

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันทุกองค์การต้องเผชิญกับการแข่งขันในทุกๆ ด้าน ทำให้การทำงานมักก่อให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านบริการหรืองานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก (Maslach, 1986 quoted in Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.206-209; Frunzi and Savini, 1997, p.517) การไฟฟ้านครหลวงในฐานะองค์การหลักที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคแก่ประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี จึงมีลักษณะงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติงานธุรการภายในสำนักงานเพื่อให้บริการประชาชนด้านการอนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า การรับคำร้องในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้ไฟฟ้าหรือเกิดข้อขัดข้องในระบบจำหน่ายไฟฟ้า ตลอดจนการให้คำปรึกษาและบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ลักษณะงานประเภทนี้พนักงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งผู้รับบริการมักคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง หากพนักงานไม่สามารถทำตามที่ถูกคาดหวังอาจทำให้เกิดปัญหาได้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อการติดตั้ง ดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ลักษณะงานในส่วนนี้ต้องเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญเพราะในการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อให้บริการประชาชนหากเกิดข้อผิดพลาดนั้นหมายถึงชีวิตของประชาชนจึงเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ประกอบกับการทำงานภาคสนามส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาพอากาศที่ร้อนและในบางครั้งต้องทำงานที่อยู่สูงจากพื้นดินมากจึงอาจเป็นอันตรายหากเกิดข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย จะเห็นได้ว่าลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความเครียดสูง หากพนักงานสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การก้าวไปสู่วิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การไฟฟ้านครหลวงจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมให้มีศักยภาพตามที่ต้องการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนและเพื่อพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มี

สมรรถนะสูง เป็นผู้นำด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พร้อมกับการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นการเติบโตในธุรกิจที่เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน โดยมีระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้และปลอดภัย รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้กระบวนการจัดการความเครียดมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสำคัญ เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่บ่งบอก ลักษณะตัวตนในด้านต่างๆ ที่มีความซับซ้อนหลากหลายมิติ มีทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เปลี่ยนไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางสังคม (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2543) บุคลิกภาพจึงเป็นตัวกำหนดวิธีการปรับตัวและการเผชิญปัญหา ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม (Locus of Control) เป็นลักษณะบุคลิกภาพแบบหนึ่ง ซึ่งโรตเตอร์ (Rotter, 1982, p.171) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด และความเข้าใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจมีเหตุผล หรือไม่มีเหตุผลก็ได้ ความเชื่อนี้มีผลโดยตรงต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล และยังมีอิทธิพลต่อการควบคุมตนเองของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุม ภายใน (Internal Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ว่าการกระทำหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสาเหตุหรือเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก (External Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ว่าการกระทำหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสาเหตุหรือเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ บุคคลที่มีลักษณะเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ (ทำงานหนักเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์) มากกว่าบุคคลที่มีลักษณะเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก สอดคล้องกับการศึกษาของโซโลมอนและโอเบอร์แลนเดอร์ (Solomon & Oberlander, 1974, p.119, อ้างถึงใน รัชดา ไชยโยธา, 2543) ที่พบว่า ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญปัญหาและมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลด้วย และจากการศึกษาของเรย์ (Ray, 1982, pp.487-488) พบว่า ผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในเมื่อเผชิญกับความเครียดจะพยายามค้นหาข้อเท็จจริงและแก้ไขสถานการณ์นั้น ในขณะที่ผู้ที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกจะยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่แก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปาร์เกอร์ (Parker, 1984) พบว่า คนที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในจะมีการวางแผน และลงมือแก้ปัญหา มากกว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในจะเผชิญปัญหาโดยใช้วิธีการค้นหาข้อเท็จจริง วางแผนลงมือแก้ปัญหา มีความพยายามและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาซึ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกที่จะขาด

ความพยายาม ไม่กระตือรือร้นและหลบเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหาซึ่งเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา เมื่อเผชิญกับความเครียดนอกจากบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการปรับตัวและการเผชิญปัญหาของบุคคลแล้วยังนำไปสู่ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกันด้วย กล่าวคือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีลักษณะกระตือรือร้น มานะพยายามที่จะต่อสู้กับปัญหาต่างๆ จึงเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกซึ่งมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมเฉื่อยชา ขาดความพยายาม ไม่มีความกระตือรือร้น ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต แนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter, 1971, p.28) ไวน์เนอร์ (Winer, 1972) และแฟรงเคน (Frankan, 1982, p.354) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความเชื่อว่าสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนเองมีความสามารถ และ/หรือความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นเพราะตนเองขาดความสามารถ และ/หรือความพยายาม ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะมีความเชื่อและอธิบายถึงสาเหตุของการประสบความสำเร็จว่าเป็นเพราะสิ่งนั้นเป็นเรื่องง่ายที่ใครก็สามารถทำได้ หรือเป็นเพราะความโชคดี

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคหรือ Adversity Quotient (AQ) หมายถึง ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฟันฝ่าวิกฤติ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต (ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, 2548 น.20) โดยองค์ประกอบของ AQ มี 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ด้านผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) และด้านความอดทน (Endurance) (Stoltz, 1997) ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่พนักงานทุกคนพึงจะมีเพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ทำนายได้ว่าใครจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากัน และใครจะล้มเหลวในเวลาอันสั้น ใครจะล้มเลิกการทำงานและใครจะได้รับชัยชนะ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคพนักงานควรมีความตั้งใจและความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหหรือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน โดยคิดว่าปัญหาทุกอย่างมีทางออก สามารถแก้ไขได้ พยายามหาวิธีการขจัดต้นเหตุของปัญหาหรืออุปสรรค มองปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นความท้าทายใหม่ๆ ที่สามารถแก้ไขได้ และจะคงอยู่เพียงชั่วคราวเท่านั้น ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่ AQ สูง ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่คิดว่าปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ จึงหลีกเลี่ยง ไม่เผชิญหน้ากับปัญหา ท้อแท้ ไม่มีความพยายาม เลิกล้มความตั้งใจโดยง่าย ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่ AQ ต่ำ ดังนั้น คุณลักษณะของพนักงานที่องค์การต้องการคือ บุคคลที่มี AQ สูง เพราะจะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการรับมือกับ

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ สามารถเลือกใช้พฤติกรรม การเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสมจนกระทั่งผ่านพ้นวิกฤติการณ์ต่างๆ ไปได้ ซึ่งบุคคล สามารถเพิ่มความสามารถนี้ได้โดยการเพิ่มระดับ AQ ให้สูงขึ้น เพราะคนที่มี AQ สูง จะเป็นคนที่ มองโลกในแง่ดี มองว่าวิกฤติที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนโอกาสที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และเป็นเรื่องทำ ทายความสามารถ เชื่อว่าตนเองมีศักยภาพในการจัดการกับอุปสรรคต่างๆ ได้ ดังนั้นเมื่อต้องเผชิญ กับปัญหาที่อาจเป็นสาเหตุของความเครียดจึงมีพฤติกรรมตอบสนองโดยการแสดงความ รับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นแม้ว่าไม่ได้เป็นสาเหตุแห่งปัญหานั้น และพยายามแสวงหาวิธีการเพื่อ แก้ไข นอกจากนี้แม้ว่าจะเคยประสบกับความล้มเหลวมาแล้วแต่จะสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จมอยู่กับความเศร้าหรือความผิดพลาด ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวของคนที่มี AQ สูงจะช่วยทำ ให้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ คลี่คลายไปในทางที่ดีได้เนื่องจากมีพฤติกรรมจัดการกับปัญหา หรือพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมนั่นเอง อาจเรียกได้ว่าคนที่มี AQ สูงจะมี พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างไรก็ตาม บุคคลแต่ละคนมักมี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียด เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกัน ฉะนั้น การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัย ความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมได้ จึงจะสามารถดึงศักยภาพที่มี อยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ด้วยความพยายามและความมุ่งมั่นในการเอาชนะและฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อไปสู่ความสำเร็จตามที่ตนคาดหวังไว้ เรียกว่า “การรับรู้ความสามารถของตนเอง” (Bandura, 1986, p.391) ซึ่งมีความ สัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กล่าวคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักมี AQ ต่ำ บุคคลมักแสดงพฤติกรรมหลบเลี่ยง งานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน มีความวิตกกังวล มีความเครียดสูง ท้อแท้ และสิ้นหวังอันเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่ค่อยกระทำพฤติกรรมใดๆ เพราะกลัวว่าจะไม่ประสบ ความสำเร็จเหมือนที่ผ่านมาในอดีต จึงขาดความสามารถในการจัดการกับความเครียดทำให้เกิด ผลเสียต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองสูงมักมี AQ สูง เพราะบุคคลจะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็ม ศักยภาพ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานแม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบาก สามารถรับมือ กับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ นอกจากการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความสัมพันธ์กับ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแล้ว การรับรู้ความสามารถของตนเองยังอาจส่งผล กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรม การเผชิญความเครียด โดยบุคคลที่รับรู้ว่าคุณภาพความสามารถสูงจะมีความพยายามและความเอา

ใจใส่ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มศักยภาพ เมื่อเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ สามารถเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีแนวโน้มที่จะตอบสนองทางอารมณ์ของตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น วิตกกังวล มีความเครียดสูงและมองว่าความล้มเหลวในอดีตเป็นตัวทำนายความสำเร็จของพฤติกรรมในอนาคตจึงขาดความเพียรพยายาม มานะอดทนทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้

การเผชิญความเครียดเป็นวิธีการจัดการกับสิ่งที่มาคุกคามนั้นให้หมดลงหรือลดอันตรายนลง หรือแก้ไขสิ่งที่มาคุกคามนั้นให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเป็นการกระทำให้ตนเองสบายใจขึ้นเพื่อกลับไปสู่ความสมดุลอีกครั้ง การเผชิญความเครียดของบุคคลจึงแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม เรียกว่า “พฤติกรรมการเผชิญความเครียด” (พรณี จุ้นประดับ, 2538) ซึ่งเป็นกลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาสภาวะสมดุลทางจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Monat & Lazarus, 1978, p.360) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต้องเป็นพฤติกรรมที่สามารถจัดการกับสาเหตุของความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามได้สำเร็จ สามารถลดความไม่สบายใจจากปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติและไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่สังคม (Ignatavicius and Bayne, 1991) ดังนั้น หากบุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสมกับสาเหตุของความเครียดแล้ว ก็จะไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเครียดนั้นจะยังคงอยู่และอาจเพิ่มขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมกับสาเหตุของความเครียดก็จะทำให้ความเครียดนั้นหมดไป ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ซึ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ แม่นยำและเที่ยงตรงตามมาตรฐาน ได้แก่ พฤติกรรมเผชิญความเครียดของคุณและเฮปปเนอร์ (Cook and Heppner, 1997) โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social support coping) และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชอในปัจจัยควบคุม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและลาดกระบัง เนื่องจากกลุ่มบุคคลดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่องานให้บริการทางด้านสาธารณูปโภคประกอบกับลักษณะการปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความเครียดสูงเพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงจำเป็นต้องหาแนวทางเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ โดยบุคคลต้องรับรู้และใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มศักยภาพรวมทั้งบุคคลต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง ทำให้บุคคลมีความอดทนในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค มีความเพียรพยายามในการแก้ไขปัญหาและเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงาน และใช้เพื่อการวางแผนพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของพนักงานให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองโดยมีความสามารถในการอดทน พากเพียรพยายามที่จะจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อด้วยการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อประโยชน์สูงสุดกับองค์การและประชาชนโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบเชggio ในปัจจัยควบคุม ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชggio ในปัจจัยควบคุมกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชggio ในปัจจัยควบคุมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

6. เพื่อศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

7. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดจากบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง จำนวนประชากรทั้งหมด 294 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุม (Locus of Control) แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก โดยใช้แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจุบันควบคุม ซึ่งได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามของของ ภัคธรรณ ปิ่นแก้ว (2548) ที่ทำการพัฒนามาจากแบบสอบถามของสเปคเตอร์ (Spector, 1988) ตามแนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเชื่อในปัจจุบันควบคุมของรอตเตอร์ (Rotter, 1966)

2.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน โดยใช้แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของกรรณิกา สุขสมัย (2549) ตามแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997)

2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) โดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (Generalized Self-efficacy Scale) จากงานวิจัยของเจริซาเลม และชวาร์เซอ (Jerusalem and Schwarzer, 1993) ซึ่งพัฒนาปรับปรุงโดยพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546)

2.4 พฤติกรรมการเผชิญความเครียด แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่พัฒนาขึ้นโดย สูดาร์ตัน หนูหอม (2544) ตามแนวคิดของคูกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และระดับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
6. ทำให้ทราบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
7. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดจากบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
8. เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกและสรรหาบุคลากร ตลอดจนเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 3.1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.1.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.2.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 6.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 6.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งทางราชการพลเรือนระดับ 1-6 ของการไฟฟ้านครหลวง เขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง

2. บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) หมายถึง ลักษณะความเชื่อของปัจเจกบุคคลที่อธิบายสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองว่ามีสาเหตุมาจากตนเองหรือปัจจัยภายนอก ตามแนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter, 1971, p.43) ที่แบ่งประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมออกเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่เชื่อในอิทธิพลของการควบคุมภายในตนเอง โดยเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง

2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (External Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่เชื่อในอิทธิพลของการควบคุมจากภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นไม่สามารถควบคุมได้ โดยเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตมาจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุม โดยความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากโชคราะห์หรือความยากง่ายของสิ่งที่เขากำลังเผชิญอยู่ เขาเชื่อว่าตนเองไม่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

3. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) หมายถึง ความอดทนของบุคคลต่อปัญหาและอุปสรรค ความเพียรพยายาม และความสามารถในการแก้ไขปัญหาและเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านตามแนวความคิดของ สโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แก่

3.1 การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

3.2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยเริ่มพิจารณาที่ตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.3 ผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด

3.4 ความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถูกวิธี

4. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความพยายามและพากเพียรเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด

5. พฤติกรรมการเผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งความคิด และการกระทำเพื่อจัดการ บรรเทา ลดความต้องการ หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก ตามแนวคิดของคูกและเฮปเปอร์ (Cook and Hepper, 1997) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

5.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping behavior) ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

5.1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) คือ การลงมือแก้ปัญหา เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

5.1.2 การวางแผน (Planning) คือ ความคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด

5.1.3 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) เพื่อมุ่งให้ความสนใจกับการเผชิญสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

5.1.4 การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใดๆ ก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

5.1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวก เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

5.1.6 การยอมรับ (Acceptance) คือ การยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social support coping behavior) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

5.2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (Seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา

5.2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อรับกำลังใจ (Seeking social support for emotion reasons) คือ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

5.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping behavior) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

5.3.1 การปฏิเสธ (Denial) คือ ความพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

5.3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) คือ การลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

5.3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

5.3.4 การใช้สุราและ/หรือยาเสพติด (Alcohol and/or drug use) คือ การเสพยาหรือยาเสพติด เพื่อให้ลืมความเครียดจากปัญหาที่เผชิญอยู่

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

แผนภาพที่ 1.1

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

