ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน ต่อพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ADVERSITY QUOTIENT, JOB STRESS TOWARD POSITIVE ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล

Sirikarn Pensirikul

คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Graduate School of Human Resource Development, National Institute of Development Administration

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ รวมทั้งศึกษาอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์การ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์การภาครัฐและภาคเอกชนต่างประเภทกัน 5 องค์การ แบบสอบถามที่ได้รับคืนจากทุกองค์การ จำนวนรวม 580 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (ก) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (ข) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (ค) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน (ง) ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์กร ผลที่พบนี้ทำให้เสนอแนะได้ว่าเพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเพิ่มขึ้น องค์การควรส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีทักษะความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเพิ่มขึ้น ซึ่งผลที่ได้คือ พนักงานจะมีความเครียดในการทำงานลดลงพร้อมกันไป

คำสำคัญ: ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน พฤติกรรมองค์การเชิงบวก

Abstract

The objectives of this study were to examine the relationships among adversity quotient, job stress, and positive organizational behaviors of employees. In addition, it was aimed at studying the predictive power of adversity quotient, job stress, on positive organizational behaviors. Questionnaires were utilized to collect data from employees of public and private organizations,

Corresponding Author

E-mail: p.sirikarn@yahoo.com

of which 580 completed questionnaires were returned. The methodologies including Descriptive Statistics, Person's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis were used for data analysis.

Data Analysis demonstrated that: (a) adversity quotient was positively related to positive organizational behavior (b) job stress was negatively related to positive organizational behaviors (c) adversity quotient was negatively related to job stress and (d) adversity quotient exerted 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, which result in job stress reduction simultaneously.

Keywords: Adversity Quotient, Job Stress, Positive Organization Behavior

บทนำ

การบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ (วิภาดา คุปตานนท์, 2551) นักบริหารและการจัดการยุคใหม่จึงต้องการเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การที่เรียกว่า พฤติกรรมองค์การ

ในเชิงวิชาการ พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มคน และโครงสร้างที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ตลอดจนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การให้ดีขึ้น (ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ช่วงหลายปีมานี้มีการกล่าวถึงพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ซึ่งมุ่งศึกษาประยุกต์ใช้พฤติกรรมด้านบวกของบุคคล เพื่อช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการเน้นพัฒนาที่จุดแข็งหรือด้านดีของบุคคล (Luthans, 2008) แนววิธีคิดเชิงบวกจะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์การ องค์การที่มีพฤติกรรมเชิงบวกจะทำให้บุคลากรในองค์การมีความหวัง ความมั่นใจ และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ (สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์, 2555)

โดยทั่วไปพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ พัฒนา และเปลี่ยนแปลงได้ (Luthans, 2002) ซึ่งในชีวิตการทำงานบุคคลต้องพบเจอกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ มากมาย ต้องอาศัยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถผ่านสิ่งต่างๆ ได้ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะช่วยเป็นแรงขับให้องค์การ กระทำพฤติกรรมที่ส่งผลในทางบวก มีคุณค่า มีความอดทน มีความสร้างสรรค์ ชอบเรียนรู้ แก้ไขปัญหา ยอมรับความท้าทาย มองโลกในแง่ดี และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) สามารถทำนายความสำเร็จของบุคคลและมีความสำคัญมากกว่าความเฉลียวฉลาดทางปัญญา (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เพราะบางคนมีความฉลาดทางสติปัญญาสูง มีความฉลาดทางอารมณ์ครบทุกด้าน ก็ยังไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นสิ่งที่อยู่ภายในมนุษย์ทุกคน ที่สามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงได้ และยังช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤตได้ดีขึ้น เพิ่มคุณค่าให้ทั้งตัวบุคคลและองค์การ (Stoltz, 1997) ความเครียดก็เป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลกับบุคคล ซึ่งในการทำงานถ้าบุคคลเกิดความเครียดในการทำงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพ คุณภาพ การหยุดงาน และการลาออกจากงานได้ (Greenberg, 2005)

ในที่นี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวก เพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีพฤติกรรมด้านบวก มีความสามารถในการเอาชนะปัญหาต่างๆ ในการทำงาน เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงาน

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานในองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้

ทบทวนวรรณกรรม

1. พฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive Organization Behavior)

พฤติกรรมองค์การ (Organization behavior) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของบุคคลในรูปแบบของการทำงานที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างต่างๆ ภายในองค์การทั้งด้านความสามารถ ทัศนคติ การรับรู้ต่างๆ โดยพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (Positive organization behavior: POB) เป็นการนำศาสตร์ทางจิตวิทยาเชิงบวกมาใช้ในองค์การ มุ่งศึกษาและประยุกต์ใช้จุดแข็งของบุคคลและความสามารถทางจิตใจที่สามารถวัด พัฒนาได้ และมีประสิทธิภาพในการจัดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Luthans, 2008) โครงสร้างหลักของพฤติกรรมองค์การเชิงบวกคือทุนจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital: PsyCap) ซึ่งประกอบด้วย (1) สมรรถนะแห่งตน (Self-efficacy) (2) ความหวัง (Hope) (3) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) (4) การฟื้นคืนสภาพ (Resilience) (Luthans & Youssef, 2007) การศึกษาครั้งนี้พิจารณาศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวกตามองค์ประกอบทั้ง 4 นี้

2. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient)

Stoltz (1997) ผู้ริเริ่มเสนอแนวคิด ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) อธิบายว่าเป็นทักษะของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ความทุกข์ยากลำบาก ด้วยความอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ และเมื่อเกิดอุปสรรคสามารถจัดการกับปัญหา ก้าวไปสู่จุดหมายข้างหน้าได้

ศาสตร์ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค อยู่บนแนวคิดของทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ และมีการนำมาประยุกต์ใช้จริงในทางปฏิบัติ ซึ่งมีการวิจัยและประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติเป็นเวลาหลายปี ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์การประสบความสำเร็จได้คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีอยู่ในตนเองของแต่ละบุคคล ซึ่งรวมถึงความสามารถของบุคคลเมื่อเจอกับปัญหาว่า สามารถจะเอาชนะวิกฤตได้หรือยอมแพ้ และทักษะความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยปรับปรุงการตอบสนองต่ออุปสรรคของบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (Stoltz & Weihenmayer, 2006)

สำหรับองค์ประกอบของความสามารถในการ

เผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคคล Stoltz (1997) ระบุว่าประกอบด้วย (1) การควบคุม (Control) เป็นการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภาวะเหตุการณ์ที่ยากลำบาก (2) จุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของ (Origin and Ownership) เป็นความสามารถในการหาสาเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา วิเคราะห์ค้นหาสาเหตุ รับผิดชอบในส่วนของตน ไม่ผลักภาระไปให้คนอื่นเรียนรู้ในสถานการณ์ที่ผิดพลาดต่างๆ (3) การแพร่กระจายของปัญหา (Reach) เป็นความสามารถกั้นพื้นที่ของปัญหาให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัดได้ ไม่ขยายพื้นที่ของปัญหาไปสู่ส่วนอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง (4) ความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) เป็นการรับรู้ว่าปัญหาจะเกิดขึ้นถาวรหรือชั่วคราว ในการเผชิญกับปัญหาแต่ละบุคคลจะมีรูปแบบการจัดการปัญหาที่แตกต่างกัน

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (พรสุภา วสุนธรา, 2549) วรัญญพร ปานเสน (2550) พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงมีผลปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคยังสามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การมีอำนาจการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การมีผลิตผล พลังงาน ความหวัง ความสุข ความแข็งแรงทางอารมณ์ สุขภาพทางกาย ความมั่นคง เจตคติ การปรับปรุงตัวเองตลอดเวลา ความสามารถในการฟื้นตัว การมีอายุยืน และการโต้ตอบต่อการเปลี่ยนแปลงได้ (Stoltz, 1997) การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (สมมติฐานที่ 1)

3. ความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

สุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญทั้งระดับบุคคล องค์กร และสังคม สถานที่ทำงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์การ แต่ก็สามารถสร้างความเครียดและนำไปสู่สุขภาพที่ไม่ดีได้เช่นกัน จากงานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่า สถานที่ทำงานเป็นหนึ่งปัจจัยที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าองค์การสามารถลดความเครียดและส่งเสริมสุขภาพในเชิงบวกให้บุคลากรในองค์การได้จะทำให้เกิดความเป็นดีอยู่ดีเกิดประโยชน์ทั้งตัวบุคคลและองค์การ (Cartwright & Cooper, 2014) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ Cooper & Marshall (1976 cited in Rossi, Quick & Perrewé, 2009) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของความเครียดในการทำงานใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (Intrinsic to the job) ซึ่งรวมทั้งปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เงื่อนไขการทำงานหรือความกดดันด้านเวลา (2) ด้านบทบาทหน้าที่ (Role in the organization) ที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจนหรือมีความขัดแย้งในบทบาท (3) ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (Career Development) ได้แก่ การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความไม่มั่นคงในงาน หรือขาดโอกาสในการเรียนรู้ (4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at work) ความสัมพันธ์ในการทำงานที่ไม่ดีระหว่างหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน มีการกลั่นแกล้งกันในสถานที่ทำงาน (5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organizational structure and climate) ทั้งบรรยากาศในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเมืองในองค์การที่ไม่สอดคล้องเหมาะสม (Beheshtifar & Nazarian, 2013)

ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน เช่น จุฬาลักขณ์ ปรีชากุล (2549) การศึกษานี้จึงคาดได้ว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก (สมมติฐานที่ 2)

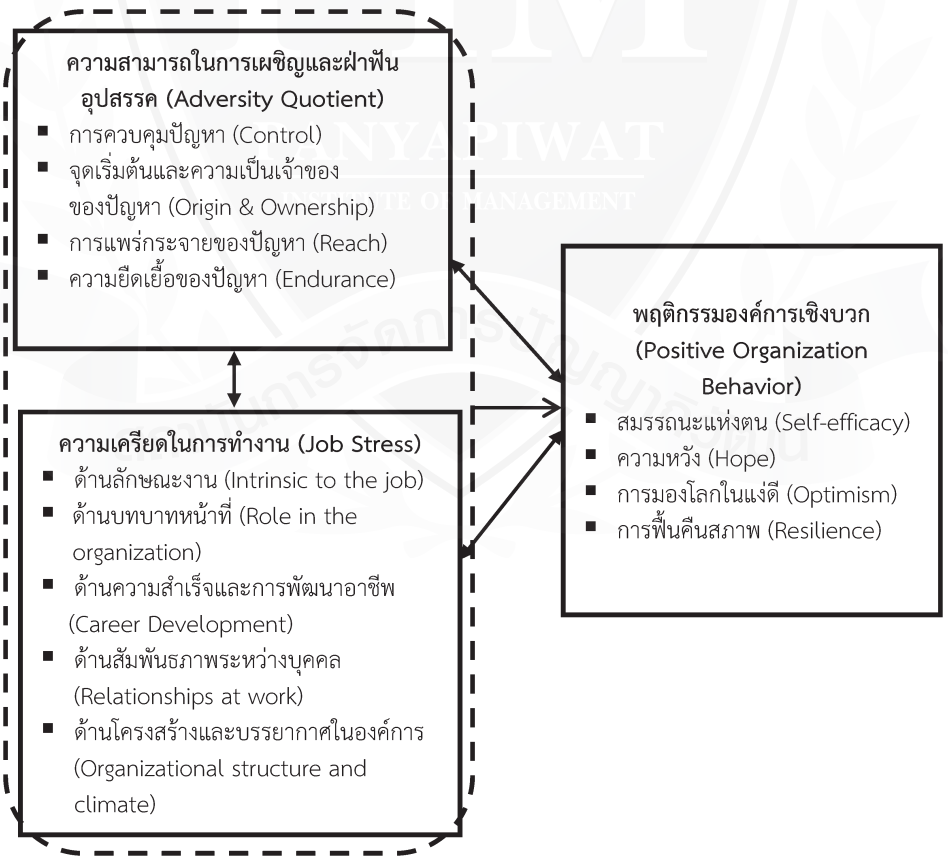
สำหรับความเกี่ยวข้องระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน จากการศึกษาของศุภนุช สุดวิไล (2550) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และ

ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน (สมมติฐานที่ 3)

นอกจากนี้การศึกษาของ Stoltz (1997) ยังพบว่า ผู้บริหารที่มีการตอบสนองต่อวิกฤตในการปรับโครงสร้างองค์การ จะมีความแกร่งและอดทนได้มากกว่า เมื่อเทียบกับผู้บริหารที่มีความแกร่งน้อยกว่า การศึกษาของ Werner (cited in Stoltz, 1997) ที่ศึกษาบุคคลที่มีความบอบช้ำในชีวิตวัยเด็กพบว่า เพียง 1 ใน 3 ของบุคคลเหล่านั้นสามารถไปสู่จุดมุ่งหมายความสำเร็จได้ เพราะมีความยืดหยุ่นหรือความสามารถในการฟื้นตัวกลับสู่สภาพปกติอย่างรวดเร็ว (Stoltz, 1997) การประมวลเอกสารดังกล่าวมานี้ทำให้คาดได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ (สมมติฐานที่ 4)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ Stoltz (1997) ความเครียดในการทำงานของ Cooper & Marshall (1976 cited in Rossi, Quick & Perrewé, 2009) และพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของ Luthans (2002) มีกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนของสำนักงานในองค์การหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วยองค์การภาครัฐ 1 แห่ง และองค์การธุรกิจภาคเอกชน 4 แห่ง ได้แก่ องค์การด้านการผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ องค์การด้านการจัดการโลจิสติกส์ องค์การด้านการให้บริการที่พัก และองค์การให้บริการทรัพย์สินทางปัญญา ปรากฏว่ามีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและส่งคืน รวมจำนวนทั้งสิ้น 580 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม 4 ฉบับ มีมาตรประเมิน 5 หน่วย “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด” ได้แก่ (1) แบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ใช้แบบสอบถาม Psychological Capital ของ Luthans (2002) ใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะแห่งตน ความหวัง การมองในแง่ดี และการฟื้นคืนสภาพ โดยผู้วิจัยได้นำมาแปลเป็นภาษาไทยและปรับข้อคำถามให้เหมาะสมกับบริบทและขอบเขตที่จะศึกษา จำนวน 24 ข้อ (2) แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเอง ตามแนวคิดของ Cooper & Marshall (1976 cited in Rossi, Quick & Perrewé, 2009) ใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านความสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ จำนวน 25 ข้อ (3) แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ใช้แบบสอบถาม Adversity Quotient Profile ของ Stoltz (1997) มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมปัญหา จุดเริ่มต้นและความเป็นเจ้าของของปัญหา การแพร่กระจายของปัญหา และการยืดเยื้อของปัญหา โดยผู้วิจัยได้นำมาแปลเป็นภาษาไทยและปรับข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในองค์กร จำนวน 20 ข้อ (4) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน

3. การตรวจคุณภาพของแบบสอบถามและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามทั้งหมดมีการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 50 คน และหาความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม (Reliability) วิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อ (t-Value Discrimination) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์รายข้อ (Item-Total Correlation) แบบสอบถามความสามารถและการเผชิญอุปสรรคมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 แบบสอบถามความเครียดในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 และแบบสอบถามพฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person’s Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาอำนาจการพยากรณ์ทำนายตัวแปรที่ศึกษา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ส่งไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การต่างๆ ที่ผู้วิจัยเลือกเข้าไปทำการวิจัยในครั้งนี้ โดยชี้แจงรายละเอียดและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นผู้แจกและรวบรวมแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีความ

สัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .388, p < .01) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงทางบวกทุกด้าน ทั้งด้านสมรรถนะแห่งตน ด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพ (r = .373, .366, .250, .179, p < .01 ตามลำดับ)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกมีความสัมพันธ์กันในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (r = -.109, p < .01) เมื่อวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานในแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมองค์การเชิงบวก ด้านความหวัง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = -.100, -.102, -.104, -.084, p < .05 ตามลำดับ) และยังพบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพและพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = -.199, -.146, -.156, p < .01 ตามลำดับ) ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพและพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = -.102, -.175, -.128, -.140, p < .01 ตามลำดับ) ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกด้านความหวัง ด้านการมองในแง่ดี ด้านการฟื้นคืนสภาพและพฤติกรรมองค์การเชิงบวกโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = -.104, -.106, -.089, -.088 p < .05 ตามลำดับ)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบด้วยว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = -.156, p < .01) เมื่อพิจารณารายด้านพบความสัมพันธ์ทางลบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการควบคุมปัญหากับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ (r = -.111, -.124, p < .01 ตามลำดับ) และด้านสัมพันธภาพ (r = -.106, p < .05) ส่วนความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านการแพร่กระจายของปัญหาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (r = -.194, -.183, -.181, -.178, p < .01 ตามลำดับ) และด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์การ (r = -.087, p < .05)

4. อำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคโดยรวมสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกได้ร้อยละ 15.0 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ .364 มีค่าความคงที่เท่ากับ 61.083 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ .036 แต่ไม่พบอำนาจในการทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของความเครียดในการทำงานที่มีค่าถึงระดับที่ยอมรับได้ทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน โดยพบผลสอดคล้องว่า ความเครียด

ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวก นอกจากนี้พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานได้

ผลที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น งานวิจัยของพรสุภา วสุนธรา (2549) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบในงานด้านการยอมรับในการกระทำผิดของตนและปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพการทำงาน นั่นคือ บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมีความสามารถในการควบคุมต่อภาวะกดดันหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ (Control) สามารถหาหนทางแก้ไข เพื่อที่จะนำตนเองก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆ นั้นไปได้ แต่บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำจะไม่มีพลังในการควบคุมปัญหา ไม่สามารถใช้พลังที่มีอยู่ในตนเองมาแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการหลีกหนีและล้มเลิก คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะสามารถหาสาเหตุของปัญหา (Origin and Ownership) เมื่อพบว่า ปัญหาเกิดขึ้นจากตนเองก็จะรับผิดชอบปัญหานั้น หาทางแก้ไขอย่างมีสติ รับผิดชอบในส่วนของตน ไม่โยนความรับผิดชอบให้ผู้อื่น เรียนรู้สถานการณ์ที่ผิดพลาดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ไข (Stoltz & Weihenmayer, 2006) ซึ่งในการทำงานบุคลากรทุกคนในองค์การอาจเจอกับปัญหาอุปสรรคได้ตลอด บุคคลที่มีจิตใจที่เข้มแข็ง มีพลังไปสู่เป้าหมายจะกล้าเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานอย่างไม่ย่อท้อ ทุ่มเทเพื่อไปข้างหน้า รับรู้และใช้ศักยภาพในตนเอง แสดงพฤติกรรมต่างๆ ในทางบวก ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการศึกษาของอาทิตา กลับเพิ่มพูน (2549) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการมองโลกในแง่ดีและบุคลิกภาพแบบการแสดงตัว แบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก

งานวิจัยของนักวิชาการต่างประเทศ เช่น Seligman, Peterson, Maier และ Dweck (Stoltz, 1997) ศึกษาพบว่า การรับรู้การไร้ความสามารถของบุคคลเป็นสาเหตุให้คนยอมแพ้ปัญหา คือ เมื่อบุคคลไม่เชื่อความสามารถในตนเองรับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถไม่เชื่อประสิทธิภาพของตนเอง จะเป็นพลังที่จะขัดขวางในการกระทำสิ่งต่างๆ ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถจะสามารถเผชิญกับปัญหา ค้นหาหนทางแก้ไขเพื่อก้าวผ่านสิ่งนั้นไปได้ นอกจากนี้ งานวิจัยของศุภนุช สุดวิไล (2550) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน โดยความเครียดเป็นตัวกระตุ้นและขัดขวางพฤติกรรม ถ้าพนักงานมีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ก็จะมีความเครียดที่น้อยลง มีพลังไปสู่จุดมุ่งหมาย แต่การจัดการความเครียดที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดพลัง เกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นศาสตร์ทางทฤษฎีและการประยุกต์ใช้จริงที่มีการยืนยันจากการปรับใช้กับบุคคลในองค์การต่างๆ ทั่วโลก ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นแนวคิดใหม่ที่จะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ ถ้าพนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเองว่า สามารถผ่านหรือแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ได้ ก็จะมีความเครียดที่น้อยลง มีความท้าทายมากขึ้น มีพลังที่จะเอาชนะสิ่งต่างๆ ไปสู่จุดมุ่งหมาย โดยบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคสูง ความเครียดที่ต่ำ จะเป็นคนที่มีพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ตามผลที่พบในการศึกษานี้ โดยพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลที่สามารถวัดและพัฒนาได้ เป็นสิ่งที่ช่วยบุคคลในการจัดการการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (Luthan, 2008)

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. องค์การควรส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมองค์การเชิงบวกเพิ่มขึ้น ซึ่งพนักงาน

ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเพิ่มมากขึ้น จะมีความเครียดในการทำงานลดลงพร้อมกันไป โดยองค์การอาจเน้นพัฒนาทักษะความรู้ในการทำงาน ในการจัดการ ควบคุม และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ ไม่ปล่อยให้ปัญหายืดเยื้อจนยากที่จะแก้ไขในภายหลัง

2. ในการควบคุมหรือปรับลดความเครียดของพนักงาน องค์การสามารถพิจารณาปรับแก้ที่ (1) ตัวงาน (Intrinsic to the job) (2) บทบาทหน้าที่ (Role in the organization) (3) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) (4) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at work) และ (5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organizational structure) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญของความเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้สนใจควรศึกษาหาวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค โดยอาจทำการวิจัยเชิงทดลอง หรือการวิจัยประเมินผลการอบรมพัฒนาเพื่อค้นหาวิธีการที่ดีที่สุด ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค รวมทั้งตรวจสอบผลของการอบรมพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกของพนักงานให้แน่ชัดอีกครั้งหนึ่ง

2. ควรมีการศึกษาทดสอบความเป็นมาตรฐานของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ แม้การศึกษาครั้งนี้จะพบว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับมีคุณภาพดี แต่ค่าความสัมพันธ์และค่าอำนาจในการทำนายตัวแปรผลยังไม่สูงเด่นชัด นอกจากนี้แบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับอิงแนวคิดทฤษฎีของตะวันตกอย่างมาก จึงควรมีการทดสอบความเป็นมาตรฐานในหลายกลุ่มประชากรและตัวอย่าง รวมทั้งอาจปรับข้อคำถามให้อิงแนวคิดทางตะวันออก เพื่อให้ได้แบบวัดที่เหมาะสมกับพนักงานไทยที่ทำงานในองค์การประเทศไทย

บรรณานุกรม

จุฬาลักขณ์ ปรีชากุล. (2549). *การศึกษาปัจจัยชีวสังคมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคมและความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรสุภา วสุนธรา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความรับผิดชอบในงานของนักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วรัญญพร ปานเสน. (2550). *ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความผูกพันใจต่อเป้าหมายและวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระของธุรกิจขายตรงหลายชั้น*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาดา คุปตานนท์. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ เทคนิคการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.

ศุภนุช สุดวิไล. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์. (2555). ความหวังการมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้: ตัวแปรทำนายผลงาน ความพึงพอใจ ความสุขในการทำงานและความผูกพันกับองค์การ. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, *5*(3), 306-318.

อาทิตา กลับเพิ่มพูน. (2549). *การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Beheshtifar, M. & Nazarian, R. (2013). Role of occupational stress in Organization. *Journal of Contemporary Research in Business*, *4*(9), 648-657.

Cartwright, S. & Cooper, C. (2014*). Bridging occupational, organizational and public health.* Dordrecht: Springer.

Greenberg, J. (2005). *Managing behavior in organization.* New York: Pearson Education.

Luthans, F. & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, *33*(3), 321-349.

Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 23*(6), 695-706.

Luthans, F. (2008). *Organization behavior* (11th ed.). Singapore: McGraw-hill.

Rossi, A. M., Quick, J. C. & Perrewé, P. L. (2009). *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative.* Charlotte, N.C.: Information Age.

Stoltz, P. G. & Weihenmayer, E. (2006). *The Adversity Advantage: Turning Everyday Struggles into Everyday Greatness.* New York: Simon & Schuster.

Stoltz, P. G. (1997). *Adversity Quotient: Turning obstacles into opportunities.* New York: John Wiley and sons.

Translated Thai References

Glubpermpoon, A. (2006). *Optimism, the big five personality types and adversity quotient: a case study of a government organization.* Master's Thesis, Thammasat University. [in Thai]

Kuptarnon, W. (2008). *Management and organizational behavior: Modern management techniques.* Bangkok: Rangsit University. [in Thai]

Maturapodpong, S. (2012). Hope, optimism, and resilience as predictors of performance, job satisfaction, work happiness, and organizational commitment. *Veridian E-Journal, 5*(3), 306-318. [in Thai]

Parnsen, W. (2007). *Affect of Adversity Quotient, Goal Commitment and Influence Tactics on Performance of Independent Business Owner in Multilevel Direct Marketing.* Master's Thesis, Thammasat University. [in Thai]

Preechakul, J. (2006). *A Study of Biosocial Factors as related to Self-efficacy and Job Stress of MuangThai Life Assurance Agents*. Independent Study, Srinakharinwirot University. [in Thai]

Ruangrungkhajondech, N. (2007). *The relationship between adversity quotient, social support and job stress: a case study of software house.* Master's Thesis, Thammasat University. [in Thai]

Sudwilai, S. (2007). *A Study of the Relationship between Perceived Self-Efficacy, Adversity Quotient, and Job Stress in a Private Company*. Independent Study, Thammasat University. [in Thai]

Tangsinsapsiri, T. (2007). *Organization Behavior.* Bangkok: Thanathud printing. [in Thai]

Wasoontara, P. (2006). *Relationships between Adversity Quotient (AQ) and Responsibility on the Job of Programmers.* Master's Thesis, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. [in Thai]

Name and Surname: Sirikarn Pensirikul
Highest Education: Master's Degree in Humane Resource Development
University or Agency: National Institute of Development Administration (NIDA)
Field of Expertise: Humane Resource Development
Address: 27 Sukumvit 103, Bangna, Bangkok 10260