเขาสูงนั้น แต่พอปีนเขาไปได้ในระดับหนึ่งก็จะหยุด ไม่ต้องการที่จะปีนขึ้นไปให้ถึงจุดสูงสุดของภูเขา เปรียบได้กับผู้ที่ทำงานไปตามความรับผิดชอบ ไม่ได้เพิ่มความพยายามที่จะก้าวต่อไป

ข้างหน้า ความคิดนี้ทำให้คนส่วนใหญ่จะหลงผิดคิดว่าได้ผลกับความสำเร็จที่แท้จริงแล้ว ซึ่งความจริงเป็นเพียงความสำเร็จในวงจำกัดเท่านั้น เป็นกลุ่มคนที่เลือกที่จะหยุดอยู่ตรงกลางทาง และใช้ชีวิตที่เหลืออย่างเรียบง่าย ยกตัวอย่างเช่น เมื่อองค์การมีเป้าหมายให้ระดับหนึ่งก็จะทำ เพียงแต่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ได้พยายามที่จะทำให้เกินไปกว่าเป้าหมายทั้งๆ ที่ตัวเองยังมีพลัง ยังมีความสามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่านั้น

โดยภาษาของกลุ่มนักตั้งแคมป์นั้น จะพยายามหาคำพูดเพื่อการประนีประนอม ตัวอย่างคำพูด เช่น

- “นี่มันเป็นที่ที่ดีแล้ว” “ระดับที่ต่ำที่สุดที่จำเป็นต่อการทำงานนี้คืออะไร”
- “นี่มันไกลเท่าที่ฉันต้องการจะไปแล้ว” “มันอาจจะแย่ไปกว่านี้ก็ได้”

3. กลุ่มนักปีนเขา/นักต่อสู้ (The Climber) พฤติกรรมของกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความพยายามในการปีนเขาเพื่อให้ถึงยอดเขาสูงใหญ่ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ เพื่อให้ปีนให้ถึง ยอดเขา เปรียบได้กับคนกลุ่มที่ยอมเสียสละและทุ่มเททำงานให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นต่อไปเรื่อยๆ ่ มีความอดทนต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะประสบในการทำงาน มีความอดทนหาทางต่อสู้อย่างไม่ลดละทั้งมีความศรัทธาและเชื่อมั่นในอนาคต เป็นกลุ่มที่ชอบสร้างงาน สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง และมักจะเป็นผู้นำที่ดี

โดยภาษาของกลุ่มนักปีนเขา/นักต่อสู้ นั้น จะเป็นผู้ที่สามารถสร้างความสามารถที่จะชนะและพูดเกี่ยวกับสิ่งที่สามารถเป็นไปได้จริง และพยายามทำมันได้อย่างไร คำพูดของคนกลุ่มนี้จะแสดงถึงความพยายามในการกระทำและมีความอดทน ตัวอย่างคำพูด เช่น

- “ทำให้ดีที่สุด” “ทำให้ถูกต้อง”
- “อย่าท้อถอย” “เราจะทำอย่างไรเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ”
- “มันต้องมีหนทางอยู่เสมอ” “แค่เป็นเพราะยังไม่ได้ทำ ไม่ใช่เป็นเพราะว่าทำไม่ได้”

เมื่อได้พิจารณาลักษณะของบุคคลทั้ง 3 ประเภทแล้วมีแนวโน้มว่าทุกองค์การย่อม ต้องการให้บุคลากรในองค์การเป็นบุคคลประเภท กลุ่มนักปีนเขา/นักต่อสู้ (The Climber) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่มีความตั้งใจ มีความทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิด ความก้าวหน้าในการทำงานถึงแม้ว่าจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่จะเข้ามา ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้ เมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคแล้วก็พยายามหาทางแก้ปัญหา และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้กับ องค์การ โดยในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มพยาบาลวิชาชีพควรที่จะเป็นกลุ่มนักปีนเขา/นักต่อสู้ ให้ได้ เพราะเมื่อเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย รวมทั้งปัญหาในการ จัดการกับปัจจัยต่าง ๆ ตามสภาวะแวดล้อมเพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของงานบริการ

ท่ามกลางความกดดันของเวลาและความคาดหวังของคนรอบข้าง ดังนั้นหากพยาบาลวิชาชีพมีคุณลักษณะเป็นแบบกลุ่มนักป็น/นักต่อสู้ เขาก็จะพยายามหาทางออกหลาย ๆ ทางเพื่อที่จะแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้ และจะพยายามเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ดี โดยเสนอทางออกให้กับกลุ่มที่ตนติดต่อกันในที่สุด ย่อมส่งผลให้ตนเองสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด พยายามเสียสละและทุ่มเทให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก ดังนั้น โรงพยาบาลหรือผู้บริหารขององค์การ ควรพยายามส่งเสริมให้กลุ่มพยาบาลวิชาชีพเป็นนักป็นเขา/นักต่อสู้ให้ได้

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.17-18) ได้นำลักษณะของบุคคล ที่มงาน และองค์กร ทั้ง 3 กลุ่มข้างต้นนี้มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงอย่างอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) กล่าวคือ

- กลุ่มคนไม่สู้ จะเป็นผู้ยึดติดกับความต้องการขั้นพื้นฐานที่ 1 คือความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 2 คือความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Safety Needs)

- กลุ่มนักตั้งแคมป์ จะเป็นผู้ที่มีความกล้ามากกว่ากลุ่มคนไม่สู้ แต่ยังยึดติดกับความสุขและความสบายซึ่งจะอยู่ในช่วงความต้องการขั้นที่ 3 คือความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belonging and Love Needs) และความต้องการขั้นที่ 4 คือความต้องการการยอมรับจากสังคม (Esteem Needs)

- กลุ่มนักป็นเขา/นักต่อสู้จะเป็นคนกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนขั้นสูงสุดสู่ความต้องการขั้นที่ 5 คือความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (Self Actualization Needs)

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.47-48) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงและต่ำไว้ดังนี้

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง

1. แข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็วเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค
2. เป็นบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่เยี่ยมยอด สามารถรักษาระดับของผลงานไว้ได้
3. มองโลกในแง่ดีอย่างแท้จริง
4. กล้าเสี่ยงในสิ่งที่จำเป็นต้องเสี่ยง
5. พัฒนาการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างดี
6. รักษาสุขภาพให้ดี มีพลังกระชุ่มกระชวย และมีชีวิตชีวาอยู่เสมอ
7. ยอมรับที่จะรับผิดชอบต่อความยากลำบากและความท้าทายที่ซับซ้อน

8. มีความอดทน
9. มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหา
10. เป็นนักแก้ปัญหาและนักคิดที่คล่องตัวมาก
11. มีการเรียนรู้ เติบโต และพัฒนา

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่ำ

1. ล้มเลิกความตั้งใจได้ง่าย
2. กลายเป็นผู้พ่ายแพ้
3. ซึมเศร้า
4. ไม่ปลดปล่อยศักยภาพออกมาอย่างเต็มที่
5. รู้สึกว่าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
6. ทรมานจากความเจ็บป่วย
7. ทำให้ผลกระทบของ Nocebo Effect ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อมีคนบางคนทำนายถึงผลลัพธ์ของปัญหาอุปสรรคต่างๆ ว่าจะเกิดขึ้นในทางลบ หรือในทางที่ไม่ดี ขยายตัวออกไป
8. สับสน วกวนอยู่ในปัญหา
9. หลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่ทำทนาย
10. ทิ้งความคิดต่างๆ ที่ดี และทิ้งเครื่องมือที่ยังไม่เคยถูกใช้
11. หยุดพักผ่อนกลางทางก่อนที่จะไปไปถึงเป้าหมาย

#### องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 106-125) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ที่รวมเรียกว่า CO<sub>2</sub>RE ใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 ด้านการควบคุมสถานการณ์ (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคได้

โดยสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.56-62) ได้อธิบายว่า ถ้าการควบคุมสถานการณ์ (Control) เป็นเหมือนพลังของความพยายามของเราเพื่อให้เกิดประสิทธิผลนั้น ในอีกด้านหนึ่งก็คือ

การช่วยเหลือตัวเองไม่ได้หรือการสิ้นหวัง ซึ่งเปรียบเสมือนมะเร็งร้ายของการมีความมานะพยายามของมนุษย์ ผู้ที่ขาดความสามารถในการควบคุมสถานการณ์มักจะมีสุขภาพที่อ่อนแอ มีแนวโน้มที่จะเกิดอาการซึมเศร้าได้สูง และอาจจะนำไปสู่ความร้ายแรงอื่น ๆ ได้ ดังนั้น ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง ได้แก่ การมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถของตนที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากสูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) พยายามหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้น

มิติที่ 2 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ( $O_2 = \text{Origin and Ownership}$ ) หมายถึง การวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาจากตนเองเป็นปัจจัยแรกเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข การตำหนิโทษตนเองจะนำไปสู่การเสียใจหรือการสำนึก ซึ่งสอดคล้องที่ถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) และหากสามารถนำมาใช้อย่างเหมาะสมจะเกิดประโยชน์ แล้วจึงตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตน จึงต้องหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง ได้แก่ ผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะมีการค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยการพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่จะไม่โทษตนเอง เพราะจะทำให้หมดกำลังใจ จากนั้นค่อยมาพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอกว่าสิ่งใดเป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

มิติที่ 3 ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ( $R = \text{Reach}$ ) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมกับระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

โดยสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p68-70) ได้อธิบายว่าการรับรู้ว่าปัญหานั้นขยายหรือกระจายไปสู่ปัญหาต่างๆ มักจะเป็นต้นเหตุของความตึงเครียดของสัมพันธภาพได้ คนเรามักจะเกิดความทุกข์ทรมานในทันทีโดยความคิดของเรามากกว่าคำพูดที่เราพูดออกมา บางคนอาจมีรูปแบบตอบสนองที่ชี้ให้เห็นว่าปัญหาอุปสรรคจะขยายตัวออกไปไกล แต่พวกเขาอาจไม่แสดงมันออกมา บุคคลที่แม้ว่าจะมีระดับการควบคุมสถานการณ์ (Control) สูง แต่มีคะแนนระดับการรับรู้ถึงผลกระทบของปัญหา (Reach) ต่ำ จะทำให้จิตใจของพวกเขาถูกบั่นทอนให้เสียกำลังใจลงได้ ดังนั้น ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง ได้แก่ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ และควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีปัญหาคความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้

พร้อมรับกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่เก็บมาคิดมาก จนจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดได้ว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตแล้วจะผ่านไป

**มิติที่ 4** ด้านความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

โดยสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.72) ได้อธิบายว่า คนที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ มีแนวโน้มที่จะรับรู้ว่ามีปัญหาอุปสรรคจะคงอยู่ตลอดเวลาไป

ดังนั้น ลักษณะของผู้ที่มีความอดทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่ามีอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาเพียงชั่วคราวเท่านั้น เราสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังในชีวิต พยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว ซึ่งจะต่างจากผู้ที่มีมิติด้านความอดทนต่ำ จะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต คิดแต่ว่าไม่มีใครหรืออะไรช่วยแก้ไขได้ ไม่พยายามหาทางแก้ปัญหารับปัญหาให้ยังคงเป็นปัญหาของตนต่อไป

จากองค์ประกอบทั้ง 4 มิติของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคนั้น เราสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง คือ ผู้ที่รับรู้ว่ามีหนทางที่จะควบคุมสถานการณ์ (Control) และสามารถหาหนทางของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้นได้ มีความเต็มใจในการรับผิดชอบต่อปัญหาว่าเป็นปัญหาของตนเองเพื่อที่จะหาทางแก้ไขปรับปรุง (Origin and Ownership) รวมทั้งรับรู้ว่ามีปัญหาจะไม่ขยายตัวไป (Reach) และปัญหานั้นเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวไม่นานก็จะผ่านพ้นไปได้ (Endurance)

#### เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.154) ได้เสนอเทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ที่เรียกว่า The LEAD Sequence ดังนี้

L = Listen to Your Adversity Response การพูด หรือบอกให้ตนเองได้รู้ว่าขณะนี้เกิดปัญหาและอุปสรรคใดขึ้นกับตน และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มข้นระดับใด จึงจะสามารถแก้ไขปัญหานั้นหรืออุปสรรคนั้นได้

E = Explore All Origins and Your Ownership of the Result การค้นหาว่าสิ่งใดคือสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไป เพื่อให้สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินว่าสิ่งใดอยู่ในความรับผิดชอบของตน และสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของตนเอง

A = Analyze the Evidence การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่าสิ่งที่ย้อนอกเหนือการควบคุมจริง ๆ มีอะไรบ้าง อุปสรรคจะเข้ามาสูชีวิตเป็นระยะเวลาานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้ปัญหาอยู่ในชีวิตนานจนเกินไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและศักยภาพของตนเอง

D = Do Something! การเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการ เพื่อให้อุปสรรคอยู่กับตนในช่วงเวลาที่น้อยที่สุด โดยการหาข้อมูลที่เป็นเพิ่มเติม และวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามา มีบทบาทต่อชีวิตได้

วิทยา นาควัชระ (2544, น.97) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ไว้ดังนี้

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือ ความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่มีอุปสรรคเข้ามาในชีวิต ก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจในตนเองตามความเป็นจริงให้ได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน (Basic Goodness) ของตนเอง ความดีพื้นฐานดังกล่าว คือสิ่งที่เราเคยทำดีมาแล้วและจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กน้อย ก็นับว่าเป็นความดีพื้นฐานได้ เช่น เคยช่วยลูกหมาตกน้ำ เคยให้เงินขอทาน ฯลฯ การเชื่อว่าเราเป็นคนดีเพราะเคยทำความดีพื้นฐานมาแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความรักตัวเองเป็น และมีภูมิคุ้มกัน เกิดพลังที่จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไปและสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดี ๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มีอยู่จะลดลง และเชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้ เราต้องคิดซ้ำ ๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อยๆ เมื่อเกิดความเชื่อนี้แล้วจะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่เราจะมีชีวิตที่ดีนั้น เราต้องเปลี่ยนแปลงตนเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้นดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคได้ดีขึ้น

ธีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์ (เอกสารประกอบการเรียนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบ และการประเมิน, 2546) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญ

และพื้นผิอุปสรรค ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแลแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข ปัญหา คิดว่าปัญหาหลวมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบความสามารถในการเผชิญและพื้นผิอุปสรรคสูงหรือต่ำ หลังจากที่เราตรวจสอบ (Verify) CO<sub>2</sub>RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมีความสามารถในการเผชิญและพื้นผิอุปสรรค เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรเป็นสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมเพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผอเรอ เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการแก้ไขปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

1) Control: การควบคุมสถานการณ์ด้วยความสามารถในการเผชิญและพื้นผิอุปสรรคและเซวาร์นอาร์มอร์ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน

2) Origin: การวิเคราะห์สาเหตุแบบดูสาเหตุและผลกระทบ (Cause & Effect) เทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา

3) Ownership: ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา

4) Reach: การแยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

5) Endurance: ใช้หลักไตรลักษณ์ในการพิจารณาทุกอย่างคือ เกิดขึ้น คงอยู่ และดับไป เรียนรู้ว่าปัญหาไม่ได้อยู่กับเรานาน

I = Initiate New Perception of Adversity สร้างวิธีการมอง (Paradigm) ใหม่ ด้วยการเปลี่ยนมุมมองของปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข แม้ว่าปัญหานั้นจะยากแต่สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตามวิธีการคิดที่เป็นระบบ (Systems Thinking) เช่น

1) เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ

2) หาวิธีที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาดถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิหิษาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา

3) กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำเองได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

4) กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5) กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ สิ่งใดทำก่อน สิ่งใดทำทีหลัง สิ่งใดที่ต้องทำเอง สิ่งใดที่让别人อื่นทำ

Y = Yummy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อย นอกจากนั้น ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ตามแนวคิด CO<sub>2</sub>RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

Control คือ การกำหนดสติ ฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิกภาพแบบ Proactive และ Assertive Behavior

Origin คือ การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

Reach คือ ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมยิ้มสต่างค์ เกมทดสอบความเสีียง

Endurance คือ ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหาด้วยการคิดว่า ปัญหาหรือวิกฤติที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องชั่วคราว (Temporary) ไม่อยู่กับเรานาน คิดเสียว่าเกิดขึ้นแล้วก็ดับไป

หลุยส์ เกียร์รี (Geary, Online, 2000) ได้เสนอวิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไว้ 10 วิธี ดังนี้

1. ตั้งปฏิภาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเองและจะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอนาคตดีและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะผันอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมามีประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร
3. กล้าเสี่ยงกับการเผชิญปัญหาและอุปสรรค
4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง
5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคให้เพิ่มขึ้น
6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพุดถึงตนเองในทางบวก
7. ให้อภัยกับตนเองโดยไม่ปฏิเสธที่จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป
8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

## 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support : POS)

### ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support หรือ POS) พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งมีความหมายที่สอดคล้องในทางเดียวกันว่า หมายถึง ความเชื่อ หรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ดังนี้ จอร์จ และคณะ (George et al., 1993) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถตอบสนองของความต้องการทางสังคมแก่พนักงาน และให้ความเชื่อมั่นว่า องค์การพร้อมที่จะช่วยเหลือ และตอบสนองการทุ่มเททำงานของพนักงาน

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นความเชื่อ หรือความรู้สึกรักของพนักงานจากประสบการณ์ ที่ได้รับการทำงานว่า องค์การเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตา หรือเป็นบุคคลที่ใจร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่างๆ ขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน

ไรเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ ความเชื่อของพนักงานว่า องค์การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ลามาสโตร (LaMastro, online, 2002) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศขององค์การให้เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การดังกล่าวผ่านทางพฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์การ ได้แก่ หัวหน้างานในแผนกต่างๆ ที่ปฏิบัติต่อพวกเขา เช่น การส่งไปเข้ารับอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ หรือการเสนอชื่อในฐานะที่เป็นผู้สร้างคุณประโยชน์ให้กับบริษัท เป็นต้น

จันทรพา ทัดภูธร (2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การในกลุ่มพยาบาล โดยให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบสนอง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

เบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544, น.47) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้ และความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การในสภาพการณ์ด้านต่างๆ ไป ที่ได้รับการสนับสนุนและจากการปฏิบัติขององค์การตามความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, น.23) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นความคิดเห็นของบุคลากรจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่า องค์การให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อบุคลากร โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์การ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

รทฎ ขยสดมภ์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือการรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรและหัวหน้างานในฐานะตัวแทนขององค์กรได้มองเห็นคุณค่า มองเห็นความสำคัญในสิ่งที่พนักงานกระทำเพื่อองค์กร และตอบแทนพวกเขาด้วยการแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา ด้วยการให้การสนับสนุน หรือการตอบสนองความต้องการของพวกเขา

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่แล้วมีความหมายคล้ายๆ กัน ซึ่งสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ของบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านการปฏิบัติงาน

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการรวบรวมผลงานการวิจัยที่ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้แล้วนั้น พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความสัมพันธ์รูปแบบหนึ่งของการจ้างงาน โดยเป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) อธิบายว่าการที่องค์กรให้ความเชื่อมั่นแก่พนักงานว่า องค์กรพร้อมให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนพนักงานในการจัดการกับงานและปัญหาเมื่อพนักงานต้องการ และพร้อมที่จะตอบแทนการทุ่มเทความพยายาม ความรู้ ความสามารถให้แก่การทำงานของพนักงาน ด้วยการตอบสนองความต้องการห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และทำให้พนักงานรู้สึกที่ องค์กรสามารถเป็นที่พึ่งได้ (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986; Shore & Shore, 1995)

2. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) มีความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่า บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนกับสิ่งที่ลงทุน โดยคาดหวังว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และบุคคลจะตัดสินใจการแลกเปลี่ยนนั้นว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบ

การแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่น หากพบว่าผลตอบแทนและสิ่งลงทุนของตนเองกับของผู้อื่นมีความเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกัน จะเกิดความพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange Relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่สามารถกำหนด หรือคาดหวังสิ่งตอบแทนคืนได้อย่างชัดเจน โดยที่ความสัมพันธ์นี้จะเกิดขึ้นในลักษณะการคาดหวังรางวัล เช่น เงินเดือน สถานะหรือตำแหน่งงาน เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงาน และอีกลักษณะ คือ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Exchange Relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของระดับความเชื่อใจซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรหรือหัวหน้างานกับพนักงาน การตอบแทนในลักษณะนี้มีหลายรูปแบบ เช่น พนักงานจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ทีมทำงานตามหน้าที่มากขึ้น และแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ ส่วนองค์กรจะให้การสนับสนุน จัดหาแหล่งทรัพยากร และให้ความสนใจในสวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานตอบแทน ทั้งนี้ ความแตกต่างระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้งสองลักษณะ ได้แก่ ความจำเพาะเจาะจงของภาระผูกพัน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนไว้อย่างเฉพาะเจาะจงเหมือนกับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ หากแต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) หรือมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่างๆ แก่บุคคลนั้นตามสมควร ดังนั้น คนที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบแทนคืนแก่ผู้ให้ตนเองแล้ว ยังมีแนวโน้มสูงที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคตด้วย (Mowday, 1999, p.111)

ไอเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger et al., 1986) อธิบายว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีใครให้อะไรแก่ตนแล้ว ตนจะต้องตอบแทนคืนเขาด้วยเช่นกัน ซึ่งในสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้น การหยิบยื่นผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน จะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงานที่มีต่อองค์กร และพวกเขาจะหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ของพวกเขาว่าองค์กรมีความผูกพันต่อพวกเขาเช่นกัน และพวกเขาเหล่านั้นต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาได้ทุ่มเทลงไปเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์กรเป็นการตอบแทน

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002, pp.699-702) ได้ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวม 73 เรื่อง พบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

- ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ทั้งในด้านที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบายที่ใช้ในการตัดสิน และด้านการให้ความเคารพ ให้เกียรติพนักงาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน เนื่องจากบุคคลไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรแต่เพียงอย่างเดียว แต่บุคคลยังคำนึงถึงกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน ด้วยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า กระบวนการที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไปและแสดงถึงความพึงพอใจขององค์กร

- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชายังถือเป็นบุคคลที่ใกล้ชิด และต้องติดต่อกับพนักงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น การที่พนักงานประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นบุคคลที่มีเมตตา หรือเป็นบุคคลที่ใจร้ายย่อมเสมือนเป็นการประเมินองค์การด้วยเช่นกัน หากพนักงานประเมินว่าผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อองค์กรในทางบวก และเลือกที่จะทำงานในองค์กรต่อไป แต่หากพนักงานประเมินในทางลบ จะเกิดความคับข้องใจ ไม่อยากมาทำงาน และลาออกจากองค์กรในที่สุด

- รางวัลและสภาพการทำงานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กล่าวคือ การที่องค์กรแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ให้ค่าตอบแทน และเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานตามกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม แสดงความมั่นคงในการทำงานด้วยการสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ ไม่ปลดพนักงานออก แม้ในสภาวะที่มีการลดขนาดองค์กรเกิดขึ้นจำนวนมาก รวมทั้งการให้อิสระในการกำหนดการทำงานแก่พนักงาน เป็นต้น

จันทรพา ทัดภูธร (2543, น.20) ทำการศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบแทนของลูกจ้าง โดยให้ความสำคัญศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทน (Wage Incentives) เช่น เงินเดือน หรือสวัสดิการ ซึ่งถือเป็นสิ่งจูงใจพื้นฐาน ที่มีความจำเป็นต่อชีวิต
  2. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) เป็นความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน
  3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เป็นการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า ความเป็นอยู่ที่ดีกว่า และมีอนาคตที่ดีกว่า ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ
  4. ด้านสภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การมีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีส่วนช่วยให้สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน
  5. ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) เช่น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากหัวหน้า การได้รับการยกย่องชื่นชมเมื่อทำความดี หรือทำคุณประโยชน์ให้กับองค์กร
- เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, น.34-35) ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมขององค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ และความตั้งใจลาออก กลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช ได้นำแนวความคิด และแบบสอบถามที่ จันทรพา ทัดภูธร (2543) ใช้มาพัฒนาต่อ และได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 5 ด้าน ได้แก่
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน และนโยบาย หรือสวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว
  2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ ให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มีทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ
  3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป หรือไม่ปลดออก/เลิกจ้าง
  4. ด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
  5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหาร และหัวหน้าให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจ และปลอดภัย

นอกจากปัจจัยด้านองค์การที่กล่าวข้างต้น ยังมีปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ อาทิ อารมณ์ ความรู้สึกทางบวกและทางลบของบุคคลในการตีความการกระทำขององค์การว่า เป็นแบบใจดีมีเมตตา หรือว่าโหดร้าย พนักงานที่มีอารมณ์ในทางบวกจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในทางบวก แสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ในทางตรงข้าม ผู้ที่มีอารมณ์ทางลบจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่เป็นมิตร มาสาย และขาดงานเสมอ ทั้งนี้ การศึกษา เพศ อายุ และอายุงาน ยังมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เช่น พนักงานที่มีอายุน้อยรู้สึกไม่พึงพอใจองค์การ และมีแนวโน้มในการลาออกจากองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก หรือพนักงานที่มีอายุงานมากมีประสบการณ์เรื่องการได้รับการสนับสนุนจากองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและผูกพันต่อองค์การมากกว่า เวย์น และคณะ (Wayne et al., 2002) พบว่า โอกาสที่พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ และการได้รับการยอมรับจากฝ่ายบริหาร ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงาน

จากการรวบรวมผลงานการวิจัยที่ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้แล้วนั้น พบว่างานวิจัยส่วนมากในประเทศไทยพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวทางการศึกษา และแบบทดสอบในเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งจันทร์พา ทัดภูธร (2543) และเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้พัฒนาไว้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยต่อไป โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์การและหัวหน้างานเกี่ยวกับการให้เงินเดือน และสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์การและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้วยการให้โอกาสแสดงผลงาน และให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มีทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อองค์การและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสพนักงานได้ทำงานในองค์การต่อไปอย่างมั่นคง และจะไม่ปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม

4. ด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์การและหัวหน้างานเห็นคุณค่า ความสำคัญ ให้การยกย่องเมื่อทำงานได้สำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. ด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหาร และหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ในการแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

#### ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การมากมาย ตัวอย่างเช่น

- ความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์การ ทำให้พนักงานใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์การ เพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ มีความต้องการคงอยู่ในองค์การด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่การคงอยู่กับองค์การเพราะความจำเป็นที่ต้องอยู่ (Eisenberger et al., 2001)

- ความพึงพอใจในงาน จากความรู้สึกว่าองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีคุณค่าต่อองค์การ และช่วยเพิ่มอารมณ์ทางบวกที่มีต่องาน (Eisenberger et al., 2001)

- ความเชื่อใจของพนักงานที่มีต่อองค์การว่า องค์การสามารถตอบแทนการทุ่มเททำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานได้ (Organ & Konovsky, 1989 quoted in Eisenberger et al., 1990)

- เพิ่มความพยายาม และการทุ่มเททำงานของพนักงานเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Eisenberger et al., 2001)

- เพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อ

องค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การให้คำแนะนำ ความรู้ และทักษะที่สร้างสรรค์ต่อองค์การ (Shore & Wayne, 1993; Eisenberger et al., 1990)

- ลดผลกระทบจากการทำงานที่เป็นอันตรายต่อจิตใจ และร่างกาย เช่น ความตึงเครียด ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะ เป็นต้น (Rhoades and Eisenberger, 2002)

- ลดพฤติกรรมผลการผลงงาน ไม่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ การทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน และการลาออกจากการงาน เป็นต้น (Eisenberger et al., 1997)

### 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB)

#### ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือคำอื่น ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้

คาทซ์ (Katz, 1964 อ้างถึงในภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543) ได้ศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์การ โดยมองว่าคนมักจะมีบุรณาการและทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ โดยเขาได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เช่น

1. การกระทำเพื่อปกป้ององค์การและทรัพย์สินขององค์การ
2. ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ
3. ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ
5. ทำกิจกรรมร่วมกัน

คาร์ทซ์และคานัน (Katz and Kahn, 1978 quoted in Organ, 1991, p.275) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะ

เป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่ได้มีระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วในระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

บริฟ และโมโตวิดโล (Brief and Motowidlo, 1986, pp.710-725) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวก (Prosocial Behavior) ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี และคงไว้ความรู้สึกที่ดีนั้นไว้ ตลอดจนเกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันด้วย

ออร์แกน (Organ, 1990, pp.94-98) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่าคือ พฤติกรรมที่พนักงานยินดีกระทำ โดยมีได้คำนึงถึงระบบการให้รางวัลจากองค์กรแต่อย่างใด แต่กระนั้นผลจากการกระทำดังกล่าวก็ยังส่งผลในทางที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

โคโนสกี และพลู (Konovsky and Pugh, 1994) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติตามหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้ไตร่ตรองแล้ว นอกจากนี้พฤติกรรมดังกล่าวไม่ต้องการรางวัลจากโครงสร้างที่เป็นระบบขององค์กร

มัวร์แมน และเบลคีย์ (Moorman and Blakely, 1995, pp.351-357) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่กระทำโดยพนักงานเพื่อให้การสนับสนุนกลุ่ม หรือองค์กรของเขา แม้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อพวกเขาก็ตาม พวกเขากระทำไปเพื่อช่วยเหลือองค์กรของพวกเขา โดยไม่ได้คำนึงว่าพฤติกรรมนั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของพวกเขาหรือไม่

จอห์น (John, 1996, p.153) ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งที่พฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้เป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และไม่มีผลต่อการประเมินผลงานของพนักงานแต่อย่างใด

ชเนกและดัมเลอร์ (Schnake and Dumler, 1997 อ้างถึงในวารสารศาสตร์ปีที่ 16 ฉบับที่ 1, 2547) ได้ให้ความหมายของ คำว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับทำให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

เบทแมนและออร์แกน (Bateman and Organ, 1998, quoted in Organ, 1998) ได้ให้ความหมายของ คำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์การแสดงทั้งค่านิยมหรือความพอใจแต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับ ผลการปฏิบัติงานของบุคคลและไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

สเปคเตอร์ (Spector, 2000, p.235) ได้ให้ความหมายของ คำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมเหนือกว่าพฤติกรรมที่ต้องการเป็นทางการของการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

มูชินสกี (Muchinsky, 2000, pp.275-284) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานในองค์การได้ให้ความช่วยเหลือองค์การของเขา โดยกระทำในสิ่งทีนอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ในงานของพวกเขา และกระทำไปด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้รับการร้องขอ หรือคาดหวังจากองค์การแต่อย่างใด

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542, น.11-12) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

จันทร์พา ทัดภูธร (2543, น.41) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า คือ พฤติกรรมของลูกจ้างที่เต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยที่พฤติกรรมดังกล่าว องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ลูกจ้างปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545, น.48) ได้ให้ความหมายของ คำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นสมาชิกที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติให้องค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

วรท วิลาวรรณ (2546, น.40) ได้ให้ความหมายของ คำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การเป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

นอกจากนี้มีนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยใช้คำที่หลากหลาย เช่น พฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวก (Prosocial Organizational Behavior) พฤติกรรมนอกบทบาท (Extra-Role Behavior) พฤติกรรมที่ปราศจากการกระตุ้น (Organizational Spontaneity) และพฤติกรรมตรงกันข้ามกับบทบาท (Counter-Role Behavior)

แต่โดยรากฐานแล้วนั้น พฤติกรรมดังกล่าว จะเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากการปฏิบัติตามหน้าที่และกล่าวถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่เกี่ยวข้องหรือระบุไว้ในรายละเอียดของงาน (Job Description) (Organ & Ryan, 1995 quoted in Jones, 2000)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่ามี ความหมายใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า พฤติกรรมทางสังคมในทางบวกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์การ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

#### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Bolon,1997) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. พนักงานจะต้องเข้ามาทำงานและอยู่ภายใต้ระบบขององค์การ
2. พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. พนักงานจะต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองและสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นด้วยตัวเองเพื่อบรรลุมตามาตามาที่องค์การกำหนด

พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การต้องการและมีผลช่วยให้้องค์การมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) คือ พฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้สมาชิกปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งตรงกับพฤติกรรม 2 แบบแรก

2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) คือ พฤติกรรมที่สมาชิกปฏิบัติขึ้นมาเอง นอกเหนือจากที่องค์การกำหนด ซึ่งตรงกับพฤติกรรมแบบที่ 3

ทั้งนี้ คาทซ์และคานัน (Katz and Kahn,1996,quoted in Skaricki and Latham,1996,p.947) ได้ชี้แนะว่า พฤติกรรมบทบาทพิเศษเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์การและองค์การใดที่พนักงานปฏิบัติงานแต่เฉพาะด้านที่ได้รับมอบหมายขององค์การนั้นจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่าย ต่อมาออร์แกน (Organ,1987,1990,1991) ได้ทำการศึกษา

พฤติกรรมนอกเหนือจากที่องค์กรกำหนดและได้เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior : OCB) โดยให้คำนิยามว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่สมาชิกต้องปฏิบัติแต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในต่างประเทศมีการศึกษามากกว่า 20 ปีแล้ว ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรและมีแนวโน้มที่จะศึกษากันมากขึ้น หลังจากที ออร์แกน (Organ, 1998) ได้บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) เพื่ออธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่อองค์กร แล้วทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพแต่พนักงานไม่ได้รับรางวัลตอบแทนตามระบบการให้รางวัลขององค์กร แนวความคิดนี้ได้รับความสนใจมากเนื่องมาจากหลายสาเหตุ ได้แก่

1. กรอบแนวคิดของออร์แกนนั้นมีประวัติยาวนาน รวมทั้งงานวิจัยได้รับการยอมรับให้มีการตีพิมพ์เผยแพร่จำนวนมาก

2. Podakoff และคณะ ได้ทำแบบวัดที่เป็นรูปธรรมขึ้นมาใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของออร์แกน ตามพฤติกรรมทั้ง 5 ด้าน และได้มีการนำไปใช้ในการวิจัยอย่างกว้างขวาง

3. ผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่วนใหญ่เห็นว่าพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านนั้นสามารถนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์และทุกองค์กร (Lepine, Erez and Johnson, 2002, p.54)

ออร์แกน (Smith, Organ and Near, 1983) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการไหลของงาน ซึ่งแต่เดิมการหาเหตุผลมาอธิบายว่าทำไมการวิจัยก่อน ๆ นั้นเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์กันต่ำ ออร์แกน (Organ, 1977 quoted in Tepper, Lockhart and Hoobler, 2001) เชื่อว่าเกิดจากปัจจัยสถานการณ์อื่น ๆ เช่น เทคโนโลยี กระบวนการไหลของงาน มีผลต่อความสามารถของพนักงานในการทำงาน ต่อมา ออร์แกน (Organ, 1998) เชื่อว่า องค์ประกอบของความรู้ในด้านความพึงพอใจ (การรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลของพนักงาน) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

ออร์แกน (Organ, 1997, pp.8-13 อ้างถึงในวารสารศึกษา ปีที่ 16 ฉบับที่ 1, 2547, หน้า 18-19) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานอาสาให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ในทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน การช่วยหาวัสดุอุปกรณ์ที่เพื่อนร่วมงานไม่สามารถหาได้เอง การให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2. ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตน มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่น

3. ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น

4. ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์การ (Civic Virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่าง ๆ และประกาศต่าง ๆ ขององค์การ พร้อมที่จะรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ แสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกับองค์การ

5. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานทำงานได้ดีเกินกว่าความต้องการขั้นต่ำขององค์การ และปฏิบัติตามกฎระเบียบสนองนโยบายขององค์การ ชยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัดรักษาทรัพยากรและดูแลรักษาสิ่งที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแต่ละด้านนั้นเกิดขึ้นได้จากความตั้งใจที่จะปฏิบัติ ไม่ต้องการทักษะ ความเชี่ยวชาญหรือกำลังกาย เป็นแรงจูงใจที่เปลี่ยนแปลงได้หรือมีลักษณะเป็นพลวัต(Dynamic) ก่อให้เกิดความตั้งใจและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของออร์แกนดังกล่าวข้างต้น

### ความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์การเพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์การ ลดความฝืดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Bormam and Motovidlo, 1993; Smith et al., quoted in Podsakoff, Ahearne and Mackenzie, 1997)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์การโดย

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายาก ซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา (Organ, 1998)
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (Bormam and Motovidlo, 1993; Organ, 1998)
3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ (Mackenzie, Podsakoff and Fetter, 1991, 1993; Organ, 1998; Podsakoff and Mackenzie, 1994)
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน (Karambayya, 1989; Smith et al., 1989)
5. เพิ่มความสามารถขององค์การที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์การเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น (George and Bettenhausen, 1990; Organ, 1988)

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

งานวิจัยของสตอลทซ์ ที่ได้ทำเมื่อ 20 ปีที่ผ่านมาพบว่า เมื่อไปวิเคราะห์บุคคลที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพต่าง ๆ โดยดูจากแบบทดสอบสติปัญญามาตรฐานที่มีทั่ว ๆ ไป ไม่พบว่าแบบทดสอบเหล่านั้นได้แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่คน ๆ นั้นประสบความสำเร็จ แต่สิ่งที่ซ่อนเร้นที่ทำให้คน ๆ นั้นประสบความสำเร็จก็คือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคนั้นเอง เมื่อ 10 ปีที่แล้วทางทีมงานของสตอลทซ์ ก็ได้ทำงานวิจัยต่อโดยที่ถ้าหากว่าบุคคลคนนั้นได้รับการฝึกฝนในเรื่องของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคก็จะทำให้คน ๆ นั้นมีพัฒนาการ

ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ดีได้ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้

การวิจัยต่าง ๆ ของนักวิชาการในต่างประเทศพบว่า ความสามารถในการขจัดอุปสรรคและความยากลำบากของคนเราเกี่ยวข้องกับสุขภาพและสุขภาพจิตของตนเองโดยตรง บางคนแม้ป่วยเป็นโรคมะเร็งแต่ก็ยังมีชีวิตยืนยาวอยู่ต่อมาได้เป็น 10 ปี ส่วนคนที่ไม่อยากมีชีวิตอยู่ก็มักจะเจ็บป่วยจนถึงแก่ชีวิตได้ง่าย ๆ ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านโรคร้ายไข้เจ็บของร่างกายในกรณีของผู้สูงอายุ หากได้รับการกระตุ้นให้กำลังใจเข้าร่วมกิจกรรมหมู่ เช่น เดินรำ ร้องเพลง เล่นหมากรุก เล่นปิงปอง จะทำให้คึกคักกระปรี้กระเปร่าลดอัตราการป่วยลง หากเปรียบเทียบกับผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่กับบ้านจะเห็นว่ากลุ่มแรกอายุยืนยาวกว่าและเจ็บป่วยน้อยกว่า (อ้างถึงในนันทิยา วชิรลาภไพฑูริย์, 2547)

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ศึกษาเรื่อง เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (ห้างเซ็นทรัล) จำนวน 11 สาขา พบผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ว่าหัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบตามแนวคิดของสตอลทซ์ (1997) คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึงและด้านความอดทน และองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน และสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูริย์ (2547) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมกรรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เป็นการศึกษเชิงปริมาณโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง ผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่าโปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติ

และโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเรื่องเขาวนอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล กรณีศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ โรดเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002, pp.701-702) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณเมื่อที่องค์กรได้ให้ความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา และส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันด้านจิตใจกับองค์กร อยากช่วยเหลือให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์โรงเรียนมัธยมพบว่า ระดับของการทุ่มเทความพยายามในการทำงานของสมาชิกในองค์กรขึ้นอยู่กับการรับรู้ว่าองค์กรปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่กล่าวว่าความผูกพันของสมาชิกต่อองค์กรเป็นผลมาจาก การรับรู้ของพนักงานต่อความผูกพันที่องค์กรมีให้กับพวกเขา และความผูกพันต่อองค์กรจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ถ้าองค์กรมีการตอบสนองที่น่าพึงพอใจต่อความพยายามที่สมาชิกได้ทุ่มเททำไปเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ซิลเบิร์ต (Silbert, 2005) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า เนื่องจากทั้งองค์กร และพนักงานต่างมีความสัมพันธ์กัน ในลักษณะต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน การจะมองแต่เพียงว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่มองในเรื่องของความผูกพันที่องค์กรมีให้กับพนักงานด้วยนั้นยังไม่ให้

ภาพที่สมบูรณ เพราะการรับรู้ของพนักงานว่าองค์การมีความผูกพันกับพวกเขาจะส่งผลให้พนักงานตอบแทนคืนด้วยการให้ความผูกพันกับองค์การด้วยเช่นกัน ซึ่งในเรื่องนี้ ฮัทชินสัน และการ์สทคา (Hutchinson and Garstka, 1996) กล่าวว่าแนวความคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นการนำเสนอความคิดในแง่บวกที่ว่าพนักงานให้ความสนใจกับความผูกพันที่องค์การมีให้ต่อพวกเขา เช่นเดียวกับที่องค์การให้ความสำคัญต่อความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์การ

แม้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะไม่สามารถระบุเป็นพฤติกรรมที่แน่ชัดได้ แต่สามารถส่งผลกระทบในทางบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยมีการศึกษาหลายชิ้นที่พบตรงกันว่ากรรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Eisenberger et al., 2001; Eisenberger et al., 1990; Hutchison & Garstka, 1996; Shore & Shore, 1985; Shore & Wayne, 1993)

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจแล้ว ยังเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การอื่นๆ อีกด้วย เช่น จากการศึกษาของ มัวร์แมน เบลคลี และนีฮอฟฟ์ (Moorman, Blakely, & Neihoff, 1998) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในเชิงกระบวนการ กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ เป็นต้น

โรเดส ไอเซนเบอร์เกอร์ และอาร์เมลี (Rhoades, Eisenberger, and Armeli, 2001) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ มีตัวแปรสื่อ คือ รางวัลขององค์การ กระบวนการยุติธรรม และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลง (Temporal change) ที่เกิดขึ้นกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ นำไปสู่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นอีกด้วยว่าสภาพการทำงานที่เหมาะสมเป็นช่องทางให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การช่วยเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และช่วยลดพฤติกรรมการผละงานของพนักงานได้

ชอร์ และเวย์น (Shore and Wayne, 1993) พบว่าความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และในงานวิจัยของพวกเขายังเสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การน่าจะเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้อง

กับ ออร์แกน (Organ, 1990) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นให้กรอบแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การมากกว่าความผูกพันต่อองค์การ โดยแนวความคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมอธิบายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามปกติของเขา ทั้งนี้ฝ่ายองค์การและพนักงานจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างสมดุล แต่ถ้าเมื่อใดเขาเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่เขาทำเพื่อองค์การกับสิ่งที่องค์การตอบแทนให้กับเขาไม่สมดุลกันแล้ว เขาอาจไม่แสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การอีกต่อไป

เลไพน์ อีเรซ และจอห์นสัน (LePine, Erez and Johnson, 2001) ได้ทำการศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) เกี่ยวกับธรรมชาติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การพบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เวย์น และคณะ (Wayne et al., 2002) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทั้งความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ เซททูน เบนเนท และลิดิน (Settoon, Bennett, and Liden, 1996) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน และยังพบอีกว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ

วิธัญญา วัฒนโธ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีความกตัญญูเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูที่ระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูที่ระดับต่ำ

### งานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ออร์แกน (Organ and Ryan 1995 quoted in Niehoff, 2000) ได้ผลว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่นและการยอมตาม

โบลอน (Bolon, 1997 อ้างถึงใน วรท วิลาวรรณ, 2546, น.47) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ตามแบบวัดดัชนีอธิบายลักษณะงาน (Job Descriptive Index :JDI) และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่าความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ถูกประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Schappe(1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมและความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่ามีเพียงความผูกพันต่อองค์การที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Organ and Ryan (1995 quoted in Alotaibai,2001) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพียงตัวแปรเดียว จากการศึกษาวิจัยจำนวน 55 กรณี ซึ่งศึกษาในตัวแปรเดียวกัน

แต่ในการศึกษาของ Williams and Anderson (1998) พบว่าความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการศึกษากับคนงานที่ทำงานบริษัทเคเบิลทีวีแห่งชาติจำนวน 420 คน

จากการศึกษาของ Alotaibai (2001) ได้ศึกษาผลของความยุติธรรมในกระบวนการและการกระจายความยุติธรรม ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การในการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในองค์กรของรัฐบาลประเทศคูเวต จำนวน 6 องค์กร พบว่ามีเพียง 2 ตัวแปรแรกที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

งานวิจัยของ ฟอर्थ เวนน์ (Fort Wayne, 2003) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพแบบอดทน (Hardy Personality) ศักยภาพที่เชื่อมโยงกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นลูกจ้างของสหภาพแรงงาน จำนวน 129 คน มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 37 ปี และเป็นผู้ชายร้อยละ 58 จากการวิจัยพบว่า ความอดทนและองค์ประกอบในด้านความผูกพันและการควบคุม มีความเชื่อมโยงกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ชิว รีเบคกา เยน และไบอัน พี นีฮอฟ(Hsiu Rebecca Yen and Brian P.Niehoff, 2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารไต้หวัน พบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับตัวชี้วัดควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ ในระดับลูกจ้างคือ พฤติกรรมการให้บริการลูกค้า และระดับหน่วยงาน คือ มาตรฐานด้านผลกำไร ควมมีประสิทธิผล และการรับรู้ของลูกค้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารสาขาย่อยในไต้หวัน

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ใช้ในการพักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ควมยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ควมยุติธรรมในองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน : กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการสูง

วรท วิลาวรรณ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จเครือซิเมนต์ไทย พบว่า ระดับพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น พนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ กับพนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีลักษณะงาน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน งานผลิตและงานสนับสนุนการผลิต มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

น้ำอ้อย สท้านไผท (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ทักษะคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) ผลการวิจัย พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญปัญหาฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

#### เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่นำมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยโดยมีเหตุผล ดังนี้

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ความสามารถในการ

เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นศักยภาพที่คนสามารถเผชิญกับปัญหา และพยายามหาทางแก้ไขให้ลุล่วงไป ตลอดเวลาการที่จักต้องเผชิญกับปัญหาทั้งปัญหาส่วนตัว ปัญหาที่ทำงาน และปัญหาต่าง ๆ ในสังคม ดังนั้นบุคคลที่มี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหา สามารถที่จะเอาชนะวิกฤติได้ และจากงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ สุขภาพดีเพราะไม่เครียด มีความยืดหยุ่นสูง ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ เซลิกแมนที่แมโทรโพลิแทน ไลฟ์ อินซัวร์นซ์ พบว่า คนที่ตอบสนองต่อวิกฤติได้ไม่ดีจะทำยอดขายได้น้อยกว่า ผลิตได้น้อยกว่า และปฏิบัติงานได้แย่กว่าคนที่ตอบสนองต่อวิกฤติได้เป็นอย่างดี และจากการศึกษาของสตอลทซ์ที่บริษัทยาแห่งหนึ่ง โดยจัดลูกทีมตามกลุ่มของแรงจูงใจที่ปรากฏจากนั้นก็วัด ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของสมาชิกในทีม ผลที่ได้พบว่า คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงสุดมีแรงจูงใจมากที่สุดในเวลางานปกติและการทำงานล่วงเวลา งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งเป็นการตอบสนองต่อการปรับโครงสร้างองค์การครั้งใหญ่ของบริษัท ยูเอส เวสต์เดนมอร์ มีการปลดพนักงานออกจำนวนมาก ซึ่งพบว่า พนักงานที่รับรู้ถึงอำนาจในการควบคุมสถานการณ์ของพวกเขาจะทำงานอยู่ต่อได้และมีผลการทำงานที่ดี ส่วนพนักงานที่รู้สึกสิ้นหวังจะได้รับความทรมานด้านสุขภาพ แรงจูงใจและผลการปฏิบัติงาน (Stoltz, 1998) และจากงานวิจัยของ จีวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม(สำนักงานใหญ่) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .52 ( $r=.52$ ) จากที่มีผู้ทำการศึกษาบางส่วนหนึ่งแล้ว จึงเป็นที่น่าสนใจว่าหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีความสัมพันธ์ เช่นนั้นจริงหรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานย่อยที่ 1.1** ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านในพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1990) ได้ศึกษากับพนักงานรายชั่วโมง 422 คน และพนักงานฝ่ายบริหารที่ทำงานในโรงงานเหล็กขนาดใหญ่จำนวน 109 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ เพื่อการช่วยเหลือขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เพื่อการช่วยเหลือขององค์การ โดยไม่ได้หวังรางวัลหรือการยอมรับส่วนบุคคล โดยพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับสูงจะให้คำแนะนำมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับต่ำ และการศึกษาของ Shore และ Wayne (1993) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทขนาดใหญ่ 383 คน และหัวหน้างาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตามและด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง การศึกษาของ Wayne และคณะ (1997) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้อง 252 คู่และการศึกษาของ Wayne และคณะ (2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากงานวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพแบบพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้นจากองค์การ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548, น.29) และจากงานวิจัยของจันทร์พา ทัดภูธร (2543) ที่ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจาก

องค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้าง และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ และการศึกษาของ ราชู ชยสดมภ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง โดยค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Craig L.Pearce and Pamela A. Herbig (2004) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการวิเคราะห์ระดับทีมว่ามีผลกระทบต่อความเป็นผู้นำ ความผูกพันของทีมขึ้นอยู่กับการรับรู้การสนับสนุนจากทีมและขนาดของทีม โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของผู้นำทีม ความผูกพันของทีม และการรับรู้ของทีมได้ให้การสนับสนุนมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ จากที่มีผู้ทำการศึกษาบางส่วนหนึ่งแล้ว จึงเป็นที่น่าสนใจว่าหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีความสัมพันธ์เช่นนั้นจริงหรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ไม่พบว่าม้งานวิจัยใดที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นศักยภาพที่คนสามารถเผชิญกับปัญหา โดยพยายามหาทางแก้ไขให้ลุล่วงไป และมีพัฒนาการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความเครียดของแต่ละบุคคลนั้น ในขณะที่เดียวกันพบว่าความเครียดเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนั้น หากพนักงานมีระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่แตกต่างกันก็น่าที่จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือ หากบุคคลใดมีระดับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่สูง บุคคลนั้นก็น่าที่จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่สูงเช่นกัน (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548, น.28) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของ วิธีการคิด การรับรู้ของบุคคลที่มี ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะมีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหา และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 3** ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตวิทยาสังคม

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แม้จะไม่พบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะมีองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากเหตุผลข้างต้นที่ผู้วิจัยเชื่อว่าจะมีความสัมพันธ์กันระหว่างความสามารถการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นจริง ก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 4** ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้