

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย แบ่งเป็นหัวข้อ ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ
4. ผลงานวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หรือ Personality มีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน Persona ซึ่งหมายถึง หน้ากากที่ตัวละครชาวกรีกในสมัยก่อนสวมใส่ขณะแสดงละคร เพื่อให้ผู้ชมเห็นถึงความแตกต่างของบทบาทที่แสดงอยู่ (Engler, 1999, p.2)

บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นตัวตนของแต่ละคน ซึ่งแสดงออกมาทั้งที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอก เช่น รูปร่าง หน้าตา การพูดจา และสิ่งทีมาจากภายในซึ่งเป็นส่วนที่มองได้ยาก เช่น อารมณ์ สติปัญญา ความสนใจ ความเชื่อ

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าเรื่องบุคลิกภาพอย่างแพร่หลายตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน จึงทำให้เกิดแนวคิด ทฤษฎีบุคลิกภาพ รวมไปถึงการนิยามความหมายของบุคลิกภาพไว้อย่างมากมาย ซึ่งความหมายของบุคลิกภาพสามารถแบ่งตามแนวทางการศึกษาบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1. กลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Idiographic Approach) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเพียงคนเดียว ตามแนวคิดที่ว่าแต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่าง จึงมีการศึกษาถึงลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคคล เพื่อหาข้อเท็จจริงว่าบุคคลจะมีบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง (อาทิตยา กลับเพิ่มพูล, 2549, น.19) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ประกอบด้วย อัลพอร์ต (Allport, 1937) มันน์ (Munn, 1969) วัตสัน (Watson) กิลเมอร์ (Gilmer, 1970) (อ้างถึงใน ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร, 2545) โดยนักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ให้

ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลที่เป็นลักษณะภายนอกที่ปรากฏ และลักษณะภายในที่ตนรับรู้ ผสมผสานกัน เป็นการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลตามศักยภาพที่มีอยู่

2. กลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลโดยรวม (Nomothetic Approach) เป็นการศึกษาพฤติกรรมโดยทั่วไปของกลุ่มคน เพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบหรือคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์

นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ คือ แคทเทลล์ (Cattell, 1950) กิลฟอร์ด (Guilford, 1959) เอ็ดเวิร์ด (Edward, 1968) (อ้างถึงใน ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร, 2545, น.11) โดยนักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพและประสบการณ์ในอดีต ส่งผลต่อโครงสร้างทางอารมณ์และลักษณะนิสัย (Traits) ของบุคคลนั้น และจะทำให้พฤติกรรมเฉพาะอย่างในสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งจะสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรมได้ (อ้างถึงใน อาทิตา กลับเพิ่มพูน, 2549, น.20)

นอกจากนักวิชาการอื่นๆ ต่างให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ดังนี้

แคทเทล (Cattell, 1950, quoted in Engler, 1999, p.284) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ว่าแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไร หากอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

อัลพอร์ท (Allport, 1961, p.28) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพเป็นโครงสร้างชนิดหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง เคลื่อนไหวอยู่ภายในร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพเป็นตัวที่ชี้ให้เห็นถึงลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะบุคคล

เพอร์วิน เซอร์วิน และ จอห์น (Pervin, Cervone and John, 2005, p.6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเกิดจากความคงที่ของรูปแบบความคิด ความรู้สึก และการกระทำ

สิริวรรณ สาระนาถ (2530, น.3) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายถึงทักษะทางสังคมที่บุคคลสามารถแสดงออกได้เหมาะสมตามกาลเทศะซึ่งรวมถึงลักษณะเด่นของบุคคลในสายตาของผู้อื่น

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2543, น.216) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะเด่นของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกเป็นประจำ ตามสถานการณ์เฉพาะจนเกิดเป็นนิสัยถาวร

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2544, น.5-6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ทั้งส่วนภายนอกและภายใน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน มีผลกระทบต่อกันดังลูกโซ่ ไม่สามารถแยกออกเป็นส่วนๆ โดยส่วนภายนอกจะหมายถึง ส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา ในส่วน

ภายในจะหมายถึง ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบโดยการอนุมาน เช่น สถิติปัญญา ค่านิยม ความใฝ่ฝันปรารถนา บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากการหล่อหลอมและประสมประสาน ระหว่างพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีการปรับตัวของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรมเข้าด้วยกัน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ตายตัว ตามกาละ การเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทางสังคมและทางวัตถุธรรม

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2547, น.322) ยังได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ เพิ่มเติมว่า

1. บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานระบบต่างๆ ภายในตัวบุคคลทั้งส่วนที่มองเห็นและระบบภายในที่มองไม่เห็น โดยประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ในวัยเด็ก ลักษณะสังคมวัฒนธรรม จะหล่อหลอมให้แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปจนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน และยังมีลักษณะองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มคนในสังคมวัฒนธรรมนั้นๆ
2. บุคลิกภาพมีส่วนที่เป็นโครงสร้าง (Construct) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของบุคคลคนใดคนหนึ่ง ส่วนนี้เราสามารถสังเกตและทำการวัดได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ความเฉลียวฉลาด ความถนัดนิสัยส่วนตัว โดยส่วนโครงสร้างจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล
3. บุคคลจะมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวบางประการที่ค่อนข้างคงรูป และจะแสดงบุคลิกลักษณะด้านนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน เช่น ความเพ้อฝัน ถือดี เห็นแก่ตัว มักใหญ่ใฝ่สูง
4. เมื่อเข้าใจรูปแบบของบุคลิกภาพของบุคคล เราสามารถอธิบาย เข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้
5. วิธีการปรับตัวและวิถีชีวิตของบุคคลจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของบุคลิกภาพของคนนั้น

จากความหมายของบุคลิกภาพที่ได้กล่าวมา พอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการผสมผสานของระบบภายในและภายนอกของบุคคล ร่วมกับประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ สังคมวัฒนธรรมหล่อหลอมให้เกิดเป็นบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล โดยบุคลิกภาพจะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้

แนวทางในการศึกษาบุคลิกภาพ

ความหลากหลายทางพันธุกรรม ความแตกต่างทางสิ่งแวดล้อม สังคมวัฒนธรรม การเมือง ทำให้มนุษย์มีรูปแบบบุคลิกภาพที่หลากหลาย มีความพยายามที่จะศึกษา ทำความเข้าใจในลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์ ซึ่งทำให้การศึกษาบุคลิกภาพเข้าไปในศาสตร์หลายแขนง โดยใน

ยุคแรกวิชาบุคลิกภาพจะป็นอยู่ในศาสตร์สายศิลปศาสตร์ เช่น วรรณกรรม พยากรณ์ศาสตร์ การละคร ศาสนา และปรัชญา ในปลายศตวรรษที่ 19 จนถึงปัจจุบันวิทยาการการศึกษาบุคลิกภาพของอารยธรรมตะวันตกได้ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการศึกษาบุคลิกภาพ จึงทำให้เกิดทฤษฎีบุคลิกภาพที่หลากหลายแนวคิดมากขึ้น (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2547, น.322)

การศึกษาบุคลิกภาพในศาสตร์ของจิตวิทยา คือการศึกษาถึงความคงที่(Consistency) ความซับซ้อน (Complexity) ความหลากหลาย และความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคลและกลุ่มบุคคล บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อนการใช้เพียงทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งจึงไม่สามารถอธิบายลักษณะของบุคลิกภาพได้อย่างรอบด้าน ดังนั้นการเลือกใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพอย่างเหมาะสมจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจบุคลิกภาพและทำให้สามารถเข้าใจบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจนและลึกซึ้งมากขึ้น มีการรวบรวม จัดทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็นกลุ่มใหญ่จำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกประกอบด้วยสามกลุ่มย่อยคือ กลุ่มทฤษฎีพัฒนาการ (Development Theories) กลุ่มทฤษฎีบุคลิกนิสัย (Traits Theories) และกลุ่มทฤษฎีประเภท (Type Theories) กลุ่มที่สองประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ สามกลุ่มใหญ่เช่นเดียวกับกลุ่มแรก กลุ่มทฤษฎีสรีระ (Physiological Theories) กลุ่มทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theories) และกลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theories) กลุ่มสุดท้าย จัดเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theories) และกลุ่มทฤษฎีจิตสังคม (Social Psychological Theories) (นวลลลอบ สุภานล, 2527, น.14 อ้างถึงใน สุจิตดา โภธิครุประเสริฐ, 2547, น.19-20)

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มทฤษฎีบุคลิกนิสัย (Traits Theories) มาใช้ในการศึกษาองค์ประกอบบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five or Five-Factor Model)

ทฤษฎีบุคลิกนิสัย (Traits Theories)

ทฤษฎีบุคลิกนิสัย เป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย และศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงพยายามค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของคน ลักษณะเด่นของทฤษฎีบุคลิกนิสัยประกอบด้วย ประการที่หนึ่งคือ ความคงที่ (Consistency) โดยมองว่าบุคคลจะมีคุณลักษณะที่โดดเด่นภายในตัวและจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน ซึ่งเราสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้ ประการที่สองคือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual difference)

โดยทฤษฎีบุคลิกนิสัยจะมองว่าในแต่ละคนจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป นักจิตวิทยาที่สำคัญในกลุ่มทฤษฎีนี้ คือ กอร์ดอน อัลพอร์ท (Gordon Allport) เรมอนด์ บี แคทเทลล์ (Raymond B. Cattell) และ ฮันส์ ไอแซงค์ (Hans Eysenck)

อัลพอร์ท (Allport, 1937) เชื่อว่า บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกกำหนดด้วยบุคลิกนิสัย (Trait) ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยหรือความเคยชิน เป็นโครงสร้างของระบบจิตประสาท (Neuropsychic Structures) ของแต่ละบุคคลที่สามารถทำให้สิ่งเร้าทำหน้าที่ได้อย่างสมดุล และเป็นตัวเริ่มต้นให้เกิดการปรับตัวให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างสมดุล ลักษณะบุคลิกนิสัยของมนุษย์มีมากมาย ในแต่ละคนจะไม่มีบุคลิกนิสัยใดตายตัว โดยบุคคลจะแสดงลักษณะบุคลิกนิสัยใดออกมาขึ้นกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและความกดดันของสังคมในขณะนั้น อัลพอร์ทอธิบายว่า บุคลิกนิสัยของบุคคลมี 3 ประเภท คือ

1. Cardinal trait คือ กลุ่มบุคลิกนิสัยที่โดดเด่นในตัวบุคคล มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเกือบทุกด้าน เป็นลักษณะเด่นที่บุคคลแสดงออกมาอย่างชัดเจน ไม่สามารถซ่อนเร้นได้

2. Central trait คือ กลุ่มบุคลิกนิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีมากบ้างน้อยบ้าง อยู่ในตัวบุคคล เป็นลักษณะนิสัยที่แต่ละบุคคลสามารถมีร่วมกับบุคคลอื่นได้และสามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน

3. Secondary trait เป็นบุคลิกนิสัยที่ไม่โดดเด่นภายในตัวบุคคล เป็นทัศนคติของบุคคลในการตอบโต้สถานการณ์ต่างๆ แม้ว่าจะมีบุคลิกนิสัยเหมือนกัน แต่ในการแสดงออกในแต่ละสถานการณ์จะมีระดับความรุนแรงแตกต่างกัน

แคทเทลล์ (Cattell, 1965) เชื่อว่า บุคลิกภาพเป็นผลพวงมาจากความรู้สึกและสติปัญญา แคทเทลล์ได้ทำการศึกษาบุคลิกนิสัยต่างๆ เพื่อดูว่าบุคลิกนิสัยใดจะเป็นบุคลิกนิสัยกลางที่จะสามารถอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปได้ แคทเทลล์ได้นำบุคลิกนิสัยต่างๆ มาจำแนกโดยวิธีการทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ได้บุคลิกนิสัยกลุ่มใหญ่ 2 กลุ่ม คือ บุคลิกนิสัย/คุณลักษณะพื้นผิว (Surface traits) เป็นชุดนิสัยหรือลักษณะพฤติกรรมที่เกาะกลุ่มอยู่ด้วยกัน สามารถสังเกตได้ง่ายจากพฤติกรรมของบุคคล อีกกลุ่มคือ บุคลิกนิสัย/คุณลักษณะพื้นฐาน (Source traits) เป็นลักษณะโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพของบุคคล มีทั้งด้านบวกและลบซึ่งอยู่ลึกภายในตัวบุคคล โดยบุคลิกนิสัยนี้ถูกแบ่งออกเป็นลักษณะบุคลิกภาพ 16 ลักษณะ ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพเหล่านี้จะซึมอยู่ในตัวบุคคล และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

นอกจากนี้ยังมี ไอแซก (Eysenck, 1952) ที่อธิบายบุคลิกภาพโดยการจัดกลุ่มตามบุคลิกนิสัย/ลักษณะนิสัย โดยใช้วิธีการ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เช่นเดียวกับแคทเทลล์ ได้กลุ่มนิสัย 2 กลุ่มใหญ่ที่เรียกว่า Big Two ซึ่งประกอบไปด้วย เก็บตัวคู่กับแสดงตัว (introvert-extrovert) และอารมณ์มั่นคงกับอารมณ์หวั่นไหว (emotional-neuroticism) โดยความสัมพันธ์ของ 2 กลุ่มนี้สามารถกำหนดเป็นบุคลิกนิสัย/ลักษณะนิสัยได้ 32 ลักษณะ ซึ่งไอแซกได้นำบุคลิกนิสัยเหล่านี้มาพัฒนาเป็นแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory) นอกจากกลุ่มนิสัย 2 กลุ่มแล้ว ไอแซกยังได้เสนอกกลุ่มนิสัยเพิ่มอีกตัวหนึ่งคือ อาการทางจิต (Psychoticism) ทฤษฎีของไอแซกคล้ายกับทฤษฎีบุคลิกนิสัยอื่นตรงที่มีการวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วยกระบวนการทางสถิติแต่สิ่งที่ทฤษฎีของเขาแตกต่างจากทฤษฎีคนอื่น ๆ คือ เขาให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางชีวภาพว่าเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลมากกว่าปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม

ความเป็นมาของแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ดิแกน (Digman, 1990, pp. 418-427) ได้ทำการศึกษาความเป็นมาของแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งมีความเป็นมาดังนี้

ในงานทบทวนวรรณกรรมของจอห์นและเพื่อน (John et al, 1988) ได้กล่าวถึงความพยายามของเขาในการที่จะจัดระบบคำศัพท์ที่ใช้อธิบายลักษณะบุคลิกภาพหลังจากที่เขาได้อ่านบทความและข้อเสนอแนะของแมคโดกัลล์ (McDougall, 1932) โดยแมคโดกัลล์ได้กล่าวไว้ในงานเขียนของเขาไว้ว่า คุณลักษณะ (Character) และบุคลิกภาพ (Personality) จะมีประโยชน์มากกว่านี้หากมีการแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยแต่ละด้านจะถูกแบ่งแยกออกมาค่อนข้างจะซับซ้อนเพราะมีหลายตัวแปรที่รวมอยู่ในนั้น

งานวิจัยของจอห์นเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของเคลกซ์ (Klages, 1926) และบอมการ์เทิน (Baumgarten, 1933) โดยเคลกซ์ได้เสนอว่า การวิเคราะห์คำศัพท์อย่างรอบคอบจะช่วยให้เข้าใจเรื่องบุคลิกภาพมากขึ้น ซึ่งข้อเสนอนี้ได้กระตุ้นให้บอมการ์เทินทำการตรวจสอบคำศัพท์ที่ใช้ในอธิบายบุคลิกภาพที่พบในภาษาเยอรมันอย่างรอบคอบ ถึงแม้งานวิจัยของบอมการ์เทินจะไม่ได้ได้รับความนิยมในเยอรมัน แต่งานวิจัยของเขามีอิทธิพลต่ออัลพอร์ตและออดเบิร์ต (Allport and Odbert, 1936) ในการที่จะสร้างคำศัพท์มาบรรยายบุคลิกภาพขึ้นมาเอง ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่องานวิจัยเป็นอย่างมากและยังกลายเป็นจุดเริ่มต้นงานวิจัยที่ตามมา

แคทเทลล์ (Cattell, 1943, 1946-1948) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบในการแบ่งแยกบุคลิกภาพ โดยเขาทำการรวบรวมและวิเคราะห์คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 3 แหล่ง คือ ข้อมูลชีวิตส่วนบุคคล (L-data) ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ตนเอง (Q-data) และข้อมูลจากการทดสอบเฉพาะ (OT-data) จนได้บุคลิกภาพ 16 ลักษณะ

งานวิจัยของแคทเทลล์ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก มีนักวิจัยหลายรายที่ศึกษา งานวิจัยของเขา เช่น ฟิกส์ (Fiske, 1949) ทูพส์และคริสเทล (1961) ฟิกส์ ได้นำสเกลคู่ขนานของแคทเทลล์จำนวน 21 คู่ มาศึกษาพบว่าปัจจัยที่สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีเพียง 5 องค์ประกอบ คือ การปรับตัวทางสังคม (Social adaptability) การคล้อยตาม (Conformity) การควบคุมอารมณ์ (Emotional control) เขาวินิจฉัย (Inquiring intelligence) และการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นของตนเอง (Confident self expression) (วรรณวิภา ติวะนันท์กร, 2548, น.48-49)

เช่นเดียวกับงานวิจัยของทูพส์และคริสเทล ซึ่งใช้สเกลคู่ขนานของแคทเทลล์ จำนวน 30 คู่ เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว พบว่ามี 5 องค์ประกอบเท่านั้นที่ต่างกัน โดยลักษณะบุคลิกภาพ 5 ด้านประกอบไปด้วย การแสดงออก (Surgency) การประนีประนอม (Agreeableness) การพึ่งพาอาศัยกัน (Dependability) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และวัฒนธรรม (Culture)

นอร์แมน (Norman, 1963) นำงานวิจัยของทูพส์และคริสเทล นอร์แมน มาศึกษาซ้ำ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยตั้งลักษณะปัจจัยที่เป็นพื้นฐานบุคลิกภาพจากงานของแคทเทลล์ มาปรับย่อในส่วนของภาษาที่ใช้อธิบายบุคลิกภาพที่หลากหลายและทำการจัดกลุ่มใหม่ พบว่ามีองค์ประกอบเพียง 5 แบบคือ แบบแสดงออก (Surgency) แบบประนีประนอม (Agreeableness) แบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และวัฒนธรรม (Culture) ซึ่งการแบ่งลักษณะบุคลิกภาพนี้กลายเป็นจุดเริ่มต้นของคำว่า “บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ” (Five-Factor Model)

นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยอื่นๆ ที่ทำการศึกษาและได้ผลสอดคล้องกันว่ามีลักษณะนิสัยเพียง 5 องค์ประกอบ เช่น บอร์กัตตา (Borgatta, 1994) สมิท (Smith, 1967) โคนลีย์ (Conley, 1985) ดิกแมน (Digman, 1988) และบอทวินและบัส (Botwin and Buss, 1989) เป็นต้น ดิกแมน ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1
บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

ผู้ศึกษา	องค์ประกอบที่ 1	องค์ประกอบที่ 2	องค์ประกอบที่ 3	องค์ประกอบที่ 4	องค์ประกอบที่ 5
Fiske (1949)	Social Adaptability	Conformity	Will to Achieve*	Emotional Control	Inquiring Intellect
Ensenck (1970)	Extraversion	Psychoticism		Neuroticism	-
Tupes & Christal (1961)	Surgency	Agreeableness	Dependability	Emotionality	Culture
Norman (1963)	Surgency	Agreeableness	Conscientiousness	Emotional	Culture
Borgatta (1964)	Assertiveness	Likeability	Task Interest	Emotionality	Intelligence
Cattell (1957)	Exvia	Cortertia	Superego Strength	Anxiety	Intelligence
Guilford (1975)	Social Activity	Paranoid Disposition	Thinking Introversion	Emotional Stability	-
Digman (1988)	Extraversion	Friendly Compliance	Will to Achieve	Neuroticism	Intellect
Hogan (1986)	Sociability & Ambition	Likeability	Prudence	Adjustment	Intellectance
Costa & McCrae (1985)	Extraversion	Agreeableness	Conscientiousness	Neuroticism	Openness
Peabody & Goldberg (1989)	Power	Love	Work	Affect	Intellect
Buss & Plomin (1984)	Activity	Sociability	Impulsivity	Emotionality	-
Tellegen (1985)	Positive Emotionality	-	Constraint	Negative Emotionality	-
Lorr (1986)	Interpersonal Involvement	Level of Socialization	Self-control	Emotional Stability	Independent

* ตัวแปร Will to Achieve ไม่ใช่ตัวแปรดั้งเดิมแต่เป็นการศึกษาใหม่โดย Digman & Takemoto - Chock (1981)

การศึกษานบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบยังคงได้รับความสนใจและมีผู้ศึกษาเพิ่มเติมเรื่อยมา โดยงานวิจัยที่ได้รับความสนใจและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายคือ งานวิจัยของคอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1985) โดยคอสตาและแมคเครได้นำแนวคิดของไอแซ็งค์ (Eysenck, 1970) และนอร์แมน (Norman, 1963) มาศึกษาเพิ่มเติมทำให้ได้บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ เช่นเดียวกันกับไอแซ็งค์และนอร์แมน โดยในช่วงแรกเขาพบว่า มีเพียงสามองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดรูปแบบลักษณะบุคลิกภาพ คือ ความหวั่นไหว (Neuroticism) การเปิดเผย (Extraversion) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หลังจากนั้น เขาได้ทำการศึกษาเพิ่มและพบองค์ประกอบที่มีคล้ายคลึงกับบุคลิกภาพองค์ประกอบ ดังนั้นเขาจึงได้เพิ่มองค์ประกอบอีกสองตัวเข้าไป คือ ด้านการประนีประนอม (Agreeableness) และ การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) จนได้เป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในที่สุด

ในช่วงแรกคอสตาและแมคเครได้สร้างเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวัดลักษณะบุคลิกภาพที่เรียกว่า The NEO Inventory ใช้ประเมินลักษณะบุคลิกภาพสามองค์ประกอบคือ ความหวั่นไหว (Neuroticism) การเปิดเผย (Extraversion) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ซึ่งต่อมาได้มีการเพิ่มองค์ประกอบบุคลิกภาพอีก 2 ตัว คือ การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เรียกแบบทดสอบนี้ว่า NEO-Personality Inventory (NEO-PI) เป็นแบบทดสอบประเมินตนเอง มี 5 สเกล โดยเริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly agree) ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (strongly disagree) มีทั้งหมด 181 ข้อ (Hjelle, 1992, อ้างถึงใน วรณวิภา ทิระนันท์กร, 2548, น.58) หลังจากนั้นคอสตาและแมคเครได้มีการพัฒนา/ปรับปรุงแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเรื่อยมา จนท้ายสุดได้แบบทดสอบฉบับปรับปรุงสมบูรณ์เรียกว่า NEO-Personality Inventory Revised (NEO-PI-R) ประกอบด้วยจำนวนข้อคำถาม 240 ข้อ

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบถูกนำมาศึกษาซ้ำจนเป็นที่ยอมรับของจากกลุ่มนักวิจัยว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบสามารถนำจัดหมวดหมู่บุคลิกภาพและเป็นรูปแบบบุคลิกภาพที่มีองค์ประกอบน้อยที่สุดที่ครอบคลุมขอบเขตการพรรณานบุคลิกภาพ มีความคงที่ในการศึกษาภายในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน อายุ เพศ เชื้อชาติและภาษา โดยเฉพาะทางด้านภาษา ถึงแม้ว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบจะมีต้นกำเนิดมาจากภาษาอังกฤษแต่เมื่อมีการนำไปศึกษาหรือการแปลเป็นภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาเยอรมัน ภาษาโปรตุเกส ภาษาฮิบรู ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่น พบว่าโครงสร้างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความเหมือนกันในทุกวัฒนธรรม

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคร

คอสตาและแมคเคร แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบมีลักษณะสำคัญดังนี้ (Costa and McCrea, 1992, Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) อ้างถึงในวัลลา สบายยิ่ง 2542 ; Costa and McCrae, 1992, quoted in Howard and Howard. The Big Five Quickstart, 2000.)

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยสิ่งเร้าจะต้องมีปริมาณและความเข้มเพียงใดที่จะดึงอารมณ์ทางลบในตัวบุคคลออกมา โดยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว แบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อยคือ

1.1 ความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว่าวุ่น หวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตก ตื่นกลัว ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (Angry Hostility) เป็นลักษณะที่แสดงถึงแนวโน้มความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิด ความขุ่นเคือง

1.3 ความซึมเศร้า (Depression) หมายถึง บุคคลที่มีแนวโน้มรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง ว่าเหวและท้อแท้ง่าย

1.4 คำนึงถึงแต่ตัวเอง (Self-consciousness) หมายถึงบุคคลที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจเมื่อมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม รับรู้การแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเองอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มรู้สึกอาย กังวลกับการเข้าสังคม

1.5 มีแรงกระตุ้นภายในตนเองสูง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถควบคุมแรงกระตุ้นหรือความต้องการของตนเอง

1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึงผู้ที่ไม่สามารถทน/เผชิญต่อความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น สิ้นหวัง ตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

ลักษณะสุดขั้วผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว เรียกว่า Resilient เป็นผู้ที่มีการปรับตัวที่เน้นการใช้เหตุผลมากกว่าผู้อื่น ในบางครั้งสิ่งเร้าเพียงเล็กน้อยจะไม่มีผลกระทบให้เกิดความรู้สึกกังวลใจ สิ่งเร้าที่จะมีผลกระทบจะต้องมีปริมาณมากพอที่จะทำให้รู้สึกกังวลใจ บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่บุคลิกภาพลักษณะนี้คือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบิน สอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงิน และวิศวกร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว เรียกว่า Reactive ซึ่งพวกนี้จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยทันที มีอารมณ์ทางลบที่สูงกว่าผู้อื่น มีความพึงพอใจใน

ชีวิตน้อยกว่า และมีความรู้สึกกังวลใจจากสิ่งเร้าที่หลากหลาย บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้คือ นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ให้บริการลูกค้า สมาชิกสภา เป็นต้น

โฮวาร์ดและโฮวาร์ด (Howard and Howard, 2000) ได้แสดงลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุดในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2
แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความวิตกกังวล	ผ่อนคลาย สงบ	รู้สึกกังวล
ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง	สุขุม โกรธช้า	โกรธง่าย
ความขี้เสรำ	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
คำนึงถึงแต่ตัวเอง	รู้สึกอึดอัดยาก	รู้สึกอึดอัดง่าย
มีแรงกระตุ้นภายในตนเองสูง	ทนต่อสิ่งที่มีกระตุ้น	ถูกกระตุ้นได้ง่าย
มีอารมณ์แประบาง	รับมือกับความเครียดได้ง่าย	รับมือกับความเครียดได้ยาก

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง จำนวนของสัมพันธ์ภาพที่มีต่อผู้อื่น กล่าวคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงจะชอบพบปะ สร้างความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวน้อยจะไม่ชอบพบปะ สร้างสัมพันธ์ภาพกับใคร โดยบุคลิกภาพแบบแสดงตัวแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อยคือ

2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง ผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น ด้วยความจริงใจอย่างแท้จริง

2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ผู้ที่ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าแสดงความเป็นผู้นำหรือมีอิทธิพลในสังคม

2.4 การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6 การมีอารมณ์ทางบวก (Positive - Emotion) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข ความหวังและมองโลกในแง่ดี

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบแสดงตัว เรียกว่า Introvert เป็นผู้ที่มีความเป็นอิสระสูง ชอบความสงบเสงี่ยม มีความมั่นคง ชอบทำอะไรคนเดียวมากกว่าและจะรู้สึกผ่อนคลายเมื่ออยู่คนเดียว บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ ผู้จัดการ ฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ และนักธรรมชาติวิทยา เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบแสดงตัว เรียกว่า Extravert เป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำมากกว่า มีความเป็นมิตร ชอบการแสดงออกต่อหน้าผู้อื่นทั้งทางกายภาพและทางวาจาและชอบเข้าสังคมมากกว่าคนส่วนใหญ่ บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ นักการเมือง พนักงานขาย นักสังคมศาสตร์ เป็นต้น

โฮวาร์ดและโฮวาร์ด (Howard and Howard, 2000) ได้แสดงลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุดในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การเป็นผู้มีความอบอุ่น	สงบเสงี่ยม เป็นพิธีการ	อ่อนโยน เป็นมิตร
ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา	อยู่เบื้องหลัง	เป็นผู้นำ ช่างพูด มั่นใจ
การชอบมีกิจกรรม	ไม่รีบร้อน สบายๆ	มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง
ชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ต้องการความตื่นเต้นต่ำ	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ทางบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) หมายถึง กลุ่มความสนใจที่ดึงดูดให้บุคคลสนใจและติดตามสิ่งนั้นๆ โดยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบรับประสบการณ์สูง จะให้ความสนใจสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยมีระดับความสนใจในแต่ละเรื่องในเชิงกว้าง ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบรับประสบการณ์ต่ำจะให้ความสนใจต่อสิ่งรอบตัวน้อยแต่จะให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่ตนเองสนใจ โดยสนใจในเชิงลึก โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีความใฝ่ฝัน เต็มไปด้วยจินตนาการ ความฝันและความสร้างสรรค์
 - 3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับความงามของศิลปะ บทกวี
 - 3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) หมายถึง ผู้ที่รับรู้อารมณ์ ความรู้สึกภายในตนเอง
 - 3.4 การปฏิบัติ (Action) หมายถึง ผู้ที่ชอบความแปลกใหม่ พร้อมทั้งจะทดลองสิ่งๆ ใหม่ เช่น รับประทานอาหารใหม่ ไปในสถานที่ใหม่ๆ ทำในสิ่งที่ไม่ใช่ความเคยชินที่เคยปฏิบัติอยู่
 - 3.5 การใช้ความคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ และมีความคิดสร้างสรรค์
 - 3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนและตรวจสอบค่านิยมต่างเช่น ค่านิยมทางการเมือง สังคม ศาสนา โดยไม่ยึดติดกับค่านิยมของตนเอง
- ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ เรียกว่า Preserver การเป็นนักอนุรักษ์ หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจแคบ เป็นนักอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง รู้สึกสบายใจเมื่ออยู่ร่วมกับครอบครัว คนรู้จัก บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้ปฏิบัติการ ผู้จัดการโครงการ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์
- ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ เรียกว่า Explorer การเป็นนักสำรวจ หมายถึงผู้ที่มีความสนใจในเชิงกว้าง หลงใหลในประสบการณ์แปลกใหม่ นวัตกรรมใหม่ๆ โดยจะรับรู้สิ่งต่างอย่างอิสระ พิจารณาทบทวนความคิดของตนเองแล้วสะท้อนออกมา มีลักษณะเป็นเสรีนิยม บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ สถาปนิก ศิลปิน ผู้บริหาร ตัวแทนแลกเปลี่ยนและนักวิทยาศาสตร์
- ไฮวาร์ดและไฮวาร์ด (Howard and Howard, 2000) ได้แสดงลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุดในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การเป็นคนช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	ชอบจินตนาการ ฝันกลางวัน
ความสุนทรีย์	ไม่สนใจในศิลปะ	ชื่นชมศิลปะและความงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉยและระงับความรู้สึก	ให้คุณค่ากับทุกอารมณ์
การปฏิบัติ	ทำในสิ่งที่คุ้นเคย	ทดลองสิ่งแปลกใหม่หลากหลาย
การใช้ความคิด	เข้าใจเหตุผลในมุมมองแคบ	ใช้เหตุผลในความคิดมากกว่า
การยอมรับค่านิยม	ยึดติดกฎเกณฑ์ความคิดตน	พร้อมที่จะพิจารณาค่านิยมใหม่ ๆ

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง แหล่งที่บุคคลใช้เป็นบรรทัดฐาน ในการทำพฤติกรรมที่ถูกต้อง ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงจะมีแหล่งที่ใช้เป็นบรรทัดฐานมาก เช่น คู่สมรส ศาสนา ผู้นำ เพื่อน หัวหน้าหรือต้นแบบวัฒนธรรมที่ตนสนใจ สำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำจะพึ่งเฉพาะเสียงภายในของตนเอง มากกว่าทำตามบรรทัดฐานอื่น บุคลิกภาพแบบประนีประนอมแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

4.1 การไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การเชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์ มีเจตนาที่ดี

4.2 ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) หมายถึงความจริงใจที่มีต่อผู้อื่นและปฏิบัติต่อกันอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพผู้อื่น ชอบช่วยเหลือ

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึงผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5 ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty) หมายถึง ผู้ที่อ่อนน้อมถ่อมตนไม่ยกตนเหนือผู้อื่น

4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ต่อผู้อื่น และมีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เรียกว่า Challenger ผู้ที่มุ่งถึงบรรทัดฐาน ความต้องการของตนเองมากกว่าของกลุ่ม ให้ความสนใจกับการได้มาหรือครอบครองอำนาจ บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ ผู้นำทางทหาร ผู้จัดการ นักโฆษณา

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เรียกว่า Adapter ผู้ที่มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่ม ยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่ม มีความกลมกลืนในการปรับตัว บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

โฮวาร์ดและโฮวาร์ด (Howard and Howard, 2000) ได้แสดงลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุดในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบประนีประนอมดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การไว้วางใจผู้อื่น	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่างระแวง	มองผู้อื่นอย่างจริงจัง และมีเจตนาดี
ความตรงไปตรงมา	ระวังรอบคอบ พุดเกินจริง	ตรงไปตรงมา เปิดเผย
ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ	ลังเลที่จะเข้าไปช่วยเหลือ	มีความตั้งใจที่จะช่วยผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบการแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความอ่อนน้อมถ่อมตน	รู้สึกว่าคุณเหนือผู้อื่น	ถ่อมตัว สงบเสถียร
ความมีจิตใจอ่อนโยน	หัวแข็ง ยึดติดกับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน เปลี่ยนแปลงง่าย

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง กลุ่มของเป้าหมายที่บุคคลให้ความสนใจ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะให้ความสนใจกับเป้าหมายที่มีจำนวนน้อยโดยจะให้ความสนใจและมีวินัยในตัวเองเพื่อมุ่งไปยังเป้าหมายนั้น ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมี

จิตสำนึกต่ำจะให้ความสนใจกับเป้าหมายที่มีจำนวนมากและจะแสดงอาการไขว้เขว ว่าวุ่นใจเมื่อมีเป้าหมายหลากหลาย บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

5.1 การมีความสามารถ (Competence) หมายถึงผู้ที่มีความสามารถจัดการกับชีวิตของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึงผู้ที่ชอบความเป็นระเบียบ เป็นระบบ

5.3 ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักจริยธรรม และปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5.4 ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving) หมายถึง ผู้ที่มีความมุ่งมั่นจริงจัง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) หมายถึง ผู้ที่สามารถเริ่มงาน ปฏิบัติงานจนสำเร็จ ชี้อตรงต่อแนวทางปฏิบัติของตนเองเพื่อให้เกิดความสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคหรือความเบื่อหน่ายก็ตาม

5.6 ความสุขุมรอบคอบ (Deliberation) หมายถึง ผู้ที่มีความรอบคอบ มีความระมัดระวังในการลงมือปฏิบัติ

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เรียกว่า Flexible ผู้ที่ง่ายต่อการออกนอกกรอบของเป้าหมาย ให้ความสนใจกับเป้าหมายน้อย สนใจในความสุขของตนมากกว่า ละเลยใส่ใจเป้าหมาย บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ นักวิจัยที่ปรึกษา นักสอบสวน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เรียกว่า Focused ผู้ที่ควบคุมตัวเองสูง สนใจในเป้าหมายของตนเองและอาชีพ โดยทั่วไปจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ เป็นพวกบ้างาน มุ่งมั่นยากที่จะไขว้เขว บทบาททางสังคมสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำและผู้ประสบความสำเร็จ

โฮวาร์ดและโฮวาร์ด (Howard and Howard, 2000) ได้แสดงลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุดในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกดังแสดงในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าจะไม่ได้เตรียมความพร้อม	รู้สึกถึงความสามารถ ความมีประสิทธิภาพ
ความเป็นระเบียบ	ไม่มีระบบ ระเบียบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
ความรับผิดชอบในหน้าที่	ไม่ใส่ใจในหน้าที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่
ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์	ไม่ต้องการความสำเร็จ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จ
ความมีวินัยต่อตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง	มุ่งไปที่การปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ
ความสุ่มรอบคอบ	ขาดการไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

เนื่องจากบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์ เป็นงานวิจัยที่ได้รับความนิยม เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มนักวิจัยและถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์ ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz, 1997, p. 7) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หรือ Adversity Quotient (AQ) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองหรือเอาชนะเหตุการณ์ที่ยากลำบาก โดยผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะสามารถก้าวผ่านปัญหา ไม่ยอมพ่ายแพ้ต่อความทุกข์ยากที่เกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำจะยอมแพ้ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545, น.103) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค เป็นรูปแบบปฏิบัติการการตอบสนองหรือพฤติกรรมของคนๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ รูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งจะเป็นกลไกของสมองเกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผึกฝนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อยหรืออาจจะเป็นปัญหาปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่โตมหาศาสตร์ก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้เป็นรูปแบบการจัดการกับปัญหา

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546, น.24) ให้คำจำกัดความว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค เป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้อีกว่าทำไมคนจึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จู่โจม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยทำให้คนอดทนกับความยากลำบากและฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

นันทิยา วชิรลาภไพฑูริย์ (2547, น.32) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค คือความทนต่อปัญหาและอุปสรรคและความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของคนๆ นั้น

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549, น.22) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค เป็นความอดทนของบุคคลในการทำความเข้าใจกับอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้วพยายามเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา

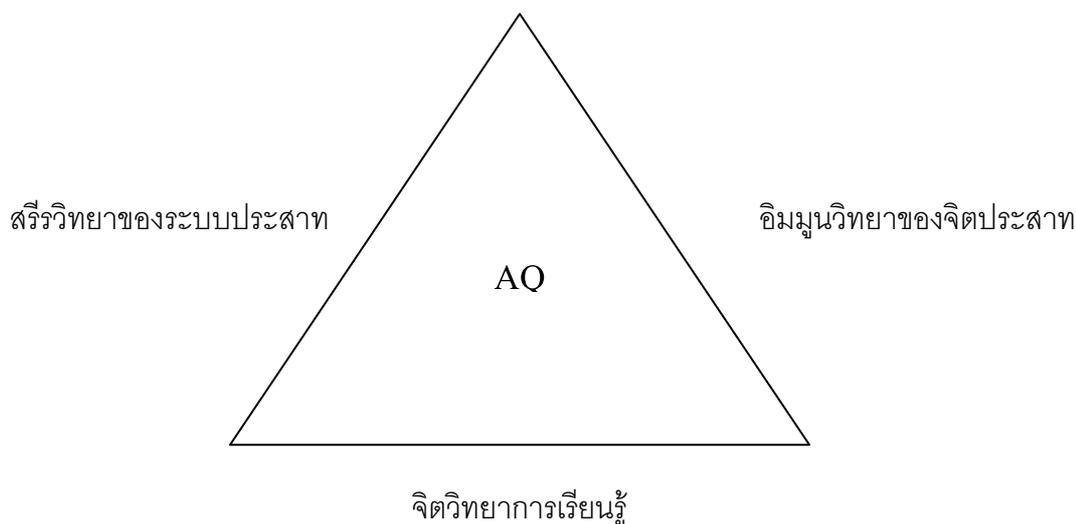
จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญ และเอาชนะต่อปัญหา ความทุกข์ยากหรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น สามารถก้าวผ่านความยากลำบากด้วยความมุ่งมั่นอดทน ไม่ยอมแพ้ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้สรุปแนวคิด ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค นั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขา ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ)



1. จิตวิทยาการเรียนรู้ (Cognitive Psychology) ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลคิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจตัวเอง ทำให้เกิดความคิดท้อแท้ หดหู่ ไม่สามารถจัดการควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เมื่อความคิดเช่นนี้สะสมเป็นเวลานานจะทำให้บุคคลนั้นพ่ายแพ้ จมกับความทุกข์ และจะเกิดการเรียนรู้เช่นนี้ตลอดหากต้องเผชิญกับปัญหา/อุปสรรค แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลคิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราว มีขอบเขต เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกสามารถควบคุมได้ และเป็นสิ่งที่ต้องเผชิญเพื่อให้เติบโตต่อไป คนกลุ่มนี้จะมีความหวัง มีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จต่อไป ในอนาคตหากต้องเผชิญกับอุปสรรคก็จะมีกรรับรู้อุปสรรคในแง่บวก
2. อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (Psycho-neuroimmunology) ได้อธิบายว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนโดยตรง โดยความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันของร่างกาย
3. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) ได้อธิบายว่า สมองของคนเราประกอบด้วยโครงสร้างที่สามารถสร้างความเคยชินได้ เมื่อเราสร้างจิตสำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางด้านบวก จะทำให้เกิดความเคยชินใหม่ และจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 7) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่เป็นวิทยาศาสตร์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโลกความเป็นจริงได้ ซึ่งมีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เราเข้าใจ และขยายขอบเขตความประสบความสำเร็จ
2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นเครื่องประเมินว่าคุณจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร
3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นเครื่องมือที่มีพื้นฐานจากวิทยาศาสตร์ ซึ่งพิสูจน์ได้ และสามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่ออุปสรรคของบุคคลทั้งเรื่องส่วนตัวและอาชีพการงาน

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสำคัญต่อคนในปัจจุบันมาก เพราะสามารถทำนายได้ว่า

1. บุคคลใดที่จะสามารถอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรค และสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ดีเพียงใด
2. บุคคลใดที่จะเป็นผู้ชนะหรือผู้พ่ายแพ้
3. บุคคลใดจะมีศักยภาพในการทำงานที่เหนือความคาดหมาย
4. บุคคลใดที่จะล้มเลิกและบุคคลใดที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคจนประสบความสำเร็จได้

การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวคิดของสตอลทซ์

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 13-15) เปรียบเทียบชีวิตของคนเหมือนการปีนเขา คนที่จะประสบความสำเร็จสามารถขึ้นไปสู่จุดสูงสุดได้ต้องมีความมุ่งมั่นและอดทน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบกับทีมงานและองค์กร ที่ต้องการการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป สตอลทซ์แบ่งประเภทบุคคล ทีมงานและองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) คือ คนที่ไม่ตอบรับความท้าทาย หลีกเลี่ยงการปีนเขา ไม่ยอมรับคำแนะนำหรือคำเตือนของผู้อื่น ไม่กล้าเสี่ยงหรือเผชิญกับอุปสรรค ใช้ชีวิตอยู่ไปวันๆ ออกแรงในการทำงานน้อยที่สุด คนประเภทนี้ถือเป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์กร

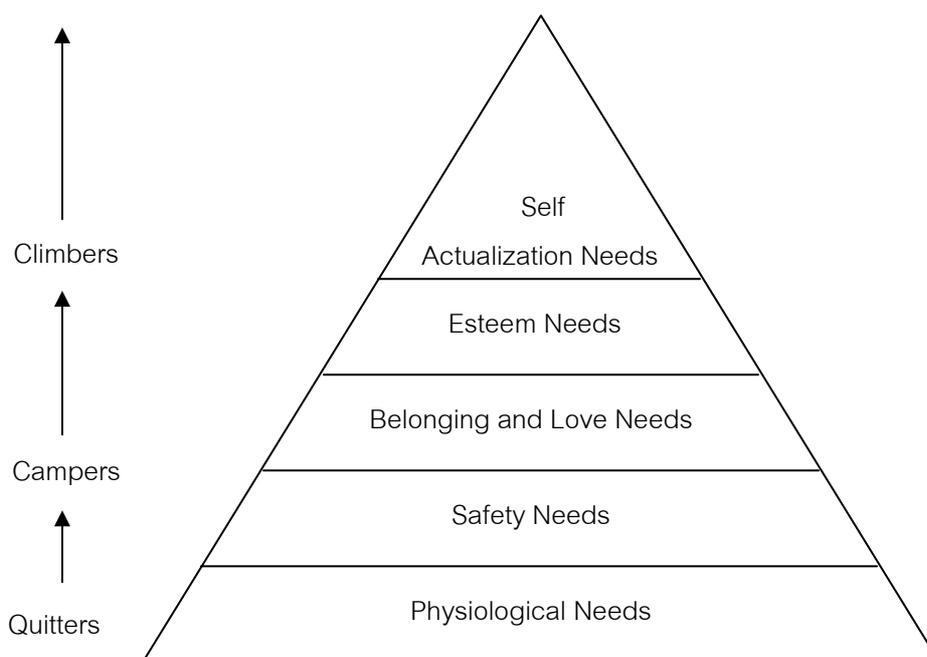
2. ผู้พักแรม (The Camper) คือ คนที่จำกัดระยะทางในการปีนเขา เมื่อเดินทางไปสักครั้งทางหรือพบกับอุปสรรคจะหยุดกลางทาง หาหนทางที่เรียบและสะดวกสบายกว่าเพื่อให้ชีวิตที่เหลืออย่างสงบนิ่ง คนกลุ่มนี้อาจเป็นคนที่เคยประสบความสำเร็จมากก่อนในอดีต เมื่อต้องเผชิญกับการทดสอบหรือความท้าทายใหม่ๆ จะขาดความกล้าหาญและความมุ่งมั่นที่จะเผชิญหน้าและเอาชนะอุปสรรค

3. นักปีนเขา (The Climber) คือ คนที่พยายามปีนไปให้ถึงยอดเขา ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ ไม่คำนึงถึงผลได้ ผลเสีย มีความมุ่งมั่นปีนป่ายอย่างไม่หยุดยั้ง ก้าวไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ยอมหยุดอยู่กับที่ คนกลุ่มนี้将有ความเชื่อมั่นและศรัทธาในอนาคต มีแรงบันดาลใจในตนเองและมักจะเป็นผู้นำที่ดี

หากนำแนวคิดการแบ่งประเภทของสตอลทซ์มาเปรียบเทียบกับแนวคิดความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) พบว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้จะยึดติดกับความต้องการขั้นที่ 1 มีความต้องการทางด้านร่างกาย และขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางกาย ส่วนกลุ่มผู้พักแรมจะเป็นพวกที่ยึดติดกับความสบาย มีความต้องการอยู่ขั้นที่ 3 คือ ความต้องการการเป็นเจ้าของและความรัก และความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการยอมรับจากตัวเองและผู้อื่น สำหรับกลุ่มนักปีนเขา พวกนี้เป็นกลุ่มเดียวที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนเอง มีความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

แผนภาพที่ 2.2

แสดงการเปรียบเทียบลักษณะบุคคลกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 17

ภาษาที่บุคคลทั้ง 3 ประเภทในใช้เมื่อเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1977, p. 23-24) กล่าวว่า บุคคลทั้ง 3 ประเภทมีภาษาเฉพาะกลุ่มที่สามารถทำนายได้ดังนี้

1. ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) มักจะมีความว่องไวในการใช้คำพูดที่แสดงถึงสิ่งที่ทำไม่ได้ เช่น

- “ทำไม่ได้” “เป็นไปไม่ได้”
- “เราทำแบบนี้มาตลอด” “ใครจะสนใจ”
- “มันไม่มีค่าพอ” “ฉันได้พยายามแล้ว”
- “มันไม่ยุติธรรม” “มันเป็นเรื่องโง่ๆ”
- “ฉันแก่เกินไป (อาจใช้คำว่า อ้วน ผอม สูง เตี้ย โง่ ดำ ขาว อ่อนแอ ผู้ชาย ผู้หญิง เป็นต้น)

เป็นต้น)

- “ฉันทำได้ถ้าฉันต้องการทำ”

2. ผู้พักแรม (The Camper) ภาษาที่ใช้จะเป็นภาษาแบบประนีประนอม เช่น

- “นี่เป็นสิ่งที่ดีเพียงพอแล้ว” “ระดับต่ำสุดของการทำงานนี้คืออะไร”
- “มันไกลเกินกว่าที่เราต้องการ” “มันก็มีผิดพลาดกันบ้าง”
- “จำได้ว่าเมื่อ...” “มันไม่มีค่าอะไรหรอก”
- “เมื่อตอนฉันยังเด็ก...”

3. นักปีนเขา (Climber) ภาษาที่นักปีนเขาใช้จะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นไปได้ นักปีนเขามักจะพูดถึงสิ่งที่เขาสามารถทำได้ และวิธีที่จะทำ พวกนี้จะพูดถึงการกระทำ ความกระตือรือร้นที่จะเติบโต ภาษาของนักปีนเขา เช่น

- “ทำถูกต้องแล้ว” “อย่าท้อถอย”
- “เราสามารถทำอะไรได้บ้าง” “มันต้องมีทางออก”
- “คำถามคือต้องทำอย่างไร ไม่ใช่ ถ้า” “เพราะเราไม่ได้ทำไม่ใช่ที่เราทำไม่ได้”

ประเภทของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิต

สตอลทซ์ (Stoltz, 1977, p. 38-43) กล่าวว่า ประเภทของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยระดับแรกเป็นเรื่องของสังคม ระดับรองลงมาก็คือสถานที่ทำงาน และระดับล่างสุดคือปัจเจกบุคคล

1. อุปสรรคระดับสังคม (Social Adversity) คือ ความทุกข์ในระดับสังคมที่เราอาศัย เช่นเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม ความไม่มั่นคงในเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย ความเสื่อมของศีลธรรม ระบบการศึกษาและการขาดศรัทธาในชนบทธรรมเนียมประเพณี

2. อุปสรรคระดับอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงในระดับองค์การ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบในองค์การ ปรับลดขนาดขององค์การ มีการฟื้นฟูและกระจายอำนาจในองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ

3. อุปสรรคระดับบุคคล (Individual Adversity) คือ เป็นอุปสรรคหรือความทุกข์ยากในระดับล่างที่ได้รับผลกระทบมาจากระดับสังคมและระดับที่ทำงาน จากการศึกษาของสตอลทซ์ พบว่าค่าเฉลี่ยในการหัวเราะของคนลดลง จากค่าเฉลี่ยการหัวเราะของเด็กอายุ 6 ขวบจะหัวเราะวันละประมาณ 300 ครั้งต่อวัน แต่เมื่อเป็นผู้ใหญ่ค่าเฉลี่ยการหัวเราะเหลือเพียง 17 ครั้งต่อวัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลต้องพบกับอุปสรรค ความทุกข์ยากซึ่งเพิ่มขึ้นตามอายุและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น

อุปสรรค ความทุกข์ยากเหล่านี้เป็นตัวบั่นทอนความหวัง ความเพียรพยายามของบุคคล ดังนั้นคนเราจะต้องไม่สูญเสียความหวัง หรือหลีกเลี่ยงจากชะตากรรมที่ได้รับ เมื่อประสบปัญหา ควรทำความเข้าใจในปัญหา ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับที่สูงขึ้นไปอีกด้วย

มิติของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 106-125) ได้แบ่งความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคออกเป็น 4 มิติ เรียกโดยรวมว่า CO₂RE ซึ่งใช้สำหรับการประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเอง ให้สามารถผ่านเหตุการณ์ อุปสรรคที่ยากลำบากไปได้ จากทฤษฎีมองโลกในแง่ดีของ Seligman ได้กล่าวว่า การควบคุมทำให้เกิดการมีอำนาจแก่ตนเองและมีอิทธิพลโดยตรง และส่งผลกระทบไปยัง CO₂RE ทุกมิติด้วย

ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูงจะสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ดีกว่าผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำ โดยผู้ที่มีมิติด้านนี้สูงจะมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าใจปัญหา หรือความยากลำบาก มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อและพยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

มิตีที่ 2 ต้นเหตุและความรับผิดชอบ ($O_2 = \text{Origin \& Ownership}$) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและการเป็นเจ้าของปัญหา โดยการนำประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้สิ่งผิดพลาดในอดีต มาปรับปรุง แก้ไข ในการดำเนินตัวเองจะนำไปสู่การสำนึกผิด ซึ่งการสำนึกผิดนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดพลัง ในการแก้ปัญหาต่อไป การดำเนินตัวเองในระดับที่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดผลดี ขณะเดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตนเองจึงต้องหาทางแก้ ปัญหาให้ได้ โดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น

ผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง จะมีลักษณะชอบค้นหาสาเหตุของอุปสรรคว่าเกิดมาจากสาเหตุใด โดยพิจารณาจากตนเองก่อน แล้วจึงไปพิจารณาจากสิ่งแวดล้อม และนำ การเรียนรู้ที่ได้จากความผิดพลาดไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ผู้ที่มีมิติด้านนี้สูงจะยินดีรับผิดชอบใน ผลของสิ่งที่ตนเองกระทำ ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น

มิตีที่ 3 ผลกระทบ ($R = \text{Reach}$) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา อุปสรรคที่มี ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด

ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง จะมีลักษณะเป็นผู้ที่สามารถควบคุมสถานการณ์และจำกัด ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบมิให้มีผลกระทบหรือสร้างความเสียหายให้การดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหาหรือความทุกข์ยากเกิดขึ้น สามารถเผชิญได้กับ ทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว จมอยู่กับความทุกข์และเห็นว่าอุปสรรคก็เป็นเหมือนเหตุการณ์ที่ผ่าน มาและจะผ่านพ้นไป

มิตีที่ 4 ความอดทน ($E = \text{Endurance}$) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรค และความสามารถในการจัดการความยืดหยุ่นของปัญหา และการขจัดให้หมดไป

ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง จะมีลักษณะเป็นผู้ที่รับรู้ว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว สามารถจัดการได้ หากมีกำลังใจ มีความอดทนต่อปัญหา มีความพยายามที่จะเอาชนะ อุปสรรค และมีความเชื่อว่าหลังจากผ่านพ้นอุปสรรคจะพบแต่สิ่งดีๆ

เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.154) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า The Lead Sequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูด หรือบอกให้ตนเองรู้ว่า ปัญหาหรืออุปสรรคใดเกิดขึ้นกับตนเอง และต้องใช้ความเข้มแข็งในระดับไหนในการตอบสนองต่อ อุปสรรคหรือแก้ไขปัญหานั้นได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหา ว่าสิ่งใดคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรค ระบุให้ชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร ต้อง รับผิดชอบส่วนไหนบ้างและส่วนไหนที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์เหตุการณ์ว่า เหตุการณ์ใดอยู่ เหนือการควบคุม ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นจะคงอยู่อีกนานเพียงใด มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนอื่นๆ หรือไม่ ทำอย่างไรให้ปัญหาหมดไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหานั้นๆ

D = Do something เป็นการดำเนินการเพื่อให้ปัญหาหรืออุปสรรคหมดไป อย่างรวดเร็ว โดยการหาข้อมูลและวิธีการในการควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามาบีบคั้นต่อชีวิต

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, 2546 อ้างถึงใน วรณวิภา ทิระนันทกร, 2548, น.34-36) ได้เสนอวิธีการในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และแนวทางการแก้ปัญหาวิกฤติด้วยหลัก “ADVERSITY” ไว้ดังนี้

A = Activating Event เหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity ความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติ เพื่อดูแรงจูงใจ ในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify ตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และ วิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการ แก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาลูกกลมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่า ผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain อธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่เรามา Verify CO₂RE

R = Reassessment ประเมินวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถ Control ได้เพราะอะไร สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม

เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเรา แต่ก็ยังเป็นความผิดพลาดที่เผลอเรา เรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ เชื่อว่า “ปัญหามีไว้สำหรับแก้ไข มีโช้ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในวิธีการแก้ไขปัญหา

S = Systematic Thinking for Solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย IQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา
3. Ownership = แสดงความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้นแยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่ได้เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

I = Initiate new perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ ด้วยการเปลี่ยนมุมมองของปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่า ทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take immediate Action ต้องลงมือแก้ไขปัญหาทันที ตาม Systematic Thinking เช่น

1. เรียนรู้ทักษะที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ (Systematic Thinking)
2. หาวิธีการที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะไขความผิดพลาดถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากผังก้างปลา
3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบต่อส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก Assertive Behavior

4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือ ความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5. กำหนดแผนในการแก้ปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人ทำ

Y = Yammy for your Success หรือ Yim for your success ยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง หาคนที่สนิทไปทานอาหารอร่อยสักที

นอกจากนี้สตอลทซ์ยังได้เสนอแนวคิดที่จะช่วยส่งเสริม พัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค ในกรณีที่คุณเริ่มมีความคิดในเรื่องความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น โดยทำควบคู่ไปกับขั้นตอน LEAD คือ การหยุดความคิดในทางหายนะ ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ 8 เทคนิคย่อย ดังนี้

องค์ประกอบตัวที่หนึ่ง คือ ตัวเบี่ยงเบน (Distracters) เป็นสิ่งที่จะช่วยขัดขวางการตอบสนองทางลบได้ทันทีและช่วยเปลี่ยนแปลงศักยภาพทางอารมณ์และทางการภาพของบุคคล ซึ่งมีเทคนิคดังนี้

1. หยุดการแพร่กระจายของปัญหา มิให้มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราไปมากกว่านี้ ด้วยการตบฝ่ามือลงบนพื้นผิวของแข็งแล้วตะโกนว่า “หยุด” การกระทำนี้ใช้ได้ดีที่สุดในปัญหาส่วนตัวหรือการกระตุ้นให้ผู้อื่นหยุดการตอบสนอง หรือการคิดในทางลบได้

2. การให้ความสนใจ หรือจ้องดูในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องของความคิดของเราในขณะนั้น ด้วยความสงบ เช่น การหยิบปากกาหรือดินสอขึ้นมาจ้องสัก 30 วินาที ดูรายละเอียดที่ไม่เคยสังเกตมาก่อน มองไปที่ตัวอักษร สีของปากกา รูปร่างขนาดและอื่นๆ การกระทำในลักษณะนี้จะเป็นการเบี่ยงเบนความคิดในสมองเพื่อมิให้พุ่งชน คิดถึงแต่ความล้มเหลว ความวิตติเพียงอย่างเดียว

3. ตีตัมอย่างแรง ด้วยการคาดยางรัดข้อนิ้วเหนือข้อมือ แล้วหมุนแขนด้านในเข้าหาตัวเอง ยึดหนังยางประมาณ 6-10 นิ้ว แล้วปล่อยให้ตีตัมตัวเอง ความเจ็บปวดนี้จะช่วยให้คุณเลิกครุ่นคิดถึงความเสียหายของเหตุการณ์เลวร้ายที่กำลังเผชิญอยู่

4. ปรับเปลี่ยนภาวะร่างกายด้วยการออกกำลังกาย การออกกำลังกายเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการสร้างความรู้สึกที่ดี สร้างพลัง กำลังใจให้ตัวเอง ไม่ให้หมกมุ่นไปกับการคิดถึงแต่เรื่องหายนะต่างๆ ในการออกกำลังกาย ร่างกายจะหลั่งสารเอ็นโดฟินซึ่งจะทำให้เรารู้สึกดีขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้เรารู้สึกดีกับตัวเอง ลดความเครียด คืนความสงบให้อารมณ์ได้อย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบตัวที่สอง คือ จัดโครงสร้างใหม่ (Reframes) เป็นการจัดโครงสร้างทางความคิดใหม่ เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส เปลี่ยนกรอบความคิดใหม่ให้เกิดความรู้สึกที่สมดุล แทนการคิดถึงแต่ภาวะวิกฤติเพียงอย่างเดียว

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของตัวเองใหม่ ถามตัวเองว่าอะไรคือจุดมุ่งหมายของตัวเอง วิธีนี้จะเป็นการเตือนตัวเองให้นึกถึงจุดมุ่งหมายหรือเหตุผล ที่ทำให้ต้องเกี่ยวข้องกับปัญหานี้ การถามถึงจุดมุ่งหมายของตัวเองจะช่วยค้นพบความต้องการ จุดมุ่งหมายที่แท้จริงในชีวิตของบุคคลได้
2. ทำให้เล็กลง คือ การทำให้ตัวเองกลายเป็นคนแคระที่อยู่ท่ามกลางสถานการณ์ มองปัญหาของตัวเองเป็นสิ่งที่เล็กลงเมื่อเทียบกับสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัว การไปในสถานที่ที่ไม่เคยไป การอยู่ในสถานที่ ที่มีคนจำนวนมากแล้วสังเกตการดำเนินชีวิตของผู้อื่น จะทำให้เราได้เข้าใจว่าทุกคนต่างเผชิญปัญหา อุปสรรคกันทุกคน เราได้เผชิญปัญหาเพียงผู้เดียว การทำตัวเองให้รู้สึกเล็กลงนี้เป็นวิธีการช่วยดึงตัวเองออกจากปัญหา ดึงมุมมอง กรอบแนวคิดที่ดีของปัญหาลับมาใหม่ ถึงแม้จะมีปัญหาแต่ก็สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้
3. การช่วยเหลือผู้อื่น ที่มีปัญหามากกว่าตัวเอง เช่นการช่วยเหลือคนชราในสถานสงเคราะห์คนชรา การเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือนักกีฬาพิการ หรือการใช้เวลา 2-3 ชั่วโมงในศูนย์บริจาคอาหาร จะทำให้เราเห็นว่า ยังมีอีกหลายคนที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยาก ปัญหาของเราเป็นสิ่งที่เล็กลง สิ่งนี้จะช่วยเบี่ยงเบนความรู้สึก ความคิดที่หมกมุ่นกับเคราะห์ร้ายของตนเอง และช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางร่างกายและจิตใจให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Borman, Penner, Allen and Motowidlo, 2001, p.52) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือ ที่มากกว่าบทบาทที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมการณ์มีความสำคัญต่อหน่วยงานในองค์การ

ออร์แกน (Organ, 1988, quoted in Organ, 1997, p.86) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมส่วนบุคคล ซึ่งมีได้เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำอธิบายลักษณะงานหรือเกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่เป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ

ดาเยน (Dyne, 1995, quoted in Chien, 2004, p.428) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น พฤติกรรมในบทบาทพิเศษ (extra-role behavior) ซึ่งนอกเหนือจากบทบาทที่กำหนด เป็นพฤติกรรมที่ให้เกิดประโยชน์หรือมีแนวโน้มก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

รอบบินส์ และจัดส์ (Robbins and Judge, 2007, p.30) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดที่เป็นทางการของการทำงาน แต่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

อัญพร พูลทรัพย์ (2546, น.25) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทที่พนักงานตัดสินใจด้วยตนเอง และปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่สำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

เกษรา ชัยรังสีเลิศ (2547, น.12) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน โดยเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติโดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

พนิดา ทองเงา (2548, น. 20) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่งานซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์กรและเต็มใจปฏิบัติเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนด ซึ่งพฤติกรรมนี้จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Bolon, 1997) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 รูปแบบคือ

1. พนักงานจะต้องเข้ามาอยู่ภายใต้ระบบงาน รับรู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของระบบงาน
2. พนักงานจะต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรต้องการ

3. พนักงานต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์และทำกิจกรรมนอกเหนือจากงานในหน้าที่ด้วยตนเอง

คาทซ์ และคานส์ (Katz and Kahn, 1978, quoted in Organ, 1988, p. 863) กล่าวเพิ่มว่า การที่องค์กรจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจะต้องดูแลให้ความสนใจแก่พนักงาน ให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน รวมทั้งหาแนวทางในการกระตุ้นให้พนักงานมีวิสัยทัศน์และปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

ออร์แกน (1987, 1990, 1991) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็นรูปแบบต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานเช่น การช่วยแนะนำการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีปฏิบัติงานยังไม่เสร็จสมบูรณ์

2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อปกป้อง การเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัย ฟังพากัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งจะส่งผลต่อคนอื่น ดังนั้น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น อดทนต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบายหรือ ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ แม้ว่าเราจะมีสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรม แต่เนื่องจากการร้องทุกข์เป็นการเพิ่มภาระให้ผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงจนละเลยการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานจึงเต็มอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic virtues) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรม การปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002, p.148-149) ได้เสนอวิธีการสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ดังนี้

1. ออกจากแนวทางแนวทางของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น (Go out your way to help others) การช่วยเหลือผู้อื่นยิ่งมากเท่าไรเราจะได้รับการช่วยเหลือกลับมามากเท่านั้น การที่สมาชิกในองค์การช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะเกิดเป็นบรรทัดฐานขององค์การให้ทุกคนยึดถือปฏิบัติ

2. เป็นตัวอย่างในเรื่องของการสำนึกในหน้าที่ (Be an example of conscientiousness) พนักงานจะมีแนวโน้มการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามหัวหน้า ถ้าหัวหน้าแสดงพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ให้ความสำคัญกับองค์การ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวแบบให้พนักงานยึดถือปฏิบัติตาม

3. ทำให้งานอาสาสมัครเป็นเรื่องสนุก (Make voluntary functions fun) เป็นการทำให้พนักงานรู้สึกสนุก มีความสุขที่จะช่วยเหลือหรืออาสาที่จะทำกิจกรรมต่างๆ โดยองค์การจะต้องแสดงให้เห็นด้วยว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่ดีและมีความสำคัญ และไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำ

4. แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นและพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Demonstrate courtesy and good sportsmanship) เมื่อเกิดความผิดพลาดอย่าหลีกเลี่ยงหรือรังเกียจปัญหา เราควรยอมรับปัญหา เสาะหาแนวทางแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ ซึ่งการมีพฤติกรรมเช่นนี้จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้ง 5 ประการของออร์แกน ได้รับการศึกษาและถูกนำมาใช้อ้างอิงในงานวิจัยจากนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศมากมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากแนวคิดของออร์แกน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

ออร์แกน และลิงล์ (Organ and Lingl, 1995) ศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบด้านประนีประนอม (Agreeableness) และด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ พนักงานโรงงานเครื่องจักรใน Midlands ของอังกฤษและพนักงานโรงงานผลิตเครื่องอุปโภคใน Midwest ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 99 คน พบว่า บุคลิกภาพทั้งสองตัวสามารถนำมาอธิบาย ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยเฉพาะบุคลิกภาพด้านมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ที่สามารถอธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด

นอแมนและคิกคูล (Neuman & Kickul, 1998, p. 263 อ้างถึงในอัญพร พูลทรัพย์, 2546, น. 27) ศึกษาผลของบุคลิกภาพที่สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากพนักงานชายปลีกจำนวน 284 คนพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ครบทุกด้าน

เซียง (Chien, 2004, pp.428-431) ศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างขององค์การบุคลิกภาพของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของ พนักงานบริษัทในไต้หวันจำนวน 300 คน พบว่า บรรยากาศขององค์กร ทรัพยากรขององค์กร บุคลิกภาพของพนักงานและวัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานในศูนย์บริการรถยนต์ข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 190 คน พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบอื่นๆ องค์ประกอบโดยรวมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นสูงและมีบุคลิกภาพแบบหัวไวต่ำจะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูง (อำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 63.3)

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานกองรายได้ การประปานครหลวง จำนวน 244 คน พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพที่โดดเด่นที่สุดคือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เด่นที่สุด คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น รองลงมาคือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ อายุ และสถานภาพสมรส นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยคือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (r เท่ากับ .207) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (r เท่ากับ .190) ด้านการให้ความร่วมมือ (r เท่ากับ .177) ด้านความอดทนอดกลั้น (r เท่ากับ .141) และด้านการให้ความช่วยเหลือ (r เท่ากับ .138) โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง มีโอกาสเป็นพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านและโดยรวมสูง

สุจิตดา โพธิ์ศรีประเสริฐ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบและขวัญในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง จำนวน 185 คน พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านประนีประนอมสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์และด้านการแสดงตัว พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการประนีประนอมสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์และด้านการเปิดรับประสบการณ์ พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการประนีประนอมสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ และด้านการเปิดรับประสบการณ์ พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์และด้านการเปิดรับประสบการณ์ พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์และด้านการเปิดรับประสบการณ์ พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำคัญในหน้าที่มากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวและด้านการเปิดรับประสบการณ์ พนักงานที่มีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ ด้านการประนีประนอม ด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงาน และขวัญในการปฏิบัติงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 34 โดยตัวแปรบุคลิกภาพด้านมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด

สกนธ์ อาภาภรณ์กุล (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสิ่งทอแห่งหนึ่ง จำนวน 596 คน พบว่า องค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบแสดงตัวและแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง และ แบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน แต่ทั้งนี้ยังมีเพียง

2 องค์ประกอบที่สามารถนำไปพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในงานได้ คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบหัวน้ไหว ที่ระดับร้อยละ 20.8

สุกัญญา วงษ์วิจารณ์ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับการปรับตัวของคนประจำเรือของ บริษัท เกรท เซอร์เคิล ชิปปิง เอเยนซี จำนวน 160 คน พบว่า คนประจำเรือที่มีระดับแตกต่างกันจะมีการปรับตัวที่แตกต่างกัน โดยบุคลิกภาพแบบการแสดงตัว ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่นและด้านมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของคนประจำเรือ ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหัวน้ไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับตัวของคนประจำเรือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของคนประจำเรือ และบุคลิกภาพแบบการแสดงตัว ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่นและด้านมีสติ สามารถพยากรณ์การปรับตัวของคนประจำเรือได้ร้อยละ 47.3

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1998, p. 58) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความแตกต่างจากลักษณะทางพันธุกรรม โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งจากการศึกษาของ คาร์รอล ดเวค พบว่า รูปแบบการตอบสนองต่อภาวะความทุกข์ยากมีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลจาก พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู เพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดกับบุคคลในช่วงวัยเด็ก นอกจากนี้ยังพบว่าครูมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็ก ซึ่งส่งผลต่อความความล้มเหลวของเด็กเมื่อต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรค กล่าวคือ เด็กผู้หญิงจะได้รับการอธิบายเหตุผลของความล้มเหลวนั้นเกิดจากขาดความสามารถ ในขณะที่เด็กผู้ชายจะได้รับการอธิบายเหตุผลของความล้มเหลวเกิดจากขาดแรงจูงใจ ดังนั้น จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดนี้เพื่อเสริมสร้างให้คนมีแนวคิดที่ถูกต้องและประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

วินัส ภัคดีนรา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ 16 ด้านของ เรย์มอนด์ บี แคทเทล กับเชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ของนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 328 คน ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดยโสธร พบว่า เชาวน์อารมณ์ของนักเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ได้แก่ องค์ประกอบ A (การเข้าสังคม) องค์ประกอบ E (การกล้าแสดงออก) และองค์ประกอบ Q2 (ความพึ่งตนเอง) โดยองค์ประกอบ Q4 (ความเครียด) มีความสัมพันธ์ทางลบกับเชาวน์อารมณ์ สำหรับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของนักเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะ

บุคลิกภาพ ในองค์ประกอบ B (สติปัญญา) องค์ประกอบ E (การกล้าแสดงออก) องค์ประกอบ G (มโนธรรม) องค์ประกอบ H (ความกล้าหาญ) องค์ประกอบ Q1 (ความควบคุมตนเอง) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบ O (ความวิตกกังวล) นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่สามารถพยากรณ์เซาท์อาร์มนี้ได้ คือ ด้านองค์ประกอบ I (จิตใจอ่อนโยน) องค์ประกอบ E (การกล้าแสดงออก) และองค์ประกอบ A (การเข้าสังคม) ส่วนตัวแปรคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค คือ องค์ประกอบ E (การกล้าแสดงออก) องค์ประกอบ H (ความกล้าหาญ) องค์ประกอบ Q2 (ความพึ่งตนเอง) และองค์ประกอบ B (สติปัญญา)

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงาน ของวิศวกรบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 105 คน ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ศึกษาการเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมและการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของเยาวชนกระทำผิดชาย ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า โปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติและโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรม การเผชิญปัญหา ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา แบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพด้านหลีกเลี่ยงปัญหา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

แบบด้อยประสิทธิภาพทั้งในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาและด้านหลักหนีปัญหา

วรรณวิภา ติวะนันทกร (2548) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักธุรกิจอิสระองค์กรหนึ่งของบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 148 คน ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) เป็นองค์ประกอบที่โดดเด่นที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงการขยายตัวของปัญหา (Reach) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) และด้านการรับรู้ถึงระยะเวลาที่ต้องอดทน (Endurance) ตามลำดับ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค แต่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบสามารถทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแต่ระดับตำแหน่งมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กล่าวคือ นักธุรกิจอิสระฯ ที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรง (ตำแหน่งแพลตตินั่ม / หรือดีดี) ขึ้นไป มีระดับ AQ สูงกว่านักธุรกิจอิสระฯ ทั่วไป

จวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) จำนวน 188 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูง โดยเฉพาะชายมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง และความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .20$) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .52$) นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่มีต่อการขาดงาน ของ พนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐบาลกิจ

แห่งหนึ่ง จำนวน 395 คน พบว่าลักษณะบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน แต่ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ปัญหาสุขภาพ ระดับพนักงาน มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เฮิร์ตซ์ และโดโนแวน (Hurtz and Donovan, 2000, p. 875, อ้างถึงในอัญพร พูลทรัพย์, 2546, น.26) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานพบว่า องค์ประกอบด้านมีจิตสำนึก เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนองค์ประกอบด้านการประนีประนอม การเปิดรับประสบการณ์ และความหวั่นไหวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า และพบว่าองค์ประกอบด้านความหวั่นไหว และการเปิดเผยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการขาย และการจัดการ

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และยังพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุงาน และสายงานต่างกันมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีเพศและสายงานต่างกัน มีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

เกษรา ชัยรังสีเลิศ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทักษะคติต่องานและภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการเหมาเดินระบบไฟฟ้าแรงต่ำ-แรงสูง

และเครื่องจักรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม และทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านรูปธรรม ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับทัศนคติต่องานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน และเพศ สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พนิดา ทองเงา (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการรับรู้คุณภาพการบริการ ของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์การสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากหัวหน้างาน และจากการรับรู้ของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ คือ การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างานในด้าน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ โดยมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 41.1

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกัน จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างทำให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่แตกต่างกัน เช่น งานวิจัยของภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) พบว่า พนักงานที่มีอายุงานและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ในขณะที่เพศและสายงานของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ในงานวิจัยของ อัญพร พูลทรัพย์ (2546) พบว่า มีความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพนักงานที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพนักงานที่มีเพศ อายุงานและวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน แต่ในงานวิจัยของ เกษรา ชัยรังสีเลิศ (2546) ก็พบว่า พนักงานที่มีอายุ เพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างกัน จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานย่อยในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 เจ้าหน้าที่ที่มีสายงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านต่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นงานวิจัยของ อัญพร พูลทรัพย์ (2546) พบว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึกมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในงานวิจัยของออร์แกน และลิงส์ (Organ and Lingl, 1995) ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และด้านมีจิตสำนึกก็มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับงานวิจัยของนอแมนและคิกคูล (Neuman&Kickul, 1998) ที่พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ครบทุกด้าน แต่ทั้งนี้ในงานวิจัยของสุจิตดา โภธิครูประเสริฐ (2547) กลับพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานย่อยในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านต่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยงานวิจัยของ จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ได้แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและ
 ฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และ
 ด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในงานวิจัย
 ของสตอลทซ์ ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทแห่งหนึ่ง พบว่า ทีมที่สมาชิกมีความสามารถในการเผชิญ
 และฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานทั้งเวลาปกติและล่วงเวลา สูงกว่าทีมที่สมาชิกมี
 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ ถึงแม้ว่างานวิจัยในเรื่องนี้ยังมีไม่มากนัก แต่เพียง
 พอที่จะสรุปเป็นสมมติฐานการวิจัยและสมมติฐานย่อยได้ว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์
 กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการ
 ควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านสาเหตุ
 และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านผลกระทบ
 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้าน
 ความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในด้านแต่ละด้านต่างมี
 ความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบและความสามารถในการ
 ในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พบว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความสามารถ
 ในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค เช่น งานวิจัยของ สุภาวดี นวลเนตร (2549) ที่ทำ
 การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
 ที่มีต่อการขาดงาน ของ พนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า
 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
 โดยบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก
 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และบุคลิกภาพแบบ
 ห้วนใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค นอกจากนี้ยังมี
 ผลงานวิจัยของ วินัส ภัคดีดีนรา (2546) ที่พบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพด้านการกล้าแสดงออก

ความกล้าหาญ ความพึ่งตนเอง และการมีสติปัญญา สามารถพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคได้ และงานวิจัยของ วิวัฒน์ อมรรัตน์พันธ์ (2547) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบ แสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา โดย บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมี ประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา สำหรับบุคลิกภาพแบบหัวน้ใจ มีความสัมพันธ์ทางลบ กับพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ ทั้งในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุน การแก้ปัญหาและด้านหลีกเลี่ยงปัญหา จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยและ สมมติฐานย่อยในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านต่างมีความสัมพันธ์ กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 บุคลิกภาพแบบแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยมีความสนใจว่าตัวแปรใดจะสามารถทำนาย พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมโดยนำตัวแปรต้น ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มาสร้างเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นตัวแปรตามในการศึกษา

กรอบการวิจัย

แผนภาพที่ 2.3

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

