

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในโลกปัจจุบัน สถานะการแข่งขันทางธุรกิจยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น ไม่เว้นแม้แต่องค์กรที่ตั้งขึ้นมาโดยมิได้มุ่งหวังกำไรทางธุรกิจ และสถาบันการศึกษาทุกระดับ ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ สำหรับมหาวิทยาลัยของรัฐนั้น แต่ละมหาวิทยาลัยจะพยายามสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ รวมถึงการประกาศให้สาธารณชนได้รู้ถึงศักยภาพและความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน จากแนวคิดเดิมที่จะพึ่งพาเฉพาะชื่อเสียงที่สะสมมาแต่อดีตของสถาบันเพื่อสร้างความเลิศทางการศึกษาเพียงอย่างเดียว นั้น ถึงเวลาที่แต่ละมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ด้วยการพัฒนาศักยภาพเตรียมความพร้อม ทั้งทางวิชาการ การจัดการเรียนการสอน สถานที่อุปกรณ์ หรือแม้แต่บุคลากรที่จะสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางการศึกษาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, งานฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่, 2550)

ปัจจัยที่มีส่วนกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนา อาทิเช่น การออกนอกระบบราชการของมหาวิทยาลัยของรัฐให้มีสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยหลายแห่งเริ่มต้นตัวและตระหนักถึงสถานะ ศักยภาพ ความเป็นอยู่ในปัจจุบัน และทิศทางในอนาคต (คมชัดลึก, 2549) นอกจากนี้การจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่แสดงถึงการแข่งขันทางการศึกษาอย่างชัดเจน การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับนานาชาติ ตัวอย่างเช่น การจัดอันดับของ U.S. News & World Report หรือ The Times Higher Education Supplement ได้จัดอันดับ 200 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลก โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัย นายจ้าง รวมถึงมาตรฐานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งในปี 2004 ไม่พบรายชื่อของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยอยู่ในอันดับดังกล่าว ในขณะที่ประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชีย ตัวอย่างเช่น ญี่ปุ่น จีน สิงคโปร์ ฮ่องกง อินเดีย มาเลเซีย ไต้หวัน และเกาหลีใต้ ต่างอยู่ใน 200 อันดับมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลก (เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง, 2548, น.5) และในปี 2005 มีเพียงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของไทยเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่ติดอันดับการจัดอันดับของ The Times Higher Education Supplement

(ผู้จัดการออนไลน์, 2548) เช่นเดียวกับ ปี 2549 ประเทศไทยก็ยังมีเพียงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ยังคงติดอันดับการจัดอันดับของสถาบันนี้ นอกจากนี้ปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว การศึกษาสมรรถนะทางการศึกษาเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของการแข่งขันทางการศึกษา ซึ่งจากผลการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะประเทศไทยกับนานาชาติพบว่า สมรรถนะการศึกษาในภาพรวมของประเทศไทยในเวทีนานาชาติ พ.ศ. 2549 ประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันลดลง 5 อันดับ จากที่เคยเป็นอันดับที่ 27 กลายเป็นอันดับที่ 32 ในขณะที่ ประเทศจีน มีอันดับดีขึ้นถึง 12 อันดับ จากอันดับที่ 31 มาเป็นอันดับที่ 19 (อรุณ จันทรวานิช, 2549, น.27) และในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยปี 2550 ของ Webometrics โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของสิ่งตีพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับตัวชี้วัดประเมินผลงานวิจัยของสถาบันการศึกษา พบว่ามหาวิทยาลัยของไทยยังคงเป็นรองมหาวิทยาลัยของสิงคโปร์และจีน

จะเห็นว่า ทั้งการจัดอันดับมหาวิทยาลัย และการประเมินสมรรถนะทางการศึกษา ทำให้มหาวิทยาลัยหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทั้งระดับประเทศและระดับนานาชาติ โดยมีการปรับเปลี่ยนนโยบายทางการศึกษา กำหนดกลยุทธ์อย่างชัดเจนที่จะใช้พัฒนาคุณภาพทางการศึกษา ดำเนินการปฏิรูปการศึกษา ปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการศึกษา รวมถึงการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ในการปรับเปลี่ยนนโยบาย แนวทาง กลยุทธ์ และการดำเนินงานต่างๆ นั้น บุคลากรจัดว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์การ เพราะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของธุรกิจ (ธงชัย สันติวงษ์, 2547, น.25) เมื่อบุคลากรในองค์การมีคุณภาพมีความรู้ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์การ บุคลากรเหล่านั้นจะเป็นผู้ผลักดันให้องค์การสามารถต่อสู้ และเติบโตได้อย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพราะบุคลากรเป็นผู้สนับสนุน สนองรับนโยบายร่วมปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนด บุคลากรที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอที่จะทำงานตามหน้าที่ของตนเอง อย่างไรก็ตาม หากองค์การมีบุคลากรที่ประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถ แต่ขาดจิตสำนึกที่ดีต่อองค์การ ขาดความทุ่มเทให้กับองค์การ องค์การจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นคุณสมบัติของบุคลากรที่พึงประสงค์ จึงไม่ได้มีเฉพาะความรู้ความสามารถ หรือความเก่งของพนักงานเท่านั้น แต่อีกสิ่งหนึ่งที่องค์การต้องการจากบุคลากรคือ การมีพนักงานที่ดี มีคุณธรรมทุ่มเทในการทำงาน (Bolton, 1997, pp.221-224 อ้างถึงใน กัญญา พีรพัฒนานันท์, 2547, น.1)

ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ คือ พฤติกรรมที่องค์กรกำหนดให้พนักงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้รางวัล และ พฤติกรรมบทบาทพิเศษ คือ พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติโดยองค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่กำหนดไว้ โดยพฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สังคมในองค์กรยอมรับ ซึ่งเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวพนักงานโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมนี้จะเป็นตัวสนับสนุนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organ, 1987, p.4 อ้างถึงใน สุภายู ธีระวณิชตระกูล, 2547, น.17) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจะประกอบไปด้วย พฤติกรรมการให้ช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งหากพนักงานในองค์กรยึดถือและปฏิบัติไม่เพียงแต่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวผู้ปฏิบัติเอง กล่าวคือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน สร้างความพึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (Netemeyer et al., 1997, pp.85-98; Organ, 1988, quoted in Anna-Lena and Leonard, 2005, p.152)

ในการแสดงพฤติกรรมของแต่ละคน จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะบุคลิกภาพ การเข้าใจถึงลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละคน จะทำให้เราสามารถทำนายพฤติกรรมที่เขาจะแสดงในอนาคตได้ แคทเทล (Cattell, 1950, quoted in Engler, 1999, p.284) บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเป็นรูปแบบของบุคลิกภาพที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย มีผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีผลต่อการปฏิบัติงานและความสำเร็จในงาน เช่น กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002, p.56) พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะมีแนวโน้มปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะประสบความสำเร็จในงานบริหารและงานด้านการขาย แบร์ริกซ์, เมาร์ท และจัดจ์ (Barrick, Mount and Jude, 2000) ยังพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงสามารถทำนายความสำเร็จของงานได้ทุกอาชีพ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบอีกว่าบุคลิกภาพสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อัญพร พูลทรัพย์ (2546) พบว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของออร์แกน และลิงส์ (Organ and Lingl, 1995) ที่พบว่าบุคคลที่มี

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และด้านมีจิตสำนึกจะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะเห็นได้ว่าการเข้าใจถึงบุคลิกภาพไม่เพียงแต่จะทำนายพฤติกรรมของคน แต่ยังสามารถทำนายความสำเร็จให้กับองค์กรได้ เพราะการที่องค์กรมีพนักงานที่มีบุคลิกภาพเอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานเหล่านั้นก็จะแสดงพฤติกรรมที่ส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่แสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหา ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีความสำนึกในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ยิ่งองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบนี้มากเท่าไรก็ประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน่าจะเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้กับองค์กรประสบความสำเร็จได้ดีเช่นกัน

ในภาวะที่องค์กรต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลง คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการปรับปรุง โครงสร้างและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถ ตอบรับการเปลี่ยนแปลงนี้ให้ได้ แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ถือเป็นแนวคิดที่จะช่วยพัฒนาคนให้สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น กล่าวคือ เมื่อต้องประสบปัญหาหรือความทุกข์ยาก เราต้องพยายามควบคุมตัวเองไม่ตื่นตระหนกตกใจไปกับสิ่งที่เกิดขึ้น พิจารณาถึงสาเหตุและสิ่งที่เราจะต้องรับผิดชอบต่ออย่างเข้าใจ มองปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ผ่านเข้ามาและผ่านพ้นไป ไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตโดยทั้งหมด มีความอดทนยอมรับต่ออุปสรรคและหาแนวทางแก้ไข เพียงเท่านั้นก็จะสามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้ (Stoltz, 1997, pp.106-125) นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคสูงย่อมประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคต่ำความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคไม่เพียงแต่จะช่วยให้บุคคลสามารถต่อสู้กับภาวะวิกฤติได้ แต่ยังส่งผลต่อองค์กรด้วยเช่นกัน มีงานวิจัยของสตอลทซ์ที่ทำกับบริษัทต่างๆ เช่น Deloitte & Touch, Diversified Collection Service, Inc. พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคมีความสัมพันธ์ต่อการแก้ปัญหาในองค์กร กล่าวคือ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคสูงจะมีแนวโน้มรับผิดชอบผลลัพธ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่ใส่ใจถึงสาเหตุของปัญหา มุ่งที่จะหาแนวทางในการแก้ปัญหาและเต็มใจที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคสูงจะส่งผลให้การแก้ปัญหาในองค์กรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่กล่าวถึงประโยชน์ของการมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค เช่น งานวิจัยของ จีวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข

(2549) ซึ่งพบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีผลต่อการเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง จะมีความสุขในการทำงาน มองว่าปัญหาเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ เมื่อคนเรามีมุมมองเช่นนี้ จะส่งผล ต่อการทำงาน ให้ความสำคัญกับการทำงานที่มากขึ้น ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เต็มใจที่จะ ทำงานให้สำเร็จ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงนอกจากจะมีแนวโน้มที่จะ มีความสุขในการทำงานแล้วยัง มีความคิดสร้างสรรค์ มีสุขภาพที่ดี มีชีวิตชีวา มองโลกในแง่ดี มากกว่าคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ (Stoltz, 1997, p.24) จะเห็นได้ ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีประโยชน์มากมาย ดังนั้นการส่งเสริมให้ พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่เพียงแต่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ยังกลับสร้างความสุขในชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน รวมทั้ง สร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอีกด้วย

ในการศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัย เพราะเห็นว่า สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานกลางที่ ทำหน้าที่บริหารงานทั่วไปของทั้งมหาวิทยาลัย อีกทั้งสำนักงานอธิการบดียังมีหน้าที่ดูแล ควบคุม บุคลากร และดูแลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย รวมถึงการติดต่อประสานงาน หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอธิการบดี จึงถือเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญเพราะมีทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการ การดำเนินงาน สนองรับนโยบายของมหาวิทยาลัย ร่วมปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนด หากมหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย หรือปรับปรุง การดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการจะได้รับผลกระทบ เพราะ เป็นผู้รับนโยบายและปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยโดยตรง และถ้าหากเจ้าหน้าที่เหล่านี้ทำงาน ด้วยจิตสำนึกที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ทุ่มเทการทำงานให้กับมหาวิทยาลัย จะส่งผลให้มหาวิทยาลัย ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในแวดวงการศึกษาในปัจจุบันได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของเจ้าหน้าที่สาย สนับสนุนวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ กับ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ กับ ความสามารถ ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
6. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจาก บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ต่างกัน
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
 - 1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
 - 1.3 เจ้าหน้าที่ที่มีอาชีพต่างกันมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
 - 1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การแตกต่างกัน
 - 1.5 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การแตกต่างกัน
 - 1.6 เจ้าหน้าที่ที่มีสายงานต่างกันมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แตกต่างกัน
2. บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
 - 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ

- 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.5 บุคลิกภาพแบบห่วงใยมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์การ
3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบ
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับความสามารถ
ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญ
และฟื้นฟ้อุปสรรค
- 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถ
ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 4.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถใน
การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถใน
การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

4.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจว่าตัวแปรใดจะสามารถทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยนำตัวแปรต้น ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นตัวแปรตามในการศึกษา

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ สายสนับสนุนวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัย โดยมีสถานภาพเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 292 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้วิธี Stratified Random Sampling สุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คนและดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2550 – 31 ธันวาคม 2550
2. แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของวัลภา สบายยิ่ง (2542) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI ของ คอสตาและแมคคราย (Costa and McCrae, 1992) ซึ่งครอบคลุมบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบคือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)
3. แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบทดสอบของวรรณวิภา ทิวะนันท์ (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบทดสอบของธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2546) และแบบสอบถามของกรรณิกา สุขสมัย (2546) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์ โดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค คือ การควบคุม (Control) ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบ (Reach) และ ความอดทน (Endurance)
4. แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยของ ประไพพร สิงหเดช (2539) Becker and Vance (1993) MacKenzie, Podsakoff and Felter (1993) Podsakoff, MacKenzie and Hui (1993) Kidwell, Mossholder and Bennett (1997) Natemayer,

Boles, Mckee and McMurrian (1997) Podsakoff, Ahearne and MacKenzie (1997) โดยครอบคลุมพฤติกรรมทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtues) และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ กับ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ กับความสามารถ ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
5. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่อาจจะสามารถทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และความสามารถใน การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
6. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล รูปแบบบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาสรรหา คัดเลือกพนักงานที่จะปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี
7. ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อใช้เป็น แนวทางในการกำหนดนโยบายและจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและ ฟันฝ่าอุปสรรค ให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งคาดว่าจะน่าจะได้ประโยชน์ให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การมากยิ่งขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของบุคคลนับตั้งแต่วันที่เริ่มเข้าปฏิบัติงานใน สำนักงานอธิการบดี จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สถานภาพของผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน
อธิการบดี โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย

สายงาน หมายถึง สายการปฏิบัติหน้าที่ตามสายงานที่ ก.พ. กำหนด โดยแบ่งออกเป็น
3 สายงาน คือ

สาย ก หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานที่มีหน้าที่สอน วิจัยและให้บริการทาง
วิชาการแก่ชุมชนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน ในตำแหน่ง ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

สาย ข หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่
ข้าราชการหรือพนักงานในสายงาน กิจกรรมนักศึกษา วิเคราะห์นโยบายและแผน งานวิจัย แนะแนว
การศึกษา บรรณารักษ์ วิชาการโสตทัศนศึกษา วิชาการศึกษา วิชาการเกษตร แพทย์ พยาบาล
ทันตแพทย์ และบุคลากรในตำแหน่งอื่นที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย
กำหนด

สาย ค หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ
ได้แก่ ข้าราชการหรือพนักงานในสายงาน เลขานุการและบริหารงานทั่วไป งานธุรการ นิติการ งาน
บุคคล การเงินและบัญชี พัสดุ วิเทศสัมพันธ์ บันทึกข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบภายใน สถิติ
วิศวกรรม สถาปัตยกรรม ช่างหรือนายช่าง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานเวชสถิติ เครื่องคอมพิวเตอร์
ห้องสมุด เจ้าหน้าที่ช่วยพยาบาล ช่วยทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่/พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริหารงาน
การเกษตร เจ้าหน้าที่/พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริหารงานโสตทัศนศึกษา และบุคลากรในตำแหน่งอื่นที่
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สาย ข และสาย ค เท่านั้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (สาย ข และ สาย ค) ทั้งที่มี
สถานภาพเป็นข้าราชการ พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีผลต่อการ
กำหนดวิถีคิด พฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism) หมายถึงผู้ที่มีความวิตกกังวล (anxiety)
เป็นคนที่มีความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Anger Hostility) รู้สึกซึมเศร้า (Depression) คำนึง
ถึงแต่ตัวเอง (Self consciousness) มีแรงกระตุ้นในตัวเองสูง (Impulsiveness) และมีอารมณ์
เปราะบาง (Vulnerability)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง ผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) ชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) และมีอารมณ์ทางบวก (Positive Emotions)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง ผู้ที่เป็นคนช่างฝัน (Fantasy) มีความสุนทรีย์ (Aesthetics) เปิดเผยความรู้สึก (Feeling) มีการปฏิบัติ (Actions) มีความคิด (Ideas) และยอมรับค่านิยม (Values)

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะไว้วางใจผู้อื่น (Trust) มีความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) ยอมตามผู้อื่น (Compliance) มีความสุภาพ (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tendermindedness)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถ (Competence) มีความเป็นระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving) มีวินัยต่อตนเอง (Self Discipline) และมีความสุขุมรอบคอบ (Deliberation)

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญ และเอาชนะต่อปัญหา ความทุกข์ยาก หรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น สามารถก้าวผ่านความยากลำบากด้วยความมุ่งมั่นอดทน ไม่ยอมแพ้ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตัวเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบาก

2. ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและการเป็นเจ้าของปัญหา โดยอาจพิจารณาจากประสบการณ์ของตนเองที่ได้จากการเรียนรู้ความผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

3. ผลกระทบ (Rearch) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา รวมถึงความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมกับมีสติว่าระยะเวลาอีกนานเท่าไรปัญหาอุปสรรคจะเข้ามาในชีวิตอีก

4. ความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรค ปัญหา และความสามารถในการจัดการกับความยืดหยุ่นของปัญหาพร้อมกับขจัดอุปสรรคให้หมดไป

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์กรและเต็มใจปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่

เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนด ซึ่งพฤติกรรมนี้จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร แบ่งเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเช่น การช่วยแนะนำการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ปฏิบัติงานยังไม่เสร็จสมบูรณ์
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัย พึ่งพากัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อคนอื่น ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น อดทนต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบายหรือ ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ แม้ว่าเราจะมีสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรม แต่เนื่องจาก การร้องทุกข์เป็นการเพิ่มภาระให้ผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงจนละเลยการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานจึงเต็มอดทนด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtues) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับองค์กร
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว