

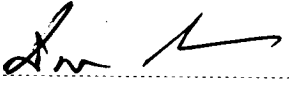
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน
และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานสำนักงาน

สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล

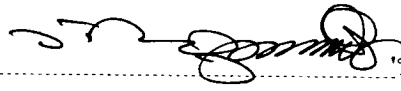
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

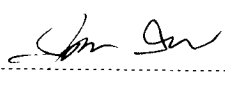
2558

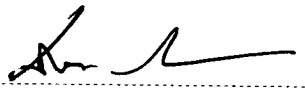
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน
และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานสำนักงาน
สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล
คณะพัฒนาศักยภาพมนุษย์

รองศาสตราจารย์  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.บังอร ไสพล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ)

รองศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(ดร.วิชัย อุดสาหจิต)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.สุดารัตน์ สารสว่าง)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.บังอร ไสพล)

รองศาสตราจารย์  อนุมัติ
(ดร.วิชัย อุดสาหจิต)

กรกฎาคม 2559

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานสำนักงาน
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)
ปีการศึกษา	2558

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์กร รวมทั้งศึกษาอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างประเภทกัน 5 องค์กรฯ ได้แก่ องค์กรด้านการให้บริการทรัพยากรสังคม การจัดการทางโลจิสติกส์ การให้บริการที่พัก ด้านการผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ และองค์กรภาครัฐ โดยได้รับแบบสอบถามคืนจากทุกองค์กร จำนวนรวม 580 คน ผลการศึกษพบว่า ก) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ($r = .338, p < .01$) ข) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ($r = -.109, p < .01$) ค) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.156, p < .01$) และ ง) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานของพนักงานในองค์กรได้ร้อยละ 19 ($\beta = .388, t = 10.112, p < .01$) ผลที่พบนี้เพียงพอที่ทำให้เสนอแนะได้ว่า เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเพิ่มขึ้น องค์กรควรส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีทักษะความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเพิ่มขึ้น ซึ่งผลที่เกิดพร้อมกันไป คือพนักงานจะมีความเครียดในการทำงานลดลง

ABSTRACT

Title of Thesis	Adversity Quotient, Job Stress and Positive Organization Behavior of Office Employees
Author	Ms. Sirikarn Pensirikul
Degree	Master of Science (Human Resources and Organization Development)
Year	2015

The objectives of this Study were to examine the relationships among adversity Quotient, job Stress, and positive Organizational Behaviors of Employees. The Study was also aimed at Studying the predictive power of adversity Quotient and job Stress, on positive Organizational Behaviors. Questionnaires were utilized to collect data from Employees of public and private Organizations, of which 580 completed questionnaires were returned. Data Analysis demonstrated that: a) adversity Quotient was positively related to positive Organizational Behavior ($r = .338$, $p < .01$); b) job Stress was negatively related to positive Organizational Behaviors ($r = -.109$, $p < .01$) c) adversity Quotient was negatively related to job Stress, d) adversity Quotient exerted 19-percent predictive power on positive Organizational Behaviors. The findings could provide suggestion that in order to increase positive Organizational Behaviors, Organizations should induce or develop adversity Quotient to their Employees, which simultaneously the job Stress would be decreased.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร โสฬส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ คอยสั่งสอนและถ่ายทอดความรู้ในการทำวิจัยต่างๆ และการทำวิจัยที่ดี ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อความสมบูรณ์ของเล่มวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการทุกท่านที่สละเวลาให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณทุกองค์การ เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยประสานงานและบุคลากรในองค์การ คุณณรงค์ พุทธเจริญ คุณปัญญา ทั้งทอง และคุณจันทร์จิรา แซ่ก้อ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออันดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้วิจัยนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสถาบันที่ประสิทธิ์ ประสาทวิชาให้ความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีค่า เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง และขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ทุกคนที่คอยให้คำแนะนำเสมอมา

ท้ายสุดขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่คอยสนับสนุนด้านการศึกษาและคอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จจนถึงทุกวันนี้

สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล

มกราคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTARCT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 พฤติกรรมองค์การเชิงบวก	6
2.2 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	13
2.3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	19
2.4 ความเครียดในการทำงาน	21
2.5 ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	29
2.6 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน	32
2.7 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	33
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	35
2.9 สมมติฐานในการวิจัย	36

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	37
3.2 ตัวแปรที่ศึกษาและนิยามปฏิบัติการ	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	40
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1 ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	58
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม	59
บทที่ 5 การสรุปและอภิปรายผล	65
5.1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	66
5.2 ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	68
5.3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน	71
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	75
5.5 ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	87
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
ประวัติผู้วิจัย	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัคของแบบสอบถาม พฤติกรรมองค์การเชิงบวก	44
3.3 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัคของแบบสอบถาม ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	45
3.4 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัคของแบบสอบถาม ความเครียดในการทำงาน	46
4.1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	50
4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	53
4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	55
4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน	57
4.5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมองค์การเชิงบวก โดยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดใน การทำงานเป็นตัวทำนาย	58
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน	59
4.7 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม	63
4.8 อำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถ ในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงานตาม ประเภทองค์การ	64

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ศาสตร์แห่ง AQ (Stoltz, 1997)	15
2.2 AQ Defined (Stoltz , 1997)	16
2.3 A Model of Stress (Robbins and Judge, 2013)	23
2.4 The Yerkes-Dodson Curve (ThinkAdvisor, 2002)	24
2.5 A Model of Stress at Work (Michie, 2002)	29
3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก	41
3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน	42
3.3 ตัวอย่างแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	43

สัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์

ความหมาย

$\bar{X}$

แทนค่าเฉลี่ย

S.D.

แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คำย่อ

AQ

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

POB

พฤติกรรมมองการณ์เชิงบวก

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร (วิภาดา คูปตานนท์, 2551) นักบริหารและการจัดการยุคใหม่จึงต้องการเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กรที่เรียกว่าพฤติกรรมองค์กร

ในเชิงวิชาการพฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มคนและโครงสร้างที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตลอดจนความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กรซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น (ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) เพราะพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น เช่น ความอดทน ความก้าวร้าว ความสามารถเชิงการแข่งขัน หรือความสามารถในการแก้ไขปัญหา (วิภาดา คูปตานนท์, 2551) เมื่อไม่นานมานี้ได้มีการกล่าวถึงพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ซึ่งมุ่งศึกษาประยุกต์ใช้พฤติกรรมด้านบวกของบุคคล เพื่อช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการเน้นพัฒนาที่จุดแข็งหรือด้านดีของบุคคล (Luthans, 2002) แนววิธีคิดเชิงบวกจะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์กร องค์กรที่มีพฤติกรรมเชิงบวกจะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความหวัง ความมั่นใจ และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ (สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์, 2555) โดยทั่วไปพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ พัฒนา และเปลี่ยนแปลงได้ผ่านโปรแกรมการฝึกอบรม การจัดการในงานที่ทำ หรือการพัฒนาตนเอง เป็นต้น (Luthans, 2002) ตัวอย่างบริษัทที่ประสบความสำเร็จที่นำพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกมาปรับใช้ในองค์กรในการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกระบวนการคัดเลือกและการฝึกอบรม เช่นบริษัท Men's Warehouse discount retailer และบริษัท American Express Financial Advisors นอกจากนี้พฤติกรรมองค์กรเชิงบวกยังสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ดีกว่า บุคลิกลักษณะ ทักษะ ความพึงพอใจในงาน ความจงรักภักดี การศึกษาของ Youssef and Luthans (2007) ระบุว่ามุมมองโลกใน

แต่ก็มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะมีความสุขและความพึงพอใจ พฤติกรรมองค์การเชิงบวกยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคลในการรับมือกับปัญหา การจัดการความเครียด การแก้ไขปัญหา การตั้งเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ เพราะการทำงานบุคคลต้องพบเจอกับความเสี่ยงต่างๆ ปัญหาทรัพยากร การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การลดขนาดจำนวนคน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การฟื้นคืนสภาพจะช่วยเป็นโอกาสให้บุคคลในการเติบโตและพัฒนา ซึ่งไม่ใช่เกิดประโยชน์เฉพาะระดับบุคคล แต่ยังรวมไปถึงองค์การด้วย เพราะถ้าองค์การมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวก มีความยืดหยุ่นในการฟื้นตัว จะทำให้องค์การคงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงและยังเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน การสร้างพันธกิจ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์การ ที่มีความเข้มแข็ง เป็นการวางแผนกลยุทธ์ที่มีคุณค่า เกิดประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและองค์การ (Luthans, 2008)

ในการดำเนินชีวิตบุคคลไม่ว่าจะมีอาชีพหรือตำแหน่งอะไรก็ต้องเผชิญกับความยากลำบากและวิกฤตต่างๆด้วยกันทั้งสิ้น (วิเชียร เกตุสิงห์, ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, อรุณศรี ละอองแก้ว และสุวิณา เกนทะนะสีล, 2552) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) คือการที่บุคคลมีการจัดกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ทุกข์ยากลำบากที่ต้องเผชิญ ด้วยความอดทนเข้มแข็ง และเมื่อเกิดอุปสรรคสามารถจัดการกับปัญหา และก้าวผ่านสิ่งต่างๆไปสู่จุดหมายข้างหน้าได้ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวทุกคน สามารถวัด จัดการความยากลำบากที่บุคคลต้องพบเจอ และทำนายความสำเร็จของบุคคลได้ เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการดำเนินชีวิต (Stoltz, 1997) ซึ่งในชีวิตการทำงานบุคคลต้องพบเจอกับปัญหาอุปสรรคต่างๆมากมาย ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นสิ่งที่สามารถบอกได้ว่าทำไมบางคนไม่ท้อถอยเมื่อเจอกับปัญหาหรือเรื่องแย่ๆ หลายคนกลับท้อแท้สิ้นหวังและไม่คิดแม้เพียงจะสู้ปัญหานั้นๆ แต่บางคนสามารถต่อสู้ยืนหยัดกับปัญหานั้นเพื่อให้ผ่านไปได้ คนบางคนมีความเฉลียวฉลาดทางปัญญา (IQ) สูงมาก มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ครบทุกด้าน ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จได้ แม้ว่าทั้งสองอย่างจะมีบทบาทสำคัญ แต่ก็ไม่ใช่เพียงแค่สองอย่างที่จะนำมาตัดสินความสำเร็จของคนคนหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จเป็นการเคลื่อนไปข้างหน้าของบุคคลตลอดการดำเนินชีวิตแม้ต้องพบเจอกับอุปสรรคมากมายแค่ไหน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคหรือ AQ เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ บุคคลสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับ AQ ของตนเองเพื่อที่จะเผชิญกับปัญหาความท้าทายต่างๆ ช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤตได้ดีขึ้น เพิ่มคุณค่าให้ทั้งตัวบุคคลและองค์การ โดยคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะแสวงหาสิ่งที่ดี ปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความท้าทาย

หนักแน่น ไม่ว่าเจอกับปัญหาหนักหนาแค่ไหนก็สามารถจัดการเพื่อให้ตนเองไปสู่เป้าหมายให้ประสบความสำเร็จได้ บุคคลกลุ่มนี้เป็นที่ต้องการขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กร กระทำพฤติกรรมที่ส่งผลในทางบวก มีคุณค่า มีความอดทน มีความสร้างสรรค์ ชอบเรียนรู้ แก้ไขปัญหา ยอมรับความท้าทาย มองโลกในแง่ดี และพัฒนาตนเองตลอดเวลา (สตอลทซ์, 2551)

ความเครียดก็เป็นอีกสิ่งที่มีอิทธิพลกับบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งที่บ้าน โรงเรียน หรือสถานที่ทำงาน ซึ่งเราไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ และบุคคลอาจมีความเครียดในระดับที่ต่างกัน ความเครียดในการทำงาน คือการตอบสนองของบุคคลในเชิงจิตกั่วงวลอาจจะเกิดจากปริมาณงานและความกดดันที่มีความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ไม่เหมาะสมกับงาน ไม่มีความสามารถในการรับมือกับปัญหา ความเครียดจากความหลากหลายในสถานการณ์การทำงาน หรือปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Leka, Griffiths and Cox, 2004) ในการทำงานถ้าองค์กรไม่มีการจัดการควบคุมความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมอาจทำให้พนักงานเกิดความกดดันมากเกินไป และเมื่อพนักงานมีความเครียดที่เพิ่มขึ้น อาจส่งผลต่อสุขภาพร่างกายจิตใจ แรงจูงใจของพนักงาน และประสิทธิภาพของงานได้ รวมถึงพฤติกรรมการทำงาน ทักษะ ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพ คุณภาพ การหยุดงานและการลาออกจากงานได้ (Greenberg, 2005) ความเครียดมีทั้งคุณและโทษ บุคคลจะตอบสนองความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับการกระตุ้นอย่างเหมาะสมจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อม ถ้ากระตุ้นอย่างเหมาะสมจะทำให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้น แต่ถ้ากระตุ้นมากเกินไปอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงในระดับต่ำได้ (Steer and Porter, 1938 อ้างถึงในนักรบ หมี่แสน, 2542)

ในที่นี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก โดยสนใจศึกษาด้วยว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานหรือไม่อย่างไรเพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีพฤติกรรมด้านบวก ให้มีความสามารถในการเอาชนะปัญหาต่างๆในการทำงานและเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อทำความเข้าใจและศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวก
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวก
- 3) เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมองค์การเชิงบวก มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.3.1 ด้านเนื้อหาสาระ

การศึกษาศาสนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคตามแนวคิดของ Stoltz (1997, 2551) ซึ่งประกอบด้วยมิติความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านความสามารถในการควบคุม (Control) ความสามารถในการสาเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของเจ้าของปัญหา (Origin and Ownership) การแพร่กระจายของปัญหา (Reach) ความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance)

การศึกษาศาสนาความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ Cooper and Marshall (1976 อ้างถึงใน Rossi, Quick and Perrewé, 2009) ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน (Intrinsic to the Job) ด้านบทบาทหน้าที่ (Role in the Organization) ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (Relationships at Work) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organizational Structure and Climate)

การศึกษาวุฒิภาวะองค์การเชิงบวกตามแนวคิดของ Luthans (2002) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้สมรรถนะแห่งตน (Self-Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการฟื้นคืนสภาพ (Resilience)

1.3.2 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

การศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากพนักงานในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน รวมจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์ จำนวน 300 คน องค์การด้านการจัดการทางโลจิสติกส์ จำนวน 180 คน องค์การด้านการให้บริการที่พัก จำนวน 50 คน องค์การภาครัฐ จำนวน 50 คน องค์การด้านทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 10 คน กลุ่มตัวอย่างการศึกษาทั้งสิ้นรวม 580 คน

1.3.3 ระยะเวลาดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2557 ถึง ธันวาคม 2558

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้มีความรู้และความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน
- 2) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์เกี่ยวข้องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวก
- 3) เพื่อนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างพฤติกรรมองค์การเชิงบวกให้กับพนักงานในองค์การ
- 4) เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้ และแนวทางในการวิจัยในสาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organization Behavior) และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) และความเครียดในการทำงาน (Job Stress) โดยที่นี้จะกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎี องค์ประกอบและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 พฤติกรรมองค์การเชิงบวก

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

พฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior) เป็นการศึกษาทำความเข้าใจในองค์การ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการจัดการการทำงานในองค์การ โดยศึกษาการกระทำของบุคคลในองค์การและผลกระทบ ซึ่งเกิดจากวิชาต่างๆ และมีพื้นฐานของการวิจัยเป็นกรอบในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและความอยู่รอดขององค์การในอนาคต ส่งผลให้บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ณัฐพันธุ์ เชนนันท์, 2551) โดยผลกระทบต่อโครงสร้างต่างๆ ภายในองค์การนี้จะรวมถึงด้านความสามารถ ทักษะ การรับรู้ต่างๆ ของบุคคลด้วย (Luthans and Avolio, 2009) นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้อธิบายความหมายของ องค์การเชิงบวก (Positive Organization) ว่าเป็นการคัดเลือก พัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เพื่อมุ่งผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ค่าตอบแทนและการจูงใจในองค์การ ภายใต้กลยุทธ์โครงสร้างและวัฒนธรรม โดยมีการศึกษาและการสนับสนุนอย่างกว้างขวางว่าองค์การเชิงบวกสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานขององค์การและข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Huselid, 1995; Pfeffer, 1998 อ้างถึงใน Luthans and Youssef, 2007) Seligman นักจิตวิทยาให้ความหมายจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ว่าเป็นการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับด้านดีหรือจุดแข็งของบุคคลมากกว่าข้อด้อยหรือความผิดปกติจุดเริ่มต้นในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางจิตวิทยา คือการซ่อมแซมสิ่งที่บกพร่องใน

ชีวิตโดยมุ่งสร้างคุณภาพที่ดีด้านบวกของบุคคล เช่น คุณค่าทางด้านประสบการณ์ ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจ ความสุข ความหวัง การมองในด้านดี เป็นต้น จิตวิทยาเชิงบวกจึงเป็นการศึกษาด้านบวกของระดับบุคคลและกลุ่มบุคคล (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000) ซึ่งทางจิตวิทยาเชิงบวกไม่ได้ต้องการเรียกร้องคุณค่าด้านบวกของบุคคล เพียงแต่ต้องการที่จะเปลี่ยนไปให้ความสำคัญกับความสมดุลมากขึ้นเพื่อความเข้าใจและจะหาสิ่งที่เหมาะสมกับบุคคล วิธีที่จะช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถพัฒนาเติบโตไปได้อย่างไม่หยุดนิ่ง (Luthans, Norman, Avolio and Avey, 2008) โดยพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organization Behavior; POB) เป็นการนำศาสตร์ทางจิตวิทยาเชิงบวกมาใช้ในองค์กร มุ่งศึกษาและประยุกต์ใช้จุดแข็งของบุคคล ความสามารถทางจิตใจที่สามารถวัด พัฒนาได้ และมีประสิทธิภาพในการจัดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Luthans, 2008) ซึ่งเกณฑ์ในการพิจารณาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกนั้นจะต้องเป็นด้านบวกหรือเป็นทุนทางจิตวิทยาที่ต้องมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีและงานวิจัย ที่สามารถวัดและมีความน่าเชื่อถือ เป็นสภาพที่แปรเปลี่ยนได้ ไม่คงที่เพื่อการพัฒนาและมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กร พฤติกรรมองค์กรเชิงบวกจึงเป็นพื้นฐานการวิจัยที่สามารถจัดการได้ในระดับบุคคล และมีความเกี่ยวข้องไปถึงระดับองค์กร โครงสร้างหลักของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก คือ ทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital; PsyCap) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 1) สมรรถนะแห่งตน (Self-Efficacy) 2) ความหวัง (Hope) 3) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) 4) การฟื้นคืนสภาพ (Resilience) (Luthans and Youssef, 2007) การมีความมั่นใจ (Self-Efficacy) เป็นสิ่งที่จำเป็นในการดึงความพยายามเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จในหน้าที่ในงานที่ท้าทาย การสร้างความคิดด้านบวก (Optimism) เพื่อความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต ความพยายามไปถึงเป้าหมาย (Hope) ถึงแม้จะต้องเปลี่ยนแปลงเส้นทางใหม่เพื่อบรรลุเป้าหมายในความสำเร็จ และเมื่อถูกรุมเร้าด้วยปัญหาอุปสรรคต่างๆ สามารถปรับตัวและฟื้นตัวกลับภายหลังจากสถานการณ์วิกฤตได้ เพื่อไปสู่ความสำเร็จได้ เป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้ (Resilience) (Luthans and Avolio, 2009)

ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกเป็นการประยุกต์ใช้พื้นฐานศาสตร์จิตวิทยาเชิงบวกเพื่อที่จะนำมาปรับใช้ในองค์กรในการพัฒนาพฤติกรรมด้านบวกระดับบุคคลในองค์กร ดังนั้น พฤติกรรมองค์กรเชิงบวก คือ การประพฤติปฏิบัติงานที่เป็นจุดแข็งหรือด้านดีของบุคคล และความคิดความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยสามารถวัดและพัฒนาได้ระดับบุคคล เพื่อช่วยในการจัดการปฏิบัติงานในระดับองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ทุนทางจิตวิทยา

เชิงบวก ได้แก่ สมรรถนะแห่งตน (Self-Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการฟื้นคืนสภาพ (Resilience)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก

แนวคิดพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organization Behavior: POB) มาจากกลุ่มนักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรที่ให้ความสนใจและศึกษา ศาสตร์นี้ได้รับการพัฒนามาจากพื้นฐานทางจิตวิทยา เพราะนำคุณลักษณะของบุคคลมาประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการในองค์กร (สิริพร วงษ์โทณ, 2554) คุณลักษณะด้านบวกของบุคคลหรือจิตวิทยาเชิงบวกนั้นแรกเริ่มมาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ของ Seligman นักจิตวิทยาคนสำคัญที่ได้เริ่มการศึกษาและเสนอแนวคิดนี้ เป็นการต่อยอดองค์ความรู้จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Abraham Maslow ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ใน 5 ลำดับดังนี้ 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางพื้นฐานตามธรรมชาติ เพื่อให้มนุษย์สามารถดำรงอยู่ได้ ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นต้น 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety/Security Needs) เป็นความต้องการความรู้สึกมั่นคง ความแน่นอนต่างๆ ความปลอดภัยในชีวิต ให้กับตนเองและครอบครัว 3) ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Belonging Needs) เป็นความต้องการการได้รับการยอมรับ เป็นส่วนหนึ่งในสังคม มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง ได้รับการเคารพยกย่องนับถือจากบุคคลอื่น 5) ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ (Needs of Self Actualization) เป็นความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตนเองตั้งใจ ประารถนา ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ (ฉัตรฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551) เป้าหมายของแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก เป็นการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการค้นหาปัจจัยความสำเร็จของและบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร ชุมชน และสังคม (Luthans, 2008) เน้นศึกษาในส่วนอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และสำรวจเฉพาะจุดแข็งของมนุษย์เป็นศูนย์กลางเพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นพฤติกรรมด้านบวกของบุคคล พัฒนามนุษย์ให้เป็นผู้มีความสุข โดยมีพื้นฐานจากการพัฒนาตนเอง มีมุมมองต่อชีวิตเชิงบวก เช่น การมองโลกในแง่ดี มีความหวัง ความสุข (Seligman, 1998 อ้างถึงใน สายสมร เกลยภักดี, 2554) ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากข้อจำกัดเดิมทางจิตวิทยาที่มุ่งศึกษาแต่เพียงด้านด้อยของคน เพื่อแก้ไขจุดอ่อนต่างๆของบุคคล (Seligman and Csikszentmihayi, 2000 อ้างถึงใน Bakker and Schaufeli, 2008)

พฤติกรรมองค์การเชิงบวกเป็นส่วนหนึ่งของสาขาพฤติกรรมองค์การที่มุ่งศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นภายในองค์การ มีผลกระทบต่อองค์การ เช่น ทักษะการรับรู้ ความสามารถ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงการทำงานให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ความรู้ทั้งด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา และวิทยาศาสตร์ ในแต่ละองค์การการดำเนินธุรกิจการแข่งขันแบบเดิมนั้นส่วนใหญ่จะวัดกันเพียงแค่สถานะทางการเงินหรือผลผลิตที่ได้ แต่ต่อมามีปัจจัยเพิ่มขึ้นที่ถือว่าเป็นสิ่งใหม่ที่ดีในการบริหารจัดการธุรกิจให้ขับเคลื่อนไปได้เป็นอย่างดีที่สามารถเห็นได้ คือทุนด้านเศรษฐกิจ ทุนมนุษย์ทุนสังคมและทุนจิตวิทยาเชิงบวก ปัจจัยด้านต่างๆเหล่านี้จะแสดงให้เห็นว่าองค์การมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันอะไรบ้าง ทรัพยากรที่มีอยู่ ความรู้ความสามารถทักษะของสมาชิกในองค์การ ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์การที่จะสามารถช่วยเหลือกัน และพฤติกรรมด้านบวกของพนักงานที่มีผลต่อองค์การ (Luthans, 2004) Luthans, F., Luthans, K. and Luthans, B. (2004) ผู้เสนอแนวคิดพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organization Behavior) ได้ละทิ้งแนวคิดในการหาข้อบกพร่องของบุคคล มาให้ความสนใจและศึกษาคุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวกของมนุษย์ ที่มุ่งเน้นศึกษาคุณลักษณะที่ดีและด้านบวกของมนุษย์ สามารถวัด พัฒนาและจัดการได้ ในระดับบุคคล แนวคิดพฤติกรรมองค์การเชิงบวกไม่ใช่แนวคิดใหม่ที่ค้นพบถึงความสำคัญของด้านบวก แต่เป็นความต้องการที่จะเน้นย้ำและถึงทฤษฎี งานวิจัย ประสิทธิภาพของคุณลักษณะทางบวก และพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ (Luthans and Youssef, 2007) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีเกณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะที่ทำให้มีความต่างจาก พฤติกรรมองค์การและจิตวิทยาเชิงบวก โดยโครงสร้างแนวคิดพฤติกรรมองค์การเชิงบวกคือ 1) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกจะต้องอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัย 2) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกสามารถวัดได้อย่างแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือ 3) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกเป็นแนวคิดที่เป็นเอกลักษณ์มีลักษณะเฉพาะ 4) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ 5) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกสามารถจัดการและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานได้ (Luthans, 2008)

Luthans and Youssef (2007) ได้นำจิตวิทยาเชิงบวกมาประยุกต์ใช้ในการจัดการ เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ (Performance Improvement) ความสามารถของพฤติกรรมองค์การเชิงบวก คือมีสภาพที่สามารถเกิดการเรียนรู้ การพัฒนา การเปลี่ยนแปลง และจัดการในที่ทำงาน ซึ่งพฤติกรรมองค์การเชิงบวกหรือ POB สามารถพัฒนาได้ผ่านโปรแกรมการฝึกอบรม การจัดการในงานที่ทำ หรือการพัฒนาตนเอง เป็นต้น (Luthans, 2002) โครงสร้างหลักในการพัฒนาและจัดการผลการปฏิบัติงาน คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital; PsyCap) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของ ซึ่ง

ประกอบด้วย สมรรถนะแห่งตน (Self-Efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการฟื้นคืนสภาพ (Resilience) (Luthans and Youssef, 2007) ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกนำมุมมองใหม่ๆ และทำความเข้าใจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหลายทาง คือ ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกก้าวหน้ากว่าทฤษฎีและทฤษฎีสังคม เพราะทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกไม่ใช่ความรู้ทักษะ ความสามารถ ที่เห็นแจ้งอย่างชัดเจน ที่สามารถสร้างจากการศึกษาหรือประสบการณ์ ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกสามารถนำโอกาสความท้าทายใหม่ๆ สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ในสังคมระหว่างบุคคล ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกกระบวนทัศน์ด้านบวกที่ทำให้บุคคลหลุดพ้นจากสิ่งเชิงลบในสถานที่ทำงาน มีความเอกลักษณ์ มีทฤษฎีและงานวิจัยเป็นพื้นฐาน สามารถวัดได้ มีสภาพที่แปรเปลี่ยนได้ในการพัฒนา และมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีงานวิจัยสนับสนุนว่ามีความเกี่ยวข้องทั้งบุคคลและผลการปฏิบัติงานสถานที่ทำงาน (Nelson and Cooper, 2007)

ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าแนวคิดพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive Organization Behavior, POB) และทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital, PsyCap) มีพื้นฐานมาจากพื้นฐานทฤษฎีและงานวิจัยของแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) (Luthans et al., 2008; Stoltz and Weihenmayer, 2006)

2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก

องค์ประกอบหลักของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก คือ ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital; PsyCap) เป็นตัวแปรหลัก ซึ่งประกอบด้วย (Luthans and Youssef, 2007)

1) สมรรถนะแห่งตนหรือความมั่นใจ (Self-Efficacy) เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกที่มีการพัฒนาและงานวิจัยสนับสนุนมากที่สุด คือ การรับรู้สมรรถนะแห่งตน หรือความเชื่อมั่นในตน (Luthans, 2008) ซึ่งมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura (1986 อ้างถึงใน Luthans and Youssef, 2007) โดยการเรียนรู้สมรรถนะแห่งตนในสถานที่ทำงาน คือ ความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะรวบรวมแรงจูงใจ องค์ความรู้ และความต้องการในการกระทำหน้าที่ความรับผิดชอบให้ดำเนินประสบความสำเร็จ (Stajkovic and Luthans, 1998 อ้างถึงใน Luthans and Youssef, 2007) การรับรู้ของบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่มีความยาก ความพยายามในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และการยืนหยัดแม้จะเจอปัญหาหรือความยากลำบาก การแสดงพฤติกรรม การตัดสินใจในสิ่งต่างๆ แรงจูงใจในความพยายาม ความมุ่งมั่น มานะอดทน ความเครียด ความทะเยอทะยานเพื่อไปถึงเป้าหมาย เป็นแรงจูงใจในผลลัพธ์และการรับรู้ถึงโอกาส (Luthans, 2008)

บุคคลที่มีสมรรถนะแห่งตนน้อยอาจทำให้สูญเสียความมั่นใจและเกิดความล้มเหลวได้เมื่อพบเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย การรับรู้สมรรถนะแห่งตนสามารถพัฒนาผ่านตัวแบบและการเรียนรู้จากการประสบความสำเร็จของบุคคลอื่น โปรแกรมการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่นการสอนงาน (Bandlura and Locke, 2003 อ้างถึงใน Luthans and Youssef, 2007) และยังประยุกต์ใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การทั้งการคัดเลือก การอบรมและการพัฒนา การจัดการความเครียดการรับมือกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด สร้างผลผลิตในที่งาน การออกแบบงาน ความรับผิดชอบ ความท้าทาย การให้อำนาจ การตั้งเป้าหมายที่มีความยากและท้าทาย ภาวะผู้นำ และผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (Luthans, 2008)

2) ความหวัง (Hope) เป็นสิ่งที่ใช้กันแพร่หลายในชีวิตประจำวัน เป็นศูนย์กลางของแนวคิดพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Luthans, 2008) โดยมีพื้นฐานจากทฤษฎีความหวังของ Snyder (1994 อ้างถึงใน Luthans et al., 2008) ที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายในคลินิกจิตวิทยา และมีการสนับสนุนด้วยการวิจัยมากมาย ความหวัง คือสภาพของแรงจูงใจทางบวกที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ถึงความสำเร็จ เป็นพลังทางตรงต่อเป้าหมาย และเป็นการวางแผนไปยังเป้าหมาย (Luthans, 2008) ความหวังเป็นอำนาจทางจิตใจหรือกำลังใจที่มุ่งมั่นจะไปให้ถึงที่หวัง และแนวทางที่จะไปให้ถึงสิ่งที่หวังไว้ (Youssef and Luthans, 2007) ความตั้งใจจริง การมีวินัยในตนเองที่จะไปสู่ความสำเร็จ มีการศึกษาวิจัยมากมายที่ชี้ว่าความหวังส่งผลต่อ ความสำเร็จ อารมณ์ ความสามารถในการรับมือกับปัญหา Goleman (2005 อ้างถึงใน Luthans, 2008) กล่าวว่าบุคคลที่มีความหวังจะไม่มีควมวิตกกังวล ไม่มีทัศนคติในการยอมแพ้หรือสิ้นหวัง ความหดหู่ แต่อย่างไรก็ตามความหวังขึ้นอยู่กับความพยายามของบุคคลและการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคล เช่น คนที่มีความหวังจะสามารถปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่กดดันได้ดีกว่า และผลการศึกษาของ Snyder และคณะ (1996, 1997 อ้างถึงใน Luthans, 2008) ที่ศึกษาบริษัทในอเมริกาซึ่งพบว่า บริษัทที่บุคลากรมีความหวังจะมีผลกำไรสูง มีอัตราการรักษานักงานที่ดี พนักงานมีความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีกับองค์กร ความหวังเป็นสิ่งที่อยู่ในทุกคน แต่การตั้งความหวังจะเป็นกลไกในความแตกต่างของบุคคลที่จะไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ ความหวังเกี่ยวข้องกับการตั้งเป้าหมายและมีผลกับการเลือกเป้าหมายที่มีความท้าทายเพิ่มมากขึ้น (Luthans and Youssef, 2007) ความหวังเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้เปลี่ยนแปลงได้ สามารถฝึกอบรมและพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กร (Luthans, 2008) การพัฒนาและการจัดการความหวังคือการตั้งเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ การตั้งเป้าหมายควรมีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ มีความ

ท้าทาย มีเหตุผลและสามารถทำได้ เป้าหมายที่ท้าทายจะสามารถช่วยบุคคลในการพัฒนาทักษะ เป็นแรงขับไปยังจุดหมาย (Nelson and Cooper, 2007)

3) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมองโลกในแง่ดี เป็นจุดแข็งของพฤติกรรมองค์การเชิงบวก โดยนักจิตวิทยาเชิงบวก Seligman (1998 อ้างถึงใน Luthans et al., 2008) ใช้รูปแบบที่อธิบายถึงเหตุการณ์ต่างๆในทางบวกของบุคคล (Seligman, 1998 อ้างถึงใน Nelson and Cooper, 2007) การมองในแง่ดีจะมีผลต่อสุขภาพกายและจิตใจ ลักษณะนิสัย ความพยายามของบุคคล การบรรลุผลสำเร็จ แรงจูงใจ และความสำเร็จในอาชีพการงาน พฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านการมองในแง่ดีจึงเป็นแนวคิดที่สำคัญ นำมาใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Luthans, 2008) การมองในแง่ดีเป็นลักษณะการคิด การให้เหตุผล การรับรู้ผลทางบวก ยอมรับและเรียนรู้ในสิ่งที่ผิดพลาด (Luthans et al., 2007) เชื่อในความสำเร็จที่บุคคลคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้น รวมถึงเป็นอำนาจการคิดบวกและการรับรู้คาดหวังผลลัพธ์ในด้านบวก (Luthans, 2008) การมองโลกในแง่ดีจะสร้างความคาดหวังเชิงบวกที่กระตุ้นพฤติกรรมแสวงหาเป้าหมายและวิธีการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลในอนาคต ในขณะที่การมองโลกในแง่ร้ายจะถูกขัดขวางโดยความสงสัยและความคาดหวังในเชิงลบ (Carver and Scheier, 2002 อ้างถึงใน Luthans and Youssef, 2007) การปรับมุมมองเชิงบวกจะช่วยให้การแก้ปัญหา ไม่ปฏิเสธหรือหนีปัญหา (Alex et al., 2006 อ้างถึงใน ณัฐวุฒิ อรินทร์, 2555) Luthans and Youssef (2007) กล่าวถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกกับการมองในแง่ดีว่า มุมมองที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลจะมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่แตกต่างกันทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและในสถานที่ทำงานบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่มีความยาก มีความพึงพอใจและกำลังใจมากกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย มีระดับความมุ่งมั่นทะเยอทะยานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายไม่ทอดทิ้งกับอุปสรรค (Luthans, 2008) ซึ่งการมองในแง่บวกเป็นสภาพที่สามารถแปรเปลี่ยนได้ สามารถวัดได้มีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ รวมทั้งสามารถการประเมินวัตถุประสงค์ของสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ต่างๆว่าสามารถประสบความสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในขณะนั้น (Peterson, 2000 อ้างถึงใน Luthans et al., 2008)

4) การฟื้นคืนสภาพ (Resilience) เป็นสิ่งที่มีความลึกซึ้งในการส่งเสริมความสามารถของแต่ละบุคคลและสังคม (Masten, 2001) ปัจจุบันการฟื้นคืนสภาพนำมาปรับใช้ในองค์การ และเป็นหนึ่งในพฤติกรรมองค์การเชิงบวก เพราะมีสภาพที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถพัฒนาและวัดได้ ความฟื้นคืนสภาพ คือความสามารถของบุคคลที่จะรับมือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาความกดดันการเปลี่ยนแปลง ความยากลำบากหรือความเสี่ยงต่างๆเพื่อที่จะก้าวผ่านไปได้ (Stewart, Reid and

Mangham, 1997 อ้างถึงใน Luthans, 2002) การฟื้นคืนสภาพ เป็นความสามารถในการหมุนตัวกลับคืนสู่สภาพปกติของบุคคลหลังจากเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ความขัดแย้งหรือความล้มเหลว การปรับตัวของบุคคลในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงใดๆที่เกิดขึ้น (Luthans, 2008) เป็นปฏิกิริยาสะท้อนกลับในเชิงบวกต่อทั้งเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือความเครียดซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ความฟื้นคืนสภาพเป็นสิ่งที่อยู่ในบุคคล แต่การปรับตัวจะมีความแตกต่างกันอยู่กับบริบทขณะนั้น (Luthans, 2002) การศึกษาครั้งนี้พิจารณาพฤติกรรมองค์การเชิงบวกใน 4 องค์ประกอบ ดังกล่าวมานี้

2.2 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

2.2.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและนิยามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient; AQ) ไว้หลากหลาย Stoltz (1997) ผู้ริเริ่มเสนอแนวคิด AQ อธิบายความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคว่า คือการที่บุคคลมีการจัดกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ทุกข์ยากลำบากที่ต้องเผชิญ ด้วยความอดทนเข้มแข็ง และเมื่อเกิดอุปสรรคสามารถจัดการกับปัญหา ก้าวฟันฝ่าขึ้นไปสู่จุดหมายข้างหน้า ซึ่งในประเทศไทย วิเชียร เกตุสิงห์, ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, อรุณศรี ละอองแก้ว และสุวิณา เกนทะนะศิล (2552) ให้ความหมายในทำนองเดียวกันว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค คือเชาว์แห่งความอดทน เป็นทักษะของบุคคลในการตอบสนองต่อปัญหาด้วยเจตคติทางบวก มีสติ มีความรับผิดชอบ และหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยความมุ่งมั่นอดทน จนสามารถฝ่าฟันและเอาชนะปัญหาได้

รูปแบบปฏิกิริยาการตอบสนองหรือพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปนั้น เป็นรูปแบบการตอบสนองต่อปัญหาในชีวิตที่เป็นกลไกของสมอง ที่ได้ถูกฝึกฝนจากประสบการณ์และการเรียนรู้ทั้งในเรื่องเล็กปานกลางหรือเรื่องใหญ่ สามารถจัดการได้โดยพลังที่มีอยู่ภายในตนเองให้ประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น (สันสนีย์ ฉัตรคุปต์, 2545) เชาว์ปัญญาแห่งการแก้ปัญหาเป็น การนำพลังที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ ช่วยทำให้บุคคลสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เป็นทักษะใหม่ที่จะทำให้เรารู้จักความคิดตนเองเมื่ออยู่ในภาวะที่มีอุปสรรค (นัยพินิจ คุชภักดี, 2544) เอาชนะปัญหาต่างๆด้วยความอดทน ความหวัง และกำลังใจ ซึ่งทุกคนมีอยู่ในตัว (วิทยา นาควัชระ, 2544) ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคสูง จะมีจิตใจเข้มแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ แม้จะพ่ายแพ้หรือล้มก็สามารถลุกขึ้นมาสู้ใหม่ได้ ส่วนผู้ที่

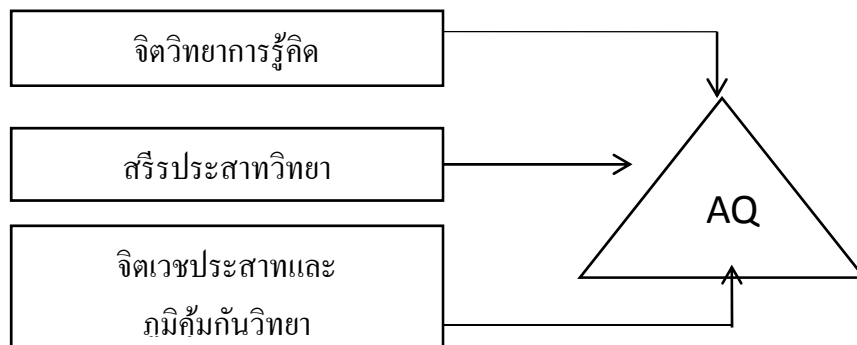
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคต่ำ เมื่อเผชิญกับความผิดหวังหรือความทุกข์ยากก็จะยอมแพ้ บางคนอาจจะทิ้งการทำงานไปได้กลางคัน หรือถึงขั้นลาออกจากงาน (มัทธรา ธรรมบุศย์, 2544) ผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจะมีวินัยและแรงจูงใจในตนเอง กระตุ้นตนเองเพื่อบ่มงสู่ความสำเร็จ มีความทุ่มเทไม่ย่อท้อ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น สามารถฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำรงชีวิต การศึกษา และการทำงานได้อย่างดี รวมทั้งไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อความก้าวหน้าและความเป็นอยู่ตลอดเวลา ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคของบุคคล คือมีความอดทน แก้ไขปัญหาอย่างคนที่มีกำลังใจ มีความหวัง เพราะทุกคนเกิดมามีทั้งข้อดีและข้อบกพร่องในตนเองที่ทำให้สุขหรือทุกข์ (นิภา แก้วศรีงาม, 2547)

ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หมายถึง การที่บุคคลมีการกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้วยความอดทน มุ่งมั่น ด้วยจิตใจที่เข้มแข็งและมีความหวัง ไม่ย่อท้อต่อปัญหาใดๆ แม้จะต้องล้มหรือพ่ายแพ้ ก็สามารถลุกขึ้นมาสู้ต่อได้ มองเห็นเป้าหมายและไม่กลัวอุปสรรคต่างๆ ที่มาขวางกั้น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ใช้ความสามารถพลังที่มีอยู่ภายในตนเอง เพื่อจัดการและก้าวผ่านภาวะวิกฤตต่างๆ ไปได้สำเร็จ

2.2.2 แนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

แนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคหรือ AQ มาจากการศึกษาความสำเร็จของบุคคลและองค์กร สาเหตุที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในชีวิต Stoltz (1997) ให้ความสนใจและเสนอแนวคิด Adversity Quotient หรือ AQ เป็นสิ่งที่วัดความสามารถของบุคคลเมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรค และยังสามารถเพิ่มหรือพัฒนาได้ในบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยทั่วโลก ที่สร้างมาจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ 1) จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในการควบคุมหรือมีอำนาจเหนือชีวิตตัวเอง แนวคิดที่เกี่ยวกับความเข้าใจเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์ ความมีประสิทธิภาพและการแสดงออกโดยรวม นักวิชาการหลายคนได้ทดลอง คิดค้นและยอมรับจากนักจิตวิทยาถึงสาเหตุที่ทำให้คนยอมแพ้เมื่อต้องเจอกับความท้าทายของชีวิต คือ การเรียนรู้การไร้ความสามารถ ความเชื่อนี้เป็นความคิดที่ว่าเมื่อทำอะไรก็ไม่เกิดผลที่แตกต่าง จึงไม่ต้องทำ การที่ตัวเองรู้สึกว่าคุณไร้ความสามารถจึงเป็นตัวที่ขวางกั้นการเดินต่อไปในชีวิต ความคิดก็เป็นอีกสิ่งที่ย่อริบายถึงความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การมองโลกในแง่ดี กับการมองโลกในแง่ร้าย ความคิดที่ต่างกันจะส่งผลต่อการตอบสนองวิกฤตที่

ต่างกัน วิธีแห่งการควบคุมและประสิทธิผลในตนเอง ความเชื่อในความสามารถของตนเอง คือคนที่เชื่อในประสิทธิผลตนเองจะรู้วิธีการจัดการกับสิ่งต่างๆ และพ้นจากความล้มเหลวได้มากกว่าที่จะคอยกังวลความผิดพลาด 2) จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) เป็นศาสตร์แห่งภูมิคุ้มกันทางจิตใจและประสาทวิทยา รูปแบบทางอารมณ์และความคิด มีบทบาทที่สำคัญต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกาย มีความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่คิด ความรู้สึกและสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกาย ดังนั้นวิธีการที่บุคคลจะตอบสนองต่อวิกฤต ต่อเหตุการณ์ในชีวิต มีอิทธิพลต่อระบบภูมิคุ้มกัน ความสามารถในการควบคุมจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อสุขภาพและความสามารถในการก้าวไปยังจุดหมายปลายทางข้างหน้าต่อไป 3) สรีรประสาทวิทยา (Neurophysiology) เป็นศาสตร์แห่งสมองหรือประสาทวิทยา การศึกษาการก่อของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และสิ่งที่เกิดขึ้นมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนานิสัย กายวิภาคของนิสัย อธิบายถึงการเรียนรู้ของจิตรู้สำนึก เมื่อเราคิดหรือกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งซ้ำๆ กิจกรรมต่าง ๆ นั้น จะย้ายเข้ามาอยู่ในจิตใต้สำนึกเป็นพื้นที่ในสมองที่ทำงานอย่างอัตโนมัติ ดังนั้นนิสัยเราจึงสามารถถูกยับยั้งหรือเปลี่ยนแปลงได้ทันทีในช่วงเวลานั้น และจะยิ่งแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป สมองคนเราถูกจัดเตรียมอย่างดีในการสร้างนิสัยอย่างที่ปรารถนา และเมื่อนิสัยถูกทดแทนด้วยสิ่งใหม่ นิสัยเดิมก็จะหายไป (สตอลทซ์, 2548, 2551)

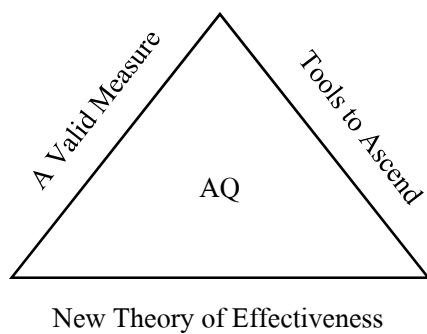


ภาพที่ 2.1 ศาสตร์แห่ง AQ

แหล่งที่มา: Stoltz, 1997.

ทั้งนี้ศาสตร์ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่บนแนวคิดของทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ และมีการนำมาประยุกต์ใช้จริงในทางปฏิบัติ ซึ่งเครื่องมือต่างๆ ได้ถูกนำมาปรับใช้กับบุคคลในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก การยืนยันจากการวิจัยและประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติเป็นเวลาหลายปี ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรประสบความสำเร็จได้ คือความสามารถในการเผชิญ

และฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ที่มีอยู่ในตนเองของแต่ละบุคคล ซึ่งรวมถึงความสามารถของบุคคลเมื่อเจอกับปัญหาว่าสามารถจะเอาชนะวิกฤตได้หรือยอมแพ้ (สตอลทซ์, 2551) ระบุว่าแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้เข้าใจความสำเร็จได้กว้างขึ้นเป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลต่ออุปสรรคและทักษะความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยปรับปรุงการตอบสนองต่ออุปสรรคของบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



ภาพที่ 2.2 AQ Defined

แหล่งที่มา: Stoltz, 1997.

2.2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคคล Stoltz (1997, 2551) ระบุว่าประกอบด้วย

1) ความสามารถในการควบคุม (Control) เป็นการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภาวะวิกฤตสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตนั้นไปได้ การควบคุมทำให้เกิดการมีอำนาจในตนเองและมีอิทธิพลทางตรง ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่ยากลำบากได้ รักษาความมั่นคง หาหนทางแก้ไขปัญหา แต่ในบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำจะไม่มีพลังในการควบคุมปัญหาทำลายศักยภาพตัวเอง ไม่นำพลังที่มีในตนเองมาใช้แก้ไขปัญห ส่งผลให้เกิดการยอมแพ้หรือการล้มเลิก ความสามารถควบคุมเป็นสิ่งที่มียู่ภายในตัวบุคคล ถ้าบุคคลมีความหวัง ว่าจะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคมากมายก็สามารถผ่านไปได้ และความสามารถในการควบคุมยังสามารถทำนายการปฏิบัติงานระยะยาวและสุขภาพของบุคคลได้ (สิริยัลลักษณ์ ไชยลังกา, สุระพรรณพนมฤทธิ์, พร บุญมี, จรรยา แก้วใจบุญ และเฉลิมพรรณ เมฆลอย, 2552; ตาลทิพย์ ทองคุปต์, 2555)

2) จุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของ (Origin and Ownership) เป็นความสามารถในการหาสาเหตุของปัญหาและรับผิดชอบปัญหา วิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ รับผิดชอบในส่วนของตน ไม่ผลักภาระไปให้คนอื่น เรียนรู้ในสถานการณ์ที่ผิดพลาดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำจะกล่าวโทษตนเองหรือโยนรับความผิดชอบให้ผู้อื่น เพื่อการแก้ไขสถานการณ์ ความไม่แน่ใจของบุคคลจะทำให้เกิดความล้มเหลวและออกจากสถานการณ์นั้นได้ง่าย แต่คนที่มี ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะหาสาเหตุ รับผิดชอบตามความเป็นจริง สามารถรู้ตัวตนแห่งปัญหาที่เผชิญอยู่และสามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยคิดแก้ปัญหา

3) การแพร่กระจายของปัญหา (Reach) คือความสามารถกั้นพื้นที่ของปัญหาให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัดได้ ไม่การขยายพื้นที่ของปัญหาไปสู่ส่วนอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น เมื่อเจอกับสิ่งที่ไม่ดี ก็คิดว่าสิ่งนั้นจะเกิดขึ้นทั้งวัน ส่งผลให้รู้สึกแย่ ทำลายทั้งความคิดและการกระทำ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำจะไม่สามารถจัดระบบความคิดปัญหาของตนเองได้ และกระจายปัญหานั้นไปสู่สิ่งอื่นๆ ส่งผลเหตุการณ์ต่างๆให้เป็นไปทางลบรบกวนจิตใจ ไม่มีความสุข ส่วนคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมีความเข้าใจ สามารถจัดการกับปัญหาได้ เรียนรู้ถึงผลไม่นำไปเชื่อมโยงเกี่ยวพันกับสิ่งอื่นให้ผลไปในทางลบด้วย

4) ความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) เป็นการรับรู้ว่าปัญหาจะอยู่นานแค่ไหน ปัญหาหนึ่งจะเกิดขึ้นถาวรหรือชั่วคราว คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง จะมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาชั่วคราวและจะผ่านไป ทำให้เพิ่มพลังการมองโลกในแง่ดี จัดการแก้ไขปัญหาต่างๆเพื่อให้ผ่านพ้นไป มีความแข็งแกร่งที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่ท้าทาย ซึ่งคนที่มีมองปัญหาเป็นสิ่งที่ถาวรคงอยู่ตลอดไป ก็จะทำให้สูญเสียความหวังไม่ตอบสนองการแก้ไข สร้างความรู้สึกไร้ความสามารถ ส่งผลให้สุขภาพและจิตใจแย่ (สตอลทซ์, 2551)

บุคคลส่วนใหญ่รู้ว่าต้องทำอะไรเพื่อให้ประสบความสำเร็จ แม้มีองค์ประกอบมากมายในความสำเร็จ แต่บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ ก็อาจไม่สามารถทนทานต่อปัญหาได้ คนที่มีความมุ่งมั่นพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาจะสามารถอดทนต่อปัญหาสถานการณ์ที่ยากได้มากกว่าเพื่อบรรลุความสำเร็จ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ไม่เพียงแต่เพิ่มให้ประสิทธิภาพให้ระดับบุคคล แต่ยังสามารถนำไปใช้กับทีมงาน ความสัมพันธ์ ครอบครัว วัฒนธรรม สังคม ชุมชน และองค์กร และยังสามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การมีอำนาจ การเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การมีผลิตผล ผลงาน ความหวัง ความสุข ความแข็งแรงทางอารมณ์ สุขภาพทางกาย ความมั่นคง เจตคติ การปรับปรุง

ตัวเองตลอดเวลา ความสามารถในการฟื้นตัว การมีอายุยืน และการได้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (สตอลทซ์, 2551) ในการเผชิญกับปัญหาแต่ละบุคคลจะมีรูปแบบการจัดการปัญหาที่แตกต่างกัน ซึ่งในการทำงานในแต่ละองค์การจะมีบุคคลหลายประเภท ที่ต้องร่วมเดินทางในการนำพาองค์การสู่เป้าหมาย Stoltz (1997) ได้เปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคคล เหมือนกับการปีนเขา หากต้องการประสบความสำเร็จ ต้องใช้ความพยายามและความอดทน ซึ่งการเปรียบเทียบนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะบุคคล ยังสามารถนำมาใช้กับการเสริมสร้างทีมงานและองค์การได้ โดยได้แบ่งลักษณะบุคคลออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คนไม่สู้ (Quitter) คนไม่สู้จะเลือกที่จะไม่ทำอะไร พร้อมที่จะหลบเลี่ยง ถอยหนีและถอนตัว มักปฏิเสธโอกาสที่ถูกหยิบยื่นให้ ไม่กล้าเสี่ยง ละทิ้งแรงขับในตัวที่เป็นแก่นแท้ของมนุษย์ ไม่มีวิสัยทัศน์และศรัทธาในอนาคต ชอบมีชีวิตแบบประนีประนอม มองเห็นเหตุผลเพียงน้อยนิดในการพัฒนาตนเอง ในการทำงานจะใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อย คุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ อุทิศตนเพียงเล็กน้อย ทำให้ความสามารถในการเสียสละก็ลดลง คนไม่สู้จะเป็นกลุ่มคนที่ไร้ค่ากับองค์การ ภาษาของคนไม่สู้ เช่น “ทำไม่ได้” “เป็นไปได้” “มันไม่คุ้มหรอก” “ฉันแก่เกินไป”

กลุ่มที่ 2 นักตั้งแคมป์ (Camper) นักตั้งแคมป์มีความพยายามที่จะเผชิญกับความท้าทายวิกฤตอยู่บ้าง เพื่อไปไกลเท่าที่จะทำได้ เมื่อเหนื่อย จะหยุดความพยายาม และมองหาความสบาย ในการทำงานนักตั้งแคมป์จะแสดงความสามารถในการคิดริเริ่มบางอย่าง มีแรงขับบางส่วนในสิ่งที่จำเป็น ขอมเสี่ยงในบางเรื่อง คำนึงถึงความปลอดภัยที่สุด ความคิดสร้างสรรค์จึงอยู่ในระดับกลางๆ สะสมความสำเร็จที่มีความหมายบางอย่าง เช่น โฉรางวัล นักตั้งแคมป์มักจะหยุดการเรียนรู้และการเติบโต จึงทำให้ไม่สามารถบรรลุศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ภาษาของนักตั้งแคมป์ “นี่มันดีพอแล้ว” “นี่มันไกลเท่าที่ฉันต้องการจะไปแล้ว” “มันอาจจะแย่ไปกว่านี้”

กลุ่มที่ 3 นักปีนเขา (Climber) นักปีนเขาหรือนักต่อสู้ เป็นคนที่ทุ่มเททั้งชีวิตเพื่อก้าวขึ้นที่สูงกว่า โดยไม่คำนึงถึงข้อได้เปรียบหรือเสียเปรียบ มีความคิดว่าทุกอย่างสามารถเป็นไปได้ ไม่ปล่อยให้ความไม่สมบูรณ์ของสภาวะร่างกายและจิตใจ เข้ามาขวางกั้นความก้าวหน้า มีความศรัทธาอย่างแรงกล้าในการทำงาน มีความมุ่งมั่น มีแรงจูงใจในตัวเอง แรงขับสูง รับความท้าทายทุ่มเทตัวเองเพื่อที่จะเติบโตขึ้น จึงทำให้สามารถบรรลุศักยภาพอย่างเต็มที่ ขยายขีดความสามารถของตนเอง เสียสละตนเองตลอดเวลาของชีวิตเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา ภาษาของนักปีนเขา “ทำให้ดีที่สุด” “อย่าท้อถอย” “ต้องมีหนทางอยู่เสมอ” “เวลาที่จะทำก็คือตอนนี้”

ลักษณะบุคคล 3 กลุ่ม คือ คนไม่สู้ นักตั้งแคมป์ และนักปีนเขา จะมีรูปแบบการใช้ชีวิตการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่ง Stoltz (1997) ได้นำมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คนทั้ง 3 ประเภทมีเพียงนักปีนเขาที่มีชีวิตอย่างสมบูรณ์ สามารถบรรลุศักยภาพตัวเอง ความต้องการขั้นสูงสุดขั้นที่ 5 เพราะรู้ว่าจุดสูงสุดนั้นไม่ยากอย่างที่คิด รู้สึกถึงจุดประสงค์ในสิ่งที่เขาทำ มองคุณค่าว่าเป็นของขวัญและรางวัล รับรู้รางวัลหลายๆอย่างบางครั้งมาในรูปของประโยชน์ระยะยาว ส่วนนักตั้งแคมป์ประสบความสำเร็จในการบรรลุความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ อาหาร น้ำ ความปลอดภัย ที่พักพิงรวมไปถึงความได้เป็นเจ้าของ อยู่ในช่วงความต้องการขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 แต่นักตั้งแคมป์ก็ละทิ้งโอกาสที่จะบรรลุศักยภาพของตัวเอง เพราะยึดติดกับสิ่งที่มีอยู่ ถูกครอบงำด้วยความสุขสบายและความกลัว กลัวที่จะเสียพื้นฐานที่มั่นคง ในกลุ่มคนไม่สู้จะอยู่ในช่วงความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 คนไม่สู้ชอบมีชีวิตที่ประนีประนอม เลือกลเส้นทางสิ่งที่รับรู้ว่ายเรียบและง่าย (สตอลทซ์, 2551; วิเชียร เกตุสิงห์และคณะ, 2552)

2.3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมมองการณ์เชิงบวก

การศึกษาประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมมองการณ์เชิงบวก เรื่องการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความผูกพันใจต่อเป้าหมายและวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระของธุรกิจขายตรงของ วรรณยุพร ปานเสน (2550) พบว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงมีผลปฏิบัติงานในยอดขายสูงกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ โดยผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมีความผูกพันใจต่อเป้าหมายมากกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคยังมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างสูงกับการผูกพันทางใจต่อเป้าหมาย เพราะคนที่ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคจะสามารถปรับตัวในสถานการณ์ที่ยากลำบาก โดยใช้การสร้างอิทธิพลเชิงบวก ทำให้สามารถควบคุมความรับผิดชอบของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ได้ ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การรับรู้การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกและการรับรู้การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความรับผิดชอบในงานของนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของ พรสุภา วสุนธรา

(2549) พบว่าความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค ด้านความคิดสร้างสรรค์ ความอดทน เพียรพยายาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการด้านความกระตือรือร้นมากที่สุด นอกจากนี้มีการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัว ความมีวินัย การมองโลกในแง่ดี เชาว์อารมณ์ และปัจจัยด้านการเลี้ยงดู โดยการมองโลกในแง่ดีส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการเผชิญอุปสรรคมากที่สุด รองด้วย ความสามารถในการปรับตัวและการอบรมเลี้ยงดู ตามลำดับ ส่วนความทะเยอทะยานส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญอุปสรรคน้อยที่สุด (ศศิธร แสงใส, 2550) การศึกษาของจิราพร สุขेमโอบฐ (2552) พบปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคคือการรับรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมา คือ การมองโลกในแง่ดี การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย และการสนับสนุนจากสังคม นอกจากนี้ยังพบสัมพันธ์ทางบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความคิดสร้างสรรค์ (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2551) และการศึกษาเรื่องการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ยังพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และยังสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบห้วนใจ และยังพบว่า การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แลบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (อาทิตา กลั้มเพิ่มพูน, 2549) ชัตติยา นัยาทอง (2551) ได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญอุปสรรคพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค คือ การมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตนเอง การกำกับตนเอง และความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้ สามารถทำนายผลงานคนที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้จะมีการฟื้นคืนในเรื่องการพบเจอกับอุปสรรค ดังนั้นจึงทำให้สามารถมีพลังในการฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ (สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์, 2555) การศึกษาความสัมพันธ์ในการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และการรับรู้ในอาชีพ พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมในทุกด้าน และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ในอาชีพ (ปัญจกร หอมฤทัยกมล, 2552) งานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศหลายท่าน เช่น Seligman, Peterson, Maier, Dweck (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) ระบุว่า คนที่ไม่ประสบ

ความสำเร็จหรือยอมแพ้ต่ออุปสรรค คือ คนที่รับรู้ว่าคุณเองไร้ความสามารถ เป็นผลให้เกิดการล้มเลิก หรือหลีกเลี่ยง มองสิ่งต่างๆ ในด้านลบ เป็นอิทธิพลที่ครอบงำบุคคลไม่ให้แสดงศักยภาพที่แท้จริง ยังมีการศึกษาซึ่งเพิ่มเติมพบว่า คนที่มองโลกในแง่ดีจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย สามารถทำงานได้นานกว่า มีสุขภาพที่ดี ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคจึงเป็นศาสตร์ที่มีความน่าเชื่อถือได้รับการยอมรับจากการนำไปปฏิบัติจริง มีหลักพื้นฐานจากทางวิทยาศาสตร์และมีงานวิจัยสนับสนุนมากมายทั่วโลก

ดังกล่าวยังต้นจะพบความเกี่ยวข้องของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ด้านการรับรู้ความสามารถตนเอง การมองโลกในแง่ดี การฟื้นคืนได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (สมมติฐานที่ 1)

2.4 ความเครียดในการทำงาน

2.4.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

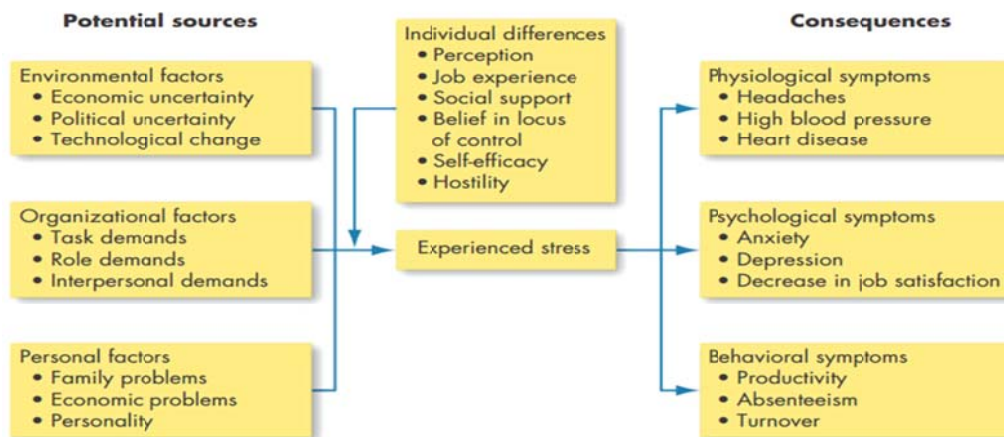
กรมสุขภาพจิต (2541) ให้ความหมายความเครียดว่า เป็นภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจคับข้องใจหรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ Robbins (2000 อ้างถึงใน ภูษณิศา แซ่โง้ว, 2550) ระบุว่าผลของความกดดันเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ ต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา สูญเสียในการกระทำบางอย่างที่มีความสำคัญต่อตนเอง ทำให้เกิดอาการทางอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ความกลัว ความวิตก กังวล ความระคายเคืองรำคาญ ความโกรธ ความเศร้าโศก ภาวะซึมเศร้า (Motowidlo, Packard and Manning, 1986 อ้างถึงใน Bolino and Turnley, 2005) โดยความเครียดจะครอบงำความรู้สึกของบุคคล รับรู้ความรู้สึกไม่มีประสิทธิภาพและขาดความสำเร็จและส่งผลให้ออกจากงาน (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001 อ้างถึงใน Giga and Cooper, 2013) Leka, Griffiths and Cox (2004) อธิบายความเครียดในการทำงานว่าเป็นการตอบสนองของบุคคลในเชิงวิตกกังวลอาจจะเกิดจากปริมาณงานและความกดดันที่มีความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ไม่เหมาะสมกับงาน หรือไม่มีความสามารถในการรับมือกับปัญหา ความเครียดจากความหลากหลายในสถานการณ์การทำงาน เช่น ความรู้สึกที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ความกดดันในที่ทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เนื่องจากสภาพแวดล้อมในงาน การตระหนักรู้ การจูงใจ ความสามารถในการเรียนรู้ในการทำงาน

ขึ้นอยู่กับทรัพยากรและลักษณะส่วนตัวของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ French, Rodger and Caplan, 1974 อ้างถึงใน Caplan, 1987) ที่ระบุว่าความเครียดในการทำงานเป็นการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เกินความสามารถของบุคคลที่จะตอบสนองได้ และทำให้มีผลต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้

ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน เป็นภาวะร่างกายและจิตใจได้รับการคุกคามจากปัจจัยในการทำงาน ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ระยะเวลา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานหรือปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานจนไม่สามารถตอบสนองได้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติ มีความรู้สึกในด้านลบกับการทำงาน ทำให้เกิดการวิตกกังวล และความเครียดนั้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีความเครียดในการทำงาน

ตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 ความเครียดในการทำงานได้เป็นที่สนใจของนักวิชาการและผู้ประกอบการซึ่งความเครียดในการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาทางจิตวิทยา พฤติกรรม องค์กร สุขภาพและการแพทย์มีหลักฐานยืนยันว่าความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ร่างกายและสุขภาวะทางจิต (Jain et al., 2013) ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดนั้นมีหลากหลายแนวคิด ซึ่งมีความแตกต่างกันตามมุมมองของนักวิชาการในแต่ละท่าน Robbins and Judge (2013) เสนอโมเดลความเครียด โดยระบุสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมาจาก 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทางด้านองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล

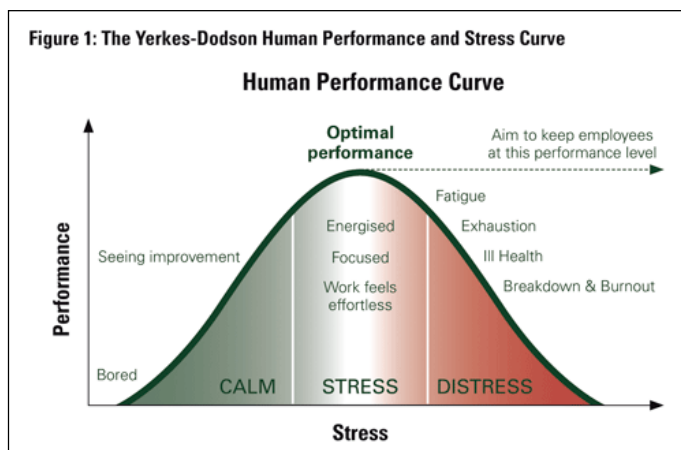


ภาพที่ 2.3 A Model of Stress

แหล่งที่มา: Robbins and Judge, 2013.

การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงเลือกศึกษาความเครียดในด้านการทำงาน เป็นความเครียดที่มาจากปัจจัยจากองค์การ Caplan (1987) กล่าวถึงทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอธิบายความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Pearson-Environment Fit) ของ French, Rodgers and Cobb ทฤษฎีนี้จะทำความเข้าใจการปรับตัวในองค์การ ความจำเป็นในการดำเนินงานในการประเมินลักษณะของบุคคลและสิ่งแวดล้อม ความต้องการของสิ่งแวดล้อมกับความสามารถของบุคคล แนวคิดนี้มีพื้นฐานที่สำคัญ 2 ประการคือ ความกดดันขององค์การกับความเครียดของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกัน ความต้องการของสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกับความต้องการหรือความสามารถของบุคคล องค์ประกอบนี้จะมีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล และยังส่งผลในด้านความรู้สึกด้วย (นักรบ หมี่แสน, 2542; Dewe, O'Driscoll and Cooper, 2012 อ้างถึงใน Gatchel and Schultz, 2012) Worchel and Wayne (1986 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ จันทรวงษ์, 2553) กล่าวถึงความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน ว่าความเครียดนั้นมีทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดจึงมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและลบกับผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน ทฤษฎี Arosal Motivation Theory ของ Steer and Porter (1938 อ้างถึงใน นักรบ หมี่แสน, 2542) ระบุว่าบุคคลจะตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ยังขึ้นอยู่กับภาระที่กระทำอย่างเหมาะสมจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อม ถ้าภาระที่กระทำอย่างเหมาะสมจะทำให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้น แต่ถ้าสิ่งเร้ากระทำมากเกินไปอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงในระดับต่ำได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Yerkes and Dodson (1908 อ้างถึง

ใน เจษฎา คุงามมาก, 2555) ซึ่งเสนอ The Yerkes Dodson Curve แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน ว่าระดับความเครียดที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคคล หากมีความเครียดในระดับที่ต่ำไปก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน แต่หากมีความเครียดที่ระดับสูงเกินไปก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพงานต่อร่างกายและจิตใจได้



ภาพที่ 2.4 The Yerkes-Dodson Curve

แหล่งที่มา: ThinkAdvisor, 2002.

ส่วนความรุนแรงของระดับความเครียดของบุคคลนั้นมีนักวิชาการแบ่งระดับความเครียดไว้หลากหลาย เช่น กรมสุขภาพจิตแบ่งความเครียดเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความเครียดต่ำกว่าปกติ เป็นระดับที่ไม่มีแรงกดดัน พึงพอใจกับสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดได้ ปรับตัวได้ ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลเจอกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ทำให้มีความไม่สบายใจ ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง และระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลได้รับผลกระทบจากปัญหาต่างๆ อย่างมาก จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม ซึ่งความเครียดระดับนี้จะมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน Frain and Valiga (1973 อ้างถึงใน นันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ ความเครียดในชีวิตประจำวัน บุคคลสามารถปรับตัวได้ ไม่กระทบต่อบุคคล ความเครียดระดับอ่อน เป็นความเครียดจากการใช้ชีวิตประจำวัน เมื่อพบเจอเหตุการณ์ต่างๆ ความเครียดระดับปานกลาง ถูกคุกคามจากปัญหาและไม่สามารถจัดการได้ และความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง ความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการถูกคุกคาม ซึ่งจะส่งผล

กระทบต่อการดำเนินชีวิต Robbins (2013) แบ่งผลกระทบของความเครียด เป็นทางกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม ความเครียดทำให้เกิดความไม่สบายใจส่งผลให้เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า ความพึงพอใจในสิ่งต่างๆลดลง และทางพฤติกรรมอาจส่งผลต่อการทำงาน การขาดงาน และการลาออก (วิมลวรพงศ์ วิชาสวัช และนงลักษณ์ อัสวดีกุล, 2548) สุขภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญทั้งระดับบุคคล องค์กรและสังคม ในสถานที่ทำงานการทำงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กรได้ แต่ก็สามารถสร้างความเครียดและนำไปสู่สุขภาพที่ไม่ดีได้เช่นกัน จากงานวิจัยที่ผ่านมาได้ระบุว่า สถานที่ทำงานเป็นปัจจัยที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าองค์กรสามารถลดความเครียดให้อยู่ระดับที่เหมาะสม ส่งเสริมสุขภาพในเชิงบวกให้บุคลากรในองค์กรได้ จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ดี เกิดประโยชน์ทั้งตัวบุคคลและองค์กร (Cartwright and Cooper, 2014)

2.4.3 องค์ประกอบของความเครียดในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายประเภทของความเครียดไว้หลากหลาย เช่น Miller and Keane (1972) อ้างถึงใน สมหวัง มาเพชร (2543) ได้อธิบายถึงความเครียดที่เกิดในตัวบุคคลขึ้น แบ่งเป็น 2 ชนิด คือความเครียดทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ ด้านความเครียดทางร่างกาย คือความเครียดเฉียบพลัน เป็นการถูกคุกคามในทันที เช่น การตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว และความเครียดชนิดต่อเนื่องเป็นการถูกคุกคามในชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วย ด้านความเครียดทางจิตใจ คือการตอบสนองของร่างกายเมื่อโดนกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า ซึ่งทำให้กระทบต่อจิตใจ ทำให้จิตใจวุ่น ส่งผลให้หัวใจเต้นแรง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ ซึ่งในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความเครียดในการทำงาน มีหลายงานวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานมาจากรปริมาณงานที่มากเกินไป ความกดดันต่างๆที่ไม่เหมาะสมกับคนทำงานทั้งด้านความรู้และความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในงานและการได้รับความสนับสนุนจากบุคคลอื่น (Leka et al., 2004) การไม่สามารถคาดการณ์ควบคุม ความไม่แน่นอน ไม่ชัดเจน ไม่คุ้นเคย ความขัดแย้ง หรือความคาดหวัง เป็นต้น (Michie, 2002) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีนักวิชาการกล่าวไว้หลากหลาย เช่น Leka และคณะ (2004) ได้แบ่งความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็น 2 กลุ่ม คือ ความเครียดที่มาจากการทำงาน (Work Content) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับด้านตัวเนื้องาน เช่น ลักษณะงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน และความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Context) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น โอกาสความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพ และบรรยากาศในการ

ทำงาน เป็นต้น Robbins and Judge (2013) ได้แบ่งความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไว้เป็น 3 ด้าน คือ 1) ความคาดหวังด้านงาน (Task Demands) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การออกแบบงาน งานที่หลากหลาย สภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) ความคาดหวังด้านบทบาทหน้าที่ (Role Demands) เป็นความกดดันจากสถานที่ในการทำงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในการดำรงอยู่ในองค์กร เช่น ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ภาระงานที่หนัก ความไม่เข้าใจ และความไม่ชัดเจนของบทบาท 3) ความคาดหวังด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (InterPersonal Demands) เป็นความกดดันจากบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน เช่น ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การถูกกีดกันแบ่งแยก การถูกปฏิเสธจากเพื่อนร่วมงาน หรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดี ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความเครียดในการทำงานใน 5 ด้านที่ได้รับนิยามของ Cooper and Marshall (1976 อ้างถึงใน Rossi, Quick and Perrewé, 2009) ได้แก่

1) ด้านลักษณะงาน (Intrinsic to the Job) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เงื่อนไขการทำงาน ภาระงานที่หนักเกินไป ความกดดันของระยะเวลาการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในงาน (Cooper et al., 2011 อ้างถึงในเจษฎา กุญชร, 2555) ภาระงานเป็นความเครียดที่เกิดจากตัวเนื้องานทั้งในทางปริมาณและคุณภาพของงานที่มีปริมาณมากเกินไป เมื่อปริมาณของงานที่เกินความสามารถของบุคคลที่จะตอบสนองความต้องการสนองได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และความต้องการของการทำงานเกินกว่าทักษะความสามารถและความรู้ของบุคคลในการทำงานนั้น หรือลักษณะงานที่มีความน่าเบื่องานที่มีคุณค่าน้อย ขาดความหลากหลายในงาน ความไม่พอใจในภาระงาน ความมีส่วนร่วมและการควบคุมในงาน การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการขาดการควบคุมในงาน ระยะเวลาในการทำงานที่นานเกินไป งานที่ต้องใช้ความเสี่ยง ความกดดันในการทำงานภายใต้ระยะเวลาจำกัด ด้านเวลาชั่วโมงในการทำงาน เช่น ตารางการทำงานที่แน่นหรือไม่แน่นอน จำนวนเวลาการทำงานที่นานหรือเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้ การเติบโตขององค์กร กลายเป็นการขยายเวลาในการที่จะเพิ่มผลผลิต เป็นผลของการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวบุคคลในสถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการพัฒนา เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความชื้น รวมทั้ง อากาศ สิ่งปลูกสร้าง การถ่ายเทระบายอากาศ เสียงรบกวน ความสะอาด เป็นต้น สภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลกรในองค์กรมีความพึงพอใจ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ดี การจัดสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจัยหนึ่งในการปฏิบัติงาน การ

เปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง ปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวในการทำงาน ความเสี่ยงต่างๆ เช่น ลักษณะของงานและสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบที่สำคัญกับความเครียดจากการทำงาน กระแสโลกาภิวัตน์ของเศรษฐกิจและการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการในการผลิต ในการค้นหาข้อได้เปรียบในการแข่งขันในเศรษฐกิจการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีหลายบทบาทในองค์กรที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง นอกจากนี้พวกเขาจะต้องต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความไม่มั่นคงของงาน ในเวลาเดียวกันเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการผลิตขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงกดดันในการทำงานที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความเครียดในงานได้ (Leka et al., 2004; Kendall et al., 2000)

2) ด้านบทบาทหน้าที่ (Role in the Organization) เป็นการกำหนดขอบเขตบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความชัดเจน มีความคลุมเครือ ไม่มีการสื่อสารให้ข้อมูลต่อบุคลากรเกี่ยวกับตัวงาน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและเกิดความขัดแย้งในองค์กรได้ ความเครียดจากการทำงานมีแนวโน้มที่จะเห็นได้ชัดในองค์กรที่มี ระดับสูงของบทบาทความคลุมเครือและความขัดแย้ง บทบาทความกำกวมเกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดความเข้าใจ ข้อมูลต่างๆในหน้าที่ของตนในการประเมินต้องตรวจสอบความถูกต้องในการประเมินความสำเร็จ เพราะถ้ามีการบรรยายลักษณะความรับผิดชอบในงานที่ไม่แน่นอนชัดเจน จะนำไปสู่ผลลัพธ์ในเชิงลบ และลดความเชื่อมั่นของบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกของความสับสน มีความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า ความขัดแย้งความขัดแย้งบทบาท สามารถนำไปสู่ทัศนคติและพฤติกรรมในเชิงลบ ความพึงพอใจลดลง ไม่มีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในองค์กร (Kendall et al., 2000)

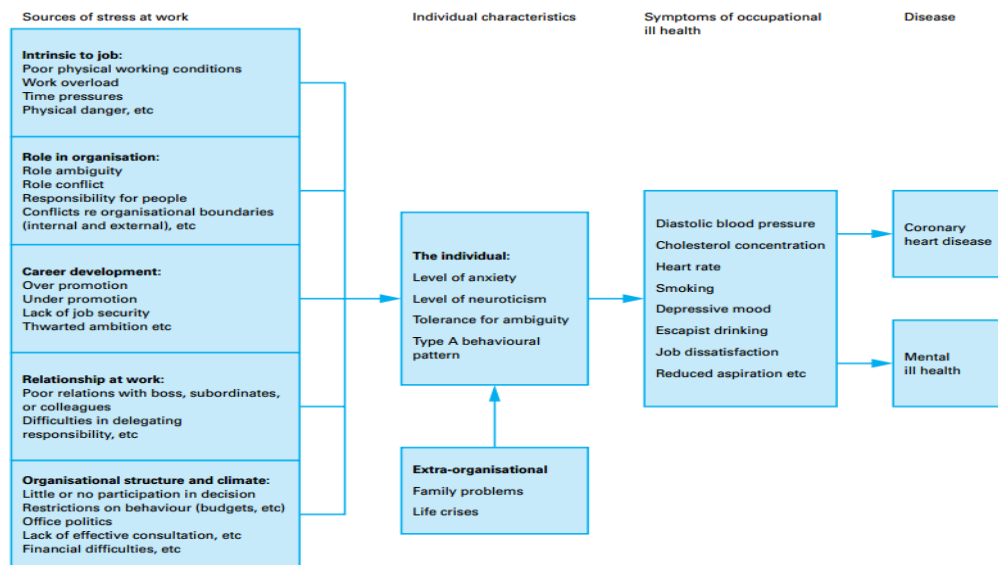
3) ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (Career Development) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในความก้าวหน้าของงานในสายอาชีพที่ทำ โอกาสการเรียนรู้ การมอบหมายความรับผิดชอบงานต่างๆ การพัฒนาในสายอาชีพ สถานภาพและการจ่าย ความไม่มั่นคงในอาชีพ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือต่ำลง การพัฒนาอาชีพรวมทั้งการขาดการรักษาความปลอดภัยในงาน ความไม่ชัดเจนในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การใช้ทักษะที่สูงหรือต่ำเกินไปในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในการทำงาน ถ้าไม่ได้ตามที่ปรารถนาก็อาจทำให้เกิดความเครียดในงานได้ (Leka et al., 2004)

4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at Work) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคคลในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน การแบ่งฝ่าย หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนในที่ทำงานทั้งด้านเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน การไม่ได้รับ

การพิจารณา และการถูกรบกวนหรือรบกวน ความเครียดในสัมพันธภาพของการทำงาน เป็นความรับรู้ถึงขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ต่ำ ความสำคัญของการทำงานในองค์กรอย่างหนึ่ง คือการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างคนทำงานและสภาพแวดล้อม แต่ผลกระทบของความเครียดในงานก็สามารถถูกชดเชยด้วยผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานของแต่ละบุคคล เช่น รางวัล แสดงให้เห็นว่าความสมดุลระหว่างการรับรู้ของความพยายามในการทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญของพฤติกรรม ซึ่งความเครียดในการทำงานสามารถป้องกันได้ ถ้ามีผลทางบวกในด้านอื่นๆ นอกจากนี้รูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานระหว่างบุคคล ตัวอย่างเช่น การข่มขู่ในที่ทำงานเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม การละเมิดอำนาจหรือบทลงโทษที่ไม่เป็นธรรม ผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่มีขนาดกว้างและมีศักยภาพที่จะส่งผลในการผลิตลดลงและขาดกำลังใจในการทำงาน การเกิดอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้นของความเจ็บป่วยและแนวโน้มที่จะออกจากงาน (Kendall et al., 2000)

5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organizational Structure and Climate) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายโครงสร้างการจัดการขององค์กรที่ไม่มีความยืดหยุ่น บรรยากาศในองค์กรไม่เอื้อต่อการทำงาน ไม่สามารถใช้ความสามารถได้เต็มที่ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กรไม่รับฟังความคิดเห็น การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้นำองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร (Leka et al., 2004) โครงสร้างข้อกำหนดต่างๆในองค์กร อาจนำไปสู่ความกดดันหรือความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กรได้ อาจเป็นเพราะข้อกำหนดเหล่านั้นมีผลกระทบต่อจิตใจความเป็นอยู่ของพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร จะเป็นสิ่งหนึ่งที่กำหนดสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับพนักงาน วัฒนธรรมองค์กร เป็นเสมือนบรรทัดฐานให้บุคลากรทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามความเชื่อทัศนคติ แบบแผนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร เช่น พนักงานใหม่ กระบวนการปรับตัว ประสบการณ์ในการเข้าสู่องค์กรเป็นขั้นตอนสำหรับการระบุและการเรียนรู้บรรทัดฐานค่านิยมและพฤติกรรม เพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในองค์กร (Kendall et al., 2000) Gregopoulos (1963 อ้างถึงใน Yahaya et al., 2011) กล่าวเพิ่มเติมว่า บรรยากาศขององค์กรเป็นโครงสร้างเชิงบรรทัดฐานของทัศนคติและพฤติกรรมมาตรฐานพื้นฐานในสถานการณ์ต่างๆและเป็นแรงกดดัน บรรยากาศในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นบทบาทใหญ่ของบุคคลในการทำงานร่วมกันในสถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ คุณภาพในการผลิต การจัดการเวลา ทักษะ กฎเกณฑ์ ความขัดแย้ง มีผลอย่างมากในการควบคุมในการทำงาน การกำหนดโครงสร้างนโยบายขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

หรือไม่เพียงพอในการชี้้นำการทำงานของพนักงานในองค์กร ความไม่แน่นอนต่างๆ อาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ในที่นี้พิจารณาความเครียดในการทำงานใน 5 องค์ประกอบ ดังกล่าวมานี้



ภาพที่ 2.5 A Model of Stress at Work

แหล่งที่มา: Michie, 2002.

2.5 ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

การศึกษาครั้งนี้ให้ความสนใจศึกษาความเกี่ยวข้องระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก จากการทบทวนเอกสาร ความเครียดในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม การศึกษาที่ผ่านมาพบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน (อภิญา วิเวโก, 2548) ผลการศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางร่างกายคือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร และประสบการณ์ทำงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาการทางจิตใจ คือบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ส่วนความเครียดในการทำงานที่มีผลกับพฤติกรรม คือบรรยากาศในการปฏิบัติงานโดยรวม (ดุยณี ทศนาจันทรานี, 2539)

ถ้าในองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี ก็จะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ ดังนั้น สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้คนรู้สึกไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ (Alquhtani, 2012; Mansoon Fida, Narsir and Ahmad, 2011) และผลกระทบของการขยายชั่วโมงการทำงานส่งผลต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจของคนทำงานได้อีกด้วย (Kendall, Murphy, O'Neill and Bursnall, 2000) พฤติกรรมการทำงานมีงานวิจัยระบุว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีม (ชัยธาดา จิตสุรผล, 2553) การศึกษาของ Gupta and Beehr (1979) ที่ศึกษาความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมของพนักงาน พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานในการถอนตัวทั้งการขาดงานและการออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารูวรรณ หาดเหม้นต์ (2552) และ เจริญศรี วิสุทธีเนตรสกุล (2553) ระบุผลการศึกษาที่เกี่ยวกับความเครียดตรงกันว่า ความเครียดในตัวบุคคล และความเครียดเกี่ยวกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและการออกจากงาน ก้องกิตติ์ อุ้นเจริญ (2547) ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในงานทำงานของพนักงานพบ ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน สุญญาตา เกือบแหลม (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน Jamal (1990) พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจของพนักงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ปัญหาทางด้านจิตใจและร่างกายและการงู้อใจในการออกจากงาน การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานของ จูดิธรัตน์ อัสวนพเกียรติ (2548) พบว่าพนักงานมีความคิดเชิงบวกในระดับสูง มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง และผลยังระบุว่าพนักงานที่ความคิดเชิงบวกปานกลางมีความเครียดระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเชิงบวกสูง โดยความคิดเชิงบวกมีประโยชน์หลายประการ ช่วยนำไปสู่ศักยภาพในการทำงานสูงสุดของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างบริการที่โดดเด่น ช่วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าไว้วางใจ เชื่อสตัย และเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร จุฬาลักษณ์ ปรีชากุล (2549) ศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางลบ คือพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเครียดในการทำงานต่ำ เพราะการรับรู้ความสามารถระดับสูง จะทำให้มีความสามารถที่จะประกอบอาชีพได้ดีกว่า มีรายได้เพิ่มขึ้น ทั้งใน

ด้านของตำแหน่งและผลประโยชน์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ El-Sayed, El –Zeiny and Adeyemo (2014) ที่พบว่าความเครียดในอาชีพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ เอเมอร์ งานธรรมนิตย์ (2546) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตนกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานก็มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเชื่ออำนาจทั้งภายในและภายนอกตนเอง บุคคลที่มีความเชื่อมั่นอำนาจภายในตนเองจะมีการตัดสินใจที่มั่นคงเด็ดเดี่ยว แม้อยู่ในสภาวะที่กดดัน ส่วนคนที่เชื่ออำนาจภายนอกมักจะยอมแพ้แรงกดดันภายนอก ผู้ที่เชื่ออำนาจนอกตนจึงมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่เชื่ออำนาจภายในตน และพยาบาลที่มีความเครียดในงานต่ำกว่ามีสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าพยาบาลที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับสูง การศึกษาของ ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) ระบุถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงกับทุนจิตวิทยาเชิงบวก คือ บุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง การได้รับการสนับสนุน และการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกยังส่งไปถึงด้านสุขภาวะทางจิต และด้านพฤติกรรม คือการเติบโตทางจิตใจ ความเหนื่อยหน่าย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ความเครียดในการทำงานไม่ได้ส่งผลเสียทั้งหมด ความเครียดในการทำงานยังสามารถช่วยในการทำบางสิ่งได้สำเร็จ ความเครียดในปริมาณพอเหมาะจะช่วยสร้างผลผลิตในการปฏิบัติงาน (Mequilibrium, 2013) ความเครียดเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการใช้ชีวิต ซึ่งมีผลโดยตรงต่ออารมณ์ความรู้สึก กระบวนการคิด และสภาพร่างกายของบุคคล ความเครียดที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่บุคคลส่วนใหญ่ประสบในเวลาการทำงานและขอบเขตความแตกต่าง ความรู้สึกในเชิงบวกของความเครียดในการทำงานสามารถเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือความตื่นตัวให้เกิดความสำเร็จได้ ในทางกลับกันความรู้สึกในเชิงลบของความเครียดในการทำงานจะสามารถทำให้เกิดการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่แย่ลง และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำลงด้วย (Jayashree, 2010; Kumar and Pragadeeswaran, 2011 อ้างถึงใน Beheshtifar and Nazarian, 2013)

ดังกล่าวนี้นำมาทำให้คาดได้ว่าความเครียดในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานในองค์กรได้ นั่นคือ ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกได้ (สมมติฐานที่ 2)

2.6 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

การประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค กับความเครียดในการทำงาน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ จิตรลดา เสงทับทิม (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ากลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ต่อมาการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและกลยุทธ์การจัดการความเครียดกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ยังพบว่ากลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับวิธีคิดและกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (นัญชกา คำวินิจ, 2551) งานวิจัยของ ศุภนุช สุควิไล (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบ เพราะความเครียดเป็นทั้งตัวกระตุ้นและขัดขวางพฤติกรรมจัดการกับปัญหาความเครียดที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดพลัง ผลักดันให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ แต่ความเครียดที่มีมากเกินไปจะส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน คือถ้าบุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงก็จะมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ ในทางตรงข้ามถ้าบุคลากรมีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำก็จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูง การที่บุคคลมีความอดทนโดยมีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถรับมือกับปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ เป็นการมองโลกในแง่ดี ทำให้สามารถเผชิญกับความเครียดได้ แต่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายคิดว่าปัญหาต่างๆเป็นสิ่งที่คงอยู่ถาวร ไม่สามารถแก้ไขได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานสูง นอกจากนี้การศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พฤติกรรมส่งเสริมคุณภาพและความเครียดจากการทำงาน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดจากการทำงาน พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ โดยพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายความเครียดจากการทำงาน (อัญชลี ศรีสุข, 2551) การศึกษาของ Shen (2014a) ศึกษาความสัมพันธ์ของบทบาททางของเพศ และความเครียดในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน โดยคนที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคสูงจะมีความเครียดในงานระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dai (2009) ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีผลกับความเครียดในการทำงานในทางลบ แต่ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคส่งผลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ในการศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานที่ 3)

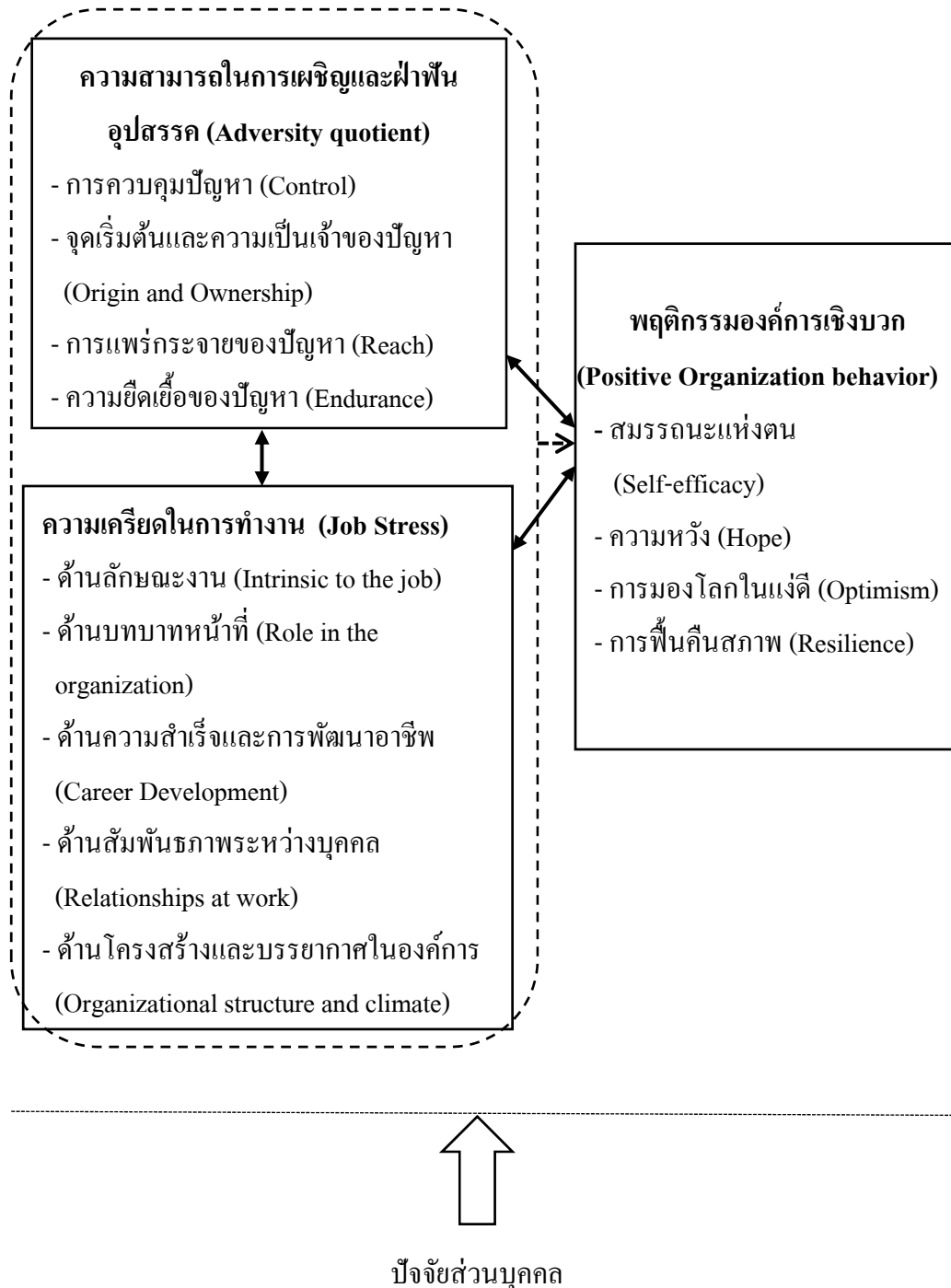
2.7 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงานกับ พฤติกรรมองค์การเชิงบวก

การศึกษาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ Stoltz (1997) ระบุว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายความหวัง ความสามารถในการฟื้นตัว การมองโลกในแง่ดี และ Stoltz (1997) ยังรวบรวมการศึกษาวิจัยของนักวิชาการต่างๆ โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้ การศึกษาทดลองของ Dweck (Illinosis University อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) ได้ทดลองการรับรู้สาเหตุของปัญหาในเด็ก โดยเด็กที่รับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ถาวร คิดว่าตนเองโง่งจะเรียนรู้ได้น้อยกว่าเด็กที่รับรู้สาเหตุของปัญหาเป็นเรื่องชั่วคราว คนที่รู้สึกว่าคุณเองหมดหวังจะมุ่งไปยังความล้มเหลว ในทางกลับกันคนที่คิดว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้จะมุ่งไปที่การแก้ไขความล้มเหลวนั้น การศึกษาตัวแทนประกันภัย ของ Seligman (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) พบว่า คนที่มีรูปแบบในการอธิบายเหตุการณ์วิกฤติโดยมองโลกในแง่ดี จะสามารถขายประกันได้มากกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้ายถึง 88 เปอร์เซ็นต์ คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะมีอัตราการลาออกมากกว่าถึง 3 เท่า

นอกจากนั้นการศึกษาตัวแทนขายบ้านและที่ดินยังพบว่า คนที่มองโลกในแง่ดีสามารถขายได้ดีกว่า คนที่มองโลกในแง่ร้ายถึง 250-320 เปอร์เซ็นต์ และงานวิจัยมากมายของ Seligman และคณะ (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) พบความแตกต่างระหว่างบุคคล 2 กลุ่ม ที่มองโลกในแง่ดีและมองโลกในแง่ร้ายในการตอบสนองต่ออุปสรรค เช่น ผู้จัดการที่มองในแง่ดีจะปฏิบัติงานได้ดีกว่า นักเรียนที่มองในแง่ดีจะสามารถเรียนได้ดีกว่า กล่าวคือคนที่ตอบสนองอุปสรรคในทางทำลายมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ จะรู้สึกทรมาน แต่ในขณะที่คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง จะมีรูปแบบการตอบสนองที่สร้างสรรค์ จะมีความรู้สึกดีกว่า นักวิชาการมากมายศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความรู้ความสามารถของตนเอง เช่น Seligman, Peterson, Maier, Dweck (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) ที่พบว่าบุคคลที่ยอมแพ้ต่อปัญหาอุปสรรค คือบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถ ไม่เชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง ทำให้เกิดการซึมเศร้า เป็นสิ่งที่ยั่วยุพลัง ความรู้สึก การตัดสินใจ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคจะมีพลังรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการแก้ไขหรือเผชิญกับปัญหาอุปสรรคได้ การศึกษาของ Tennan and Eller (The State University of New York, Albany อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) เน้นย้ำในผลการทดลองในบุคคลที่ถูกสอนให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถโดยให้เล่นเกมปริศนาต่างๆที่ไม่มีทางแก้ไขได้ จะเล่นเกมได้ไม่ดี เมื่อเทียบกับกลุ่มที่คิดว่าสามารถแก้ไขได้ การศึกษาผู้บริหาร Illinois Bell Telephone พบว่าผู้บริหารที่มีการตอบสนองต่อวิกฤตในการปรับโครงสร้างองค์การ จะเจ็บปวดเพียงครั้งเดียว เมื่อเทียบกับผู้บริหารที่มีความแกร่งน้อยกว่า งานวิจัยลักษณะของบุคคลที่ไม่ค่อยเจ็บปวดจากผลของสถานการณ์วิกฤตของ Oullette ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา New York University ระบุว่าความแกร่งเป็นเสมือนการควบคุมสามารถทำนายสุขภาพกายและจิตใจเมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆได้ การศึกษาของ Werner (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) ที่ศึกษาบุคคลที่มีความซอกซำในชีวิตวัยเด็ก พบว่า ใน 3 ของบุคคลเหล่านั้นสามารถไปสู่จุดมุ่งหมายความสำเร็จได้ เพราะมีความยืดหยุ่นหรือความสามารถในการฟื้นตัวกลับสู่สภาพปกติอย่างรวดเร็ว กล่าวได้ว่าบุคคลที่ฟื้นตัวเร็วจะเป็นคนที่พร้อมจะต่อสู้แก้ไขปัญหาค้นหาแต่บุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นตัวช้าจะมีความยืดหยุ่นน้อยกว่า และจะยอมแพ้ต่ออุปสรรคได้ง่าย

การประมวลเอกสารดังกล่าวมานี้ทำให้คาดได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีอิทธิพลกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ในการศึกษาครั้งนี้จึงผู้วิจัยจึงคาดว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ (สมมติฐานที่ 4)

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



2.9 สมมติฐานการศึกษา

การประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

- 1) สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ
- 2) สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ
- 3) สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์การ
- 4) สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมองค์การเชิงบวก และศึกษาความสามารถในการทำงานพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงาน โดยการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษาและนิยามปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายของการศึกษา คือ พนักงานองค์การในส่วนของสำนักงาน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานองค์การหลากหลายรูปแบบ โดยเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและพนักงานมีความกดดันในการทำงาน ประกอบด้วย องค์การภาคเอกชน 4 แห่ง ได้แก่ องค์การด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์จำนวน 300 คน ด้านการจัดการทางโลจิสติกส์ จำนวน 300 คน ด้านการให้บริการที่พัก จำนวน 100 คน ด้านให้บริการทางทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 50 คน รวม และองค์การภาครัฐ 1 แห่ง จำนวน 100 คน โดยประมาณ 850 คน ปรากฏว่ามีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและส่งคืนรวมจำนวนทั้งสิ้น 580 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 เป็นองค์การด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์ จำนวน 300 คน ด้านการจัดการทางโลจิสติกส์ จำนวน 180 คน ด้านการให้บริการที่พัก จำนวน 40 คน ด้านให้บริการทางทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 10 คน รวม และองค์การภาครัฐ 1 แห่ง จำนวน 50 คน (ดังตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)

พนักงาน (ส่วนสำนักงาน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์	300
ด้านการจัดการทางโลจิสติกส์	180
องค์การภาครัฐ	50
ด้านการให้บริการที่พัก	40
ด้านให้บริการทางทรัพย์สินทางปัญญา	10
รวม	580

3.2 ตัวแปรที่ศึกษาและนิยามปฏิบัติการ

3.2.1 ตัวแปรอิสระ มี 2 ตัวแปร ได้แก่

3.2.1.1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หมายถึง การที่บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ในการที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากลำบากได้ด้วยความอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ และเมื่อเกิดอุปสรรคสามารถจัดการกับปัญหา ก้าวฟันฝ่าขึ้นไปสู่จุดหมายข้างหน้าได้ โดยมี 4 องค์ประกอบ (Stoltz, 1997) ได้แก่

1) การควบคุมปัญหา (Control) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมต่อภาวะวิกฤติสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ยากลำบาก เพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตินั้นไปได้

2) จุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของของปัญหา (Origin and Ownership) คือ ความสามารถในการหาสาเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบของปัญหานั้น เพื่อแก้ไขสถานการณ์รับผิดชอบในส่วนของตนเอง ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น เรียนรู้ในสถานการณ์ที่ผิดพลาดต่างๆ

3) การแพร่กระจายของปัญหา (Reach) คือ ความสามารถในการสกัดกั้นพื้นที่ของปัญหาให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัดได้ ไม่ขยายพื้นที่ของปัญหาไปสู่ส่วนอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้อง

4) ความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) คือ ความสามารถในการอดทนรับรู้ความคงอยู่ของปัญหาอุปสรรค ว่าปัญหาจะอยู่ยืดเยื้อนานแค่ไหนเกิดขึ้นถาวรหรือชั่วคราว

3.2.1.2 ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะร่างกายและจิตใจที่ได้รับการคุกคามจากปัจจัยในการทำงาน ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ระยะเวลา สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่มากเกินไป หรือปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการทำงาน จนไม่สามารถตอบสนองได้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติ มีความรู้สึกในด้านลบกับการทำงาน ทำให้เกิดการวิตกกังวล และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบของความเครียดในการทำงาน 5 ด้าน Cooper and Marshall (1976 อ้างถึงใน Rossi, Quick and Perrewé, 2009)

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (Intrinsic to the Job) คือ ปัจจัยภายในงานรวมทั้ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เงื่อนไขการทำงาน ภาระงานที่หนักเกินไป ความกดดันของระยะเวลาการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในงาน

2) ปัจจัยในด้านบทบาทหน้าที่ (Role in the Organization) คือ การกำหนดขอบเขตบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความชัดเจน มีความคลุมเครือ ไม่มีการสื่อสารให้ข้อมูล ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้ง

3) ปัจจัยในด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (Career Development) คือ ความคาดหวังของบุคคลในความก้าวหน้าของงานในสายอาชีพ โอกาสการเรียนรู้ การมอบหมายความรับผิดชอบงานต่างๆ การพัฒนาในสายอาชีพ สถานภาพและการจ่าย ความไม่มั่นคงในอาชีพ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งความปลอดภัยในงาน ความไม่ชัดเจนในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4) ปัจจัยในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at Work) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคคลในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน การแบ่งฝ่าย หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนในที่ทำงานทั้งด้านเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน การไม่ได้รับการพิจารณา และการถูกรบกวนหรือรบกวน

5) ปัจจัยในด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organizational Structure and Climate) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายโครงสร้างการจัดการขององค์กรที่ไม่มีความยืดหยุ่น บรรยากาศสภาพแวดล้อมในองค์กรไม่เอื้อต่อการทำงาน ไม่สามารถใช้ความสามารถได้เต็มที่ รวมทั้งการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กรไม่รับฟังความคิดเห็น การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้นำองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร (Cooper et al., 2011 อ้างถึงใน เจษฎา คุงามมาก, 2555; Kendall et al., 2000; Leka et al., 2004)

3.2.2 ตัวแปรตาม มี 1 ตัวแปร ได้แก่

3.2.2.1 พฤติกรรมองค์การเชิงบวก หมายถึง ลักษณะการกระทำที่เป็นจุดแข็งหรือด้านดีของบุคคล และสภาพจิตใจเชิงบวกที่ส่งผลต่อองค์การ โดยสามารถวัดและพัฒนาได้ระดับบุคคล เพื่อช่วยในการจัดการปฏิบัติงานในระดับองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) สมรรถนะแห่งตน (Self-Efficacy) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง หรือความเชื่อมั่นในตน (Luthans, 2008) เป็นความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะรวบรวมแรงจูงใจ องค์ความรู้ และความต้องการในการกระทำหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองนั้นให้ประสบความสำเร็จ (Stajkovic and Luthans, 1998 อ้างถึงใน Luthans and Youssef, 2007)

2) ความหวัง (Hope) คือ สภาพของแรงจูงใจทางบวกที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกถึงความสำเร็จ เป็นพลังทางตรงต่อเป้าหมาย และเป็นการวางแผนในการไปยังเป้าหมายของบุคคล รวมถึงความตั้งใจจริงและการมีวินัยในตนเองที่จะไปสู่ความสำเร็จ

3) การมองในแง่ดี (Optimism) คือ อำนาจของการคิดบวก การรับรู้คาดหวังผลลัพธ์ในด้านบวก จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมแสวงหาเป้าหมายและวิธีการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลในอนาคต เป็นความเชื่อในความสำเร็จที่บุคคลคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

4) การฟื้นคืนสภาพ (Resilience) คือ ความสามารถในการหย่อนตัวเองกลับคืนสู่สภาพปกติของบุคคลหลังจากเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวต่างๆ โดยสามารถปรับตัวสู่สภาวะปกติในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงใดๆที่เกิดขึ้นได้ (Luthans, 2008)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรที่ศึกษา แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ได้แก่

1) ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ใช้แบบสอบถาม Psychological Capital ของ Luthans และคณะ (2007) โดยสิริพร วงษ์โทน (2554) นำมาแปลไว้จำนวน 24 ข้อ ใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะแห่งตน ความหวัง การมองในแง่ดี และการฟื้นคืนสภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทและกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในครั้งนี้และมี

การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยแบบสอบถามมีมาตราประเมิน 5 หน่วย “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” โดยการตรวจให้คะแนนข้อความทางบวก 1-5 ข้อความทางลบ 5-1 (ข้อ 14, 17, 19)

ข้อ 1-6 วัดด้านสมรรถนะแห่งตน จำนวน 6 ข้อ

ข้อ 7-12 วัดด้านความหวัง จำนวน 6 ข้อ

ข้อ 13-18 วัดด้านการมองโลกในแง่ดี จำนวน 6 ข้อ

ข้อ 19-24 วัดด้านการฟื้นคืนสภาพ จำนวน 6 ข้อ

ข้อคำถาม	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็นด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	4 เห็น ด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.ท่านเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถเป็นตัวแทนในการนำเสนอของหน่วยงานของท่านในที่ประชุมกับผู้บริหารได้					

ภาพที่ 3.1 ตัวอย่างแบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

2) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ใช้แบบสอบถาม Adversity Quotient Profile ของ Stoltz (1997) เข้าของทฤษฎี Adversity Quotient โดยธีระศักดิ์ กำปรรณรักษ์ (2552) นำมาแปลไว้ มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมปัญหา จุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของปัญหา การแพร่กระจายของปัญหา และการยึดถือของปัญหาซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทและกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในครั้งนี้

โดยมีมาตราประเมิน 5 หน่วย “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” โดยการตรวจให้คะแนนข้อความทางบวก 1-5 ข้อความทางลบ 5-1

ข้อ 1, 7, 13, 15, 17 วัดด้านความสามารถควบคุมปัญหา จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 2, 6, 11, 16, 18 วัดด้านความสามารถในการหาจุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของของปัญหา จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 3, 5, 9, 12, 20 วัดด้านความสามารถในการควบคุมการแพร่กระจายของปัญหา จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 4, 8, 10, 14, 19 วัดด้านความสามารถในการควบคุมการยึดเชื้อของปัญหา
จำนวน 5 ข้อ

1. หากคนอื่นไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของท่าน ท่านจะอย่างไรเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น						
ไม่ต้องทำอะไรเลย	1	2	3	4	5	ต้องทำอะไรอย่างหนึ่งแน่นอน

ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

3) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน จำนวน 25 ข้อโดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเอง ตามแนวคิดของ Cooper and Marshall (1976) มีการวัดใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีมาตรประเมิน 5 หน่วย “กังวล/กอดันน้อยที่สุดหรือไม่เลย” ถึง “กังวล/กอดันมากที่สุด” โดยการตรวจให้คะแนน ข้อความทางบวก 1-5 ข้อความทางลบ 5-1

ข้อ 1-5 วัดด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 6-10 วัดด้านบทบาทหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 11-15 วัดด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 16-20 วัดด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 21-25 วัดด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

สิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน	ระดับกังวลหรือรู้สึกกดดัน ของท่านต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน				
	1 กังวล/กดดัน น้อยที่สุด/ หรือไม่เลย	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 กังวล/ กดดัน มาก ที่สุด
1. ขั้นตอนและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน					

ภาพที่ 3.3 ตัวอย่างแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

4) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของบุคคล เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร และระยะเวลาการทำงานทั้งหมด

3.3.2 การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้าง พัฒนาและหาคุณภาพของแบบสอบถามขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารเพื่อหาองค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษา และค้นหาแบบสอบถามที่วัดองค์ประกอบนั้น แล้วนำมาเทียบเคียงใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบทที่ศึกษาโดยมีรายละเอียดดังที่จะกล่าวถึงต่อไป

2) นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 1 เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง (Validity) และหาความเหมาะสมกับข้อความ

3) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 50 คน

4) นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายข้อ (Item-Total Correlation) วิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อ (t-Value Discrimination) และวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากแบบสอบถาม PsyCap ของ Luthans (2002) มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะแห่งตน ความหวัง การมองในแง่ดี และการฟื้นคืนสภาพ โดยผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวกทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 ส่วนการหาความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าด้านสมรรถนะแห่งตนมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .72 ด้านความหวังมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 ด้านการมองในแง่ดีมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .64 และด้านการฟื้นคืนสภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .68 (ดังตารางที่ 3.2) หาอำนาจจำแนกรายข้อ (T-Value Discrimination) เพื่อดูความสามารถในการวัดความสูงต่ำของแบบสอบถาม พบว่าข้อคำถามของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคแต่ละข้อสามารถวัดความสูงต่ำของแบบสอบถามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3.2 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ตัวแปร	Cronbach's Alpha Coefficient
ด้านสมรรถนะแห่งตน	.72
ด้านความหวัง	.75
ด้านการมองในแง่ดี	.64
ด้านการฟื้นคืนสภาพ	.68
พฤติกรรมองค์การเชิงบวกทั้งฉบับ	.83

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ Adversity Quotient Profile ของ Stoltz (1997) โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมปัญหา จุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของของปัญหา การแพร่กระจายของปัญหา และการยึดเชื้อของปัญหา โดยผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 ส่วนการหาความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าด้านการควบคุมปัญหามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .62 ด้านจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .55 ด้านการ

แพร่กระจายของปัญหา .64 และด้านการยึดเชื้อของปัญหามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .58 (ดังตารางที่ 3.3) และหาอำนาจจำแนกรายข้อ (T-Value Discrimination) เพื่อดูความสามารถในการวัดความสูงต่ำของแบบสอบถาม พบว่าข้อคำถามของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคแต่ละข้อ สามารถวัดความสูงต่ำของแบบสอบถามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3.3 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบักของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ตัวแปร	Cronbach's Alpha Coefficient
ด้านการควบคุมปัญหา	.62
ด้านจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหา	.55
ด้านการแพร่กระจายของปัญหา	.64
ด้านความยึดเชื้อของปัญหา	.58
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้งฉบับ	.83

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ด้วยตนเอง ตามแนวคิดของ Cooper and Marshall (1976 อ้างถึงใน Rossi, Quick and Perrewé, 2009) มีการวัดใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับนี้ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญและหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามความเครียดในการทำงานทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 ส่วนการหาความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าด้านลักษณะงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .74 ด้านบทบาทหน้าที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .78 (ดังตารางที่ 3.) หาอำนาจจำแนกรายข้อ (T-Value Discrimination) เพื่อดูความสามารถในการวัดความสูงต่ำของแบบสอบถาม พบว่าข้อคำถามของความเครียดในการทำงานแต่ละข้อสามารถวัดความสูงต่ำของแบบสอบถามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 3.4 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัคของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	Cronbach's Alpha Coefficient
ด้านลักษณะงาน	.74
ด้านบทบาทหน้าที่	.89
ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ	.83
ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล	.91
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	.78
ความเครียดในการทำงานทั้งฉบับ	.91

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และระยะเวลาทั้งหมดในการทำงาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ส่งไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเอกชนที่ผู้วิจัยเลือกเข้าไปทำการวิจัยในครั้งนี้ โดยชี้แจงรายละเอียดและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นผู้แจกและรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในส่วนของสำนักงาน ดังที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยแจกแบบสอบถามพนักงานทั้งสิ้นในองค์กร 5 แห่ง เป็นองค์กรภาครัฐ 1 แห่ง องค์กรภาคเอกชน 4 แห่ง ดังนี้ องค์กรด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดใหญ่ จำนวน 300 ชุด องค์กรด้านการจัดการทางโลจิสติกส์ จำนวน 300 ชุด องค์กรด้านการให้บริการที่พัก จำนวน 100 ชุด องค์กรภาครัฐ จำนวน 100 ชุด องค์กรด้านการให้บริการทางทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 50 ชุด จำนวนรวม 850 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้นจำนวน 580 ชุด ได้แก่ องค์กรด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดใหญ่ จำนวน 300 ชุด องค์กรด้านการจัดการทางโลจิสติกส์ จำนวน 180 ชุด องค์กรด้านการให้บริการที่พัก จำนวน 50 ชุด องค์กรภาครัฐ จำนวน 50 ชุด ด้านการให้บริการทางทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 10 ชุด โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นระยะเวลาประมาณ 5 เดือน (เมษายน 2558- สิงหาคม 2558)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้านการหาความสัมพันธ์และการพยากรณ์โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กร โดยผู้วิจัยใช้หลากหลายรูปแบบ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์แจกแจงรายละเอียดของตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับอธิบายคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2) การวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม

(1) วิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อ (t-Value Discrimination)

(2) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability)

(3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์รายข้อ (Item-Total Correlation)

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

4) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์อำนาจการพยากรณ์ทำนายตัวแปรที่ศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานองค์การในส่วนสำนักงาน เป็นวิจัยเชิงปริมาณในการหาความสัมพันธ์และอำนาจการทำนาย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 850 ชุด ได้แบบสอบถามคืน 580 ชุด ผู้วิจัยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานองค์การในส่วนสำนักงาน รวมจำนวน 580 คน โดยมีลักษณะส่วนบุคคล (ดังแสดงในตารางที่ 4.1) ดังต่อไปนี้

4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 580 คน เป็นเพศชายจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 หญิงจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

4.1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 21-30 ปี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 อายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อายุในช่วง 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 โดยกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปีตามลำดับซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด

4.1.3 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาใน ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระดับปริญญาตรี จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4.1)

4.1.4 ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจำนวนมากที่สุด คือ 440 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 ระดับหัวหน้างาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ระดับจัดการจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ระดับบริหารจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ระดับในตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 โดยมีบุคคลไม่ระบุตำแหน่งงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ .7 (ดังตารางที่ 4.1)

4.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบัน 2 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ 1 ปี และ 3 ปี ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานน้อยกว่า 1 ปี ถึง 1 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ทำงานมากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ทำงานตั้งแต่ 6 ปี ถึง 10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ทำงานตั้งแต่ 11 ปี ถึง 15 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ทำงานตั้งแต่ 16 ปี ถึง 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ทำงานตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่ระบุระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 (ดังตารางที่ 4.1)

4.1.6 ระยะเวลาในการทำงานทั้งหมด

กลุ่มตัวอย่างมีอายุตลอดระยะเวลาการทำงานทั้งหมดน้อยกว่า 1 ปี ถึง 1 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระยะเวลาทำงานทั้งหมดมากกว่า 1 ปี ถึง 1 ปี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 ระยะเวลาทำงานทั้งหมดตั้งแต่ 6 ปี ถึง 10 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระยะเวลาทำงานทั้งหมดตั้งแต่ 11 ปี ถึง 15 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ระยะเวลาทำงานทั้งหมดตั้งแต่ 16 ปี ถึง 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ระยะเวลาทำงานทั้งหมดตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และบุคคลไม่ระบุระยะเวลาทำงานทั้งหมด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 โดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 2 ปี และ 3 ปี คือ 68 ปีและ 64 ปี

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีเพศหญิงและเพศชายจำนวนใกล้เคียงกันร้อยละ 52.4 และ 47.6 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ 31-40 ปี 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมา เป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการจำนวนมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับจัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับบริหาร ตามลำดับ โดยมีตำแหน่งอื่นๆ และไม่ระบุตำแหน่งจำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 2.9 ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในช่วงมากกว่า 1 ปี - 5 ปี รองลงมาคือช่วงน้อยกว่า 1 ปี - 1 ปี ตั้งแต่ 6 ปี - 10 ปี ตั้งแต่ 11 ปี - 15 ปี ตั้งแต่ 16 - 20 ปี และตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ตามลำดับ โดยมีผู้ไม่ระบุระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานทั้งหมดอยู่ในช่วง มากกว่า 1 ปี -5 ปี รองมา เป็นช่วงตั้งแต่ 6-10 ปี ตั้งแต่ 16 ปี- 20 ปี น้อยกว่า 1 ปี- 1 ปี และตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ตามลำดับ โดยมีผู้ไม่ระบุอายุเวลาการทำงานจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 (ดังแสดงจำนวนในตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	276	47.6
หญิง	304	52.4
อายุ		
21-30 ปี	294	50.7
31-40 ปี	215	37.1
41-50 ปี	63	10.9
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	8	1.4
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	17.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี		
สูงกว่าปริญญาตรี	411	70.9
ระดับตำแหน่งงาน	69	11.9
พนักงานระดับปฏิบัติการ	440	75.9
พนักงานระดับหัวหน้างาน	41	7.1
พนักงานระดับจัดการ	64	11.0
พนักงานระดับบริหาร	18	3.1
อื่นๆ	13	2.2
ไม่ระบุตำแหน่ง	4	0.7
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี ถึง 1 ปี	123	21.2
มากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี	280	48.5
ตั้งแต่ 6 ปี ถึง 10 ปี	86	14.8
ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 15 ปี	49	8.4
ตั้งแต่ 16 ปี ถึง 20 ปี	15	2.6
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	9	1.6
ไม่ระบุ	18	3.1
ระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งหมด		
น้อยกว่า 1 ปี ถึง 1 ปี	70	12.1
มากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี	218	37.6
ตั้งแต่ 6 ปี ถึง 10 ปี	112	19.3
ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 15 ปี	85	14.6
ตั้งแต่ 16 ปี ถึง 20 ปี	38	6.6
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	21	3.6
ไม่ระบุ	36	6.2
รวม	580	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรม องค์การเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ 1 (ดังแสดงในตารางที่ 4.2) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .388, p < .01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกในรายด้านทุกด้าน ทั้งด้านสมรรถนะแห่งตน ด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ ($r = .373, .366, .250, .179$ ตามลำดับ, $p < .01$) ฉะนั้นผลในส่วนนี้จึงได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ

ตารางที่ 4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรค			พฤติกรรมองค์การเชิงบวก				
			2.1	2.2	2.3	2.4	
$\bar{X}$			21.76	22.30	20.92	21.84	รวม
S.D			2.986	2.923	2.652	2.669	
1.1	18.38	2.848	.228**	.275**	.294**	.385**	.373**
1.2	17.80	3.250	.306**	.297**	.272**	.272**	.366**
1.3	17.76	3.263	.164**	.202**	.177**	.244**	.250**
1.4	16.83	3.235	.132**	.156**	.121**	.153**	.179**
รวม			.278**	.310**	.286**	.348**	.388**

หมายเหตุ: **p<.01

- | | |
|---------------------------|---------------------------------------|
| 1.1 การควบคุมปัญหา | 1.2 จุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหา |
| 1.3 การแพร่กระจายของปัญหา | 1.4 ความยืดหยุ่นของปัญหา |
| 2.1 สมรรถนะแห่งตน | 2.2 ความหวัง |
| 2.3 การมองในแง่ดี | 2.4 การฟื้นคืนสภาพ |

4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (ดังแสดงในตารางที่ 4.3) พบว่าความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีความสัมพันธ์กันในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.109, p < .01$) ผลที่พบนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และเมื่อวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานในแต่ละด้าน พบความสัมพันธ์ทางลบในเกือบทุกรายด้าน ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.100, -.199, -.146, -.156, p < .01$ ตามลำดับ) ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่

ยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.102, -.175, -.128, -.140, p < .01$ ตามลำดับ) ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมองค์การเชิงบวก ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.104, -.106, -.089, -.088 p < .05$ ตามลำดับ) ทั้งนี้โดยไม่พบความสัมพันธ์ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติของความเครียดในการทำงานทุกด้านกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านสมรรถนะแห่งตน ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและพัฒนาอาชีพกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกในทุกด้าน และไม่พบว่าความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างบรรยากาศการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านสมรรถนะแห่งตน ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน 5 ด้าน (ยกเว้นด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ 3 ใน 4 ด้านของพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (ยกเว้นด้านสมรรถนะแห่งตน) ของตัวแปรโดยรวมและรายด้านโดยส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 65) สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 คือ ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ

ตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ความเครียดในการทำงาน			พฤติกรรมองค์การเชิงบวก				
			2.1	2.2	2.3	2.4	
$\bar{X}$			21.76	22.30	20.92	21.84	
S.D.			2.986	2.923	2.652	2.669	รวม
3.1	14.52	3.284	-.055	-.100*	-.199**	-.146**	-.156**
3.2	14.43	3.879	-.044	-.102*	-.175**	-.128**	-.140**
3.3	15.15	4.091	.071	-.025	-.227	-.049	-.007
3.4	13.72	4.356	.014	-.104*	-.106*	-.89*	-.088*
3.5	14.03	3.996	0.49	-.089*	-.057	-.34	-.039
รวม			0.11	-.108**	-.142**	-.112**	-.109**

หมายเหตุ: **p<.01, *p<.05

2.1 สมรรถนะแห่งตน

2.2 ความหวัง

2.3 การมองในแง่ดี

2.4 การฟื้นคืนสภาพ

3.1 ลักษณะงาน

3.2 บทบาทหน้าที่

3.3 ความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ

3.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.5 โครงสร้างบรรยากาศในองค์การ

4.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานเพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($r = -.156, p < .01$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบความสัมพันธ์ทางลบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมปัญหากับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ($r = -.111, -.124, p < .01$ ตามลำดับ) และด้านสัมพันธภาพ ($r = -.106, p < .05$) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านสาเหตุและความเป็นเจ้าของปัญหาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพียงด้านเดียว ($r = .082, p < .05$) ส่วนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการแพร่กระจายของปัญหาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($r = -.194, -.183, -.181, -.178, p < .01$ ตามลำดับ) และด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กร ($r = -.087, p < .05$) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางลบของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.142, -.148, -.217, -.121, p < .01$ ตามลำดับ) และยังพบความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.176, p < .01$) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กรกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมปัญหา จุดเริ่มต้นและการหาสาเหตุปัญหาการยึดเชื้อของปัญหาที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และไม่พบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหากับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และโครงสร้างบรรยากาศในการทำงาน

สรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างชัดเจนกับความเครียดในการทำงาน 4 ใน 5 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กร

ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

ความสามารถในการ เผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค			ความเครียดในการทำงาน				
			3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
$\bar{X}$			14.52	14.43	15.15	13.72	14.03
S.D			3.284	3.879	4.091	4.356	3.996
			รวม				
1.1	18.38	2.848	-.111**	-.124**	-.053	-.106*	.016
1.2	17.80	3.250	-.060	-.010	.082*	.025	.019
1.3	17.76	3.263	-.194**	-.183**	-.181**	-.178**	-.087*
1.4	16.83	3.235	-.142**	-.148**	-.217**	-.121**	-.071
รวม			-.171**	-.156**	-.125**	-.127**	-.043

หมายเหตุ: **p<.01, *p<.05

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1.1 การควบคุมปัญหา | 1.2 จุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหา |
| 1.3 การแพร่กระจายของปัญหา | 1.4 ความยืดหยุ่นของปัญหา |
| 3.1 ลักษณะงาน | 3.2 บทบาทหน้าที่ |
| 3.3 ความสำเร็จและความพัฒนาอาชีพ | 3.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล |
| 3.5 โครงสร้างบรรยากาศในองค์กร | |

4.2.4 อำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน

เมื่อการวิเคราะห์อำนาจการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวม สามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ ได้ร้อยละ 15.0 แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค สามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ อำนาจการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคใน

แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมจุดเริ่มต้น ด้านจุดเริ่มต้นของสาเหตุและการเป็นเจ้าของปัญหา ด้านการแพร่กระจายของปัญหา และด้านความยืดหยุ่นของปัญหา ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนาย พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านความยืดหยุ่นของปัญหาสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 18.2 ($F = 64.242, p < .01$) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านความยืดหยุ่นของปัญหา และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการแพร่กระจายของปัญหาสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 19.0 ($F = 44.980, p < .01$) แต่ไม่พบอำนาจทำนายของความเครียดในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังตารางที่ 4.2)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนเฉพาะอำนาจการทำนายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่อพฤติกรรมองค์การเชิงบวกในสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมองค์การเชิงบวก โดยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานเป็นตัวทำนาย

ตัวทำนาย	R^2	β	S.E.	t	Sig.
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค	.150	.388	.036	10.112	.000

4.3 ผลทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน จึงสนับสนุนสมมติฐานทั้ง 1 ถึง 3 และสนับสนุนสมมติฐาน 4 บางส่วน (ดังตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ของพนักงานในองค์การ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานในองค์การ	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและ ความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรม องค์การเชิงบวกได้	สนับสนุนบางส่วน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ในที่นี้ได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรที่ศึกษาระหว่างพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันเพื่อศึกษาผลในรายละเอียดเพิ่มเติม (ดังแสดงในตารางที่ 4.7) ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างเพศชายและเพศหญิงโดยการวิเคราะห์แบบที (t-Test) ไม่พบว่าพนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกแตกต่างกันถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติกัน ($t=3.028, p>.05$)

2) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน ($F = 6.036, p<0.05$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่แบบเชฟเฟพบว่าพนักงานที่อายุในช่วง 21-30 ปีมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วง 31-40 ปี กับที่มีอายุในช่วง 41-50 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างของช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปกับช่วงอายุ 21-30 ปีที่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังตารางที่ 4.7)

3) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันโดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระหว่างระดับปริญญาตรีกับระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($F = 13.798, p < .05$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบเซฟเฟพบความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกน้อยกว่าระดับปริญญาตรี แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับปริญญาตรีกับระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันโดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีระดับการทำงานที่ต่างกัน ($F = 7.402, p < .05$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบเซฟเฟพบความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติกรกับระดับบริหาร แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกันโดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบความแปรปรวนของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน ($F = 7.095, p < .05$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบเซฟเฟพบความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี กับ 6 ปี ถึง 15 ปี และ น้อยกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี กับ มากกว่า 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิงโดยการวิเคราะห์แบบที (t -Test) ไม่พบว่าพนักงานชายกับพนักงานหญิงมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคแตกต่างกันถึงระดับสำคัญทางสถิติ ($t = .175, p > .05$)

7) ผลวิเคราะห์ความความแปรปรวนของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ (One-Way ANOVA) พบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบแบบเซฟเฟพบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($F=2.551, p < .05$) แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุคู่อื่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์แบบ One-Way ANOVA พบว่าความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 7.816, p < .05$)

9) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA ไม่พบความแปรปรวนของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานที่มีระดับการทำงานที่ต่างกัน ($F = 2.781, p > .05$)

10) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA พบความแปรปรวนของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน ($F = 9.998, p < .05$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบเซฟเฟพบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี กับ 6 ปี ถึง 15 ปี และ 6 ปี ถึง 15 ปี กับ มากกว่า 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

11) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความเครียดในการทำงาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยวิเคราะห์แบบที (t-Test) ไม่พบว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกัน ($t = .196, p > .05$)

12) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความเครียดในการทำงานกับช่วงอายุ โดยวิเคราะห์แบบ One-Way ANOVA ไม่พบว่าช่วงอายุกับความเครียดในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกัน ($F = .196, p > .05$)

13) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความเครียดในการทำงานระหว่างระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์แบบ One-Way ANOVA พบว่าความแตกต่างของความเครียดในการทำงานระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 2.988, p < .05$) แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรี และระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

14) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA ไม่พบความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระดับการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = .234, p > .05$)

15) ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ One-Way ANOVA ไม่พบความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 2.051, p > .05$) โดยสามารถสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรที่ศึกษาตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา

		พฤติกรรมองค์การ เชิงบวก			ความสามารถในการเผชิญ และฝ่าฟันอุปสรรค			ความเครียด ในการทำงาน		
		$\bar{X}$	S.D.	F	$\bar{X}$	S.D.	F	$\bar{X}$	S.D.	F
เพศ	ชาย	86.558	9.260	3.028	70.478	9.581	.175	75.094	16.428	.196
	หญิง	87.078	8.415		71.023	9.245		74.309	16.396	
อายุ	21-30 ปี	85.401	8.839	6.036*	69.829	9.293	2.551	75.714	16.777	1.414
	31-40 ปี	87.911	8.249		72.139	9.775		74.065	15.812	
	41-50 ปี	89.269	9.317		70.412	8.317		71.507	16.827	
	50 ขึ้นไป	91.125	1.141		70.875	8.20		78.375	12.512	
ระดับ	ต่ำกว่าป.ตรี	84.740	10.184	13.798*	67.880	10.928	7.816*	75.660	17.269	2.988
กศ.	ปริญญาตรี	86.535	8.208		71.017	8.718		75.725	16.234	
	สูงกว่าป.ตรี	91.623	8.689		73.434	10.034		71.405	15.618	
ระดับ	ปฏิบัติการ	86.040	8.821	7.402*	70.479	9.410	2.781	74.572	16.576	.234
ตน.										
	หัวหน้า	89.439	7.228		74.731	8.151		74.341	16.719	
	จัดการ	88.125	7.917		71.578	9.365		74.375	14.607	
	บริหาร	94.222	8.264		71.889	9.398		77.777	14.699	
เวลา	น้อยกว่า	85.500	8.482	7.095*	69.465	8.995	9.998*	75.614	15.958	2.051*
ทำงาน	1- 5 ปี									
	6 - 15 ปี	87.807	8.558		73.157	9.559		74.761	16.289	
	16 ปีขึ้นไป	88.831	9.782		69.736	9.418		71.694	17.738	

หมายเหตุ: * $p < .05$

10) อำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงานเมื่อจำแนกตามประเภทองค์การ ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กลุ่มพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การด้านการบริการทางทรัพย์สินทางปัญญาคพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ร้อยละ 41.8 ($F = 5.744, p < .01$) กลุ่มพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การด้านโลจิสติกส์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 31.7 ($F = 82.600, p < .01$) กลุ่มพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การด้านการบริการที่พักโรงแรมพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้เพียงร้อยละ 14.2 ($F = 6.306, p < .01$) กลุ่มพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การภาครัฐความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ .130 ($F = 7.144, p < .01$) และกลุ่มพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การด้านการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขนาดใหญ่ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ .106 ($F = 35.470, p < .01$) (ดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 อำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงานตามประเภทองค์การ

องค์การ	R^2	β	F
ด้านการให้บริการทรัพย์สินทางปัญญา	.418	.646	5.744
ด้านการจัดการทางโลจิสติกส์	.317	.563	82.600
ด้านการให้บริการที่พัก	.142	-.377	6.306
องค์การภาครัฐ	.130	.360	7.144
ด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์	.106	.326	35.470

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและอำนาจการทำนายของตัวแปร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในส่วนของสำนักงาน เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 580 คน จากองค์การหลายประเภท ได้แก่ องค์การด้านผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนรถยนต์ องค์การด้านการจัดการทางโลจิสติกส์ องค์การด้านการให้บริการที่พัก องค์การภาครัฐ และองค์การด้านทรัพย์สินทางปัญญา เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุดไปถึน้อยที่สุดหรือไม่เลย แบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เครื่องมือได้รับการตรวจสอบความความถูกต้องตรงตามเนื้อหา (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) และหาอำนาจจำแนกรายชื่อ (T-Value Discrimination) โดยผู้วิจัยได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Pilot Test) จำนวน 50 คน การเก็บข้อมูลได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังแต่ละองค์การ และให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นผู้แจกและเก็บแบบสอบถามให้ จำนวนทั้งสิ้น 850 ชุด ได้คืน จำนวน 580 ชุด โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามสมมติฐานและนอกเหนือสมมติฐาน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้และการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

ผลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 อายุส่วนมากอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 เป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การปัจจุบันนี้ 2 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และระยะเวลารวมตลอดการทำงานทั้งหมด 2 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

5.1 ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคและพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

การศึกษารึ้นนี้ พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบความสัมพันธ์ในทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้งด้านการควบคุมปัญหา ด้านจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหา ด้านการแพร่กระจายของปัญหา และการยึดเชื้อของปัญหา พฤติกรรมองค์การเชิงบวกทั้งด้านสมรรถนะแห่งตน ด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดีและด้านการฟื้นคืนสภาพ ผลที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรสุภา วสุนธรา (2549) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานด้านการยอมรับในการกระทำผิดของตนและปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด รองลงมาคือด้านการทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพการทำงาน นั่นคือบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงเท่าใดจะมีความสามารถในการควบคุมต่อภาวะกดดันหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ (Control) สามารถหาหนทางแก้ไข เพื่อที่จะนำตนเองก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ นั้นไปได้มากขึ้นตามไปด้วย และบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะสามารถหาสาเหตุของปัญหา (Origin and Ownership) เมื่อพบว่าปัญหาเกิดขึ้นจากตนเองก็จะรับผิดชอบปัญหานั้น หาทางแก้ไขอย่างมีสติ รับผิดชอบในส่วนของตน ไม่โยนความรับผิดชอบให้ผู้อื่น เรียนรู้สถานการณ์ที่ผิดพลาดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไข (Stoltz and Weißenmayer, 2006) ซึ่งในการทำงานบุคลากรทุกคนในองค์การอาจพบกับปัญหาอุปสรรคได้ตลอด บุคคลที่มีจิตใจที่เข้มแข็ง มีพลังไปสู่เป้าหมายจะกล้าเผชิญกับอุปสรรค ทำงานอย่างไม่ย่อท้อ ทุ่มเทเพื่อไปข้างหน้า รับรู้และใช้ศักยภาพในตนเอง แสดงพฤติกรรมต่างๆในทางบวก ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการศึกษาของ อาทิตา กลั้วเพิ่มพูน (2549) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการมองโลกในแง่ดีและบุคลิกภาพแบบการแสดงตัว แบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก และงานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ เช่น Seligman, Peterson, Maier, Dweck (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) ศึกษาพบว่า การรับรู้การไร้ความสามารถของบุคคล เป็นสาเหตุให้คนยอมแพ้ปัญหา คือเมื่อบุคคลไม่เชื่อความสามารถในตนเองรับรู้ว่าคุณไม่มีความสามารถ ไม่เชื่อประสิทธิภาพของตนเอง จะเป็นพลังที่จะขัดขวางในการกระทำสิ่งต่างๆ ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะสามารถเผชิญกับปัญหา หาหนทางแก้ไขเพื่อก้าวผ่านสิ่งนั้นไปได้ (สดอลทซ์, 2551)

การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ร้อยละ 15 อย่างไรก็ตามเมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การด้านการให้บริการทรัพยากรสุขภาพร้อยละ 41.8 ผลที่พบนี้สนับสนุนงานวิจัยของ Neenara Deesom (2011) ที่ศึกษารูปแบบโครงสร้างของโปรแกรมความคิดเชิงบวก การคิดเชิงบวกเป็นการรับรู้ทางจิตวิทยาทางอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรม ผลการศึกษาทดลองกับกลุ่มบุคคลสองกลุ่มพบว่ากลุ่มที่มีส่วนร่วมในการคิดเชิงบวกมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มากกว่ากลุ่มที่มีการควบคุมและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคยังสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ โดยเมื่อพิจารณาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรครายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมจุดเริ่มต้น ด้านจุดเริ่มต้นของสาเหตุและการเป็นเจ้าของปัญหา ด้านการแพร่กระจายของปัญหา และด้านความยืดหยุ่นของปัญหา ผลการวิเคราะห์อำนาจการทำนาย พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวม ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านความยืดหยุ่นของปัญหา และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการแพร่กระจายของปัญหาสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Stoltz (2008) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นตัวได้ การศึกษาของ Seligman (อ้างถึงใน สดอลทซ์, 2551) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันภัยยังพบว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะสามารถขายประกันได้มากกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย 88 เปอร์เซ็นต์ และคนที่มองโลกในแง่ร้ายยังมีอัตราการลาออกมากกว่าถึง 3 เท่า ด้วยเหตุนี้ทำให้ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจึงมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของบุคคล และการศึกษาทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงานตามประเภทองค์การ ยังพบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การด้านทรัพยากรสุขภาพได้มากที่สุด รองลงมาเป็นพนักงานองค์การด้านโลจิสติกส์ พนักงานองค์การด้านการให้บริการโรงแรมที่พัก พนักงานด้านองค์การภาครัฐและพนักงานองค์การด้านการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ตามลำดับ

ผลการศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิงพบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกไม่แตกต่างกัน

การศึกษาครั้งนี้ยังพบความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างอายุโดยพบว่าพนักงานอายุน้อย (21-30 ปี) มีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าทุกช่วงอายุ ระหว่างช่วงอายุตั้งแต่ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี และระหว่าง 21-30 ปี กับ 41-50 ปี แต่ไม่พบความแตกต่างของช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปกับช่วงอายุ 21-30 ปี

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมองค์การเชิงบวกกับระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกที่ต่างกัน ด้านพฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีความแตกต่างในระดับการศึกษาคำว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี และระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาคำว่าปริญญาตรี

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมองค์การเชิงบวกกับระดับตำแหน่งงาน พบว่าระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกที่ต่างกัน โดยพบความแตกต่างระหว่างพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการกับตำแหน่งบริหาร แต่ไม่พบในตำแหน่งอื่นๆ

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมองค์การเชิงบวกกับอายุการทำงานทั้งหมด พบว่าอายุการทำงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวก พบความแตกต่างของพนักงานที่มีอายุการทำงานช่วงน้อยกว่า 1 ปี -5 ปี กับ 6 -10 ปี และ ช่วงน้อยกว่า 1 ปี -5 ปี กับ 16 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกที่แตกต่างกัน

ดังข้างต้นสรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวม และยังพบพนักงานในองค์การส่วนของสำนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงานที่แตกต่างมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกที่ต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกระหว่างพนักงานหญิงกับพนักงานชาย

5.2 ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมองค์การเชิงบวก พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน และยังพบความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความหวัง การมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ และความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความหวัง แต่ไม่พบความแตกต่าง

ความเครียดในการทำงานในทุกด้านทั้ง ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างบรรยากาศในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านสมรรถนะแห่งตน และยังไม่พบความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกในทุกด้านได้แก่ ด้านสมรรถนะแห่งตน ความหวัง การมองในแง่ดี และการฟื้นคืนสภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล (2549) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านการรับรู้ความสามารถตนเอง กล่าวคือถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานสูง จะมีการรับรู้ความสามารถตนเองต่ำ ในทางกลับกันถ้าพนักงานรับรู้ความสามารถในตนเองสูง ก็จะมีความเครียดในการทำงานที่ต่ำ และสอดคล้องกับการศึกษาของเอมอร์ งานธรรมนิศย์ (2546) ที่พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเชื่ออำนาจทั้งภายในและภายนอกตนเอง คือบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจตนเองจะมีการตัดสินใจทำอะไรได้อย่างเด็ดเดี่ยว แม้อยู่ในสถานะที่กดดัน ส่วนคนที่เชื่ออำนาจภายนอกมักจะไม่มีแรงในการสู้กับปัญหาความกดดันต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า เพราะคนที่มีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกจะเป็นคนที่รับรู้ความสามารถตนเอง บุคคลเหล่านี้จะใช้ความสามารถในตนเอง ดึงศักยภาพที่มีมาทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหา มีความหวัง มีแรงขับที่จะไปให้ถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ ไม่เครียดจมอยู่กับปัญหาจุดเดิม แม้ว่าจะต้องเจออะไรก็ถือว่าเป็นเรื่องท้าทาย มองสิ่งต่างๆ ในแง่ดี นึกถึงแต่ผลลัพธ์ที่ดีๆ ทำให้ไม่เกิดความเครียดกดดัน เมื่อพนักงานมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกเหล่านี้ เหมือนทุกสิ่งทุกอย่างจะมุ่งไปในทางบวก คิดบวก ทำบวก ส่งผลให้ไม่เกิดความเครียดกดดัน หรือเมื่อพบเจอกับสถานการณ์เลวร้ายสามารถฟื้นตัวกลับสู่สถานะปกติได้ (Luthan, 2002) พฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความหวังจะช่วยให้คนมีความวิตกกังวลน้อยลง มีพลังไปสู่จุดมุ่งหมาย ไม่มีทัศนคติในการยอมแพ้หรือสิ้นหวัง กล่าวได้คือคนที่มีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกจะสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันที่ดีกว่า (Luthan, 2008) ผลการวิเคราะห์รายด้านงานวิจัยนี้ไม่พบความสัมพันธ์ของความเครียดในทุกด้านกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านสมรรถนะแห่งตน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของจุฬาลักษณ์ ปรีชากุล (2549) และ El-Sayed, E-Zeiny and Adeyemo (2014) ที่พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบ คือ พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเครียดในการทำงานต่ำ เพราะการรับรู้ความสามารถระดับสูง จะทำให้มีความสามารถในการประกอบอาชีพได้ดีกว่า ทั้งด้านของตำแหน่งและผลประโยชน์ และ Leka, Griffiths and Cox (2004) ระบุว่าความเครียดหรือความวิตกกังวลในการทำงาน เป็นการตอบสนองของความสามารถของบุคคลหรือไม่มีความสามารถในการรับมือกับปัญหา กล่าวได้คือ มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถของ

บุคคลนั่นเอง และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านสมรรถนะแห่งต้น เป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะแสดงการกระทำพฤติกรรม การตัดสินใจในสิ่งต่างๆเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายของตน และไม่พบความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกในทุกด้าน และความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกในด้านการมองในแง่ดีและการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งการศึกษาของ Luthans (2008) พบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกจะมีความพึงพอใจ มีความจงรักภักดีกับองค์การ และยังสามารถใช้กับการจัดการความเครียด การรับมือกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด การอบรมพัฒนา การออกแบบการตั้งเป้าหมายและการรับผิดชอบต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันระหว่างตัวแปรความเครียดและพฤติกรรมองค์การเชิงบวก แต่การศึกษานี้ไม่พบความสัมพันธ์ในตัวแปรบางด้าน และไม่พบว่าความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้แต่อย่างใด

ผลการศึกษาความแตกต่างของความเครียดในการทำงานระหว่างเพศและอายุพบว่า เพศและอายุมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เพราะความเครียดในการทำงานนั้นก็ป็นอีกปัจจัยที่เป็นภาวะภายในที่ร่างกายและจิตใจได้รับการคุกคามจากการทำงาน จะเกิดขึ้นเมื่อความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกัน ทำให้มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงาน (French, et al., 1974 อ้างถึงใน นักรบ หมี่แสน, 2542) โดยความเครียดนั้นก็ไม่ได้มีการจำกัดเฉพาะเจาะจง สามารถเกิดขึ้นกับใครเวลาใดก็ได้ ส่วนพฤติกรรมองค์การเชิงบวกก็เป็นจุดแข็งด้านดีของบุคคล ที่อยู่ภายในตนเองซึ่งทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ ไม่ได้แบ่งเพศหรือช่วงอายุวัยใดๆ ดังข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่าเพศและอายุไม่มีความเกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการทำงาน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความเครียดในการทำงาน ระหว่างระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน โดยความแตกต่างของความเครียดในการทำงานระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แต่ไม่พบความแตกต่างของระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรี และระหว่างระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างความเครียดในการทำงานกับระดับตำแหน่งงานและอายุการทำงาน พบว่าระดับตำแหน่งงานและช่วงอายุการทำงานที่ต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ดังข้างต้นสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกโดยรวม และยังพบพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ของสำนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างความเครียดในการทำงานของพนักงานหญิงกับพนักงานชาย อายุ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

5.3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน และยังพบความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมปัญหากับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการแพร่กระจาย และด้านการยึดเชื้อของปัญหาของปัญหากับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กร แต่ไม่พบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหากับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพ และยังไม่พบความสัมพันธ์ของความสามารถในการทำงานด้านโครงสร้างบรรยากาศในการทำงานกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมปัญหา ด้านจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหา และด้านการยึดเชื้อของปัญหาโดยผลการวิจัยข้างต้นสนับสนุนกับการศึกษาของ นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานคือถ้าพนักงานในองค์กรมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่สูงจะมีความเครียดในการทำงานที่ต่ำ ในทางตรงกันข้าม เมื่อพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ต่ำ พนักงานก็จะมีความเครียดในการทำงานที่สูง และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา สุดวิไล (2550) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานทุกด้านโดยรวมยกเว้นด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กร โดยความเครียดเป็นตัวกระตุ้นและขัดขวางพฤติกรรม แต่การจัดการความเครียดที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดพลังให้เกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เมื่อพิจารณารายด้าน อย่างไรก็ตามการศึกษานี้พบความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในบางด้านกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง อาจเพราะความเครียดด้านลักษณะงานที่ยากท้าทาย บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จ และ

ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บุคคลต้องเผชิญและฝ่าฟันโดยตรง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ งานที่ยากก็ท้าทายให้บุคคลมีความเก่งมากขึ้น ส่วนด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยไม้อาจจะเกี่ยวข้องที่จะทำให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่สูงขึ้นหรือต่ำลง เพราะอุปสรรคเหล่านี้ไม่สามารถสกัดกั้นความสามารถของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงได้ เพราะบุคคลเหล่านี้จะไม่สนใจให้ความไม่พร้อมสมบูรณ์ของโครงสร้างต่างๆมาขวางกั้นความก้าวหน้าที่จะเติบโตขึ้น และไม่พบความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการจุดเริ่มต้นและการเป็นเจ้าของปัญหากับความเครียดในทุกด้านยกเว้นด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ อาจเพราะความเครียดในการทำงานมีความเกี่ยวข้องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุม การแพร่กระจายและการยึดเชื้อของปัญหา เพราะถ้าบุคคลมีความเครียดที่มากอาจทำให้บุคคลไม่สามารถควบคุมจัดการกับปัญหานั้นได้ ทำให้ปัญหาขยายพื้นที่ไปสู่ส่วนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องส่งผลเสียอื่นๆตามมาได้ แต่ด้านการหาจุดเริ่มต้นและเป็นเจ้าของปัญหา คือบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะต้องหาสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหา รับผิดชอบในส่วนของตนควบคุมได้อย่างมีสติไม่ทำให้ความเครียดต่างๆเข้ามามีผลกั้นอุปสรรคในชีวิต (Stoltz, 1997)

การศึกษาความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานหญิงและพนักงานชายพบว่าพนักงานหญิงและพนักงานชายมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นความสามารถที่อยู่ในตัวของทุกคนที่จะตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ยากลำบาก (Stoltz, 1997) โดยแต่ละบุคคลก็มีความสามารถในการอดทนต่อปัญหาอุปสรรคไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับใครมีจิตใจที่เข้มแข็งที่จะสามารถก้าวผ่านสิ่งต่างๆไปได้ เป็นพลังที่อยู่ในตนเอง (สิริลักษณ์ ไชยลังกา และคณะ, 2552) และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นการทดสอบความสามารถเชิงจิตวิทยา ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของบริบทและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ไม่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางเพศ ผลการศึกษาครั้งนี้ยังสนับสนุนการศึกษาของ Shen (2014b) ที่พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่เกี่ยวข้องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

การศึกษานี้พบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างช่วงอายุโดยพบว่า พบว่าความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี และช่วง 21-30 ปีกับ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และช่วง 31-40 ปี กับ 41-50 ปี และ 31-40 ปี กับอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และระหว่าง 41-50 ปีกับ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด AQ ของ Stoltz (1997) ที่กล่าวว่า

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มได้ผ่านการเรียนรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเพิ่มขึ้นตามอายุ บุคคลที่มีอายุมากมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าก็เกิดการเรียนรู้มากขึ้น ทำให้มีความเข้าใจ มีพลังในความเข้มแข็งที่จะเอาชนะกับอุปสรรคต่างๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shen (2014b) ที่พบว่าอายุที่ต่างกับมีผลกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ซึ่งมีการเพิ่มเติมจากการศึกษาเปรียบเทียบที่สอดคล้องกันอีกว่าบุคคลที่มีอายุมากมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะค่อยๆ ฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ทำให้มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า แต่เมื่อบุคคลมีการทำงานเดียวกันเป็นระยะเวลานาน จะทำให้บุคคลนั้นเริ่มพอใจในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ และอาจทำให้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเขาลดลงได้

ผลการศึกษาความแตกต่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ต่างกัน ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระหว่างระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผลการศึกษาความแตกต่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับระดับตำแหน่งงาน ไม่พบระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาความแตกต่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับอายุการทำงาน ทั้งหมด พบว่าอายุการทำงานที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ต่างกัน โดยพบความแตกต่างของพนักงานที่มีอายุการทำงาน ช่วงน้อยกว่า 1 ปี -5 ปี กับ 6 -10 ปี และ 6 -10 ปี กับ 16 ปีขึ้นไปมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ต่างกัน

สรุปได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม และยังพบพนักงานในองค์กรส่วนของสำนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานที่แตกต่างมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคระหว่างพนักงานหญิงกับพนักงานชาย และระดับตำแหน่งงาน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผลการศึกษาความสัมพันธ์โดยรวมสนับสนุนสมมติฐานของแต่ละตัวแปรอาจเป็นผลมาจากความเกี่ยวข้องของแต่ละบุคคลในการจัดการการดำเนินชีวิตและการทำงาน

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นปัจจัยหนึ่งที่คอยกำหนดตัวบุคคลเชื่อมโยงไปยังพฤติกรรมต่างๆรวมถึงในการทำงาน บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูง จะสามารถเข้าใจและควบคุมตนเองเมื่อเจอปัญหาในสถานการณ์ต่างๆได้ วิเคราะห์หาสาเหตุและรับผิดชอบปัญหาเมื่อเกิดขึ้นจากตน ไม่กล่าวโทษผู้อื่น และสามารถแยกแยะปัญหาออกจากเรื่องต่างๆที่ไม่เกี่ยวข้องได้ ไม่นำไปเชื่อมโยงกับเรื่องอื่นจนทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา แต่ถ้าบุคคลนั้นมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในระดับที่ต่ำเมื่อเจอเหตุการณ์ที่กดดันก็ไม่สามารถผ่านพ้นไปได้ อาจหลีกเลี่ยงหรือกระทำพฤติกรรมในทางลบ เช่น มีปัญหาความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ไม่สามารถหาวิธีแก้ไขได้ อาจลางาน หยุดงาน ไม่หาวิธีการแก้ไขใด ความเครียดในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ อาจเกิดขึ้นได้กับทุกคน ซึ่งถ้าบุคคลมีความเครียดที่ระดับมากจนเกินไปจะส่งผลเสียต่อทั้งร่างกายและจิตใจ และส่งไปยังพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Stoltz (1997) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค สามารถทำนายสิ่งต่างๆได้ คือ ผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การมีอำนาจ การเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ผลผลิต พลัง ความหวัง ความสุข ความแข็งแรงทางอารมณ์ สุขภาพกาย ความมั่นคง ทักษะคติ การปรับปรุงตนเอง ความสามารถในการฟื้นตัว มีอายุยืน และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นศาสตร์ทางทฤษฎีและการประยุกต์ใช้จริงที่มีการยืนยันจากการปรับใช้กับบุคคลในองค์กรต่างๆทั่วโลก ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นแนวคิดใหม่ที่จะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคนี้ยังสามารถปรับใช้กับทีมงาน ครอบครัว สังคม ชุมชน และองค์กร ความเครียดในการทำงานเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจที่ได้รับสิ่งเร้าในการทำงานจนเกิดปฏิกิริยาต่างๆออกมา ส่งผลทั้งต่อร่างกายและจิตใจ การที่พนักงานเจอปัญหาคัดค้านสถานการณ์ต่างๆในการทำงานจนไม่สามารถตอบสนองได้ อาจส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมทางลบ เช่น การหลีกเลี่ยงงาน ประสิทธิภาพของงาน การลาออก ซึ่งความเครียดในการทำงานอาจเกิดได้จากปัจจัยหลายอย่าง ทั้งลักษณะงาน บทบาทความรับผิดชอบ สัมพันธภาพ ความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร Cooper and Marshall (1976 อ้างถึงใน Rossi, Quick and Perrewé, 2009) หรือปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ถ้าพนักงานมีความเชื่อมั่นในตนว่าสามารถผ่านหรือแก้ไขอุปสรรคต่างๆได้ ก็จะช่วยให้มีความเครียดที่น้อยลง เกิดความท้าทายมากขึ้น มีพลังที่จะเอาชนะสิ่งต่างๆไปสู่จุดมุ่งหมาย โดยบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคสูง ความเครียดที่ต่ำ จะเป็นคนที่มีพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ตามผลที่พบในการศึกษานี้ โดยพฤติกรรมองค์กรเชิงบวกเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคล ที่สามารถวัดและพัฒนาได้ และ

ยังเป็นเรื่องที่ช่วยบุคคลในการจัดการการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Luthan, et al., 2008)

การศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของตัวแปรดังกล่าว ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เสมือนเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยทุกอย่างมีจุดเริ่มต้นอยู่ที่ตนเอง การคิดจิตใจ ส่งถึงการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ทุกสิ่งเชื่อมโยงถึงกันหมด การมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความหวังพลังในการไปสู่เป้าหมาย เชื่อในความสามารถของตนเองดึงออกมาใช้ มองสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี ไม่ทำให้ตนเองเครียดหรือวิตกกังวลมากเกินไป ก็เป็นแรงขับเคลื่อนให้ทุกคนก็สามารถประสบความสำเร็จได้หรือก้าวไปข้างหน้าได้ เมื่อบุคคลบรรลุเป้าหมายตนเองก็เป็นผลดีกับองค์การ เกิดประสิทธิผลกับองค์การมากขึ้น ได้ผลดีกับทุกฝ่าย

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษานี้พบว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับมีคุณภาพดี แม้ว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับอิงแนวคิดทฤษฎีของตะวันตกอย่างมาก ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลบางองค์ประกอบบางส่วนไม่ชัดเจนจึงควรมีการทดสอบความเป็นมาตรฐานในหลายกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายลักษณะมากขึ้น รวมทั้งเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่อิงแนวคิดทางตะวันออก เพื่อพัฒนาแบบวัดที่เหมาะสมกับพนักงานไทยที่ทำงานในองค์การประเทศไทย

5.5 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เพื่อการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติในงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ และการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

5.5.1 การประยุกต์ใช้

1) องค์การควรส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษานี้สนับสนุนว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเพิ่มมากขึ้น จะมีความเครียดในการทำงานลดลงพร้อมกันไป โดยเฉพาะในกลุ่มองค์การอาจเน้นพัฒนาทักษะความรู้ในการทำงาน ใน

การจัดการ ควบคุม และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ไม่ปล่อยให้ปัญหายืดเยื้อจนยากที่จะแก้ไขในภายหลัง

2) ในการควบคุมหรือปรับลดความเครียดของพนักงาน องค์กรสามารถพิจารณาปรับแก้ที่ 1) ตัวงาน (Intrinsic to the Job) 2) บทบาทหน้าที่ (Role in the Organization) 3) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) 4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at Work) ให้มีความชัดเจนเหมาะสม มีบรรยากาศของความเป็นมิตรและเอื้อต่อการทำงาน เป็นต้น เพื่อปรับลดความเครียดในการทำงาน

5.5.2 การศึกษาวิจัยต่อ

1) ผู้สนใจควรศึกษาหาวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยอาจทำการวิจัยเชิงทดลอง หรือการวิจัยประเมินผลการอบรมพัฒนา เพื่อค้นหาวิธีการที่ดีที่สุด ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค รวมทั้งตรวจสอบผลของการอบรมพัฒนา ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานให้แน่ชัดอีกครั้งหนึ่ง

2) แบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับมีคุณภาพดี แต่ความสัมพันธ์และค่าอำนาจในการทำนายตัวแปรผลยังไม่สูงเด่นชัด ควรมีการทดสอบความเป็นมาตรฐานของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับกับกลุ่มตัวอย่างอื่น

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. 2541. คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพฯ: สยามเอ็มเอนด์มีพับลิชชิง.
- ก้องกิตต์ อุ่นเจริญ. 2547. ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทผ้าห่อแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2551. ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขัดติยา น้ำยาทอง. 2551. การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยทางการศึกษา. 3 (มกราคม): 65-73.
- จารุวรรณ หาดหมั่นต์. 2552. ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตรลดา เสงทับทิม. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิราพร สุขอมโอบฐ. 2552. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยช่างศิลป์และวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดสถาบันพัฒนศิลป์เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฬาลักษณ์ ปรีชากุล. 2549. การศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- เจริญศรี วิสุทธีเนตรสกุล. 2553. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจษฎา งามมาก. 2555. ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติรัตน์ อ้วนพเกียรติ. 2548. ลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2551. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐวุฒิ อรินทร์. 2555. การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสภาวะทางจิตและพฤติกรรมการทำงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คุณิณี พิศนาคันธนาถ. 2539. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- तालथिพย์ ทองกุล. 2555. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดราชบุรี ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่ศึกษา เขต 15. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธัญธาดา จิตสุรพล. 2553. แรงจูงใจ ความเครียดและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นักรบ หมีแสน. 2542. การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัฏฐกา คำวินิจฉัย. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัว และกลยุทธ์การจัดการความเครียดกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การครูโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทนุช ตั้งเสถียร. 2546. บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัยพินิจ คชภักดี. 2544. พัฒนาบุคลิกภาพเสริมสร้างชาวปัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เพลโด.
- นิภา แก้วศรีงาม. 2547. 6Q ส่วนประกอบของคนสมบูรณ์แบบ. วารสารครู. 2 (มกราคม): 77-78.
- ปัญญกร หอมฤทัยกมล. 2552. ความสัมพันธ์ในการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและ ฝ่าฟันอุปสรรคและการรับรู้ในอาชีพ กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรสุภา วสุนธรา. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับ ความรับผิดชอบในงานของนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ภุชณิศา แซ่ใจ้ว. 2550. การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทีมตรวจสอบเช็คเรียนเก็บเงิน ของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณฑรา ธรรมบุศย์. 2544. AQ กับความสำเร็จของชีวิต. วารสารวิชาการ. 4 (กันยายน): 12-17.
- วรัญญพร ปานแสน. 2550. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความผูกพันใจต่อ เป้าหมาย และวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระ ของธุรกิจขายตรงหลายชั้น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์; ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์; อรุณศรี ละอองแก้ว และสุวิณา เกนทะนะสีล. 2552. การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์: ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค. กรุงเทพฯ: สกศ.

- วิทยา นาควัชระ. 2544. **วิธีเลี้ยงลูกให้เก่ง ดี มีสุข IQ EQ MQ AQ.** กรุงเทพฯ: กู้ดบุ๊ก.
- วิภาดา คุปตานนท์. 2551. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร เทคนิคการจัดการสมัยใหม่.**
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิมลรัตน์ จันทราวชัย. 2553. **ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- วิมลวรรณ วิชาสุข และนางลัดกษณ์ อัสวดีกุล. 2548. **ความเครียดในงานและผลกระทบ. สารนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ศศิธร แสงใส. 2550. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบางประการกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (AQ) ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์. 2545. **เทคนิคการสร้าง IQ EQ AQ 3Q เพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: สถาบันสร้างสรรค์ศักยภาพสมองศรีเอดิฟเบรณ.**
- ศุภกานต์ น่วมจะโป๊ะ. 2553. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การรับรู้การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ศุภนุช สดวิไล. 2550. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- สตอลทซ์, พอล จี. 2548. **AQ อัดเกินพิกัด. แปลจาก Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities. โดย ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. กรุงเทพฯ: บิสดิต.**
- สตอลทซ์, พอล จี. 2551. **AQ พลั้งแห่งความสำเร็จ. แปลจาก Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities. โดย ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บิสดิต.**

- สมหวัง มาเพชร. 2543. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สายสมร เฉลยกิตติ. 2554. การพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกของพยาบาลวิชาชีพโดยการให้
คำปรึกษากลุ่มแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ.
- สิริพร วงษ์โทน. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างทุนจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กรและผล
การปฏิบัติงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริลักษณ์ ไชยลังกา; สุระพรรณ พนมฤทธิ์; พร บุญมี; จรรยา แก้วใจบุญ และเฉลิมพรรณ เมฆ
ลอย. 2552. ความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟู
อุปสรรคของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา.
พะเยา: สถาบันพระบรมราชชนกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- สุญญา เจริญแหลม. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุมาลี นิ มธุรพจน์พงศ์. 2555. ความหวังการมองโลกในแง่ดีและความสามารถในการฟื้นคืนได้ ตัว
แปรทำนายผลงาน ความพึงพอใจ ความสุขในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร.
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. 5
(มีนาคม): 306-318.
- อภิญญา วิเวโก. 2548. ปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ศรีสุข. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค
พฤติกรรมส่งเสริมคุณภาพ และความเครียดจากการทำงาน กรณีศึกษาพยาบาลห้อง
ผ่าตัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- อาทิตา กลับเพิ่มพูน. 2549. การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอมอร งานธรรมนิศ. 2546. ความเครียดในการปฏิบัติงานและความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอก ต่อกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Alquhtani, A. A. 2012. Organization Stress: Causes and Management. **International Journal of Innovations in Business**. 1 (January): 1-11.
- Bakker, A. B. and Schaufeli, W. B. 2008. Positive Organizational Behavior: Engaged Employees in Flourishing Organizations. **Journal of Organizational Behavior**. 29: 147-154.
- Beheshtifar, M. and Nazarian, R. 2013. Role of Occupational Stress in Organization. **Journal of Contemporary Research in Business**. 4 (9): 648-657.
- Bolino, M. C. and Turnley, W. H. 2005. The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family Conflict. **Journal of Applied Psychology**. 90 (4): 740-748.
- Caplan, R. D. 1987. Pearson-Environment Fit Theory and Organization: Commensurate Dimension, Time Perspective and Mechanisms. **Journal of Vocational Behavior**. 31: 248-267.
- Cartwright, S. and Cooper, C. 2014. **In: Bridging Occupational, Organizational and Public Health**. Dordrecht: Springer.
- Dai, C. H. 2009. **A Study on the Employees Adversity Quotient, Job Stress and Role Performance in High Technology Industry: Perceived Organizational Support as a Moderator**. Master's Thesis, National Sun Yat-sen University.
- El-Sayed, S. H.; El-Zeiny, H. H. A. and Adeyemo, D. A. 2014. Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence, and Self-Efficacy among Faculty Members in Faculty of Nursing Zagazig University, Egypt. **Journal of Nursing Education and Practice**. 4 (April): 183-194.

- Gatchel, R. J. and Schultz, I. Z. 2012. **Handbook of Occupational Health and Wellness, Handbooks in Health, Work, and Disability.** New York: Springer.
- Greenberg, J. 2005. **Managing Behavior in Organization.** Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.
- Gupta, N. and Beehr, T. A. 1979. Job Stress and Employee Behaviors. **Organizational Behavior and Human Performance.** 23 (March): 373-387.
- Jain, A. K.; Giga, S. I. and Cooper, C. L. 2013. Stress, Health and Well-Being: The Mediating Role of Employee and Organization Commitment. **International Journal of Environmental Research and Public Health.** 10: 4907-4924.
- Jamal, M. 1990. Relationship of Job Stress and Type A Behavior to Employees Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation. **Human Relations.** 43 (August): 727-738
- Kendall, E.; Murphy, P.; O'Neill, V. and Bursnall, S. 2000. **Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective Management.** Australia: Work Cover Western Australia.
- Leka, S.; Griffiths, A. and Cox, T. 2004. **Work Organization and Stress.** Switzerland: World Health Organization.
- Luthans, F. 2002. The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. **Journal of Organizational Behavior.** 23: 695–706.
- Luthans, F. 2008. **Organization Behavior.** 11th ed. Singapore: McGraw-hill.
- Luthans, F. and Avolio, B. J. 2009. The “Point” of Positive Organizational Behavior. **Journal of Organizational Behavior.** 30: 291–307.
- Luthans, F. and Youssef, C. M. 2007. Emerging Positive Organizational Behavior. **Journal of Management.** 33 (March): 321–349.
- Luthans, F.; Luthans, K. W. and Luthans, B. C. 2004. Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital. **Business Horizons.** 47 (January): 45-50.
- Luthans, F.; Norman, S. M.; Avolio, B. J. and Avey, J. B. 2008. The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship. **Journal of Organizational Behavior.** 29: 219–238.

- Mansoon, M.; Fida, S.; Nasir, S. and Ahmad, Z. 2011. The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. **Journal of Business Studies Quarterly**. 2 (March): 50-56.
- Masten, A. S. 2001. Ordinary Magic: Resilience Process in Development. **Journal of American Psychologist**. 56: 227-239.
- Mequilibrium. 2013. **The Cost of Stress in Your Organization and what you Should Do about it**. Retrieved September 17, 2014 from www.mequilibrium.com/wp-content/uploads/2013/03/3-1-13-FINAL.
- Michie, S. 2002. Cause and Management of Stress at Work. **Journal of Occupational and Environmental Medicine**. 59: 67-72.
- Neenara Deesom. 2011. **The Result of A Positive Thinking Program to The Adversity Quotient of Matthayomsuksa VI Students**. Retrieved October 17, 2014 from www.ipedr.com/vol5/no2/3-H10067.pdf
- Nelson, D. L. and Cooper, C. L. 2007. **Positive Organizational Behavior**. London: SAGE.
- Robbins, S. P. and Judge, T.A. 2013. **Organization Behavior**. 15th ed. England: Pearson.
- Rossi, A. M.; Quick, J. C., and Perrewé, P. L. 2009. **Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative**. Charlotte, N.C.: Information Age
- Seligman, M. and Csikszentmihalyi, M. 2000. Positive Psychology an Introduction . **American Psychologist**. 55 (January): 5-14.
- Shen, C. Y. 2014a. The Relative Study of Gender Roles, and Job Stress and Adversity Quotient. **Journal of Global Business Management**. 10 (January): 19-32.
- Shen, C. Y. 2014b. A Study Investigating the Influence of Demographic Variables on Adversity Quotient. **The Journal of Human Resource and Adult Learning**. 10 (January): 22-32.
- Stoltz, P. G. 1997. **Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities**. New York: John Wiley and Sons.
- Stoltz, P. G. and Weihenmayer, E. 2006. **The Adversity Advantage: Turning Everyday Struggles into Everyday Greatness**. New York: Simon and Schuster.

- ThinkAdvisor. 2002. **Stressed for Success, Pt. 2: Helping Employees to Perform at Their Peak**. Retrieved October 17, 2014 from www.thinkadvisor.com/2012/08/21/Stressed-for-success-pt-2-helping-Employees-to-per
- Yahaya, A.; Yahaya, N.; Bon, A. T., Ismail, S. and Ing, T. C. 2011. Stress Level and its Influencing Factors among Employees in a Plastic Manufacturing and the Implication towards Work Performance. **Journal Elixir Psychology**. 41: 5932-5941.
- Youssef, C. M. and Luthans, F. 2007. Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. **Journal of Management**. 33 (May): 774-800.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการและการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อและส่งคืนผู้แจกแบบสอบถามภายใน 1 สัปดาห์

โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความกังวลในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการเผชิญอุปสรรค จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับตามจรรยาบรรณของการวิจัย การรายงานผลจะแสดงออกมาในลักษณะกลุ่มและผลรวม จึงไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่านและองค์กรของท่านทั้งสิ้น หากมีคำถามหรือข้อเสนอแนะใดๆ กรุณาติดต่อผู้วิจัยได้ทางอีเมลข้างล่างนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวศิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล

นักศึกษาคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

E-mail : P_sirikarn@hotmail.com

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	1 ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	4 เห็น ด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถเป็นตัวแทนในการนำเสนองานของหน่วยงานของท่านในที่ประชุมกับผู้บริหารได้					
2. ท่านสามารถร่วมในการอภิปรายให้ข้อเสนอแนะทิศทางเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนารับรู้ได้					
3. ท่านสามารถช่วยตั้งเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงานของท่านได้					
4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับแหล่งสนับสนุนภายนอกเพื่อนำมาใช้แก้ไขบริษัทได้					
5. ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีมานานเพื่อหาทางแก้ไขได้					
6. ในปัจจุบันท่านสามารถบริหารจัดการอุปสรรคต่างๆ ได้ดี					
7. แม้ท่านติดขัดเรื่องงานก็ยังสามารถคิดหาวิธีการเพื่อใช้แก้ไขในการทำงาน					
8. ท่านรู้สึกว่าคุณมีพลังที่จะทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้					
9. ท่านเชื่อว่าทุกปัญหามีทางออก					
10. ณ เวลานี้ ท่านมองว่าตนเองประสบความสำเร็จในงานที่ทำอยู่					
11. ท่านมีหลายวิธีการเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
12. ขณะนี้ ท่านบรรลุเป้าหมายของงานตามที่ตั้งไว้					
13. แม้มีความไม่แน่นอนในการทำงาน ท่านก็ยังคาดหวังผลที่ดีเสมอ					
14. ท่านมักพบอุปสรรคปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้					
15. ท่านจะมองในมุมที่ดีของการทำงานเสมอ					
16. ท่านเชื่อว่าในอนาคตจะมีสิ่งที่ดีเกิดขึ้นในการ					

ทำงาน					
17.สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานมักไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง					
18.ในช่วงเวลาทำงานที่ยากลำบากมักมีหนทางที่ดีเกิดขึ้นเสมอ					
19.หากท่านรู้สึกอึดอัดต่อการทำงาน ท่านจะไม่ทำงานนั้นต่อ					
20.ท่านสามารถจัดการกับงานที่ยากได้ด้วยวิธีการใดวิธีหนึ่ง					
21.ท่านสามารถเริ่มต้นใหม่ในการทำงานที่ท่านเคยล้มเหลวมาก่อน					
22.ท่านสามารถจัดการความเครียดในการทำงานได้					
23.ท่านมีประสบการณ์ที่ทำให้ท่านสามารถผ่านความยากลำบากของการทำงานได้					
24.ท่านสามารถจัดการกับปัญหาหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน					

ส่วนที่ 2 ความกังวลในการทำงาน

คำชี้แจง ท่านมองว่าสิ่งต่อไปนี้ปัญหาที่ทำให้ท่านกังวลหรือรู้สึกกดดันมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

สิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน	ระดับกังวลหรือรู้สึกกดดันของท่านต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน				
	1 กังวล/กดดัน น้อยที่สุด/ หรือไม่เลย	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 กังวล/ กดดัน มาก ที่สุด
1.ขั้นตอนและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน					
2.ปริมาณงานที่ได้รับในแต่ละวัน					
3.ความหลากหลายของงาน					
4.ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
5.การเปลี่ยนแปลงหรือความเสี่ยงต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน					
6.หน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
7.ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					

8.การสื่อสารให้ข้อมูลผู้อื่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
9.การมอบหมายสั่งงานของหัวหน้างาน					
10.ขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน					
11.ความก้าวหน้าในอาชีพ					
12.การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
13.การเรียนรู้และการพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง					
14.การประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทน					
15.ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน					
16.ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
17.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
18.การสนับสนุนและการยอมรับความคิดเห็นจากหัวหน้า/เพื่อนร่วมงาน					
19.ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
20.ขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
21.โครงสร้าง นโยบายและการจัดการในองค์กร					
22.เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในสำนักงานและบรรยากาศในการทำงาน					
23.ความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
24.ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร					
25.ความสามารถของผู้นำในองค์กร					
26. โดยรวม ท่านมีความกังวลหรือรู้สึกกดดันในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 การเผชิญอุปสรรค

คำชี้แจง สมมติว่าท่านกำลังประสบกับสถานการณ์ดังต่อไปนี้ จงวงกลม ○ หมายเลขที่แสดงถึงคำตอบของท่าน

ตัวอย่าง 0. หากท่านลืมโทรศัพท์ไว้ที่บ้าน ท่านจะอย่างไร

ไม่ต้องทำอะไรเลย 1 2 3 ④ 5 กลับบ้านทันที

ตัวอย่างในข้อ 0 ท่านอาจกลับบ้านทันที ท่านจึงเลือก 4

1. หากคนอื่นไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของท่าน ท่านจะอย่างไรเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ไม่ต้องทำอะไรเลย 1 2 3 4 5 ต้องทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งแน่นอน
2. หากท่านถูกมองข้ามในการเลื่อนตำแหน่ง ท่านต้องอย่างไรเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ไม่ต้องทำอะไรเลย 1 2 3 4 5 ต้องทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งแน่นอน
3. หากโครงการที่ท่านเพิ่งทำเสร็จ ถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก ผลของเหตุการณ์นี้จะ มีผลกระทบต่อชีวิตท่านในหลายด้าน 1 2 3 4 5 มีผลกระทบในเหตุการณ์นี้เท่านั้น
4. หากท่านลบอีเมลล์สำคัญโดยไม่ได้ตั้งใจ ผลของสถานการณ์นี้จะ คงอยู่กับท่านยาวนาน 1 2 3 4 5 ผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว
5. หากโครงการสำคัญที่ท่านทำอยู่ถูกยกเลิก ผลของสถานการณ์นี้จะ มีผลกระทบต่อชีวิตท่านในหลายด้าน 1 2 3 4 5 มีผลกระทบในเหตุการณ์นี้เท่านั้น
6. หากบุคคลที่ท่านเคารพไม่สนใจความพยายามของท่านที่จะหาหรือเกี่ยวกับปัญหาสำคัญ ท่านควรอย่างไรเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ไม่ต้องทำอะไรเลย 1 2 3 4 5 ต้องทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งแน่นอน
7. หากท่านมีความยากลำบากทางการเงิน ท่านสามารถจัดการกับสถานการณ์นี้ได้เพียงใด ไม่ได้เลย 1 2 3 4 5 ได้อย่างแน่นอน
8. หากท่านไม่สามารถพักผ่อนตามความจำเป็นของท่าน ผลของเหตุการณ์นี้จะ คงอยู่กับท่านยาวนาน 1 2 3 4 5 ผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว
9. หากท่านต้องติดไฟแดงตลอดการเดินทางในการนัดหมายสำคัญ ผลของเหตุการณ์นี้จะ มีผลกระทบต่อชีวิตท่านในหลายด้าน 1 2 3 4 5 มีผลกระทบในเหตุการณ์นี้เท่านั้น
10. หากท่านหาเอกสารสำคัญไม่พบ หลังจากทำการค้นหาทุกซอกทุกมุมแล้ว ผลของเหตุการณ์นี้จะ คงอยู่กับท่านยาวนาน 1 2 3 4 5 ผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว

11. หากสถานที่ทำงานของท่านมีบุคลากรไม่เพียงพอ สถานการณ์ดีขึ้น	ท่านควรทำอย่างไรเพื่อให้					
ไม่ต้องทำอะไรเลย	1	2	3	4	5	ต้องทำอะไรอย่างหนึ่งแน่นอน
12. หากท่านพบการนัดหมายที่สำคัญ มีผลกระทบต่อชีวิตท่านในหลายด้าน	ผลของเหตุการณ์นี้จะ					
1	2	3	4	5	มีผลกระทบในเหตุการณ์นี้เท่านั้น	
13. หากการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับการทำงานของท่านไม่สมดุลกัน ท่านสามารถจัดการกับสถานการณ์นี้ได้ปริมาณใด	ท่านสามารถจัดการกับ					
ไม่ได้เลย	1	2	3	4	5	ได้อย่างแน่นอน
14. หากท่านมีเงินไม่พอใช้ คงอยู่กับท่านยาวนาน	ผลของสถานการณ์นี้จะ					
1	2	3	4	5	ผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว	
15. หากท่านไม่ได้ออกกำลังกายตามปกติ สถานการณ์นี้ได้เพียงใด	ท่านสามารถจัดการกับ					
ไม่ได้เลย	1	2	3	4	5	ได้อย่างแน่นอน
16. หากองค์กรหรือหน่วยงานของท่านไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านควรทำอย่างไรเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น	ท่านควรทำอย่างไรเพื่อให้					
ไม่ต้องทำอะไรเลย	1	2	3	4	5	ต้องทำอะไรอย่างหนึ่งแน่นอน
17. หากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเสียเป็นครั้งที่สามในสัปดาห์นี้ เหตุการณ์นี้ได้เพียงใด	ท่านสามารถจัดการกับ					
ไม่ได้เลย	1	2	3	4	5	ได้อย่างแน่นอน
18. หากการประชุมที่ท่านเข้าร่วมอยู่ ทำให้ท่านเป็นไปอย่างเชื่องช้าเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ท่านควรทำอย่างไรเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น	ท่านควรทำอย่างไรเพื่อให้					
ไม่ต้องทำอะไรเลย	1	2	3	4	5	ต้องทำอะไรอย่างหนึ่งแน่นอน
19. หากท่านสูญเสียบางสิ่งบางอย่างที่มีความสำคัญกับท่าน คงอยู่กับท่านยาวนาน	ผลของสถานการณ์นี้จะ					
1	2	3	4	5	ผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว	
20. หากเจ้านายของท่านไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของท่าน มีผลกระทบต่อชีวิตท่านในหลายด้าน	ผลของเหตุการณ์นี้จะ					
1	2	3	4	5	มีผลกระทบในเหตุการณ์นี้เท่านั้น	

ส่วนที่ 4 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่เป็นจริงของท่าน

- | | | |
|---|---|---|
| 1.เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2.อายุ | ☐ 21-30 ปี | ☐ 31-40 ปี |
| | ☐ 41-50 ปี | ☐ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป |
| 3.ระดับการศึกษา | ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ปริญญาตรี |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |
| 4.ระดับตำแหน่ง | ☐ พนักงานระดับปฏิบัติการ | ☐ พนักงานระดับหัวหน้างาน |
| | ☐ พนักงานระดับจัดการ | ☐ พนักงานระดับบริหาร |
| | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
| 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ ปี | | |
| 6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งหมด.....ปี (รวมทั้งองค์กรนี้) | | |

***** ขอขอบพระคุณ *****

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ข้อ	คำถาม	t	p	r	
1.	ท่านเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถเป็นตัวแทนในการนำเสนอ งานของหน่วยงานของท่านในที่ประชุมกับผู้บริหารได้	12.662	.000	.475	√
2.	ท่านสามารถร่วมในการอภิปรายให้ข้อเสนอแนะทิศทาง เกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาริษัทได้	14.559	.000	.471	√
3.	ท่านสามารถช่วยตั้งเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน ของท่านได้	13.811	.000	.506	√
4.	ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับแหล่งสนับสนุนภายนอกเพื่อ นำมาใช้แก้ไขบริษัทได้	11.086	.000	.403	√
5.	ท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีมานานเพื่อ หาทางแก้ไขได้	14.529	.000	.489	√
6.	ในปัจจุบันท่านสามารถบริหารจัดการอุปสรรคต่างๆได้ดี	12.865	.000	.503	√
7.	แม้ท่านติดขัดเรื่องงานก็ยังสามารถคิดหาวิธีการเพื่อใช้แก้ไข ในการทำงาน	12.816	.000	.560	√
8.	ท่านรู้สึคว่าตนเองมีพลังที่จะทำงานเพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย ในการทำงานที่ตั้งไว้	16.623	.000	.613	√
9.	ท่านเชื่อว่าทุกปัญหามีทางออก	15.830	.000	.579	√
10.	ณ เวลานี้ ท่านมองว่าตนเองประสบความสำเร็จในงานที่ทำ อยู่	13.455	.000	.449	√
11.	ท่านมีหลายวิธีการเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	16.293	.000	.625	√
12.	ขณะนี้ ท่านบรรลุเป้าหมายของงานตามที่ตั้งไว้	9.115	.000	.334	√
13.	แม้มีความไม่แน่นอนในการทำงาน ท่านก็ยังคาดหวังผลที่ดี เสมอ	12.447	.000	.488	√
14.	ท่านมักพบอุปสรรคปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้	6.748	.000	.187	√
15.	ท่านจะมองในมุมที่ดีของการทำงานเสมอ	14.971	.000	.523	√
16.	ท่านเชื่อว่าในอนาคตจะมีสิ่งที่ดีเกิดขึ้นในการทำงาน	13.237	.000	.496	√
17.	สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานมักไม่เป็นไปตามที่ท่าน คาดหวัง	3.022	.000	.054	√

18.	ในช่วงเวลาทำงานที่ยากลำบากมักมีหนทางที่ดีเกิดขึ้นเสมอ	11.300	.000	.426	√
19.	หากท่านรู้สึกอึดอัดต่อการทำงาน ท่านจะไม่ทำงานนั้นต่อ	6.883	.000	.174	√
20.	ท่านสามารถจัดการกับงานที่ยากได้ด้วยวิธีการใดวิธีหนึ่ง	10.898	.000	.439	√
21.	ท่านสามารถเริ่มต้นใหม่ในการทำงานที่ท่านเคยล้มเหลวมาก่อน	12.148	.000	.510	√
22.	ท่านสามารถจัดการความเครียดในการทำงานได้	11.738	.000	.432	√
23.	ท่านมีประสบการณ์ที่ทำให้ท่านสามารถผ่านความยากลำบากของการทำงานได้	13.569	.000	.567	√
24.	ท่านสามารถจัดการกับปัญหาหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน	11.317	.000	.468	√

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ข้อ	คำถาม	t	p	r	
1.	ขั้นตอนและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน	13.975	.000	.518	√
2.	ปริมาณงานที่ได้รับในแต่ละวัน	12.362	.000	.509	√
3.	ความหลากหลายของงาน	14.341	.000	.546	√
4.	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	13.269	.000	.542	√
5.	การเปลี่ยนแปลงหรือความเสี่ยงต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน	14.148	.000	.561	√
6.	หน้าที่ในการปฏิบัติงาน	19.191	.000	.656	√
7.	ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	20.269	.000	.667	√
8.	การสื่อสารให้ข้อมูลผู้อื่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	18.059	.000	.631	√
9.	การมอบหมายสั่งงานของหัวหน้างาน	17.502	.000	.691	√
10.	ขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน	20.952	.000	.662	√
11.	ความก้าวหน้าในอาชีพ	13.597	.000	.548	√
12.	การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน	6.847	.000	.366	√
13.	การเรียนรู้และการพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง	16.831	.000	.655	√
14.	การประเมินผลและการจ่ายค่าตอบแทน	12.822	.000	.555	√
15.	ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน	15.249	.000	.593	√
16.	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	20.670	.000	.657	√
17.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	18.108	.000	.598	√

18. การสนับสนุนและการยอมรับความคิดเห็นจากหัวหน้า/เพื่อนร่วมงาน	23.180	.000	.689	✓
19. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	21.348	.000	.651	✓
20. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	24.159	.000	.701	✓
21. โครงสร้าง นโยบายและการจัดการในองค์กร	17.823	.000	.653	✓
22. เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในสำนักงาน และบรรยากาศในการทำงาน	17.458	.000	.596	✓
23. ความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	21.756	.000	.716	✓
24. ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร	19.316	.000	.661	✓
25. ความสามารถของผู้นำในองค์กร	20.850	.000	.695	✓

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

ข้อ	คำถาม	t	p	r	
1.	หากคนอื่นไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของท่าน	7.834	.000	.276	✓
2.	หากท่านถูกมองข้ามในการเลื่อนตำแหน่ง	7.494	.000	.254	✓
3.	หากโครงการที่ท่านเพิ่งทำเสร็จถูกวิพากษ์วิจารณ์อย่างมาก	11.899	.000	.437	✓
4.	หากท่านลบอีเมลล์สำคัญโดยไม่ได้ตั้งใจ	11.847	.000	.405	✓
5.	หากโครงการสำคัญที่ท่านทำอยู่ถูกยกเลิก	12.782	.000	.445	✓
6.	หากบุคคลที่ท่านเคารพไม่สนใจความพยายามของท่านที่จะหารือเกี่ยวกับปัญหาสำคัญ	8.622	.000	.306	✓
7.	หากท่านมีความยากลำบากทางการเงิน	12.220	.000	.438	✓
8.	หากท่านไม่สามารถลาพักผ่อนตามความจำเป็นของท่าน	12.454	.000	.401	✓
9.	หากท่านต้องติดไฟแดงตลอดการเดินทางในการนัดหมายสำคัญ	10.979	.000	.372	✓
10.	หากท่านหาเอกสารสำคัญไม่พบ หลังจากทำการค้นหาทุกซอกทุกมุมแล้ว	11.013	.000	.400	✓
11.	หากสถานที่ทำงานของท่านมีบุคลากรไม่เพียงพอ	11.117	.000	.415	✓
12.	หากท่านพลาดการนัดหมายที่สำคัญ	12.202	.000	.417	✓

13. หากการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับการทำงานของท่านไม่สมดุลกัน	13.460	.000	.482	✓
14. หากท่านมีเงินไม่พอใช้	12.568	.000	.409	✓
15. หากท่านไม่ได้ออกกำลังกายตามปกติ ทั้งๆที่ท่านรู้ว่าควรทำ	11.651	.000	.402	✓
16. หากองค์กรหรือหน่วยงานของท่านไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	11.245	.000	.405	✓
17. หากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเสียเป็นครั้งที่สามในสัปดาห์นี้	13.450	.000	.479	✓
18. หากการประชุมที่ท่านเข้าร่วมอยู่ ทำให้ท่านเป็นไปอย่างเชื่องช้าเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์	11.426	.000	.378	✓
19. หากท่านสูญเสียบางสิ่งบางอย่างที่มีความสำคัญกับท่าน	10.849	.000	.331	✓
20. หากเจ้านายของท่านไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของท่าน	11.924	.000	.440	✓

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล

นางสาวสิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา
ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2554