

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การแข่งขันที่ไร้พรมแดน และภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้องค์การทางธุรกิจหลายๆ องค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง (Change) อยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อองค์การและพนักงานในองค์การทุกระดับ องค์การที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ดีเท่านั้นที่จะสามารถอยู่รอดได้ในขณะนี้ องค์การจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเหตุให้พนักงานต้องทำงานหนักและรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้นในการพัฒนาตนเองให้มีองค์ความรู้ ความสามารถรอบด้านเพราะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้าและยังเป็นสิ่งที่สร้างความกดดันต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก ในสภาวะการณ์เช่นนี้พนักงานเป็นผู้ที่ต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค ความยากลำบากต่างๆ รวมทั้งเกิดความวิตกกังวล สับสน รู้สึกไม่แน่ใจ ไม่มั่นคงในอาชีพ เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลเสียต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาอาจเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง การแข่งขัน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง การว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรืออาจเกิดจากสาเหตุภายในตัวบุคคลเอง เช่น บุคลิกภาพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ความต้องการเรียนดี ความต้องการเป็นหนึ่ง ความเจ็บป่วย การประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน เป็นต้น ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งลาซาลัส (Lazarus, 1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลของการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ (Demand) จากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (Resource) บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ ความเครียดเป็นทั้งสิ่งที่กระตุ้นและยับยั้งการเผชิญหน้าต่อผู้กับปัญหา อุปสรรคต่างๆ และความท้าทายที่ผ่านเข้ามาในชีวิต เฮลลรีเกิลและสโลคัม (Hellriegel and Slocum, 2004, p.179-180) กล่าวว่า ความเครียดในระดับต่ำหรือสูงมากเกินไปนั้นจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความเครียดต่ำเกินไปจะมีแนวโน้มให้รู้สึกเฉื่อยชา รู้สึกไม่มี

ความท้าทาย แต่ความเครียดในระดับที่สูงมากเกินไปนั้นจะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกวิตกกังวล สับสน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง สำหรับความเครียดในระดับพอดีจะทำให้พนักงานรู้สึกตื่นเต้นท้าทาย มีความพยายาม มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานให้ออกมาได้ดีจนถึงขั้นสูงสุด จึงกล่าวได้ว่า ความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตทั้งในทางบวกและทางลบ การมีความเครียดในระดับเหมาะสมที่บุคคลสามารถจัดการและเผชิญได้นั้นจะทำให้เกิดภาวะความตื่นตัว ความท้าทาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้มีพลังในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้สามารถเผชิญและเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น

พนักงานที่มีประสิทธิภาพถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและอยู่รอดได้ ในการปฏิบัติงานไม่ใช่แค่เพียงความรู้และทักษะเท่านั้นที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ขึ้นอยู่กับการพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานด้วยว่าตนจะสามารถทำอะไรได้บ้างหรือทำอะไรได้มากน้อยเพียงใดจากความรู้ ทักษะที่มีอยู่ เพราะถ้าพนักงานมีความรู้ มีทักษะ แต่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานได้แล้ว พนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถของตนอย่างแท้จริง ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ตามที่แบนดูรา (Bandura, 1986, p.393) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถจะเลือกทำพฤติกรรมที่ทำทลาย เผชิญอุปสรรคด้วยความกระตือรือร้น และใช้ความพยายามในการทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และใช้ความผิดพลาดหรือความล้มเหลวมาเป็นประสบการณ์ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไป โดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีพฤติกรรมหลบเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน มีความวิตกกังวล มีความเครียดสูง และเป็นสาเหตุให้บุคคลไม่ค่อยทำพฤติกรรมใดๆ เพราะกลัวว่าจะไม่ประสบความสำเร็จเหมือนที่ผ่านมาในอดีต องค์กรจึงต้องการพนักงานที่มีความเชื่อมั่นอย่างเพียงพอต่อความสามารถในการทำหน้าที่ต่างๆ ของตนเอง (พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร, 2546) ซึ่งความต้องการนี้นำไปสู่แนวคิด “การรับรู้ความสามารถของตนเอง” (Self-Efficacy) และมีงานวิจัยจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานแม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบาก (Lent, Brown, and Larkin, 1987 quoted in Parker, 1998) และพนักงานที่รับรู้

ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hill, Smith, and Mann, 1987) นอกจากนี้ผลงานวิจัยของไทดอร์ (Tidor, 1997 อ้างถึงใน พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร, 2546) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำจะมีความผูกพันต่องานสูงซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียด (Strains) ในทางลบ แต่ความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดจะมีลดลงสำหรับบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและมีความสามารถในการควบคุมการทำงานสูง ซึ่งความสามารถในการควบคุมการทำงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) และ AQ ก็เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคนี้เป็นลักษณะความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก โดยพยายามควบคุมหาทางแก้ไขและจัดการกับอุปสรรคเพื่อให้ตนเองผ่านมรสุมเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม (Stoltz, 1997) ซึ่งเป็นแนวความคิดของสตอลท์ซ (1997) ที่เชื่อว่า บุคคลจะประสบความสำเร็จในการทำงานและมีชีวิตที่เป็นสุขนั้นต้องอาศัยทั้งความเฉลียวฉลาดที่เกิดจากสติปัญญาและความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวันที่เต็มไปด้วยความซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จากการศึกษาของสตอลท์ซ (1997) พบว่า ลักษณะของบุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงหรือเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มนักปีนเขา (Climber) นั้นจะมีความอดทนมุ่งมั่นต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรค มีลักษณะเป็นผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ พัฒนาตนเอง ที่มงาน และองค์การ และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงาน

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารทะเลบรรจุกระป๋องในประเทศไทย โดยมีนโยบายหลักคือ การพัฒนาธุรกิจให้แข็งแกร่ง และเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผลักดันให้อุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทยสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างเท่าเทียม ฉะนั้น การที่องค์กรจะสามารถดำเนินการและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องนั้นจำเป็นต้องอาศัยพนักงานในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ หากพนักงานในองค์กรมีคุณภาพ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและมีความสามารถอดทนต่ออุปสรรค พยายามควบคุม

ตนเอง และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่ต้องเผชิญในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวันได้จะทำให้การดำเนินงานของบริษัทมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำหรือคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถแล้วบุคคลจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำด้วย เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นแหล่งจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในงาน (Judge, Erez and Bono, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮอลล์ (Hall, 2000 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ จันทระภาพ, 2547) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงจะมีวิธีจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีแนวโน้มในการตอบสนองทางอารมณ์ของตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น วิตกกังวล มีความเครียดสูง และมองว่าความล้มเหลวเป็นตัวทำนายระดับความสำเร็จของพฤติกรรมในอนาคต บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำต่างๆ มากและเมื่อพบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือประสบกับความผิดพลาดล้มเหลวก็จะไม่เครียด แต่จะนำสิ่งต่างๆ เหล่านั้นมาเป็นแรงสนับสนุนเพื่อกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น และสามารถควบคุมตนเองให้เผชิญหน้าและจัดการกับอุปสรรคต่างๆ ได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) กับความสามารถในการเผชิญกับฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) และความเครียดในการทำงาน (Job Stress) ของพนักงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจอีกว่าความสามารถในการเผชิญกับฟันฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปและความเครียดในการทำงานของพนักงาน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคนั้นผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของสตอลท์ซ (1997) ที่มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การควบคุมสถานการณ์ สาเหตุและความรับผิดชอบ ผลกระทบ และความอดทน โดยผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวขององค์กรได้

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารทะเลบรรจุกระป๋องที่ปฏิบัติงานในจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย จำนวนประชากร 544 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 231 คน โดยการคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973)
2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่
  - 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)
  - 2.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)
    - 2.2.1 การควบคุมสถานการณ์ (Control)
    - 2.2.2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)
    - 2.2.3 ผลกระทบ (Reach)
    - 2.2.4 ความอดทน (Endurance)
  - 2.3 ความเครียดในการทำงาน (Job Stress) จากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่
    - 2.3.1 ด้านลักษณะงาน
    - 2.3.2 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

### 2.3.3 ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

### 2.3.4 ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

## 3. การเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จากแบบสอบถามดังนี้ คือ

3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง ศึกษาตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura) และใช้แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (The Generalized Self-efficacy Scale) จากงานวิจัยของ เจรูซาเลม และชวาร์เซออร์ (Jerusalem and Schwarzer, 1993) ซึ่งพัฒนาปรับปรุงโดยพรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546)

3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ศึกษาตามกรอบแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 2000) และใช้แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งได้พัฒนาปรับปรุงโดยวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ด้านผลกระทบ (Reach) ด้านความอดทน (Endurance)

3.3 ความเครียดในการทำงาน ใช้แบบทดสอบวัดความเครียดในการทำงานของ คีรีมาส อเต็นต้า (2542)

## สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

**สมมติฐานที่ 3** ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

**สมมติฐานที่ 4** การรับรู้ความสามารถของตนเอง และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงาน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงาน
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานของพนักงาน
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อนำข้อมูล และผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างและปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ขององค์การประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร

**การรับรู้ความสามารถของตนเอง** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะทำพฤติกรรมนั้น

**ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค** หมายถึง ความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการจัดการกับปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากที่เกิดขึ้นโดยไม่ล้มเลิกให้หมดไป ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ ตามแนวคิดของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997, p.106-125) ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. การควบคุมสถานการณ์ (Control) หมายถึง ระดับของความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้
2. สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรค โดยพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. ผลกระทบ (Reach) หมายถึง การประเมินผลกระทบของปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมมรรวังและมีสติว่าอีกนานเท่าใด ปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นจะเข้ามาในชีวิต

4. ความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่และการรับมือกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และพยายามที่จะจัดการให้ปัญหาอุปสรรคนั้นๆ หหมดไปอย่างถูกวิธี

**ความเครียดในการทำงาน** หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นๆ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบในแง่ของปริมาณงาน ขอบเขตและความชัดเจนของงาน ความยากง่ายและความสำคัญของงาน ความสมดุลของงานกับความรู้ความสามารถ งานที่ซ้ำซากจำเจ และงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานและแก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ การได้รับโอกาสและการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในอาชีพการงาน เช่น การมีโอกาสดำเนินการศึกษาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน

3. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความสามัคคีและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ทั้งในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน

4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ หมายถึง นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานและขวัญกำลังใจในการทำงาน