

บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่ม
บริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวทิพย์วิมล จรลี

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่ม
บริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวทิพย์วิมล จรลี

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



BIG FIVE PERSONALITY TRAITS, ADVERSITY QUOTIENT, AND
PERCEIVED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
EMPLOYEES IN A SMALL POWER PRODUCER GROUP

BY

MISS TIPWIMON JORALEE



AN INDIVIDUAL RESEARCH SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS IN INDUSTRIAL
AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

FACULTY OF LIBERAL ARTS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์

งานวิจัยส่วนบุคคล

ของ

นางสาวทิพย์วิมล จรลี

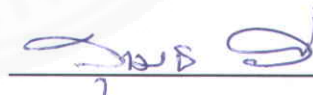
เรื่อง

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

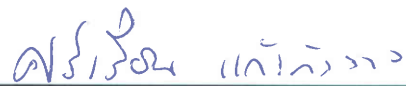
เมื่อ วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2559

ประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล



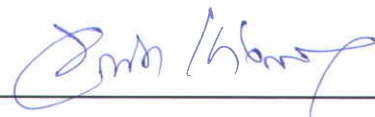
(รองศาสตราจารย์สุเมธ สมักดี)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล



(ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรื่อน แก้วกังวล)

กรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล



(รองศาสตราจารย์ ดร.จรณิต แก้วกังวล)

หัวข้องานวิจัยส่วนบุคคล	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิต ไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวทิพย์วิมล จรลี
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล	ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งเพื่อสร้างสมการทำนายการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นตัวแปรในการทำนาย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ช่วงอายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และกลุ่มสังกัด แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีข้อคำถาม 60 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรฐานจึงไม่ต้องหาความเชื่อมั่นซ้ำ แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีข้อคำถาม 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .956 และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีข้อคำถาม 33 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .949

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานมีระดับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และพนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ปานกลาง และมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ

2. พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมสูง

3. พนักงานมีระดับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูง

4. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.344, p < 0.01, r = 0.448, p < 0.01, r = 0.294, p < 0.01$ ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ($r = -0.352, p < 0.01$) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

6. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.148, p < 0.05$) เมื่อพิจารณาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรครายด้าน พบว่า ด้านการควบคุมและด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.197, p < 0.01, r = 0.157, p < 0.05$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ และด้านผลกระทบกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

7. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.132, p < 0.05$) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

8. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 3.4

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการกำหนดการสรรหาคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งจะช่วยนำพาองค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ, ห้าองค์ประกอบ, อุปสรรค, ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี



Thesis Title	BIG FIVE PERSONALITY TRAITS, ADVERSITY QUOTIENT, AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN A SMALL POWER PRODUCER GROUP
Author	Miss Tipwimon Joralee
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Industrial And Organizational Psychology Faculty Of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Professor Dr.Sriruen Kaewkungwal
Academic Years	2015

ABSTRACT

Survey research was used to study levels of Big Five personality types, adversity quotient, and perceived organizational citizenship behavior of Employees in a small power producer group. How they predicted perceived organizational citizenship behavior was also noted.

Samples were 190 employees. Questionnaires asked about gender, age, employment experience, marital status, education, and work location. A Big Five personality test of 60 items was included. An Adversity Quotient composed of 36 items (Alpha = .956) was present, as well as test for perceived organizational citizenship behavior with 33 items (Alpha = .949). Statistical analysis was done by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test independent, One-way ANOVA, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis. The results of the study were as follows:

1. Employees had a high level of Extraversion, Agreeableness and Conscientiousness, moderate level of Openness to Experience and low level of Neuroticism.

2. Employee had a high level of Adversity Quotient.

3. Employee had a high level of Perceived Organizational Citizenship Behavior.

4. No significant differences of Perceived Organizational Citizenship Behavior are found among employees with different personal factors.

5. Significant positive correlations between Extraversion, Agreeableness, and Conscientiousness and Adversity Quotient are found ($r = 0.344$, $p < 0.01$, $r = 0.448$, $p < 0.01$, and $r = 0.294$, $p < 0.01$ respectively) while significant negative correlation between Neuroticism and Adversity Quotient is found ($r = -0.352$, $p < 0.01$). There was no significant correlation between Openness to Experience and Adversity Quotient was found.

6. Significant positive correlations between Adversity Quotient and Perceived Organizational Citizenship Behavior were found ($r = 0.148$, $p < 0.05$). Although it is found that there are significant positive correlations between Control and Endurance and Perceived Organizational Citizenship Behavior ($r = 0.197$, $p < 0.01$, and $r = 0.157$, $p < 0.05$ respectively). There were no significant correlations between Origin and Ownership and Perceived Organizational Citizenship Behavior.

7. Significant negative correlation between Neuroticism and Perceived Organizational Citizenship Behavior was found ($r = -0.132$, $p < 0.05$) while there were no significant correlations between Extraversion, Openness to Experience, Agreeableness, and Conscientiousness and Perceived Organizational Citizenship Behavior

8. Adversity Quotient on Control could predict Perceived Organizational Citizenship Behavior at 3.4 percentage of coefficient of determination.

Results could be applied to Human Resource Management for recruitment and selection, training and development, and performance evaluation to increase employees' Organizational Citizenship Behavior, leading the organization towards sustainable growth and success.

Keywords: Personality, Big Five, Five factors, Adversity, Adversity quotient, Behavior, Organizational behavior, Organizational citizenship

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรื่อน แก้วก้งवाल ที่ให้ความเมตตาเข้ารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล ได้ให้ความรู้ ข้อคิดเห็น และให้คำแนะนำแก้ไข เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องสมบูรณ์ รองศาสตราจารย์สุเมธ สมภักดี ที่สละเวลาเป็นประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคลและให้คำแนะนำแก้ไขทางด้านสถิติ ที่ใช้ในการวิจัยโดยละเอียด และรองศาสตราจารย์ ดร.จรณิต แก้วก้งवाल ได้กรุณาเข้ารับเป็นกรรมการ งานวิจัยส่วนบุคคลและให้คำแนะนำในมุมมองที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาจิตวิทยา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่ได้สั่งสอนและถ่ายทอดวิชา ความรู้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทและผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัยที่ อนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบริษัท เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่โรงไฟฟ้าทุกท่านที่ช่วย ประสานงานเก็บข้อมูลจากโรงไฟฟ้า รวมทั้งขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและพนักงานทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยความกระตือรือร้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่เป็น กัลยาณมิตร ให้ความช่วยเหลือและร่วมฝ่าฟันไปด้วยกันตลอดระยะเวลาที่ทำวิจัยนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ร่วมงานและเพื่อน ๆ ทุกท่านที่เป็นกำลังใจผลักดันให้งานวิจัยนี้สำเร็จ ตลอดจนเจ้าหน้าที่โครงการ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ น้องชายของผู้วิจัย ที่คอยเป็นกำลังใจ อดทนและให้การสนับสนุนเพื่อให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวทิพย์วิมล จรลี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	7
1.3 สมมติฐานในการวิจัย	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.5 ขอบเขตการวิจัย	10
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	15
2.1.1 ความหมายบุคลิกภาพ	15
2.1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ	17
2.1.3 ทฤษฎีลักษณะนิสัย	20
2.1.4 ความเป็นมาของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	22
2.1.5 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคร	27

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	37
2.2.1 ความเป็นมาและความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	37
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	39
2.2.3 ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	40
2.2.4 การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวคิดของสตอลทซ์	40
2.2.5 ประเภทของอุปสรรคและวิกฤติในชีวิต	41
2.2.6 มิติของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	42
2.2.7 ประโยชน์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	44
2.2.8 เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	45
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	47
2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	47
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	49
2.3.3 ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	52
2.4 แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์	54
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย	55
2.5.1 แนวคิด ทฤษฎี ลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	55
2.5.2 แนวคิด ทฤษฎี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	58
2.5.3 แนวคิด ทฤษฎี ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	60
2.5.4 แนวคิด ทฤษฎี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	62
2.6 กรอบแนวความคิด	65
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	66
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66

3.1.1 ประชากร	66
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	66
3.1.2.1 ขนาดของตัวอย่าง	66
3.1.2.2 การเลือกตัวอย่าง	67
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	68
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
3.4 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ	76
3.4.1 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	76
3.4.2 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และแบบสอบถามวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	77
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์	80
บทที่ 4 ผลการวิจัย	89
4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	90
4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	90
4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	95
4.1.2.1 การวิเคราะห์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	95
4.1.2.2 การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	97
4.1.2.3 การวิเคราะห์การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	99
4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	101
4.2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน	101
4.2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	108
4.2.3 เสนอสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	118

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	121
5.1 สรุปผลการวิจัย	123
5.1.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	123
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	123
5.1.2.1 การวิเคราะห์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	123
5.1.2.2 การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	124
5.1.2.3 การวิเคราะห์การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	126
5.2 การทดสอบสมมติฐาน	128
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	131
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ	144
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป	144
รายการอ้างอิง	146
ภาคผนวก	
ก. สูตรที่ใช้ในการวิจัย	154
ข. ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน	155
ค. แสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	156
ง. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	165
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	รูปแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ศึกษาคำศัพท์พรรณนาลักษณะบุคคลที่ใช้กันทั่วไป ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1949 – 1989	26
2.2	แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบห้วนไหว	29
2.3	แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว	30
2.4	แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	32
2.5	แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม	33
2.6	แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	35
2.7	แสดงลักษณะนิสัยของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวคิดของคอสตาและแมคเคอร์	36
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งตามชั้นภูมิตามสัดส่วนโดยมีกลุ่มสังกัดเป็นชั้นภูมิ	68
3.2	แสดงข้อคำถามของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	70
3.3	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	70
3.4	แสดงการแปลระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	71
3.5	แสดงข้อคำถามของแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	72
3.6	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	72
3.7	แสดงการแปลระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	73
3.8	แสดงข้อคำถามของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	74
3.9	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	75
3.10	แสดงการแปลระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	76
3.11	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	77

3.12 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และแบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	79
3.13 แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ทดสอบ	81
4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	90
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง กลุ่มตัวอย่างของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	95
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง กลุ่มตัวอย่างของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	97
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง กลุ่มตัวอย่างของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	99
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสถิติทีของ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างเพศชายและเพศหญิง	101
4.6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามอายุ	102
4.7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามอายุงาน	103
4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามสถานภาพสมรส	104
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสถิติทีของ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างโสด หย่า/หม้าย และสมรส/มีคู่ครอง	105
4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามระดับการศึกษา	106
4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามกลุ่มสังกัด	107
4.12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	110
4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	113

4.14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	116
4.15 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	118
4.16 แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	119
5.1 สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน	128



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	39
2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	65
3.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง	92
3.2 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	92
3.3 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง	93
3.4 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง	93
3.5 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	94
3.6 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามกลุ่มสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง	94

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ธุรกิจผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กเป็นอีกธุรกิจที่อยู่ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ในอดีตการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นผู้ผลิตไฟฟ้าเพียงรายเดียวที่สามารถผลิตไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายแก่การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ จนกระทั่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ประกาศนโยบายรับซื้อไฟฟ้าจากภาคเอกชนจากกลุ่มผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก (Small Power Producer: SPP) ไม่เกิน 90 เมกกะวัตต์ ภายใต้การกำกับดูแลและรับซื้อไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ 17 มีนาคม 2535 เพื่อตอบสนองต่อการใช้ไฟฟ้าของประเทศไทยที่เติบโตสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเพื่อลดภาระการลงทุนของภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตไฟฟ้า (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2541, น. 13) แม้ธุรกิจผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กจะเป็นธุรกิจที่มีลักษณะค่อนข้างผูกขาดภายใต้เงื่อนไขการขายไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตและลูกค้าอุตสาหกรรมในเขตที่ได้รับสัมปทาน มีการวัดผลสำเร็จของธุรกิจผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กจากการดำเนินการผลิตไฟฟ้าและเริ่มจำหน่ายไฟฟ้า เพราะสามารถประมาณการณียอดขายและผลกำไรได้อย่างชัดเจนตามสัญญาที่ทำไว้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ส่วนหนึ่งและตามสัญญาที่ทำไว้กับลูกค้าอุตสาหกรรมอีกส่วนหนึ่ง (ประเวศน์ อิงคตภา, สัมภาษณ์ อ้างถึงใน ภวภัทร ภัทรศิริคุณก, 2548 น. 5-6) อย่างไรก็ตาม การเข้ามาดำเนินธุรกิจนี้ได้นั้นก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีสูง แต่ใช้แรงงานคนในปริมาณน้อย อีกทั้ง การดำเนินธุรกิจผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กจะต้องผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจากรัฐ ผ่านการขอใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงานมากกว่า 40 ใบอนุญาต ต้องดำเนินการภายใต้ขั้นตอนและกรอบเวลาที่ชัดเจนของภาครัฐและธนาคารแหล่งเงินทุน ตั้งแต่การประเมินโอกาสทางธุรกิจและลูกค้าผู้รับซื้อไฟฟ้า ระยะเวลาของสัญญารับซื้อไฟฟ้า การทำรายงานประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ขณะที่เงินลงทุนโรงไฟฟ้า 1 โรงก็จะใช้เม็ดเงินประมาณ 5,000 ล้านบาท ใช้เวลาในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าราว 2 ปี (ภิชราพร ช่างแก้ว, 2557, น. 71) นอกจากนี้ธุรกิจผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กยังเป็นธุรกิจเฉพาะทางที่ไม่หยุดนิ่ง เนื่องจากนโยบายเศรษฐกิจและการเมืองของภาครัฐส่งผลต่อธุรกิจผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตามการกำกับดูแลของภาครัฐ การปฏิบัติตามข้อสัญญากับลูกค้าอุตสาหกรรม การ

เปลี่ยนแปลงนโยบายการรับซื้อไฟฟ้าตามสภาพเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ระยะเวลาที่จำกัดในการรับซื้อไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นเหตุให้ผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กต้องแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่อยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการขอต่อสัญญารับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก การใช้เชื้อเพลิงผลิตไฟฟ้า ชนิดอื่น ๆ หรือการลงทุนทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรในธุรกิจผลิตไฟฟ้าจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางและเป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลายสาขาไม่ว่าจะเป็นด้านวิศวกรรม การเงิน กฎหมาย เป็นต้น

นอกจากบุคลากรในธุรกิจผลิตไฟฟ้าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานแล้ว บุคลากรในองค์กรยังต้องมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ เช่น การทำงานเป็นทีม ความทุ่มเทและไม่ทอดทิ้งต่อปัญหาและอุปสรรค เป็นต้น องค์กรจึงให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความได้เปรียบจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและศักยภาพดังกล่าว การสรรหาคัดเลือกนับเป็นปัจจัยแรกของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการแสวงหาผู้มีความรู้ความสามารถและความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงาน องค์กรหลายแห่งจึงพัฒนาแนวทางและแสวงหาเครื่องมือที่จะใช้ในการคัดกรองบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2552) การวัดความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคลเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถสังเกตและวัดผู้สมัครได้อย่างชัดเจน เช่น การสอบวัดความรู้ทางด้านวิศวกรรม การสอบวัดความสามารถทางด้านช่างฝีมือ การสอบวัดตรรกะกระบวนการคิด เป็นต้น แต่การวัดคุณลักษณะนิสัยและทัศนคติของผู้สมัครว่าสอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรหรือไม่เป็นสิ่งที่สังเกตได้ยาก เพราะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริงซึ่งบุคคลอาจจงใจหรือไม่จงใจปกปิดบุคลิกภาพบางลักษณะ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2554) เพื่อให้ได้รับคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร เช่น หัวแข็ง อารมณ์ทางลบ ความไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งบุคลิกภาพที่แท้จริงบางลักษณะอาจไม่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนธรรมชาติของลักษณะงาน และอาจขัดขวางไม่ให้องค์การประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ (Allport, 1961) บุคลิกภาพที่แตกต่างในแต่ละบุคคลยังทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อองค์กร บุคลากรในองค์กรและการปฏิบัติงานในทิศทางที่แตกต่างกัน แม้บุคคลจะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือศักยภาพใกล้เคียงกันก็ตาม

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นแนวคิดบุคลิกภาพในกลุ่มทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait theory) ซึ่งจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัยและศึกษาการแสดงพฤติกรรมของบุคคลใน

สถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งพยายามค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) เป็นที่ยอมรับของนักวิจัยว่าสามารถใช้เป็นเครื่องมือแบ่งหมวดหมู่บุคลิกภาพที่มีความโดดเด่นและมีองค์ประกอบที่น้อยที่สุดที่ครอบคลุมการอธิบายบุคลิกภาพมากที่สุด (Mount, Barrick and Strauss, 1994, p.272) องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเปรียบเสมือนตะกร้าบรรจุกลุ่มคุณลักษณะที่มีแนวโน้มเกิดร่วมกันของมนุษย์ คำจำกัดความของบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบถือเป็นตัวแทนในการอธิบายองค์ประกอบร่วมกันของคุณลักษณะหรือองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในตะกร้า โดยคำอธิบายคุณลักษณะที่ได้รับการยอมรับร่วมกันมากที่สุดนั้นคือบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่พัฒนาโดยคอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae, 1992, quoted in Howard & Howard, 2000) ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หากเราสามารถค้นหา วัด และทำความเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ ก็จะช่วยให้เราสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (Cattell, 1965) จากการศึกษางานวิจัยของ อาทิตา กลั๊บเพิ่มพูล (2549) เกี่ยวกับ การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แต่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ ส่วนภัทรธัญณี จงธนะพิพัฒน์ (2551) ได้ศึกษา บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเอสซีจีภัณฑ์ พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค นอกจากนี้ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ นอกจากนี้บุคลิกภาพยังเป็นตัวกำหนดวิธีการปรับตัว การเผชิญปัญหา และการฝึกฝน ซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกันด้วย (อาทิตา กลั๊บเพิ่มพูล, 2549)

ธุรกิจผลิตไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม เพราะการผลิตไฟฟ้ามีปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นอันดับหนึ่งของการปล่อยมลพิษทางอากาศจากการใช้พลังงานในด้านต่าง ๆ (กระทรวงพลังงาน, น. 7) ในกรณีที่เกิดการชะลอ หรือระงับการก่อสร้างโรงไฟฟ้าอันเนื่องมาจากการต่อต้านจากชุมชนและสังคมรอบโรงไฟฟ้า หรือหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้อง ก็จะมีผลซึ่งความเสียหายเป็นมูลค่ามหาศาลแก่องค์กร บุคลากรในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรฝ่าฟันวิกฤตดังกล่าว และช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นได้ แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Stoltz, 1997) เป็นแนวคิดในการเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ เมื่อชีวิตเต็มไปด้วยอุปสรรคนั้นความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีบทบาทและความสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นมุมมองที่บุคคลมีต่อปัญหาและอุปสรรคว่าเป็นความท้าทายที่นำไปสู่โอกาสแห่งหนทางสู่ความสำเร็จนั่นเอง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคประกอบไปด้วยมิติ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม (Control) ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Origin & Ownership) ด้านผลกระทบ (Reach) และด้านความอดทน (Endurance) บุคคลจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การเลี้ยงดู มุมมองที่มีต่อปัญหารวมถึงบุคลิกภาพที่แตกต่างก็ส่งผลให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นความสามารถที่ช่วยให้บุคคลมีวิธีคิดที่ปัญญาต่าง ๆ ย่อมมีจุดจบหรือทางออก บุคคลจึงเป็นผู้ควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือความยากลำบากนั้น หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง ก็จะช่วยนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงมีแนวโน้มรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งที่จะหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จ (ศศิวิมล อุปนนไชย, 2551) ดังนั้น เมื่อใดที่เกิดปัญหาหรืออุปสรรคขึ้นในองค์กร บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงย่อมมีความมุ่งมั่นทุ่มเทให้ความร่วมมือกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคนั้น ดังงานวิจัยของ จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ เช่นเดียวกับอำภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ที่พบว่า องค์ประกอบของความสามารถใน

การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง สามารถร่วมกันทำนวยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

“พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นการแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) ซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติแม้องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) การแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เป็นหนึ่งในพฤติกรรมพึงประสงค์ที่บุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในองค์กรพึงปฏิบัตินอกเหนือไปจากการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ออร์แกน (Organ, 1988, quoted in Organ, 1997, p. 86) ได้ศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษ โดยเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior) และให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน หรือเกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ดังงานวิจัยของจวีร์ธรรมศักดิ์เชิดสุข (2549) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วน ศศิวิมลอุปนันไชย (2551) พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ และด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมื่อบุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กรซึ่งนอกเหนือไปจากความรู้ความสามารถและศักยภาพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว บุคลากรเหล่านั้นจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันสูง สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งทำให้องค์กรสามารถฝ่าฟันวิกฤตทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในโลกปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ซึ่งการให้ความร่วมมือในองค์กรดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรต้องแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษนอกเหนือไปจากบทบาท

ความรับผิดชอบที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ การที่บุคลากรจะแสดงพฤติกรรมที่มีจิตสำนึกในองค์กรหรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กร เพราะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน นักวิจัยพฤติกรรมองค์กรได้พยายามศึกษาคุณลักษณะ สมรรถนะ และพฤติกรรมที่ทำให้พนักงานในองค์กรช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และเติบโตในหน้าที่การงาน ซึ่งหนึ่งในพฤติกรรมดังกล่าวนี้ก็คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Luthans & Youssef, 2007, Cameron, Dutton & Quinn, 2003, quoted in Bolino, Klotz, Turnley & Harvey, 2013, p. 542)

จากการศึกษาค้นคว้าข้างต้น งานวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ในระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้น โดยพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติหน้าที่รับนโยบายสนับสนุน ดำเนินการก่อสร้าง และบริหารจัดการโรงไฟฟ้า ในขณะที่พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้าจังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง ปฏิบัติหน้าที่ผลิตไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม รวมทั้งดูแลซ่อมบำรุงโรงไฟฟ้าเพื่อให้สามารถผลิตไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นว่าพนักงานทุกท่านมีหน้าที่สนับสนุนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จจลุล่วงไปด้วยดี หากพนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงก็จะช่วยให้พนักงานมีจิตสำนึกทุ่มเทให้แก่องค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเอง สิ่งเหล่านี้จะช่วยผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและเติบโตได้อย่างยั่งยืน หากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ก็จะช่วยพัฒนาวิธีการในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรได้เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.2.2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีผลให้เกิดการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยรวมและแต่ละด้าน กับ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.2.6 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจาก บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบห่วงใยมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
รับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
รับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 บุคลิกภาพแบบห้วนไห้มีความสัมพันธ์ทางลบกับการ
รับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ โดยมีตัวแปรต้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า
อุปสรรค สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิด
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
- 1.4.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถ
ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
- 1.4.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า
อุปสรรคโดยรวมและแต่ละด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 1.4.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 1.4.5 ทำให้ทราบถึงอำนาจพยากรณ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถ
ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.4.6 ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล รูปแบบบุคลิกภาพของพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน

1.4.7 ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคให้แก่พนักงาน ซึ่งคาดว่าจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง จำนวน 341 คน ประกอบไปด้วยพนักงานสำนักงานใหญ่ และพนักงานโรงไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมที่จังหวัดปทุมธานี ชลบุรี และระยอง ผู้วิจัยจึงแยกศึกษาตามสถานที่ในจังหวัดนั้น ๆ และดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

1.5.2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ศึกษาตามแนวคิดของคอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae, 1992) โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ผู้แปลแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI ของคอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae, 1992) ซึ่งครอบคลุมบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extroversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

1.5.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ศึกษาตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจากแบบทดสอบของศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามของวรรณวิภา ติวะนนทกร (2548) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์ ครอบคลุมองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค 4 ด้าน คือ การควบคุม (Control) ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบ (Reach) และ ความอดทน (Endurance)

1.5.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาจากแบบสอบถามของทัตนา เจนวนนิชสถาพร (2553) ซึ่งได้พัฒนาจากแบบสอบถามของอัญพร พูลทรัพย์ (2546) และของนันทา ชูประกอบ (2547) โดยครอบคลุมพฤติกรรมทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) และพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานในระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้น ในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง

1.6.2 บริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก (Small Power Producer: SPP) หมายถึง โครงการผลิตไฟฟ้าโดยใช้ระบบการผลิตพลังงานความร้อนและไอน้ำร่วมกัน โดยมีการทำสัญญาระยะยาว (Firm) กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

1.6.3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายในและภายนอก โดยศึกษาลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวคิดของคอสตาและแมคครี (Costa & McCrae, 1992) ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 5 ด้าน ได้แก่

1.6.3.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ ผู้ที่มีความวิตกกังวลง่าย มักมีแนวคิดไม่สมเหตุผล ถูกกระตุ้นได้ง่าย และมักเครียดอยู่เสมอ ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน คือ ความวิตกกังวล (Worry) ความโกรธ (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) การมีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) และมีความอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

1.6.3.2 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ ผู้ที่มีความวิตกกังวลง่าย มักมีแนวคิดไม่สมเหตุผล ถูกกระตุ้นได้ง่าย และมักเครียดอยู่เสมอ ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน คือ ความวิตกกังวล (Worry) ความโกรธ (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) การมีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) และมีความอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

1.6.3.3 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) คือ แนวโน้มของบุคคลที่มีความสุขเมื่อได้อยู่กับบุคคลอื่น เรียกร้องในสิทธิของตนเอง มีความกระตือรือร้น ชอบความตื่นเต้นและแรงกระตุ้น และมีนิสัยคิดในเชิงบวก ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน คือ ความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และการมีอารมณ์ทางบวก (Positive Emotions)

1.6.3.4 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) คือ แนวโน้มของบุคคลที่มีความกระตือรือร้นในการแสดงจินตนาการ มีความสงสัยใคร่รู้ ใส่ใจความรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่น ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน คือ การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) การซาบซึ้งในความงาม (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การใช้ความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values)

1.6.3.5 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) คือ แนวโน้มของผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความร่วมมือ ชอบทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน คือ การไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

1.6.3.6 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือ แนวโน้มของผู้ที่มีเป้าหมายของตนเอง เป็นที่พึ่งพาได้ ควบคุมตนเองได้ และมีวิธีการบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ได้ดี ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน คือ การมีความสามารถ (Competence) ความมีระเบียบ (Order) ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Dutifulness) ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และความสุขุมรอบคอบ (Deliberation)

1.6.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองหรือเอาชนะเหตุการณ์ที่ยากลำบาก บุคคลที่ไม่สามารถรับมือกับอุปสรรคได้จะรู้สึกท้อถอยและเกิดอารมณ์ทางลบจนต้องหนีปัญหาหรือล้มเลิกไป ในขณะที่บุคคลที่สามารถรับมือกับอุปสรรคได้อย่างดีจะสามารถก้าวผ่านปัญหา ไม่ยอมพ่ายแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น (Stoltz, 1997) มีมิติ 4 ด้าน ได้แก่

1.6.4.1 การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตัวเองให้สามารถก้าวผ่านอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากได้

1.6.4.2 ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Original and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและการเป็นเจ้าของปัญหาเพื่อร่วมรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหานั้น

1.6.4.3 ผลกระทบ (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาและความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมมีสติรับรู้ว่ามีอีกนานเท่าไรปัญหาหรืออุปสรรค จะเข้ามาในชีวิต

1.6.4.4 ความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของปัญหา หรืออุปสรรค และความสามารถในการจัดการกับความยืดหยุ่นของปัญหา และขจัดอุปสรรคนั้นให้หมดไป

1.6.5 การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานว่ามีการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ โดยศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988, quoted in Organ, 1997, p. 86) โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมบทบาทพิเศษซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและไม่ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การที่บุคคลเต็มใจปฏิบัติ ประกอบด้วยพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1.6.5.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเมื่อเพื่อนร่วมงานยังปฏิบัติงานไม่เสร็จสมบูรณ์

1.6.5.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่นเมื่อปฏิบัติงานด้วย

1.6.5.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น อดทนต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบายหรือความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจถึงแม้จะมีสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมได้แต่ก็ไม่กระทำ เนื่องจากมองว่าความไม่สบายใจดังกล่าวจะคงอยู่เพียงระยะสั้นเท่านั้น

1.6.5.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ การแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

1.6.5.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร การตรงต่อเวลา การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ การคำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
- 2.4 แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานงานวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หรือ Personality มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ คำว่า Persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครชาวกรีกในสมัยก่อนสวมในขณะที่แสดงละคร เพื่อให้ผู้ชมเห็นถึงความแตกต่างของบทบาทที่แสดงอยู่ (Engler, 2006, p.2) บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงตัวตนของบุคคลนั้น โดยสามารถแสดงออกให้เห็นได้จากภายนอก เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง และคำพูด และสิ่งที่เป็นตัวตนภายในซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ยาก เช่น อารมณ์ ความคิด ความเชื่อ สติปัญญา เป็นต้น

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพอย่างแพร่หลาย จึงทำให้เกิดแนวคิดทฤษฎีและแง่มุมในการศึกษาบุคลิกภาพจากนักวิชาการและนักจิตวิทยาอย่างหลากหลายดังต่อไปนี้

อัลพอร์ท (Allport, 1961, p.28) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ

แคทเทลล์ (Cattell, 1965) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็นสิ่งที่สามารถทำนายได้ว่าบุคคลจะกระทำพฤติกรรมอะไรในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ประสบ

นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน) (2551, น. 4) ได้กล่าวถึงคำนิยามของบุคลิกภาพว่าเป็นโครงสร้างทางจิตวิทยา (Psychological construct) เป็นมโนคติที่สลับซับซ้อนซึ่งได้รวมถึงภูมิหลังพิเศษทางยีนส์ของบุคคลและประวัติการเรียนรู้ รวมทั้งวิธีที่ความซับซ้อนเหล่านี้รวมองค์และประสานกันทำให้เกิดพฤติกรรมสนองต่อสิ่งเหล่านี้เฉพาะในสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพจึงเป็นการวิเคราะห์เชิงวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับความหลากหลายของพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ทราบว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาในเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างไร

ศรีเรื่อน แก้วกำवाल (2554, น. 7-8) ให้ความหมายของ บุคลิกภาพ ว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา เป็นต้น และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ จากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและผสมผสานกันด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และวิธีปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยบุคลิกภาพของมนุษย์เป็นสิ่งไม่ตายตัวเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริงซึ่งบุคคลอาจตั้งใจหรือไม่ตั้งใจปกปิดบุคลิกภาพบางลักษณะก็ได้ นอกจากนี้ บุคลิกภาพยังมีทั้งส่วนรวมที่เป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา และมีส่วนที่เป็นลักษณะ “เฉพาะตัว” ทั้งนี้การศึกษาเพื่อเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองและบุคคลอื่น จะช่วยให้สามารถทำนายลักษณะนิสัย ความสามารถ ความถนัดความเป็นเอกลักษณ์ของบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นได้ค่อนข้างแม่นยำ ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบภารกิจทั้งส่วนตัวและอาชีพได้ในชีวิตประจำวัน

นอกจากนี้ศรีเรื่อน แก้วกำवाल (2550, น. 322) ยังได้เพิ่มเติมความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็น

1. การผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การพูดจา และระบบภายในที่เห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น อารมณ์ ความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก เป็นต้น โดยประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ในวัยเด็ก ลักษณะสังคมวัฒนธรรม จะหล่อหลอมให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปจนกลายเป็นเอกลักษณ์

เฉพาะตน นอกจากนี้ยังมีลักษณะองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มคนในสังคมวัฒนธรรมของบุคคลนั้น

2. บุคลิกภาพมีส่วนที่เป็นโครงสร้าง (Construct) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่สามารถสังเกตและวัดได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ความเฉลียวฉลาด ความถนัด นิสัยส่วนลึก โดยส่วนโครงสร้างนี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

3. บุคคลแต่ละคนมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวบางประการที่ค่อนข้างคงรูป โดยบุคคลจะแสดงบุคลิกลักษณะด้านนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน เช่น ความเพื่องาน ถือดี เห็นแก่ตัว มักใหญ่ใฝ่สูง เป็นต้น

4. เมื่อเข้าใจรูปแบบของบุคลิกภาพของบุคคลแล้ว เราสามารถอธิบาย เข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

5. วิธีการปรับตัวและวิถีชีวิตของบุคคลจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของบุคลิกภาพของบุคคลนั้น

จากความหมายของบุคลิกภาพดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวที่ประกอบขึ้นมาเป็นบุคคล ทำให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอก และส่วนที่เป็นลักษณะภายใน บุคลิกภาพนั้นเกิดมาจากพันธุกรรม การเลี้ยงดู การเรียนรู้ และประสบการณ์ในวัยเด็ก ซึ่งเราสามารถวัดบุคลิกภาพได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม อันจะช่วยให้สามารถอธิบาย เข้าใจ และทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ความหมายของบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992) ซึ่งหมายถึง องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเปรียบเสมือนตะกร้าที่บรรจุกลุ่มของคุณลักษณะที่มีแนวโน้มเกิดร่วมกันของมนุษย์ (Howard and Howard, 2000)

2.1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

การศึกษาบุคลิกภาพในวงการจิตวิทยา เป็นการศึกษาความคงที่ (Consistency) ความซับซ้อน (Complexity) ความหลากหลาย และความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีการศึกษาอย่างยาวนานเนื่องจากความซับซ้อนและความหลากหลายของบุคลิกภาพทำให้เกิดแนวคิดหลากหลายทฤษฎีที่แตกต่างกัน โดยแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2550, น. 322-333)

2.1.2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพกลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) มีแนวคิดที่ว่า บุคลิกภาพเกิดจากจิตใต้สำนึกของมนุษย์ซึ่งคอยควบคุมและบงการพฤติกรรมของบุคคลให้แสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าการตระหนักรู้ตน ประสบการณ์ในวัยเด็กมีผลต่อพฤติกรรมปัจจุบันและอนาคตอย่างยากจะเปลี่ยนแปลงได้และจะพัฒนาเป็นบุคลิกภาพในเวลาต่อมา เมื่อบุคคลมีสติ สงบ สบาย จิตสำนึกจะคอยควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกภายนอก ส่วนจิตใต้สำนึกซึ่งมีพลังในการขับเคลื่อนให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ มากที่สุดจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อจิตสำนึกไม่สามารถควบคุมจิตใต้สำนึกได้ เช่น เมื่อบุคคลเกิดความเคร่งเครียด ตื่นตระหนก กลัว เป็นต้น หากต้องการเข้าใจมนุษย์อย่างแท้จริง จะต้องเข้าใจหยั่งรู้ถึงจิตใต้สำนึกที่เป็นต้นเหตุ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud), คาร์ล จุง (Carl Jung), อัลเฟรด แอดเลอร์ (Alfred Adler), และคาเรน ฮอร์นีย์ (Karen Horney)

2.1.2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพกลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behavior Theory) มีแนวคิดที่ว่า บุคลิกภาพของมนุษย์ปรับเปลี่ยนตามอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ เนื่องจากเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าภายนอกและกระบวนการให้การเสริมแรงที่เป็นปัจจัยสำคัญ กำหนดลักษณะพฤติกรรมและบุคลิกภาพ โดยมีแนวคิดว่าคุณคนจะมีบุคลิกภาพเช่นไรขึ้นอยู่กับ การเสริมแรงจากบุคคลและกลุ่มสังคมในอดีต เช่น บุคคลที่เคยแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวแล้วได้รับการเสริมแรงทางบวกด้วยการชื่นชม เขาก็จะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวอีกจนกลายเป็นคนที่มีนิสัยหรือบุคลิกภาพก้าวร้าว อย่างไรก็ตาม นักทฤษฎีกลุ่มนี้มักถูกวิพากษ์ว่า อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลอย่างผิวเผิน โดยไม่สนใจเรื่องพลังขับเคลื่อนชีวภาพและความรู้สึกนึกคิดซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการกำหนดลักษณะพฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลเช่นกัน นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ เบอร์ริส สกินเนอร์ (Burrhus Skinner), และพาฟลอฟ (Pavlov)

2.1.2.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพกลุ่มมนุษยนิยม (Humanistic Theory) มีแนวคิดว่าคุณคนชาติของมนุษย์มีความดีงาม มีความใฝ่ดี รับรู้คุณค่าในตนเอง มีความรับผิดชอบในชีวิตและหน้าที่ของตนเอง มีความต้องการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งกว่าปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายพัฒนาศักยภาพที่มีในตัวตนให้ถึงจุดสูงสุด มีแนวคิดว่าคุณคนเป็นองค์รวมของหน่วยต่าง ๆ ที่ประกอบเป็นมนุษย์ ได้แก่ ส่วนรวมของหน่วยย่อยต่าง ๆ ของสิ่งที่เรียกว่าบุคลิกภาพ และความเป็นเอกัตบุคคลที่หน่วยย่อยต่าง ๆ ทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ และพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาไม่ว่าการรับรู้สิ่งแวดล้อมนั้นจะเป็นไปตามข้อเท็จจริงหรือไม่ก็ตาม นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) และคาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers)

2.1.2.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพกลุ่มจิตวิทยาในเชิงรู้คิด (Cognitive Theory) มีแนวคิดว่าการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากกระบวนการสังเกตตัวแบบ การคิด ความเชื่อ และการรับรู้สมรรถภาพของตน แนวคิดนี้เชื่อว่าความสำเร็จที่บุคคลได้รับเกิดมาจากการที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในสมรรถนะแห่งตน (Bandura, 1977 อ้างถึงในศรีเรือน แก้วกังวาล, 2550, น. 333) โดยมีหลักการว่าบุคคลมีสมรรถภาพ และรับรู้สมรรถภาพนั้น บุคคลจึงมีความเชื่อมั่นในสมรรถภาพและมุ่งมั่นประกอบกิจตามสมรรถภาพนั้น โดยบุคคลจะสามารถใช้สมรรถภาพแห่งตนมากแค่ไหนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต การศึกษาประสบการณ์ของบุคคลอื่น การถูกชักจูงโดยตนเอง โดยหลักการ หรือโดยบุคคลอื่น และลักษณะอารมณ์ที่พึงประสงค์ต่อการเอื้อให้เกิดการรับรู้สมรรถภาพแห่งตนซึ่งจะทำให้บุคคลมุ่งมั่นแสดงพฤติกรรมให้ประสบความสำเร็จ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura)

2.1.2.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพกลุ่มลักษณะนิสัย (Trait Theory) มีแนวคิดว่ามีบุคลิกภาพมีลักษณะนิสัยหรือคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จึงอาจจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย เช่น คนขี้เหนียว จะมีความมุ่งมั่นในการใช้จ่ายให้น้อยที่สุด และเน้นรักษาผลประโยชน์เรื่องเงินทองทุกวิถีทาง ลักษณะเด่นของทฤษฎีลักษณะนิสัย คือ 1) มีความคงที่ (Consistency) ซึ่งแต่ละบุคคลมีคุณลักษณะโดดเด่นหลาย ๆ อย่างภายในตัวและจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กันซึ่งเป็นลักษณะนิสัยที่ค่อนข้างถาวร และ 2) มีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ซึ่งบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่เหมือนใคร โดยทฤษฎีลักษณะนิสัยมุ่งค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคลเพื่ออธิบายและทำนายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport), เรมอนด์ แคทเทล (Raymond Cattell), แฮนส์ ไอแซงค์ (Hans Eysenck), และคอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae)

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae, 1992) ซึ่งไม่ใช่ทฤษฎีโดยตรง แต่เป็นการให้คำอธิบาย “ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล 5 มิติ” (Feist & Fiest, 2006; Ryckman, 2008 อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2558, น. 66) อันมีฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย ดังนั้น การจะเข้าใจแนวคิดและแบบวัดบุคลิกภาพของเขาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีลักษณะนิสัยตามสมควร (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2558, น. 66)

2.1.3 ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory)

ทฤษฎีลักษณะนิสัยเป็นแนวคิดที่จำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย โดยรวบรวมและจัดระบบลักษณะนิสัยที่มีความใกล้เคียงกันเข้าประกอบเป็นบุคลิกภาพ (กนกพร, 2556, น. 16) ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีลักษณะเด่น ดังต่อไปนี้ (ศรีเรื่อน แก้วกังวาล, 2554, น. 177-178)

2.1.3.1 ความคงที่ (Consistency) บุคคลแต่ละคนล้วนมีคุณลักษณะโดดเด่นหลาย ๆ อย่างภายในตัว และจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ หากเรารู้จักลักษณะนิสัยของบุคคลใด เราก็สามารถทำนายพฤติกรรมเขาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น หากเรากล่าวว่าคนนั้นเป็นคนสะอาด ระเบียบเรียบร้อย ซื่อสัตย์ ก้าวร้าว เป็นต้น แสดงว่าเรากำลัง “ตีตรา” เขาด้วย ทฤษฎีลักษณะนิสัยจึงอธิบายว่าบุคคลมีพฤติกรรมอย่างไรมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถคาดเดาว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมอะไรในอนาคต

2.1.3.2 เน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual difference) ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีความคิดว่าแต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะนิสัยหลายอย่างรวมเป็นลักษณะเฉพาะตัว ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยที่ไม่มีใครเหมือนใคร

2.1.3.3 ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีหลายกลุ่ม และทุกกลุ่มมีแนวคิดร่วมกัน คือ ค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคล เพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลนั้นที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแตกต่างกัน

2.1.3.4 เน้นการทำนาย กลุ่มนี้เน้นการวัดบุคลิกภาพด้วยแบบทดสอบ โดยนำผลการวัดไปใช้ในด้านต่างๆ เช่น การเลือกอาชีพ การมอบหมายงานให้เหมาะกับลักษณะนิสัย การปรับตัวในองค์กร การศึกษาและพัฒนาตนเอง การทำนายผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ศรีเรื่อน แก้วกังวาล (2558, น. 66 – 68) ยังสรุปเพิ่มเติมว่าเทรทหรือลักษณะนิสัยโดยรวมหมายถึงลักษณะนิสัยที่ค่อนข้างถาวร (Consistency) ในตัวบุคคลที่มักแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ ตามเอกลักษณ์เฉพาะตน เช่น คนที่มีนิสัยเจ้าอารมณ์ ก็จะอารมณ์เสียได้ง่ายในแทบทุกสถานการณ์ และแต่ละบุคคลก็มีนิสัยประจำตัวหลายอย่าง โดยเป้าหมายของการศึกษาทฤษฎีลักษณะนิสัยเพื่อทำนาย อธิบาย ควบคุม และจัดการกับพฤติกรรมทั้งด้านบวกและลบของตนเองและผู้อื่น เนื่องจากทฤษฎีลักษณะนิสัยตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่า แต่ละคนมีลักษณะนิสัยที่ค่อนข้างถาวรประจำตัวหลายลักษณะ จึงสามารถ “ทำการวัด” ได้แม่นยำ เพียงตรง ทฤษฎีนี้จึงเน้นการวัดบุคลิกภาพด้วยแบบทดสอบ และถือเป็นทฤษฎีที่ทำให้เกิดการบุกเบิกวิธีการศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลให้เข้าใจง่ายและเป็นรูปธรรม ทำให้การประเมินลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลมีการขยายออกไปจากกลุ่มนักจิตวิทยาสู่บุคคลทั่วไปด้วยแบบทดสอบที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ และยังได้

นำความรู้เรื่องบุคลิกภาพไปใช้ในการบำบัดรักษา การดำเนินชีวิตประจำวัน และในที่ทำงาน (Work place) ด้วย

อัลพอร์ท (Allport, 1937) เชื่อว่า บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกกำหนดด้วย บุคลิกลักษณะนิสัย (Trait) ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยหรือความเคยชิน เป็นโครงสร้างของระบบจิตประสาท (Neuropsychic Structures) ของแต่ละบุคคลที่สามารถทำให้สิ่งเร้าทำหน้าที่ได้อย่างสมดุล และเป็นตัวเริ่มให้เกิดการปรับตัวให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างสมดุล ลักษณะนิสัยของมนุษย์มีมากมายและในแต่ละบุคคลก็ไม่มีบุคลิกลักษณะใดตายตัว แต่จะแสดงลักษณะนิสัยนั้นออกมาตามสิ่งแวดล้อมและความกดดันของสังคมในขณะนั้น อัลพอร์ท ได้แบ่งคุณลักษณะของบุคลิกภาพเป็น 3 ประเภท คือ 1) คุณลักษณะเด่น (Cardinal trait) เป็นคุณลักษณะที่มีอิทธิพลและควบคุมการแสดงพฤติกรรมของบุคคลแทบทุกด้าน เป็นลักษณะเด่นของบุคคลที่ปรากฏออกมาชัดเจนเหนือบุคลิกภาพอื่น เราจะรู้จักตัวตนและนึกถึงบุคคลจากคุณลักษณะเฉพาะเหล่านั้น เช่น ความต้องการชื่อเสียงเงินทอง ความเผด็จการ เป็นต้น 2) คุณลักษณะร่วม (Central trait) เป็นลักษณะนิสัยที่พบมากบ้างน้อยบ้างในตัวบุคคล ร่วมกับกับบุคคลอื่นหลักรวมเป็นพื้นฐานบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล แม้จะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลเท่า Cardinal trait แต่ก็ยังเป็นลักษณะนิสัยหลักที่ใช้ในการอธิบายบุคคลแต่ละคนที่สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน เช่น ความซื่อสัตย์ ความซื่ออาย และความวิตกกังวล เป็นต้น และ 3) คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary trait) เป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ผิวเผินภายในตัวบุคคลซึ่งง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นทัศนคติหรือความนิยมชมชอบของบุคคลในการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ภายใต้เหตุการณ์เฉพาะ ซึ่งแม้บุคคลจะมีบุคลิกลักษณะนิสัยเหมือนกันแต่อาจมีระดับความรุนแรงในการแสดงออกในแต่ละสถานการณ์แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเครียดเมื่อต้องพูดต่อหน้าชุมชน หรือ กระสับกระส่ายเมื่อต่อแถว เป็นต้น

แคทเทลล์ (Cattell, 1965) เชื่อว่า บุคลิกภาพเป็นผลมาจากความรู้สึกและสติปัญญา เขาจึงศึกษาบุคลิกคุณลักษณะต่างๆ เพื่อดูว่าบุคลิกลักษณะนิสัยใดที่เป็นบุคลิกลักษณะนิสัยกลางที่สามารถอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปได้ แคทเทลล์ได้นำบุคลิกลักษณะนิสัยต่าง ๆ มาจำแนกด้วยวิธีการทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ได้บุคลิกภาพคุณลักษณะ 2 กลุ่ม คือ บุคลิกนิสัยคุณลักษณะพื้นผิว (Surface traits) เป็นชุดนิสัยหรือลักษณะพฤติกรรมที่เกาะกลุ่มกัน โดยการสรุปจากลักษณะต่าง ๆ ที่ปรากฏรวมกันและที่สังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น การไม่มีสมาธิทำงาน การตัดสินใจไม่ได้ การไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ หลุกหลิก และเป็นลักษณะที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ แคทเทลล์จึงไม่ถือว่าคุณลักษณะพื้นผิวสามารถอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลที่แท้จริง (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2554, น. 231) อีกกลุ่ม คือ บุคลิกนิสัยคุณลักษณะพื้นฐาน (Source traits) เป็นลักษณะโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพของบุคคล เป็น

ลักษณะที่มีความมั่นคงเป็นพื้นฐานของบุคลิกภาพ มีทั้งด้านบวกและลบอยู่ลึกภายในบุคคล และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหลากหลายในสถานการณ์และเวลาที่แตกต่างกัน โดยบุคลิกนิสัยนี้ถูกแบ่งออกเป็นบุคลิกภาพ 16 ลักษณะ ด้วยการวิเคราะห์หองค์ประกอบ

ไอแซงค์ (Hans Eysenck) อธิบายบุคลิกภาพโดยจัดกลุ่มตามบุคลิกภาพคุณลักษณะ ด้วยวิธีการวิเคราะห์หองค์ประกอบ (Factor analysis) เช่นเดียวกับแคทเทลล์ ได้กลุ่มลักษณะนิสัย 2 กลุ่มใหญ่ เรียกว่า Big Two ประกอบด้วย เก็บตัวกับแสดงตัว (introvert-extrovert) และอารมณ์มั่นคงกับอารมณ์หวั่นไหว (emotional stability-neuroticism) โดยความสัมพันธ์ของสองกลุ่มนี้สามารถกำหนดเป็นนิสัยได้ 32 ลักษณะนิสัย ซึ่งไอแซงค์ได้นำบุคลิกนิสัยเหล่านี้มาพัฒนาเป็นแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory) ทฤษฎีของไอแซงค์คล้ายกับทฤษฎีลักษณะนิสัยของนักจิตวิทยาอื่นในเรื่องการวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วยกระบวนการทางสถิติ แต่เขาได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางชีวภาพว่าเป็นตัวกำหนดลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลมากกว่าปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นจุดสำคัญในทฤษฎีลักษณะนิสัยอื่น ๆ (อัญพร พูลทรัพย์, 2546, น. 13)

เนื่องจากแนวคิดของทฤษฎีลักษณะนิสัยมุ่งเน้นการวัดลักษณะนิสัยและการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ จึงมีการนำมาประยุกต์ใช้ ดังนี้ (กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547, น. 21)

1. ในแง่ตัวบุคคล การวัดลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพจะช่วยให้บุคคลทราบว่าตัวเองเป็นคนอย่างไร มีความชอบ ความถนัด และความสนใจในด้านใด สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจเลือกศึกษาและประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น
2. ในแง่ขององค์การ การวัดลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพจะช่วยทำนายพฤติกรรมในอนาคตของบุคลากรในองค์การ ทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ หากองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงานในอนาคตได้จะช่วยเพิ่มประโยชน์ในกับองค์การในการคัดเลือกบุคลากรที่สามารถแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในองค์การได้

2.1.4 ความเป็นมาของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five)

ดิ๊กแมน (Digman, 1990, pp. 418-426) ได้อธิบายความเป็นมาของแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ดังนี้

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมของจอห์นและคณะ (John et al, 1988) ได้กล่าวถึงความพยายามจัดคำศัพท์เกี่ยวกับบุคลิกภาพอย่างเป็นระบบซึ่งเริ่มต้นหลังจากที่เขาได้ศึกษาบทความและข้อเสนอแนะของแมคโดกัลล์ (McDougall, 1932) แม้ว่าความพยายามดังกล่าวจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากงานของเคลกซ์ (Klages, 1926) และบอมการ์เทน (Baumgarten, 1933)

นักจิตวิทยาชาวเยอรมันมากกว่างานของแมคโดกัลล์ เคลกจ์เสนอว่าการวิเคราะห์คำศัพท์อย่างละเอียดจะช่วยให้เข้าใจบุคลิกภาพมากขึ้น สิ่งนี้ช่วยกระตุ้นให้บอมการแทนทดสอบคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพในภาษาเยอรมันอย่างรอบคอบ

จอห์นและคณะกล่าวว่าความพยายามของบอมการแทนมีผลกระทบต่อวงการจิตวิทยาในเยอรมนีเพียงเล็กน้อย แต่กลับมีอิทธิพลต่ออัลพอร์ทและออดเบิร์ต (Allport & Odbert, 1936) ในการจัดระบบและรวบรวมคำศัพท์ที่ใช้อธิบายลักษณะบุคลิกภาพได้มากกว่า 3,000 คำ (Organ & Bateman, 1991, p. 195) ซึ่งผลงานของพวกเขามีผลโดยตรงต่อความพยายามศึกษาคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพในเวลาต่อมา เริ่มต้นจากงานศึกษาคำศัพท์อย่างเป็นระบบของแคทเทลล์ (Cattell, 1943, 1946, 1947, 1948)

แคทเทลล์ (Cattell) ได้รวบรวมคำศัพท์ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ ที่อธิบายลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล มาแยกแยะด้วยวิธีการทางสถิติเรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ได้ข้อสรุปว่าลักษณะนิสัยของบุคคลมีบางอย่างคล้ายคลึงกัน จึงสามารถรวมเป็นกลุ่มใหญ่จนพบว่าบุคลิกภาพของบุคคลมีโครงสร้างหลักของบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 องค์ประกอบ โดยแคทเทลล์ได้นำการศึกษานี้ไปพัฒนาชุดแบบสอบถามบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ (Sixteen Personality Factors Questionnaire หรือ 16 PF) (Cattell, 1970) ต่อมา ฟิสค์ (Fiske, 1949) ได้นำมาตรวัดคู่ขนานของแคทเทลล์จำนวน 21 คู่ มาศึกษาซ้ำ และไม่พบองค์ประกอบใดที่ซับซ้อนมากไปกว่าบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบดังกล่าว

ในช่วงทศวรรษที่ 1950 กองทัพอากาศอเมริกามีความพยายามในการหาวิธีทำนายประสิทธิภาพของบุคลากรในกองทัพ ทูเปสและคริสตัล (Tupes & Christal, 1961) จึงเลือกคำรายการแสดงนิสัยด้วยมาตรวัดคู่ขนานของแคทเทลล์จำนวน 30 คู่มาศึกษา เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแล้วพบผลลัพธ์เช่นเดียวกับฟิสค์ คือไม่พบองค์ประกอบใดที่มีความซับซ้อนมากกว่าองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ (Five Factors) จากนั้นพวกเขาจึงวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างงานก่อนนี้ของแคทเทลล์และของฟิสค์พบ 5 องค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ได้แก่ การแสดงออก (Surgency) การประนีประนอม (Agreeableness) การพึ่งพาได้ (Dependability) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) และวัฒนธรรม (Culture) แต่เนื่องจากการศึกษาของทูเปสและคริสตัลมีการตีพิมพ์เผยแพร่เฉพาะในวารสารของกองทัพและมิได้เปิดเผยรายละเอียดเชิงลึกต่อนักวิจัยที่ศึกษาทางด้านบุคลิกภาพมากนัก ในขณะที่งานตีพิมพ์ของแคทเทลล์และไอแซงค์กลับมีอิทธิพลต่องานศึกษาโครงสร้างบุคลิกภาพในฐานะต้นแบบในการศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ต่อมา นอร์แมน (Norman, 1963) ได้ศึกษาผลงานของทูปส์และคริสทัลซ์ และใช้แบบสอบถามแบบประเมินตนเอง (Self Report Questionnaire) เพื่อวัดบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผลการศึกษาที่ยืนยันว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นโครงสร้างหลักของลักษณะบุคลิกภาพทั่วไป ได้แก่ การแสดงออก (Surgency) การประนีประนอม (Agreeableness) การมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ความแปรปรวนทางอารมณ์ (Emotional instability) และวัฒนธรรม (Culture) และประกาศผลการศึกษานี้ต่อวงการจิตวิทยา จึงเป็นที่รู้จักทั่วไปว่าคือ แนวคิดห้าองค์ประกอบของนอร์แมน (Norman's Big Five) นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ยืนยันว่า บุคลิกภาพสามารถแบ่งออกได้เป็นห้าองค์ประกอบใหญ่ ได้แก่ การศึกษาของบอร์กัตตา (Bogatta, 1964) สมิธ (Smith, 1967) โคนลีย์ (Conley, 1985) ดิกแมน (Digman, 1988) และบอทวินและบัส (Botwin & Buss, 1989) เป็นต้น

คอสตาและแมคครี (Costa & McCrae, 1985) ได้ร่วมกันศึกษาแนวคิดทฤษฎีของไอแซนค์ (Eysenck, 1970) ร่วมกับแนวคิดห้าองค์ประกอบของนอร์แมน (Norman, 1963) และได้พัฒนาขึ้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และจากการวิเคราะห์บุคลิกภาพ 16 ลักษณะนิสัยขององค์ประกอบบุคลิกภาพที่สำคัญสามกลุ่ม ได้แก่ มิติความหวั่นไหว (Neuroticism) และมิติการแสดงตัว (Extroversion) ของไอแซนค์ ส่วนองค์ประกอบที่สาม คือ การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) จากองค์ประกอบแรกที่มีเพียง N, E และ O ภายหลังจากพบว่าองค์ประกอบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความคล้ายคลึงกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาก จึงเพิ่มองค์ประกอบขึ้นอีกสององค์ประกอบ คือ การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) จนกลายเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ต่อมาได้พัฒนาเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพชื่อ NEO Personality Inventory (NEO-PI) ขึ้นในปี 1985 ซึ่งแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-PI เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อการประเมินลักษณะนิสัยบุคลิกภาพพื้นฐานอย่างถูกต้องครบถ้วนและสามารถใช้ประโยชน์ในการบรรจุตำแหน่ง การคัดเลือก การบำบัดจิต การแนะนำ หรืองานใด ๆ ที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ (Costa & McCrae, 1991, p. 369) จากนั้นพวกเขาได้พัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบฉบับย่อชื่อ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ขึ้นในปี 1989 และเพิ่มองค์ประกอบ A และ C ในปี 1992 ในแบบทดสอบที่ปรับปรุงใหม่ชื่อ The Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) (Costa & McCrae, 1997, pp. 86 – 87) มีจำนวนข้อคำถาม 240 ข้อ และลดลงเหลือ 60 ข้อ ในแบบทดสอบ NEO-FFI (Costa & McCrae, 1997, p. 91)

จากการศึกษาซ้ำอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) เป็นที่ยอมรับของนักวิจัยว่าสามารถใช้เป็นเครื่องมือแบ่งหมวดหมู่บุคลิกภาพที่มีความโดดเด่นและมีองค์ประกอบที่น้อยที่สุดที่ครอบคลุมการอธิบายบุคลิกภาพมากที่สุด

และมีความคงที่ในการศึกษาภายในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ และภาษา (Mount, Barrick and Strauss, 1994, p.272) นอกจากนี้ งานวิจัยบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบยังทำให้ทราบถึงมิติของบุคลิกภาพอย่างกว้าง ๆ ที่แสดงถึงคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ระหว่างบุคคล โดยมิติบุคลิกภาพเหล่านั้นสามารถวัดได้โดยมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงสูง และทำให้ทราบเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพได้เป็นอย่างดี (Digman, 1990, p. 436) และเนื่องจาก แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพ ของผู้ที่ถูกวัดได้ค่อนข้างแม่นยำ ใ้ใช้ได้กับคนทุกวัย และมีความคงที่ค่อนข้างสูง อีกทั้งการบริหาร แบบทดสอบและการตรวจวัดเพื่อประเมินลักษณะของผู้ตอบแบบทดสอบก็ทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก จึงทำให้แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้ถูกนำไปใช้ในการทำนายบุคคลในองค์การในการคัดเลือก บุคคลเข้าทำงาน การแยกแยะผู้มีแนวโน้มจะเป็นโรคประสาท โรคจิต การแก้ไขปัญหาสัมพันธภาพกับ บุคคลอื่น การพัฒนาองค์การ และการเลือกบุคคลให้ทำงานที่เหมาะสมได้ จึงมีนักวิชาการบางท่านให้ ความเห็นว่าแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์เป็นแบบทดสอบวัดมิติ หลักของลักษณะนิสัยที่โดดเด่นของบุคคลที่ดีที่สุดเท่าที่เคยมีมาแล้วในอดีต (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2558, น. 83 – 84)

เพื่อให้เข้าใจรูปแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปตามแนวคิดของ นักจิตวิทยาแต่ละท่าน (Digman, 1990, p. 423) ได้สรุปรูปแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่เริ่ม ศึกษาโดย Fiske ตั้งแต่ปีค.ศ. 1949 ถึงปีค.ศ. 1989 ซึ่งพบว่ามิติที่คล้ายคลึงกัน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

รูปแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ศึกษาคำศัพท์พรรณนาลักษณะบุคคลที่ใช้กันทั่วไป ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1949 – 1989

ผู้ศึกษา	องค์ประกอบที่ 1	องค์ประกอบที่ 2	องค์ประกอบที่ 3	องค์ประกอบที่ 4	องค์ประกอบที่ 5
Fiske (1949)	Social adaptability	Conformity	Will to achieve*	Emotional control	Inquiring Intellect
Ensenck (1970)	Extraversion	Psychoticism		Neuroticism	-
Tupes & Christal (1963)	Surgency	Agreeableness	Dependability	Emotionality	Culture
Norman (1963)	Surgency	Agreeableness	Conscientious ness	Emotional	Culture
Borgattan (1964)	Assertiveness	Likeability	Task Interest	Emotionality	Intelligence
Cattell (1957)	Exvia	Cortertia	Superego Strength	Anxiety	Intelligence
Guilford (1975)	Social Activity	Paranoid Disposition	Thinking Introversion	Emotional Stability	-
Digman (1988)	Extraversion	Friendly Compliance	Will to Achieve	Neuroticism	Intellect
Hogan (1986)	Sociability & Ambition	Likeability	Prudence	Adjustment	Intellectance
Costa & McCrae (1985)	Extraversion	Agreeableness	Conscientious ness	Neuroticism	Openness

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

รูปแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ศึกษาคำศัพท์พรรณนาลักษณะบุคคลที่ใช้กันทั่วไป

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1949 – 1989

ผู้ศึกษา	องค์ประกอบที่ 1	องค์ประกอบที่ 2	องค์ประกอบที่ 3	องค์ประกอบที่ 4	องค์ประกอบที่ 5
Peabody & Goldberg (1989)	Power	Love	Work	Affect	Intellect
Buss & Plomin (1984)	Activity	Sociability	Impulsivity	Emotionality	-
Tellegen (1985)	Positive Emotionality	-	Constraint	Negative Emotionality	-
Lorr (1986)	Interpersonal Involvement	Level of socialization	Self-control	Emotional stability	Independent

*มิใช่องค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ในครั้งดั้งเดิม แต่เป็นการวิเคราะห์ใหม่โดย Digman & Takemoto-Chock (1981)

2.1.5 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคครี (Costa & McCrae, 1992)

องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเปรียบเสมือนตะกร้าที่บรรจุกลุ่มของคุณลักษณะที่มีแนวโน้มเกิดร่วมกันของมนุษย์ คำจำกัดความของบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบถือเป็นตัวแทนในการอธิบายองค์ประกอบร่วมกันของคุณลักษณะหรือองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในตะกร้า โดยคำอธิบายตะกร้าของคุณลักษณะที่ได้รับการยอมรับร่วมกันมากที่สุดนั้นคือ การพัฒนาของคอสตาและแมคครี (Costa & McCrae, 1992, quoted in Howard and Howard, 2000)

2.1.5.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ สิ่งเร้าที่มีจำนวนและความเข้มข้นมากพอที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลแสดงอารมณ์ทางลบออกมา บุคคลที่มีความยืดหยุ่น (Resilient person) จะถูกกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ทางลบจากสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมของเขาได้น้อย และสิ่งเร้าเหล่านั้นจะต้องมีความเข้มข้นมากพอจึงจะกระตุ้นบุคคลนั้นให้เกิดอารมณ์ทางลบได้ ในขณะที่บุคคลที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reactive person) จะถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าได้หลากหลาย และสิ่งเร้าเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องมีความเข้มข้นมากก็สามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดอารมณ์ทางลบได้ง่าย

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ เรียกว่า Resilient คือ ผู้ที่มีความยืดหยุ่น เป็นผู้ซึ่งมีแนวโน้มที่ใช้เหตุผลในชีวิตมากกว่าคนส่วนใหญ่ และเป็นผู้ที่ไม่ถูกกระทบกระเทือนจากสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวมากนัก สิ่งเร้าที่จะมีผลกระทบจะต้องมีปริมาณมากเพียงพอ จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกกังวลใจ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบินสอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงิน และวิศวกร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง เรียกว่า Reactive คือ ผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งเร้าทันที เป็นผู้ที่ประสบกับอารมณ์ทางลบมากกว่าคนส่วนใหญ่ และพบว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจต่อชีวิตน้อยกว่าคนส่วนใหญ่ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญงานบริการลูกค้า และนักวิชาการ เป็นต้น

ส่วนผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลางซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ เรียกว่า Responsive เป็นผู้ที่สามารถปรับพฤติกรรมได้เหมาะสมตามสถานการณ์ แต่ผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลางจะสามารถรักษาอารมณ์สงบสุขุมได้น้อยกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แต่ก็ไม่ได้มีความตื่นเต็นง่ายเท่าผู้ที่ได้คะแนนสูง เช่น นักลงทุนอาจมีอารมณ์หวั่นไหวสูงหรือต่ำตามช่วงเวลาในแต่ละสถานการณ์ที่ประสบ

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำและสูงในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว แสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความวิตกกังวล (Worry)	ผ่อนคลาย สงบ	วิตกกังวล กระสับกระส่าย
ความโกรธ (Anger)	สุขุม โกรธช้า	โกรธง่าย
ความท้อแท้ (Discouragement)	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness)	อึดอัดยาก	อึดอัดง่าย
การมีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness)	ทนต่อสิ่งที่มีกระตุ้น	ถูกกระตุ้นได้ง่าย
อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)	รับมือกับความเครียดได้ดี	รับมือกับความเครียดได้ยาก

ที่มา : คอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992 ; quoted in Howard and Howard, 2000)

2.1.5.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง จำนวนของสัมพันธ์ภาพที่บุคคลรู้สึกสบายใจเมื่ออยู่กับบุคคลอื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) สูงจะชอบสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นมาก ชอบใช้เวลาส่วนมาอยู่ในสังคม ชอบพบปะผู้คน บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) จะมีจำนวนสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นน้อยและไม่ชอบใช้เวลาในการสานสัมพันธ์กับผู้อื่น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ เรียกว่า Introvert จะมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว เป็นผู้ที่ชอบความอิสระ สงบเสถียร มั่นคง และรู้สึกสบายใจเมื่อได้อยู่ตามลำพังมากกว่าคนทั่วไป บุคลิกภาพแบบเก็บตัวเป็นลักษณะพื้นฐานของอาชีพผู้จัดการฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ และนักวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง เรียกว่า Extravert จะมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีแนวโน้มที่จะมีความเป็นผู้นำ มีความกระฉับกระเฉง พุดจาฉะฉาน มีความเป็นมิตร

และชอบออกสังคมมากกว่าคนทั่วไป บุคลิกภาพแบบแสดงตัวเป็นลักษณะพื้นฐานของอาชีพนักขาย นักการเมือง นักสังคมศาสตร์ เป็นต้น

ส่วนผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลางระหว่างลักษณะสุดขั้วสูงและต่ำ เรียกว่า Ambivert คือ ผู้ที่สามารถปรับตัวจากการเข้าสังคมไปสู่การแยกตัวออกจากสังคมเพื่อทำงานตามลำพังได้อย่างสบาย เช่น ผู้ฝึกสอนนักกีฬาสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการจากความเป็นผู้นำในฐานะผู้ฝึกสอนกลายเป็นนักกีฬาผู้เล่นได้อย่างดี

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำและสูงในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความอบอุ่น (Warmth)	สงบเสงี่ยม เป็นพิธีการ	ความอ่อนโยน ความเป็นมิตร ความสนิทสนม
ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness)	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness)	ชอบอยู่เบื้องหลัง	เป็นผู้นำ ช่างพูด มั่นใจ
การชอบมีกิจกรรม (Activity)	ไม่รีบร้อน สบาย ๆ	มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง
การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking)	ต้องการความตื่นเต้นต่ำ	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ทางบวก (Positive Emotions)	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

ที่มา : คอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992 ; quoted in Howard and Howard, 2000)

2.1.5.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง จำนวนสิ่งที่ดีงดูดความสนใจจากบุคคล และความเข้มข้นที่บุคคลมีต่อสิ่งที่สนใจนั้น ๆ บุคคล

ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูง คือ บุคคลที่มีสิ่งที่สนใจเป็นจำนวนมากและเกิดความสนใจในสิ่งนั้น ๆ บ่อยครั้ง แต่มีความเข้มข้นในสิ่งที่สนใจเพียงผิวเผิน ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำ จะเป็นบุคคลที่มีสิ่งที่สนใจเป็นจำนวนน้อย แต่มีความเข้มข้นในสิ่งที่สนใจสูง คุณลักษณะของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่ได้เกี่ยวข้องกับระดับความฉลาด หากแต่เป็นส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ เรียกว่า Preserver หรือนักอนุรักษ์นิยม มีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ น้อย มีพิธีรีตอง และรู้สึกสบายใจกับบุคคลที่คุ้นเคย ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำ คือ ผู้ที่ถูกรับรองว่าหัวโบราณแต่อาจไม่จำเป็นต้องเป็นพวกเผด็จการ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำเป็นลักษณะพื้นฐานของอาชีพผู้จัดการฝ่ายการเงิน นักปฏิบัติ ผู้จัดการโครงการ และนักวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง เรียกว่า Explorer หรือนักสำรวจ จะมีความสนใจกว้างหลากหลาย ชื่นชอบความแปลกใหม่ และนวัตกรรม เป็นผู้มีอิสระ ชอบพบทวนความรู้สึก และสะท้อนตัวตนของตนเอง ผู้ที่มีคะแนนสูง คือ ผู้ที่ไม่เคร่งครัดกฎเกณฑ์ แต่มีแนวโน้มที่จะเปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงเป็นลักษณะพื้นฐานของอาชีพผู้ประกอบการ นักสถาปนิก นักศิลปะ และนักทฤษฎีทางสังคม เป็นต้น

ผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลาง เรียกว่า Moderate เป็นผู้ที่สามารถให้ความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ได้เมื่อเกิดความจำเป็น แต่หากต้องให้ความสนใจในสิ่งนั้นมากเกินไปก็อาจเกิดความเบื่อหน่ายได้ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่เป็ Moderate สามารถยืดเวลาในการให้ความสนใจในสิ่งที่คุ้นเคยให้นานขึ้นได้ แต่สุดท้ายแล้วพวกเขาก็ยังคงต้องการความแปลกใหม่อยู่ดี

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำและสูงในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy)	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	ชอบจินตนาการ ฝันกลางวัน
การซาบซึ้งในความงาม(Aesthetics)	ไม่สนใจในศิลปะ	ชื่นชมศิลปะและความงาม
การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings)	เพิกเฉยและระงับความรู้สึก	ให้คุณค่ากับอารมณ์ด้านต่าง ๆ
การปฏิบัติ (Actions)	ทำในสิ่งที่คุ้นเคย	ทดลองสิ่งแปลกใหม่หลากหลาย
การใช้ความคิด (Ideas)	เข้าใจเหตุผลในมุมมองแคบ	ใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง
การยอมรับค่านิยม (Values)	ยึดติดกฎเกณฑ์ความคิดตน	พร้อมจะพิจารณาค่านิยมใหม่ ๆ

ที่มา : คอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992 ; quoted in Howard and Howard, 2000)

2.1.5.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง จำนวนของสิ่งของหรือแหล่งที่บุคคลจะยอมรับบรรทัดฐานของบุคคลอื่นเพื่อยึดถือปฏิบัติว่าเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้อง ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง คือ บุคคลที่อ้างอิงและปฏิบัติตามแหล่งบรรทัดฐานของผู้อื่นเป็นจำนวนมาก เช่น คู่สมรส ศาสนา ผู้นำ เพื่อน เจ้านาย หรือ ตัวแบบที่เป็นวัฒนธรรมร่วมสมัย ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำ จะกระทำตามความคิดความเชื่อของตนเองอย่างสุดโต่งหรือจะกระทำเฉพาะสิ่งที่ตรงกับบรรทัดฐานของตนเองเท่านั้น ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงจะกระทำตามบรรทัดฐานของผู้อื่นซึ่งอาจแตกต่างจากของบุคคลนั้นก็ได้

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ เรียกว่า Challenger หรือ นักท้าทาย คือ ผู้ที่มุ่งเน้นเฉพาะบรรทัดฐานและความต้องการของตนเองมากกว่าตามกลุ่ม นักท้าทายจะสนใจในเรื่องการได้มาและการใช้อำนาจมากกว่า พวกเขาจะกระทำตามบรรทัดฐานของตัวเองมากกว่ากระทำตามกลุ่ม บุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำเป็นลักษณะพื้นฐานของอาชีพนักโฆษณา นักบริหารจัดการ และผู้นำทางการทหาร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง เรียกว่า Adapter หรือ นักปรับตัว คือ ผู้มีแนวโน้มกระทำตามความต้องการของกลุ่ม ยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่ายึดติดตาม

บรรทัดฐานของตนเอง ความสมดุลเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับนักปรับตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงเป็นลักษณะพื้นฐานของอาชีพนักสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยา เป็นต้น

ผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลาง เรียกว่า Negotiator หรือ นักต่อรอง เป็นผู้ซึ่งสามารถปรับตัวจากการเป็นผู้นำมาเป็นผู้ตามได้ตามแต่สถานการณ์ คาเรน ฮอร์นีย์ (Karen Horney, quoted in Howard and Howard 2000, p. 7) ได้อธิบายคุณลักษณะสุดขั้วของบุคลิกภาพแบบประนีประนอมว่าเป็นการ “เข้าหาผู้คน” (นักปรับตัว) และ “ต่อต้านผู้คน” (นักทำลาย) เราทราบว่านักปรับตัวเป็นผู้มีจิตใจอ่อนโยน มีบุคลิกแบบชอบฟังฟังผู้อื่นโดยไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ส่วนนักทำลายเป็นพวกหัวแข็ง ในทางสุดโต่งพวกเขาอาจเป็นคนหลงตัวเอง ต่อต้านสังคม เผด็จการ หรือมีบุคลิกภาพแบบหวาดระแวง ในอีกแง่หนึ่ง บุคลิกภาพแบบประนีประนอมนั้นเกี่ยวข้องกับ การฟังผู้อื่นของนักปรับตัว การเป็นเอกเทศของนักทำลาย และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของนักต่อรองนั่นเอง

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำและสูงในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การไว้วางใจผู้อื่น (Trust)	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่างระแวง	ตรงไปตรงมา เปิดเผย
ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness)	ระวิงรอบคอบ พุดเกินจริง	ตรงไปตรงมา เปิดเผย
ความรู้สึกลึกซึ้งเพื่อ (Altruism)	ลังเลที่จะเข้าไปช่วยเหลือ	มีความตั้งใจที่จะช่วยผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น (Compliance)	ก้าวร้าว ชอบการแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty)	รู้สึกว่าคุณเหนือผู้อื่น	ถ่อมตัว สงบเสถียร
ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)	หัวแข็ง ยึดติดกับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน เปลี่ยนแปลงง่าย

ที่มา : คอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992 ; quoted in Howard and Howard, 2000)

2.1.5.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง จำนวนเป้าหมายที่บุคคลต้องการมุ่งมั่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงคือ บุคคลที่มุ่งมั่นไปที่เป้าหมายจำนวนน้อยและมีวินัยในการมุ่งมั่นให้เป้าหมายนั้นประสบผลสำเร็จ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ คือ บุคคลที่ให้ความสนใจกับเป้าหมายจำนวนมากและแสดงให้เห็นถึงความวอกแวก ไขว้เขวเมื่อเจอเป้าหมายหลายเป้าหมาย

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ เรียกว่า Flexible person หรือ ผู้ยืดหยุ่น จะวอกแวกและไขว้เขวง่าย ไม่ค่อยมุ่งมั่นเป้าหมาย ชอบแสวงหาความสุขให้ตนเอง และค่อนข้างละเลยเป้าหมาย ผู้มีความยืดหยุ่นมีแนวโน้มที่จะปล่อยให้ความคิด กิจกรรม และผู้อื่นมาชักจูงให้ละจากงานที่กำลังทำอยู่ได้ง่าย อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ นักโฆษณา นักบริหารจัดการ และผู้นำทางการทหาร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง เรียกว่า Focused person หรือ ผู้มุ่งเป้าหมาย จะแสดงถึงความสามารถในการควบคุมตัวเองในระดับสูงซึ่งทำให้สามารถสนใจในเป้าหมายส่วนตัวและอาชีพได้อย่างคงเส้นคงวา โดยปกติบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะเห็นได้จากการประสบความสำเร็จทางการศึกษาและหน้าที่การงาน แต่หากสุดโต่งเกินไปก็จะทำให้เกิดอาการบ้าคลั่งการทำงานอย่างหนัก บุคคลที่มุ่งเป้าหมายจะวอกแวกจากเป้าหมายได้ยาก อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ ผู้นำ ผู้บริหาร และผู้ประสบความสำเร็จในระดับสูง เป็นต้น

ผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลาง เรียกว่า Balanced หรือ ผู้มีความสมดุล เป็นผู้ที่สามารถปรับเปลี่ยนจากการมุ่งมั่นเป้าหมายสู่การผ่อนคลายเป้าหมายได้อย่างง่ายดาย บุคลิกแบบผู้มีความสมดุลมีลักษณะเป็นผู้จัดการในอุดมคติสำหรับกลุ่มผู้ยืดหยุ่นหรือกลุ่มผู้มุ่งมั่นเป้าหมายก็ได้ เพราะเขาจะช่วยกระตุ้นผู้ยืดหยุ่นให้รักษาจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทำให้เกิดความบาดหมางกัน และยังช่วยให้ผู้มุ่งมั่นเป้าหมายเกิดความผ่อนคลายในการทำงานอีกด้วย

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่มีคะแนนต่ำและสูงในแต่ละลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แสดงในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6

แสดงลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึก	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง
การมีความสามารถ (Competence)	รู้สึกว่าได้เตรียมตัว	รู้สึกมีความสามารถและมี ประสิทธิภาพ
ความมีระเบียบ (Order)	ไม่มีระเบียบ และไม่มีขั้นตอน	มีการจัดการที่ดี มีระเบียบเรียบร้อย
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness)	ไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving)	ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ	มุ่งมั่นเพื่อให้สำเร็จ
ความมีวินัยในตนเอง (Self- Discipline)	ผัดวันประกันพรุ่ง	มุ่งปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ
ความสุ่มรอบคอบ (Deliberation)	ปฏิบัติงานโดยปราศจากการ ไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติงาน

ที่มา : คอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992 ; quoted in Howard and Howard, 2000)

สามารถสรุปลักษณะนิสัยของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวคิดของคอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992) ได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7

แสดงลักษณะนิสัยของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวคิดของคอสตาและแมคเคอร์

องค์ประกอบ	คะแนนต่ำ	คะแนนปานกลาง	คะแนนสูง
Neuroticism บุคลิกภาพแบบ หวั่นไหว	Resilient: หนักแน่น ผ่อนคลายท่ามกลาง สถานการณ์ตึงเครียด	Responsive: สงบ รับมือ กับความเครียด อาจมี ความรู้สึกผิด โกรธหรือเสียใจ	Reactive: อ่อนไหว มี แนวโน้มที่จะผิดหวัง เสียใจ
Extraversion บุคลิกภาพแบบ แสดงตัว	Introvert: เก็บตัว เคร่งเครียด ต้องการอยู่ กับบุคคลที่คุ้นเคย	Ambivert: กระตือรือร้น ปานกลาง ชอบอยู่กับคนหมู่ มากแต่ก็ยังต้องการความเป็น ส่วนตัว	Extrovert: ชอบสังคม ชอบสังสรรค์ เปิดเผย กระตือรือร้นที่จะพบปะ ผู้คนตลอดเวลา
Openness to experience บุคลิกภาพแบบ เปิดรับประสบการณ์	Preserver: เน้นการ ปฏิบัติที่ทำได้จริง มี แนวทางเป็นของตนเอง	Moderate: เน้นการปฏิบัติ พิจารณาความคิดใหม่ ๆ ใน การทำงาน แสวงหาความ สมดุลระหว่างสิ่งเก่าและสิ่ง ใหม่	Explorer: เปิดกว้างต่อ ประสบการณ์ มีความ สนใจหลากหลาย มี จินตนาการกว้างไกล
Agreeableness บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม	Challenger: หัวแข็ง ช่างสงสัย ชอบแข่งขัน อาจแสดงความโกรธ ออกมาตรง ๆ	Negotiator: ไวใจผู้อื่น เป็น มิตรกับคนอื่น บางครั้งอาจ ดีใจ	Adapter: จิตใจดี หลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง
Conscientiousness บุคลิกภาพแบบ มีจิตสำนึก	Flexible: ไม่ค่อยมีการ วางแผน ไม่เรียบร้อย ชอบทำอะไรแบบง่าย ๆ	Balanced: เชื่อถือได้ พึ่งพา ได้ มีเป้าหมายชัดเจน จัดการ สิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นขั้นตอนได้ ปานกลาง	Focused: มีจิตสำนึก จัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ดี มาตรฐานสูง มุ่งมั่นไปสู่ เป้าหมาย

ที่มา : คอสตาและแมคเคอร์ (Costa and McCrae, 1992 ; อ้างถึงใน อาทิตยา กลับเพิ่มพูล, 2549, น. 34)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

2.2.1 ความเป็นมาและความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) เป็นแนวคิดที่พอล สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.7) นำเสนอในปี 1997 โดยสตอลทซ์เริ่มสนใจในเรื่องของ “อุปสรรค” (Adversity) เนื่องจากเขาต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการเพื่อนำไปประกอบการเขียนหนังสือของนายจ้าง สตอลทซ์พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต้องมีอย่างน้อย 1 ครั้งในชีวิตที่ประสบความยากลำบากในชีวิต เช่น ความทุกข์สาหัสในวัยเด็ก การเรียนหนังสือที่ไม่ประสบความสำเร็จ การติดยาเสพติด การไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตสมรส หรือความล้มเหลวในการทำงาน เป็นต้น ทำให้สตอลทซ์เกิดแรงบันดาลใจในการศึกษาบทบาทของอุปสรรคที่อยู่ในความสำเร็จของบุคคล จากการวิจัยและนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในองค์กรมากกว่า 20 ปี ทำให้สตอลทซ์สรุปได้ว่า ในเวลาที่ชีวิตเต็มไปด้วยอุปสรรคนั้น ความสำเร็จในชีวิตจะถูกกำหนดด้วยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของบุคคลนั้น ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค จึงเป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลมีวิธีคิดว่าปัญหาต่าง ๆ ย่อมมีจุดจบหรือทางออก บุคคลจึงเป็นผู้ควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือความยากลำบากนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีบทบาทและความสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นมุมมองที่บุคคลมีต่ออุปสรรคว่าเป็นความท้าทายที่นำไปสู่โอกาส ซึ่งโอกาสนี้คือหนทางสู่ความสำเร็จนั่นเอง

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทำให้สามารถบอกได้ว่าบุคคลสามารถเอาชนะวิกฤติได้ดีเพียงใด เป็นความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับอุปสรรคหรือความยากลำบากต่างๆ ในการดำเนินชีวิต มีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น และเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส สามารถพยากรณ์ได้ว่าใครจะล้มเลิกหรือทำงานได้สำเร็จและมีศักยภาพมากกว่ากัน

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 7) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค คือ ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองหรือเอาชนะเหตุการณ์ที่ยากลำบาก บุคคลที่ไม่สามารถรับมือกับอุปสรรคได้จะรู้สึกท้อถอยและเกิดอารมณ์ทางลบจนต้องหนีปัญหาหรือล้มเลิกไป ในขณะที่บุคคลที่สามารถรับมือกับอุปสรรคได้อย่างดีจะสามารถก้าวผ่านปัญหา ไม่ยอมพ่ายแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

อาทิตา กลับเพิ่มพูล (2549, น. 36) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค เผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากในชีวิตด้วยความอดทนพากเพียรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ปลีนา บางกรวย (2550, น. 11) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ว่าเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค อันเนื่องมาจากกระบวนการคิดที่ได้ฝึกฝนและสั่งสมมาจากการเรียนรู้ในอดีต

ทัศนีย์ หอมกลิ่น (2551, น. 21) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความเพียรพยายามและความอดทนของบุคคลที่มีต่อปัญหาหรืออุปสรรครวมทั้งความยากลำบากในชีวิต ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ

ศศิวิมล อุปันนไชย (2551, น. 30) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความสามารถของบุคคลในการเผชิญ และเอาชนะต่อปัญหา ความทุกข์ยาก หรืออุปสรรคต่างด้วยความมุ่งมั่น ไม่ยอมแพ้ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ (2553, น. 24) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยความอดทน เข้มแข็ง และมุ่งมั่นต่อความยากลำบากเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่มุ่งหวังไว้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่มีมุมมองต่อปัญหา อุปสรรค หรือความยากลำบากในชีวิตว่าเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขฝ่าฟันได้ ทำให้บุคคลเกิดความพยายามหาวิธีการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว อันเป็นหนทางที่จะนำบุคคลไปสู่ความสำเร็จในที่สุด ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งหมายถึงความสามารถของบุคคลในการตอบสนองหรือเอาชนะเหตุการณ์ที่ยากลำบากอันนำไปสู่หนทางสู่ความสำเร็จ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 53-83) กล่าวถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ว่ามาจากแนวคิดพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขา ดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive psychology) อธิบายว่า เมื่อบุคคลคิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจตัวเอง ทำให้เกิดความคิดท้อแท้ หมดหวัง ไม่สามารถจัดการควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เมื่อความคิดเช่นนี้สะสมเป็นเวลานาน จะทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้พ่ายแพ้จมอยู่กับความทุกข์และปัญหา และเกิดการเรียนรู้เช่นนั้นตลอดเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา/อุปสรรคในทางตรงข้ามหากบุคคลคิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราว มีขอบเขต เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกสามารถควบคุมได้และเป็นสิ่งที่ต้องเผชิญเพื่อให้เติบโตต่อไป คนกลุ่มนี้จะมีความหวัง มีกำลังใจที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จต่อไป ในอนาคตหากต้องเผชิญกับอุปสรรคก็จะมี การรับรู้อุปสรรคในแง่บวก

2. จิตประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) ได้อธิบายว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนโดยตรง โดยความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านโรคร้ายของร่างกาย การฟื้นตัวจากการผ่าตัด และความสามารถต่อโรคที่คุกคามชีวิตได้

3. สรีรวิทยาประสาทวิทยา (Neuro-physiology) อธิบายว่า สมองของเราประกอบด้วยโครงสร้างที่สามารถสร้างความเคยชินได้ เนื่องจากสมองถูกจัดเตรียมไว้เพื่อการสร้างนิสัยที่เราต้องการ และนิสัยกลายเป็นขดเส้นประสาทในส่วนที่เป็นจิตใต้สำนึก เมื่อเราสร้างจิตสำนึก

ใหม่ สร้างทัศนคติด้านบวก จะทำให้เกิดความเคยชินใหม่ และจะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้กลายเป็นนิสัยใหม่ที่คงอยู่ถาวร

2.2.3 ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 7) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดวิทยาศาสตร์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโลกรความเป็นจริงได้ โดยมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่ทำให้เราเข้าใจและขยายขอบเขตความสำเร็จ
2. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นเครื่องประเมินว่าคุณจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร
3. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นเครื่องมือที่มีพื้นฐานมาจากวิทยาศาสตร์ สามารถพิสูจน์ได้ และสามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่ออุปสรรคของคุณ

นอกจากนี้ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถทำนายได้ว่า

1. บุคคลใดจะสามารถอดทนต่อความยากลำบาก และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้ดีเพียงใด
2. บุคคลใดจะเป็นผู้ชนะหรือผู้พ่ายแพ้
3. บุคคลใดจะมีศักยภาพในการทำงานที่เหนือกว่าความคาดหวัง
4. บุคคลใดจะล้มเลิกและบุคคลใดจะฟันฝ่าอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ

2.2.4 การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวคิดของสตอลทซ์

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, pp. 13-15) เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนการปีนเขาคคนที่ประสบความสำเร็จสามารถขึ้นไปสู่ยอดเขาได้ต้องมีความมุ่งมั่นและอดทน เพราะบางครั้งอาจปีนช้าและอาจเจ็บป่วยเหนื่อยล้า ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกับทีมงานและองค์กรที่ต้องการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป สตอลทซ์ แบ่งบุคคล ทีมงาน และองค์กร ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) คือ หลีกเลี่ยงการปีนเขา ยอมแพ้ง่าย ๆ ไม่ยอมรับคำแนะนำหรือคำเตือนของผู้อื่น ไม่กล้าเสี่ยงหรือเผชิญอุปสรรค ใช้ชีวิตไปวัน ๆ เห็นความสำคัญต่อการลงทุน เวลา เงิน และแรงใจในการพัฒนาตนเองเพียงเล็กน้อย ยกเว้นว่าสิ่งดังกล่าว

จะทำให้เขาสามารถหลีกเลี่ยงความยากลำบากได้ ไม่กระตือรือร้น ชอบความสบายเรียบง่าย ไม่ชอบสร้างความสัมพันธ์ ลงทุนลงแรงในการทำงานให้น้อยที่สุดเท่าที่สามารถเป็นไปได้ มักซึมเศร้า หดหู่ มองโลกในแง่ร้าย ถือเป็นตัวถ่วงความเจริญในองค์กร

2. ผู้พักแรม (The Camper) คือ คนที่จำกัดระยะทางในการปีนเขา เมื่อเดินไปได้สักระยะหนึ่งหรือพบเจออุปสรรคจะหยุดกลางทาง พยายามหาหนทางที่เรียบสบายกว่าเพื่อใช้ชีวิตที่เหลืออย่างสงบนิ่ง อาจมีความคิดว่า “เรามาได้ไกลที่สุดเท่าที่จะทำได้แล้ว” ความพยายามเพียงระยะสั้นนี้ทำให้คนส่วนใหญ่หลงผิดคิดว่าได้ประสบความสำเร็จแล้ว แต่ความเป็นจริงเป็นเพียงความสำเร็จในวงจำกัดเท่านั้น ยังมีไขความสำเร็จที่แท้จริง คนกลุ่มนี้อาจเคยเป็นคนที่ประสบความสำเร็จมาก่อน แต่เมื่อต้องเผชิญกับการทดสอบหรือความท้าทายใหม่ จะขาดความกล้าหาญและความมุ่งมั่นที่จะเผชิญหน้าและเอาชนะอุปสรรคอีกครั้ง คันทันนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, น. 25) เปรียบเทียบว่า ผู้พักแรม เหมือนบุคคลที่ทำงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบเท่านั้น ไม่เพิ่มความพยายามเพื่อทำงานให้ดีขึ้นทั้งที่ยังสามารถทำเพิ่มได้อีก

3. นักปีนเขา (The Climber) คือ คนที่พยายามปีนให้ถึงยอดเขา ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มุ่งมั่นปีนป่ายอย่างไม่หยุดยั้ง ชอบความท้าทาย ไม่ว่าจะพบอุปสรรคหรือความยากลำบากมากเท่าไร ก็ยังมุ่งหน้าต่อไปไม่ลดละ พัฒนาตนเองตลอดเวลา มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในชีวิตและอนาคต มีชีวิตที่กระตือรือร้นพร้อมเผชิญกับอุปสรรค มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและมีแรงบันดาลใจสูง สามารถสร้างความสัมพันธ์ได้กับคนทุกระดับ ชีวิตจึงประสบความสำเร็จสูง

2.2.5 ประเภทของอุปสรรคและวิกฤตในชีวิต

อุปสรรคหรือความยากลำบากในชีวิตเป็นปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลล้มเลิกหรือเพียรพยายามกระทำต่อไป หากบุคคลทราบว่าต้องการสิ่งใดหรือต้องใช้ความพยายามอย่างไรในการเอาชนะอุปสรรคได้นั้น บุคคลจะกำหนดจุดมุ่งหมายและพยายามเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า อุปสรรคและวิกฤตในชีวิต สามารถแบ่งได้ 3 ระดับ คือ

1. วิกฤติทางสังคม (Social Adversity) คือ ความทุกข์ที่เกิดภายในสังคมที่เราอาศัยอยู่ เช่น อันตรายจากอาชญากรรม ปัญหาครอบครัว ความเสื่อมทางศีลธรรม และการขาดศรัทธาในธรรมเนียม รวมถึงระบบการศึกษา

2. วิกฤติที่ทำงาน (Workplace Adversity) คือ ความทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน เช่น ความไม่มั่นคงในอาชีพการงาน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ ทำให้องค์กรต้องปรับตัวตาม เช่น การจัดการใหม่ (Re-engineering) การปรับโครงสร้าง

องค์กร (Restructuring) การปรับขนาดองค์กร (Resizing) การปรับขนาดให้เล็กลง (Downsizing) การฟื้นฟูใหม่ (Revitalizing) และการกระจายอำนาจ (Decentralizing) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้สืบเนื่องมาจากสมมติฐานว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ลดจำนวนคนลงแต่ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้นทุนก็ต่ำลงทำให้ได้กำไรเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงองค์กรดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบกับการจ้างงาน การเลิกจ้าง การกำหนดอัตราค่าจ้างคนใหม่ อันมีผลกระทบต่อบุคคลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

3. วิฤตระดับปัจเจกบุคคล (Individual Adversity) เป็นความทุกข์และอุปสรรคที่เป็นผลกระทบเป็นขั้น ๆ ถ่ายทอดมาจากวิฤตทางสังคมและวิฤตที่ทำงาน การเอาชนะปัญหาและอุปสรรคในระดับปัจเจกบุคคลสามารถปรับเปลี่ยนได้โดยการสร้างวิฤตให้เป็นโอกาส และการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้มีระดับที่สูงมากเพียงพอ

ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้เป็นตัวบั่นทอนความหวัง ความมานะพยายามของบุคคล ดังนั้น เราต้องไม่สูญเสียความหวัง หรือหลีกเลี่ยงจากชะตากรรม เมื่อประสบปัญหา ควรทำความเข้าใจ ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับที่สูงขึ้นไปอีกด้วย

2.2.6 มิติของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 56-73) เสนอว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วยมิติสำคัญ 4 มิติ (CO₂RE) คือ

2.2.6.1 การควบคุม (C = Control) เป็นระดับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมตนเองเพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคความยากลำบากหรือเหตุการณ์ที่คับขัน หรือเป็นความสามารถของบุคคลในการควบคุมสถานการณ์

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านความสามารถในการควบคุมสูง จะรับรู้ความสามารถที่จะควบคุมตัวเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากได้มากกว่า เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ มีความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหาและพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ แสดงความแข็งแกร่งและฟันตัวจากปัญหาได้เร็ว กล้าตัดสินใจ มีความคิดเชิงบวกและควบคุมปัญหาได้จึงส่งผลดีต่อการทำงานระยะยาว

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านความสามารถในการควบคุมต่ำ จะมีความสามารถในการควบคุมภาวะวิฤตต่ำ เพิกเฉยและเย็นชาเมื่อเผชิญปัญหาจนส่งผลให้เกิดการล้มเลิก มีจิตใจเปราะบางเมื่อพบเจออุปสรรค ไม่กระตือรือร้นในการใช้ชีวิต มักมีความคิดว่าตัวเองไม่สามารถทำ

อะไรได้ หรือไม่จำเป็นต้องพยายามในการแก้ไขปัญหานั้นให้เหนื่อย ผู้ที่มีความสามารถในการควบคุมตัว จึงเปรียบเสมือนพวกขี้แพ้ (Quitter)

2.2.6.2 ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and ownership) คือ การรับรู้สาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหาของบุคคล หรือการที่ทุกคนในที่ทีมงานคิดและถือเอาปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตนเอง จึงพยายามคิดแก้ไขปัญหานั้น มิฉะนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลังที่นำมาสู่การปรับปรุงแก้ไขปัญหา โดยให้พิจารณาจากคำถามว่า 1) อะไรเป็นสาเหตุของปัญหา และ 2) ระดับความรับผิดชอบต่อตนเองต่อปัญหาและผลของปัญหานั้นมากน้อยแค่ไหน โดยมิตินี้สาเหตุของปัญหา คือ แนวโน้มที่บุคคลจะบอกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก ส่วนมิตินี้ความรับผิดชอบต่อตนเอง คือ ความคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในความรับผิดชอบของบุคคลนั้นมากน้อยแค่ไหน อันจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหานั้นที่เกิดขึ้น หากบุคคลตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบต่อตนเอง บุคคลจึงหาทางแก้ปัญหานั้นโดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบต่อผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบต่อสูง เป็นผู้มีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด โดยจะวิเคราะห์ทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก และกำหนดบทบาทให้ตนเองเป็นเจ้าของปัญหา มีหน้าที่รับผิดชอบต่อในการแก้ปัญหานั้น จึงนำไปสู่การศึกษาเรียนรู้จนสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ การพิจารณาสีสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นการมองโลกในแง่ดี ส่วนการพิจารณาตนเอง เป็นการตำหนิตนเองในระดับที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีความรู้สึกผิดในระดับที่เหมาะสม ไม่โทษตัวเองพร่ำเพรื่อจนทำให้หมดกำลังใจ

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบต่อต่ำ มักเห็นว่าอุปสรรคมีพื้นฐานมาจากความรับผิดชอบต่อตนเอง ชอบตำหนิหรือโทษตัวเองมากเกินไป อันจะทำให้เสียกำลังใจและทำลายความหวังและพลังใจในตนเอง ความรู้สึกนี้หากสะสมเป็นเวลานานจะทำให้หมดกำลังใจ ท้อถอย ซึมเศร้าและยอมแพ้ในที่สุด การตำหนิหรือกล่าวโทษตนเอง หากอยู่ในระดับที่พอดี จะทำให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากกล่าวโทษตัวเองมากเกินไป จะนำมาซึ่งความเสียใจ โดดเดี่ยว และมีโอกาสทำร้ายผู้อื่นได้

2.2.6.3 ผลกระทบ (R = Reach) เป็นการวัดผลกระทบของปัญหาและอุปสรรคที่เจอนั้นว่าจะขยายไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของชีวิตได้มากน้อยเท่าไร หากยิ่งปล่อยให้ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นกระจายออกไป จะทำให้ความสุขและสงบของจิตใจลดน้อยลง ดังนั้น บุคคลควรระวังและมีสติอยู่เสมอว่าอีกนานเท่าไรปัญหาหรืออุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านผลกระทบสูง จะเป็นบุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตได้ดี เมื่อเกิดปัญหาจะเป็นผู้ที่

พร้อมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหวหรือคิดมาก หรือจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและก็จะผ่านไป บุคคลเหล่านี้จะตอบสนองต่อปัญหาด้วยความฉลาด มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรค มีความอดทนไม่ล้มเหลวหรือละเลิกง่าย ๆ อีกทั้งยังสามารถรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างดี

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านผลกระทบต่ำ จะมองว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำลายชีวิตและก่อให้เกิดวิกฤติกับตนเอง ทำให้หน้าที่การงานล้มเหลว สูญเสียเงินทอง เสียกำลังใจ หลีกหนีผู้คน นอนไม่หลับ การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไม่ดี

2.2.6.4 ความอดทน (E = Endurance) เป็นการรับรู้ถึงความคงทนของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าจะคงอยู่ยาวนานเท่าไร และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา หากบุคคลคิดว่าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจะอยู่ยาวนาน ก็จะไม่หาหนทางแก้ปัญหาก็เกิด

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านความอดทนสูง จะรับรู้ว่าอุปสรรคจะคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้น เป็นผู้มีความหวังในชีวิต พยายามหาหนทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้หมดไปโดยเร็ว หากแก้ไขไม่สำเร็จก็ปรับแนวคิดพิจารณาว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา สามารถแก้ไขให้ผ่านพ้นไปได้อย่างรวดเร็วและไม่กลับมาอีก โดยเราสามารถแก้ไขโดยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นได้

ผู้ที่ได้คะแนนมิติด้านความอดทนต่ำ เป็นผู้ที่รับรู้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคจะคงอยู่ถาวรยาวนาน เป็นผู้ที่ไม่หวังในชีวิต คิดว่าปัญหายังคงเป็นปัญหาและจะอยู่กับตนตลอดไป คนที่มีมิติด้านนี้ต่ำมักคิดว่า “สิ่งนี้เกิดขึ้นกับฉันเสมอ” สิ่งต่าง ๆ ไม่มีทางดีขึ้น “ฉันไม่ประสบความสำเร็จ” เป็นต้น ความคิดเหล่านี้ส่งผลให้การทำงานเกิดความล้มเหลว ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรให้ดีขึ้นได้

2.2.7 ประโยชน์ของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

แม้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะเริ่มต้นมาจากการที่สตอลทซ์ศึกษาผู้ประกอบการซึ่งเป็นปัจเจกชน แต่ก็พบว่าทฤษฎีการประเมินและเครื่องมือสามารถนำมาใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของทีมงาน ความสัมพันธ์ ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคมได้ นอกจากนี้ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังสามารถทำนายความสำเร็จได้ 17 ประการ (Stoltz, 1997, p. 9) ได้แก่

- 1) ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
- 2) แรงจูงใจ (Motivation)
- 3) การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงาน (Empowerment)

- 4) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
- 5) การเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- 6) การเรียนรู้ (Learning)
- 7) พลังงาน (Energy)
- 8) ความหวัง (Hope)
- 9) ความสุข ความสดชื่น สนุกสนาน (Happiness, vitality, and Joy)
- 10) สุขภาพทางอารมณ์ (Emotional health)
- 11) สุขภาพทางกาย (Physical health)
- 12) ความมั่นคง (Persistence)
- 13) ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)
- 14) การพัฒนาตนเอง (Improvement over time)
- 15) ทักษะคติ (Attitude)
- 16) การมีอายุยืนยาว (Longevity)
- 17) การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to change)

ดังนั้น หากมีการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง ก็น่าจะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

2.2.8 เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 154) ได้เสนอวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เรียกว่า LEAD Sequence ดังนี้

L (Listen to your adversity response) เป็นการฟังการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติ โดยการพูดหรือบอกตนเองให้รู้ว่า ขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้น และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มข้นระดับใดจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ

E (Explore all origins and your ownership of the result) สำรวจสาเหตุของภาวะวิกฤติและความรับผิดชอบต่อปัญหา เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดคือจุดเริ่มต้นและสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุสิ่งที่ต้องกระทำให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินว่าสิ่งใดอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ สิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของตนเอง

A (Analyze the evidence) วิเคราะห์เหตุการณ์เพื่อให้เกิดความชัดเจน โดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมที่มาช่วยสนับสนุนว่าสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมมีอะไรบ้าง

และอุปสรรคจะเข้ามาสู่ชีวิตอีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงไม่ทำให้ปัญหาหรืออุปสรรคอยู่ในชีวิตนานเกินไป รวมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาด้วยศักยภาพของตนเอง

D (Do something) ลงมือกระทำ โดยการเลือกวิธีการและลงมือปฏิบัติเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับเราน้อยที่สุด ด้วยการหาข้อมูลที่เป็นและวิธีที่สามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตเรา

นอกจากนี้สื่อดอลท์ยังเสนอแนวคิดที่ช่วยส่งเสริม พัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ในกรณีที่คุณเริ่มมีความคิดเรื่องความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น โดยให้ดำเนินการควบคู่ไปกับขั้นตอน LEAD คือ การหยุดความคิดในทางหายนะ มี 2 องค์ประกอบ 8 เทคนิคย่อย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ตัวเบี่ยงเบน (Distracters) เป็นสิ่งที่ช่วยขัดขวางการตอบสนองทางลบได้ทันทีและช่วยเปลี่ยนแปลงอารมณ์และกายภาพของคุณ มีเทคนิคดังนี้

1. หยุดการแพร่กระจายของปัญหา มิให้ปัญหามีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตมากกว่านี้ ด้วยการตบมือลงบนพื้นผลของแข็งแล้วตะโกนว่า “หยุด” ซึ่งใช้ได้ดีกับผู้มีปัญหาส่วนตัวหรือกระตุ้นให้ผู้อื่นหยุดการตอบสนองหรือมีความคิดในทางลบ

2. การให้ความสนใจ หรือจ้องดูสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดของเราในขณะนั้นด้วยความสงบ เช่น การหยิบปากกาหรือดินสอขึ้นมาพิจารณา 30 นาที การกระทำเช่นนี้จะช่วยเบี่ยงเบนความคิดในสมองเพื่อมิให้พุ่งชนถึงปัญหา หรือคิดถึงแต่ความล้มเหลวเพียงอย่างเดียว

3. ตีตม้นอย่างแรง ใช้ยางรัดข้อมือ หมุนแขนด้านในเข้าหาตัวเอง ยึดหนังยางแล้วปล่อยให้ตีตม้นตัวเอง ความเจ็บปวดจะช่วยให้คุณเลิกครุ่นคิดถึงความเสียหายของเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

4. ปรับเปลี่ยนภาวะร่างกายด้วยการออกกำลังกาย การออกกำลังกายเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการสร้างความรู้สึกดี สร้างพลัง กำลังใจให้ตัวเอง เนื่องจากร่างกายจะหลั่งสารเอ็นโดฟินหรือสารสุขออกมา นอกจากนี้ยังช่วยลดความเครียด ทำให้อารมณ์สงบได้อย่างรวดเร็ว

องค์ประกอบที่ 2 จัดโครงสร้างใหม่ (Reframes) เป็นการจัดโครงสร้างทางความคิดใหม่ เปลี่ยนมุมมองกรอบความคิดให้เกิดความรู้สึกที่สมดุลแทนการคิดถึงภาวะวิกฤติเพียงอย่างเดียว โดยมีเทคนิคดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของตัวเองใหม่ พิจารณาว่าอะไรคือจุดมุ่งหมายของตัวเอง ซึ่งจะช่วยเตือนตัวเองให้นึกถึงเหตุผลที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัญหานี้ และช่วยให้ค้นพบความต้องการและจุดมุ่งหมายที่แท้จริงในชีวิตได้

2. ทำตัวให้เล็กลง คือ การทำให้ตัวเองกลายเป็นคนแคระที่อยู่ท่ามกลางสถานการณ์ มองปัญหาของตัวเองเป็นเรื่องเล็กน้อยเมื่อเทียบกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ไปในสถานที่ที่ไม่เคยไป การอยู่ในสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก สังเกตการณ์ดำเนินชีวิตของผู้อื่น ทำให้เราเข้าใจได้ว่าทุกคนต่างเผชิญปัญหาและอุปสรรคเหมือนกัน มิใช่เราเพียงคนเดียว วิธีนี้จะช่วยดึงตัวเองออกจากปัญหาดึงมุมมองกรอบแนวคิดที่ดีของปัญหากลับมาใหม่ ถึงแม้ปัญหาจะคงอยู่เราก็สามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้

3. การช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหามากกว่าตนเอง การช่วยเหลือคนที่ตกทุกข์ได้ยากหรือลำบากกว่าเรา จะทำให้เราตระหนักว่ายังมีคนมากมายต้องเผชิญความทุกข์ยาก จนปัญหาของเราอาจกลายเป็นเรื่องเล็กน้อยไปเลย สิ่งนี้จะช่วยเบี่ยงเบนความรู้สึก ความคิดที่หมกมุ่นกับเคราะห์ร้ายของตนเอง และช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางร่างกายและจิตใจ

การเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะทำให้บุคคลสร้างความแข็งแกร่งและความสามารถในการจัดการกับปัญหา จึงช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคลให้ป็นสูงขึ้นไป และยังสามารถนำบุคคลอื่นไปในทิศทางเดียวกัน (Stoltz, 2000, p. 7)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Borman, Penner, Allen & Motowidlo, 2001, p. 52) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือซึ่งนอกเหนือไปจากบทบาทที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร

บริฟ และโมโตวิดโล (Brief & Motowidlo, 1986) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial Behavior) ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและคงความรู้สึกที่ดีนั้นไว้ระหว่างสมาชิกในองค์กร ตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

ออร์แกน (Organ, 1988, quoted in Organ, 1997, p. 86) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน หรือเกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร

ฟาร์ห์, พอดซาคอฟฟ์ และออร์แกน (Farh, Podsakoff & Organ, 1990, pp. 705-706) ได้สรุปความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่าเป็นการสนับสนุนของบุคคลที่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนหรือเกี่ยวข้องกับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นการกระทำที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การตรงต่อเวลา ซึ่งนอกเหนือไปจากบรรทัดฐานปกติขององค์การ รวมถึงการอาสาทำงานพิเศษที่มากขึ้น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานด้วยความเต็มใจ

ออร์แกน, พอดซาคอฟฟ์ และแมคเคนซี (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006, quoted in Bolino, Klotz, Turnley & Harvey, p. 542) เพิ่มเติมความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจแสดงออก และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลและการลงโทษในองค์การแบบงานตามหน้าที่ หรืออาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนืองานตามคำบรรยายลักษณะงาน รวมทั้งพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น การอาสาทำงานมากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบ การสละเวลาพิเศษเพื่อปกป้องหรือเป็นปากเสียงในเรื่องที่สำคัญให้แก่องค์การ

ดายน์ (Dyne, 1995, quoted in Chien, 2004, p. 428) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมในบทบาทพิเศษ ซึ่งนอกเหนือจากบทบาทที่กำหนด เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์หรือมีแนวโน้มก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

ตุลยา เหริยอุทอง (2550, น. 26) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และองค์การประสบความสำเร็จ

ทัศนาศา เจนวณิชสถาพร (2553, น. 24) ศึกษาการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ จึงศึกษาในแง่มุมมองของความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อตนเอง ว่าตนเองมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ จึงได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่เป็นทางการ เป็นพฤติกรรมทางบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยบุคลากรเต็มใจทำด้วยตนเองและการแสดงพฤติกรรมนั้น ไม่ได้มาจากการตอบแทนตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาในแง่มุมมองของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้ประเมินการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ

พนักงาน ก็คือผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่าเป็นการรับรู้หรือความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่รับรู้พฤติกรรมเชิงบวกที่พนักงานเต็มใจกระทำให้แก่องค์การ โดยเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างเป็นทางการ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการขององค์การ ทั้งนี้ พฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของออร์แกน ได้รับการศึกษาและนำมาใช้ในการอ้างอิงในงานวิจัยมากมาย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988)

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) กล่าวว่า องค์การมักประเมินผลการปฏิบัติงานจากผลการทำงานที่วัดตามพฤติกรรมการทำงานตามความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่บทบาทการทำงานยังครอบคลุมพฤติกรรมที่มีความหลากหลาย รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติโดยตรงแต่เกี่ยวพันกับงาน จากแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ คาทซ์จึงแบ่งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจน และอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้รางวัล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การใช้ในการประเมินผลปฏิบัติงาน
2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และไม่ได้ระบุในคำบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ และส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์การให้คุณค่าและให้การยอมรับ

ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่แล้ว ความเต็มใจของพนักงานในการปฏิบัติงานตามพฤติกรรมบทบาทพิเศษยังส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การเช่นกัน ต่อมาออร์แกนได้ศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ซึ่งต่อมาเรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB)”

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Bolon, 1997) นำเสนอรูปแบบพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ

1. พนักงานต้องเข้ามาอยู่ภายใต้ระบบงาน รับรู้ว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของระบบงาน
2. พนักงานต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรต้องการ
3. พนักงานต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ และทำกิจกรรมนอกเหนือจากงานในหน้าที่ด้วยตนเอง

วิลเลียม (Williams, 1988, quoted in Bolon, 1997) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยตรง (Organization Citizenship Behavior Directed Toward Individuals: OCBI) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลโดยตรง เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือปัญหาจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง (Organization Citizenship Behavior Directed Toward Organization: OCBO) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่เป็นประโยชน์กับองค์กรโดยตรง เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น

เกรแฮม (Graham, 1991 quoted in Bolino, Turnley, & Bloodgood, 2002, p. 508) นำเสนอรูปแบบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

1. การคล้อยตาม (Obedience) คือ ความเต็มใจของพนักงานในการยอมรับและปฏิบัติตามข้อบังคับ กฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติขององค์กร
2. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ ความเต็มใจของพนักงานในการสนับสนุนในสิ่งที่บุคคลให้ความสนใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และช่วยสนับสนุนและปกป้ององค์กร
3. การมีส่วนร่วม (Participation) คือ ความเต็มใจของพนักงานในการเข้าร่วมทุก ๆ กิจกรรมขององค์กรอย่างกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร (Social participation) การแสดงความคิดเห็นหรือแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กร รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานอื่นนำเสนอความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อองค์กร (Advocacy participation) และการปฏิบัติงานนอกเหนือไปจากบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Functional participation)

บอร์แมนและโมโตวิดโล (Borman & Motowidlo, 1993, quoted in Organ, 1997, pp. 89-90) ได้แจกแจงองค์ประกอบของการปฏิบัติงานว่าจะต้องมีพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

1. การอาสากระทำกิจกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการในองค์กร (Volunteering for activities beyond a person's formal job expectations)
2. มีความกระตือรือร้นและการพลิกแพลงเมื่อได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญให้สำเร็จ (Persistence of enthusiasm and application when needed to complete important task requirements)
3. ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Assistance to others)
4. ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดแม้จะไม่สะดวกก็ตาม (Following rules and prescribed procedures even when it is inconvenient)
5. สนับสนุนและปกป้องหลักการขององค์กรอย่างเปิดเผย (Openly espousing and defending organization objectives)

จากองค์ประกอบดังกล่าวนี้พบว่าสอดคล้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังการนำเสนอมิติของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้านของออร์แกน (Organ, 1997) ได้แก่

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ หรือการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ยังปฏิบัติงานไม่เสร็จสมบูรณ์
2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการป้องกันปัญหา การให้คำเตือนหรือแจ้งข้อมูลให้ผู้อื่นระมัดระวังเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การปรึกษาหารือกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตน เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัย ฟังพากัน และการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่น ดังนั้น ในการปฏิบัติงานจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ความคับข้องใจหรือความเครียดกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิเรียกร้องความ เป็นธรรม แต่มีความเข้าใจสถานการณ์ว่าการร้องทุกข์เป็นการเพิ่มภาระให้ผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงจนละเลยการปฏิบัติงาน ดังนั้น พนักงานจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civil virtues) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร การเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับ การยึดถือแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์การ ตรงต่อเวลา คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ และไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในเรื่องส่วนตัว

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002, pp. 148-149) ได้เสนอการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1. ออกจากวิธีการของตนเองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น (Go out your way to help others) ยิ่งเราช่วยเหลือผู้อื่นมากเท่าไรยิ่งทำให้เราได้รับความช่วยเหลือกลับมาเท่าไรนั้น หากการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิกในองค์การเป็นสิ่งที่ทุกคนปฏิบัติจนเป็นนิสัยก็จะกลายเป็นบรรทัดฐานที่ทุกคนยึดถือปฏิบัติ

2. เป็นตัวอย่างในความสำนึกในหน้าที่ (Be an example of conscientiousness) พนักงานมีแนวโน้มมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามหัวหน้า หากหัวหน้าแสดงพฤติกรรมตระหนักในหน้าที่ ให้ความสำคัญกับองค์การ ก็จะเป็นตัวแบบให้พนักงานปฏิบัติตาม

3. ทำให้การอาสาเป็นเรื่องสนุก (Make voluntary functions fun) การสร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกมีความสุขในการช่วยเหลือหรืออาสาทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้เป็นเรื่องเป็นเรื่องสนุก องค์การจะต้องแสดงให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4. แสดงตัวอย่างของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นและพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Demonstrate courtesy and good sportsmanship) เมื่อเกิดความผิดพลาดอย่าหนีหรือหลีกเลี่ยงปัญหา เราควรแสดงตัวอย่างในการเผชิญกับปัญหา แสวงหาแนวทางแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ พฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.3.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โบลีโน เทิร์นเลย์ และบลัดกูด (Bolino, Turnley, & Bloodgood, 2002, p. 508) กล่าวถึงประโยชน์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ จากการศึกษาของออร์แกน; พอดซาคอฟฟ์ และแมคเคนซี (Organ, 1988; Podsakoff & MacKenzie, 1997) ว่า

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหาร

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอาจช่วยเพิ่มส่งเสริมศักยภาพของทรัพยากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยลดความต้องการใช้ทรัพยากรที่หายากด้วยการบำรุงรักษาทรัพยากรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอาจช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงานในกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมและระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยให้องค์การมีความสามารถในการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพสูงด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยสนับสนุนบรรยากาศในการทำงานที่ดี

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การได้อย่างยั่งยืนด้วยการลดความไม่เสถียรในประสิทธิภาพของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มความสามารถขององค์การในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ทัศนาศา เชนวนิชสถาพร (2553, น. 24) ได้ศึกษาผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่างานวิจัยเป็นจำนวนมากมักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่พบการศึกษาที่เกี่ยวกับผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นจำนวนไม่มากนัก แต่เชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่ทำให้ระบบการทำงานทางสังคมขององค์การมีความคล่องตัว เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่จำเป็นต่อการทำงานจากเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย

2. ช่วยปรับปรุงการประสานงานกันในกลุ่ม จึงช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ

3. ช่วยส่งเสริมความสามารถขององค์การในการดึงและรักษาบุคลากรที่ดีไว้ โดยการสร้างสถานที่ทำงานที่น่าดึงดูดมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ทัศนาศา เชนวนิช เสนอว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานขององค์การได้เช่นกัน เนื่องจากพนักงานบางคนอาจทุ่มเทแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากเกินไป จนทำให้ละเอียดหรือขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองจนอาจเกิดความบกพร่องได้ ดังนั้น องค์การต่าง ๆ ควร

ส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การควบคู่ไปกับการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สมคูลด้วย

2.4 แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่เชื่อในหลักการของความเป็นเหตุเป็นผลว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factor) และพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่จะเป็นไปตามแนวทางที่สังคมกำหนดไว้ และสังคมทั่ว ๆ ไป มักกำหนดให้บุคคลที่มีลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน (กาญจนา แก้วเทพ, 2541) ซึ่งแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ยังเชื่อว่าบุคคลที่มีลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ความคิด การแสดงพฤติกรรมก็มีแนวโน้มแตกต่างกันด้วย

ปรมะ สตะเวทิน (2539) เสนอว่า บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ดังนี้

1. **อายุ (Age)** อายุทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความคิดและการแสดงพฤติกรรม เนื่องจากอายุเป็นตัวกำหนดหรือบ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ปรมะ สตะเวทิน (2539) อธิบายว่า โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่า เนื่องจากคนที่อายุมากเคยผ่านประสบการณ์ชีวิตและปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย นอกจากนี้ อายุยังเป็นตัวกำหนดความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย โดยบุคคลที่มีอายุมากขึ้น มักเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจได้ยากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะโดยทั่วไปแล้วบุคคลเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์มากขึ้น ก็จะมีทัศนคติรอบคอบเพิ่มขึ้น รวมทั้งวิถีคิดและสิ่งที่สนใจก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

2. **เพศ (Sex)** เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในด้านสรีระ ความถนัด ความสนใจ และสภาวะทางจิตใจและอารมณ์ จากงานวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติของเพศชายและเพศหญิง ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของบุคคลทั้งสองเพศไว้ต่างกัน จึงทำให้เพศชายและเพศหญิงมีการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิงมักถูกโน้มน้าวใจได้มากกว่าเพศชาย และ

มักเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับส่งผ่านไปยังผู้อื่นต่ออีกด้วย ในขณะที่เพศชายจะใช้เหตุผลมากกว่า เพศหญิง และจะเปลี่ยนใจได้ยากกว่าเพศหญิง (ปรมะ สตะเวทิน, 2539)

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้ คืออีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน โดยบุคคลมักสนใจหรือยึดถือแนวความคิดในสาขาที่ตนเองศึกษามาเป็นสำคัญ และบุคคลยังมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาก็เป็นสถาบันที่หล่อหลอมเกล้าให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน รวมทั้งครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียน โดยการสอดแทรกความรู้สึกรู้จักคิดของตนให้แก่ผู้เรียน ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

4. สถานภาพการสมรส (Marital Status) สถานภาพการสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย โดยบุคคลที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน เช่น โสด สมรส หย่าร้าง มักมีการตัดสินใจที่แตกต่างกัน คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ก็ใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือมีคนที่ต้องรับผิดชอบเหมือนคนที่แต่งงานแล้ว (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 อ้างถึงใน วรรณนิภา มหาวงศ์, 2555) กล่าวว่า จึงทำให้การแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

2.5.1 แนวคิด ทฤษฎี ลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ปรมะ สตะเวทิน (2539) เสนอว่า บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาแตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่า เพราะคนที่มีอายุมากเคยผ่านประสบการณ์ชีวิตและปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีความผูกพันกับสิ่งรอบตัวมากกว่าคนที่อายุน้อย นอกจากนี้เพศก็เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องจากสังคมได้กำหนด

บทบาทและกิจกรรมของเพศชายและเพศหญิงไว้ต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิงมักถูกโน้มน้าวใจได้มากกว่าเพศชาย และเพศชายจะใช้เหตุผลมากกว่าเพศหญิง และจะเปลี่ยนใจได้ยากกว่าเพศหญิง รวมทั้งสถานภาพการสมรสก็ทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยคนโสดมักมีอิสระทางความคิดและการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากไม่มีผู้ที่ต้องรับผิดชอบดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ สถานภาพ กลุ่มอายุงาน ตำแหน่ง และระดับการศึกษา ทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน แต่ก็ยังมีงานวิจัยบางส่วนที่ไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ดังงานวิจัยต่อไปนี้

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์ (2550) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับสายงานปฏิบัติการ อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

ศศิวิมล อุปนันไชย (2551) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่า

ทัศนดา เจนวนิชสถาพร (2553) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า เพศหญิงมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 สถานภาพหย่า/หม้าย มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 กลุ่มอายุงานระหว่าง 4 – 6 ปี มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าตำแหน่งอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

อัครมย์สิริ ลียาชัย (2555) ได้ศึกษา บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่ง

หนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านเพศ และอายุงาน มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเพศหญิง มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าเพศชาย ช่วงอายุงานน้อยกว่า 10 ปี และช่วงอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การสูงกว่าช่วงอายุงาน ระหว่าง 11 – 15 ปี

แม้งานวิจัยของปีทมา ครุฑพันธ์ (2550) จะไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีผลให้ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน แต่งานวิจัยอื่น ๆ กลับพบว่าลักษณะส่วนบุคคล กลับมีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุงาน ระดับการศึกษา หรือ สถานภาพการสมรส

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันหรือไม่ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

2.5.2 แนวคิด ทฤษฎี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) เป็นแนวคิดบุคลิกภาพในกลุ่มทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait theory) ซึ่งจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัยและศึกษาการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งพยายามค้นหาและอธิบายลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคล บุคลิกภาพที่แตกต่างในแต่ละบุคคลทำให้บุคคลมีปฏิริยาตอบสนองต่อองค์การ บุคลากรในองค์การและการปฏิบัติงานในทิศทางที่แตกต่างกัน จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ พบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งหากบุคคลมีบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค บุคคลเหล่านั้นย่อมช่วยให้องค์การสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ และนำพาองค์การสู่ความสำเร็จได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ดังนี้

ศิริมา รัชตารมย์ (2549) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎีห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎีห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่มีต่อการขาดงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

อาทิตยา กลัปเพิ่มพูล (2549) ศึกษา การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐ

แห่งหนึ่ง พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุตัว อายุงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แต่บุคลิกภาพแบบหัวไวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหัวไว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้

ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์ (2551) ศึกษา บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานชายเกสซ์ภัณฑ์ จากงานวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวไวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค นอกจากนี้ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบหัวไว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้

รัตนากร กิจจันทร์ (2552) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

จากงานวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่างานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นเช่นเดียวกันว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบบางบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคน่าจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

**2.5.3 แนวคิด ทฤษฎี ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ**

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) เป็นแนวคิดในการเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ เมื่อชีวิตเต็มไปด้วยอุปสรรคนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมิใช่บทบาทและความสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นมุมมองที่บุคคลมีต่อปัญหาและอุปสรรคว่าเป็นความท้าทายที่นำไปสู่โอกาสแห่งหนทางสู่ความสำเร็จ (Stoltz, 1997) บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงมีแนวโน้มรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งที่จะหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จ (ศศิวิมล อุปนันไชย, 2551) ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงย่อมแสดงออกถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทให้ความร่วมมือกับบุคลากรอื่น ๆ อันเป็นการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) จำนวน 188 คน

พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ (2551) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 20

ศศิวิมล อุปนันไชย (2551) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อำภาภรณ์ ชมเชียวชาญ (2552) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม ร่วมกับความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง สามารถร่วมกันทำนายโอกาสการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

จากงานวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

2.5.4 แนวคิด ทฤษฎี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่มีเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน หรือเกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ (Organ, 1988, quoted in Organ, 1997) บุคลากรจะแสดงพฤติกรรมที่มีจิตสำนึกในองค์การหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์การ เพราะบุคลิกภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ (Allport, 1961) บุคลิกภาพที่แตกต่างในแต่ละบุคคลยังทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อองค์การ บุคลากรในองค์การและการปฏิบัติงานในทิศทางที่แตกต่างกัน จากงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีผลต่อการปฏิบัติงานและความสำเร็จในงาน เช่น กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2002, p.56) พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะมีแนวโน้มปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ และบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะประสบความสำเร็จในงานบริการและงานขาย ส่วนนีล, โย, คอย และเซี่ยว (Neal, Yeo, Koy & Xiao, 2012) พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

ออร์แกน และลิงล์ (Organ and Lingl, 1995 อ้างถึงใน ศศิวิมล อุปนันไชย, 2551, น. 43) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านประนีประนอม และด้านจิตสำนึก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานโรงงานเครื่องจักรใน Midlands ของอังกฤษและพนักงานโรงงานผลิตเครื่องอุปโภคใน Midwest ของสหรัฐอเมริกา พบว่าบุคลิกภาพทั้งสองตัวสามารถนำมาทำนายความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน

องค์การได้ โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด

นอแมนและคิกคูล (Neuman and Kickul, 1998) ศึกษาผลของบุคลิกภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากพนักงานขายปลีก พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ครบทุกด้าน

ไซอะบุรุ, โอห์, เบอร์รี่, ลี, และการ์ดเนอร์ (Chiaburu, Oh, Berry, Li, & Gardner, 2011) ได้ทำการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีทั้งหมด 87 ตัวอย่าง พบว่าบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ช่วยเพิ่มความเที่ยงตรงให้แก่บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพแบบประนีประนอมในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งการค้นพบดังกล่าวช่วยสนับสนุนแนวคิดว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Chiaburu, Oh, Berry, Li, & Gardner, 2011)

ศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 2

อคัมย์สิริ ลียาชัย (2555) ได้ศึกษา บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม และพบว่าความฉลาดทางอารมณ์และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 65.6

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแต่ละด้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

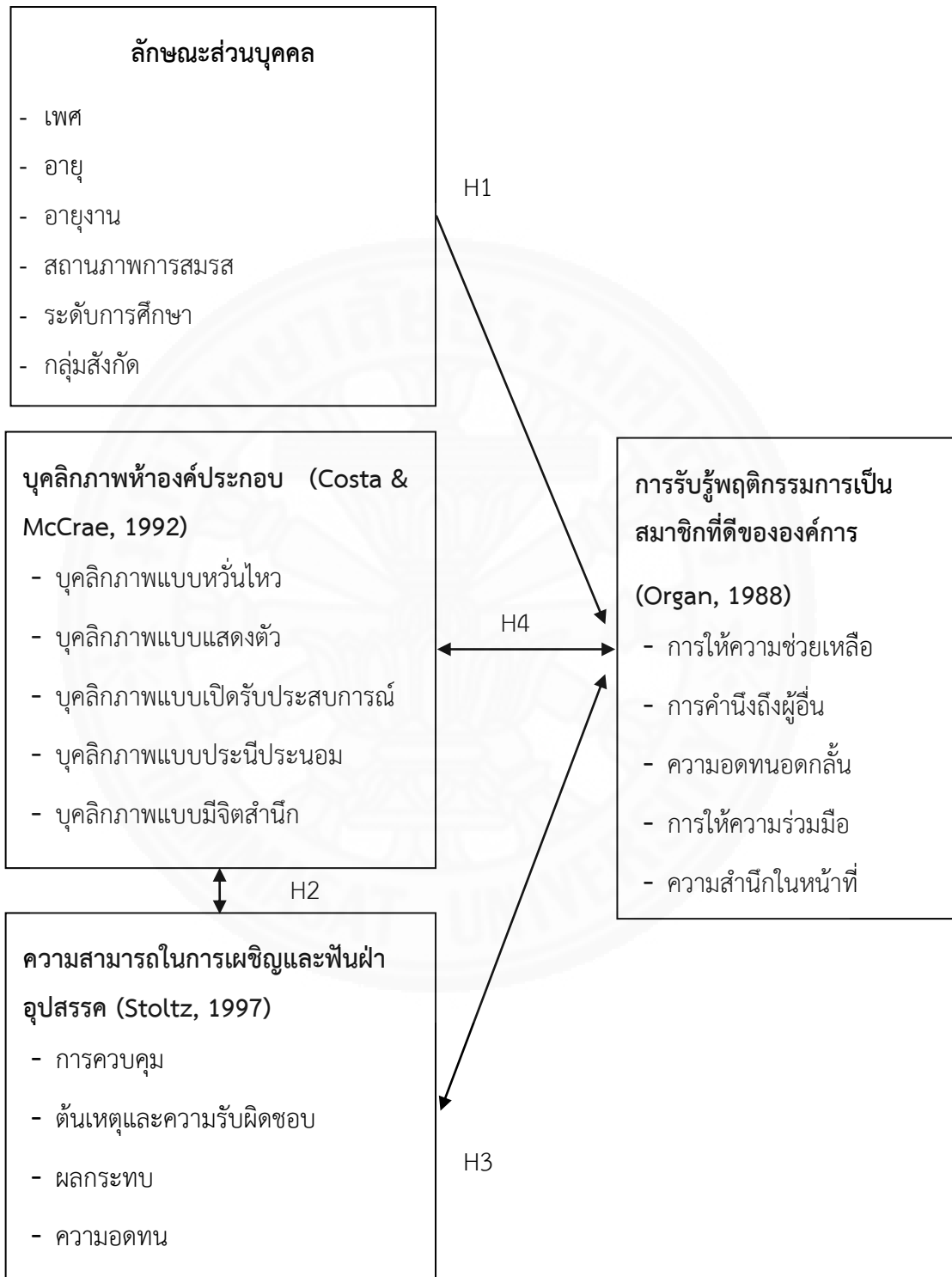
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าตัวแปรใดบ้างที่สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมาสร้างสมการถดถอยพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังกรอบแนวความคิดในหัวข้อถัดไปซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.6 กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวความคิดการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้ำหั่นองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้่าอุปสรรคกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยศึกษากับพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยพนักงานจาก 4 กลุ่มสังกัด คือ พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 341 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 ขนาดของตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของยามานะ (Yamane, 1973, p. 725) ด้วยค่าความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 จากการคำนวณพบว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน

ของการสุ่ม

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{341}{1+341(0.05)^2}$$

$$= 184.07$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 185 คน

จากสูตรคำนวณพบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาอย่างน้อยจำนวน 185 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการสูญหายและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามทั้งหมด 204 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.2 การเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยพนักงานจาก 4 กลุ่มสังกัด คือ พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานใดถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง ใช้การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เนื่องจากพนักงานที่ต้องการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 341 คน แบ่งเป็นชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) ได้ 4 ชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) คือ พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้านิคมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้านิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้านิคมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง และมีพนักงานแต่ละชั้นภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ขั้นที่ 2 การหาขนาดตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) การได้จำนวน

พนักงานตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) ใช้แบบสัดส่วน (Proportion) โดยให้จำนวนพนักงานตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ เป็นสัดส่วนกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) นั้น ๆ ได้จำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนพนักงานในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

ขั้นที่ 3 การเลือกตัวอย่างพนักงาน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

(Simple Random Sampling) การได้พนักงานคนใดถูกเลือกเป็นตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการจับฉลาก

ตารางที่ 3.1

แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งตามชั้นภูมิตามสัดส่วนโดยมีกลุ่มสังกัดเป็นชั้นภูมิ

ชั้นภูมิ (กลุ่มสังกัด)	จำนวนขนาดทั้งหมด (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร	120	72
กลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดปทุมธานี	47	28
กลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี	120	72
กลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง	54	32
รวม	341	204

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดตัวแปร ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล และ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

โดยมีตัวแปร คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big Five) และ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

โดยมีตัวแปร คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

โดยมีตัวแปร คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big Five) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

สมการพยากรณ์ ในการหาสมการถดถอยเพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีตัวแปรต้น คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน และ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน และมีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้น ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และกลุ่มสังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาจากแบบสอบถามของกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ผู้แปลแบบสอบถามบุคลิกภาพ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ของคอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae, 1992) มีข้อคำถาม 60 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถาม 12 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงข้อคำถามของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อคำถาม
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	- เริงบวก ได้แก่ ข้อ 6, 11, 21, 26, 36, 41, 51, 56 - เริงลบ ได้แก่ ข้อ 1, 16, 31, 46
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	- เริงบวก ได้แก่ ข้อ 2, 7, 17, 22, 32, 37, 47, 52 - เริงลบ ได้แก่ ข้อ 12, 27, 42, 57
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	- เริงบวก ได้แก่ ข้อ 13, 28, 43, 53, 58 - เริงลบ ได้แก่ ข้อ 3, 8, 18, 23, 33, 38, 48
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	- เริงบวก ได้แก่ ข้อ 4, 19, 34, 49 - เริงลบ ได้แก่ ข้อ 9, 14, 24, 29, 39, 44, 54, 59
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	- เริงบวก ได้แก่ ข้อ 5, 10, 20, 25, 35, 40, 50, 60 - เริงลบ ได้แก่ ข้อ 15, 30, 45, 55

ลักษณะแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด โดยมีการให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คำตอบ	คะแนน	
	เริงบวก	เริงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การวัดระดับคะแนนของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแบ่งระดับคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงการแปรระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คะแนนเฉลี่ย	องค์ประกอบบุคลิกภาพ
4.21 – 5.00	ระดับสูง
3.41 – 4.20	
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ
1.00 – 1.80	

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มาจากแบบทดสอบของ ศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามของวรรณวิภา ทิเวนนทกร (2548) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์ มีข้อคำถาม 40 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

แสดงข้อคำถามของแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	จำนวนข้อคำถาม	ข้อคำถาม
ด้านการควบคุม	9	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 1, 3, 4, 5, 7 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 2, 6, 8, 9
ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ	12	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 10, 11, 14, 16, 18, 19 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 12, 13, 15, 17, 20, 21
ด้านผลกระทบ	10	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 26, 27, 29, 30 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 22, 23, 24, 25, 28, 31
ด้านความอดทน	9	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อ 32, 36, 38 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อ 33, 34, 35, 37, 39, 40

ลักษณะแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด โดยมีการให้คะแนนดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

คำตอบ	คะแนน	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลจากคะแนนของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จะรวมคะแนนจากแบบสอบถามของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแต่ละด้านทุกข้อเข้าด้วยกัน โดยผู้วิจัยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม และแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแบ่งระดับคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ดังแสดงในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7

แสดงการแปลระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

คะแนนเฉลี่ย	ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
4.21 – 5.00	ระดับสูง (กลุ่มนักปีนเขา)
3.41 – 4.20	
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง (กลุ่มผู้พักแรม)
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ (กลุ่มผู้ยอมแพ้)
1.00 – 1.80	

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานใต้บังคับบัญชา โดยเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสำหรับผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม

ของทัศนาศา จนวนนิชสถาพร (2553) ซึ่งได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของอัญพร พูลทรัพย์ (2546) และของนันดา ชูประกอบ (2547) มีข้อคำถาม 38 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8

แสดงข้อคำถามของแบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	จำนวนข้อคำถาม	ข้อคำถาม
การให้ความช่วยเหลือ	8	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
การคำนึงถึงผู้อื่น	9	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 9, 10, 14, 15, 16 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 11, 12, 13, 17
ความอดทนอดกลั้น	7	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 18, 20, 23 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 19, 21, 22, 24
การให้ความร่วมมือ	7	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 25, 26, 27, 29, 31 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 28, 30
ความสำนึกในหน้าที่	7	- เชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 32, 33, 37, 38 - เชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 34, 35, 36

ลักษณะแบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด โดยมีการให้คะแนนดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ระดับการแสดงผลพฤติกรรม	คะแนน	
	เชิงบวก	เชิงลบ
สม่ำเสมอ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
น้อยมาก	2	4
ไม่ได้ปฏิบัติ	1	5

การวัดระดับคะแนนของการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแบบสอบวัด และแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น จากสูตรคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแบ่งระดับคะแนนที่ได้จากแบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังแสดงในตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.10

แสดงการแปรระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คะแนนเฉลี่ย	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4.21 – 5.00	ระดับสูง
3.41 – 4.20	
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ
1.00 – 1.80	

3.4 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

3.4.1 แบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

เนื่องจากแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นแบบสอบวัดมาตรฐาน จึงไม่จำเป็นต้องหาความเชื่อมั่นซ้ำอีก ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่แปลโดยกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547, น. 84) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.65 (ประคอง กรรณสูตร, 2538) ดังแสดงในตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.11

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ	ค่าความเชื่อมั่น ครั้งที่ 1	ค่าความเชื่อมั่น ครั้งที่ 2
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	.75	.80
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.82	.82
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.54	.62
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.79	.76
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.82	.89
รวมทุกด้าน	.89	.92

ที่มา : กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547)

3.4.2 แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และ แบบสอบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และแบบสอบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มาหาคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้ง ดั้งชั้นตอนต่อไป

3.4.2.1 นำแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และแบบสอบวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไปทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ต้องการศึกษาหรือไม่ แล้วนำผลที่ได้ไปคำนวณตามสูตรของลอว์ซี (Lawshé, 1975) แล้วเปรียบเทียบค่าที่ได้กับตารางของลอว์ซีที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผู้ประเมินจำนวน 15 คน จะต้องมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดเท่ากับ 0.49 (รายละเอียดในภาคผนวก ข) จึงสามารถนำมาใช้วัดได้ หากข้อคำถามใดมีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป ดังนี้

(1) แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ ไม่พบข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาน้อยกว่า 0.49 จึงมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อดังเดิม

(2) แบบสอบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีข้อคำถามจำนวน 38 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และตัดออกจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15 ดังนั้น จึงเหลือข้อคำถามจำนวน 37 ข้อ

3.4.2.2 นำแบบสอบวัดที่ได้หลังจากหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว มาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยเรียงลำดับคะแนนจากคนที่ได้คะแนนสูงสุดจนถึงต่ำสุด แล้วแบ่งเป็น กลุ่มสูงคือผู้ได้คะแนนสูงสุด 25 เปอร์เซนต์จากข้างบน และกลุ่มต่ำคือผู้ได้คะแนนต่ำสุด 25 เปอร์เซนต์จากข้างล่าง ต่อมา หาค่าเฉลี่ยและค่าความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนข้อคำถามรายข้อระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ถือว่ามีอำนาจจำแนกสูงอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ (รัตนศิริพานิช, 2535) และตัดข้อคำถามที่มีค่า t น้อยกว่า 1.75 ทิ้งไป (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ดังนี้

(1) แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไปจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 19, และ 20 ดังนั้นจึงเหลือข้อคำถามจำนวน 36 ข้อ

(2) แบบสอบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไปจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 8 และ 36 ดังนั้นจึงเหลือข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ

3.4.2.3 นำผลที่ได้จากการทดสอบก่อนใช้จริงมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.65 (ประคองกรรมรส, 2538) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ดังนี้

(1) แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ไม่พบข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.65 ดังนั้นจึงมีข้อคำถามคงเหลือจำนวน 36 ข้อ

(2) แบบสอบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไปจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 24 ดังนั้นจึงเหลือข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 3.12

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	36	.956
- ด้านการควบคุม	7	.792
- ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ	10	.835
- ด้านผลกระทบ	10	.843
- ด้านความอดทน	9	.902
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	33	.949
- การให้ความช่วยเหลือ	6	.801
- การคำนึงถึงผู้อื่น	8	.805
- ความอดทนอดกลั้น	6	.720
- การให้ความร่วมมือ	7	.833
- ความสำนึกในหน้าที่	6	.883

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือในนามโครงการปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขออนุญาตจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากพนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้น โดยผู้วิจัยได้จับคู่กับแบบสอบถามที่ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชาจำนวน 341 คน แบ่งเป็น 2 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ให้พนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้น และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินพนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้นดังกล่าว

ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานครด้วยตนเอง และประสานงานผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในแต่ละโรงไฟฟ้าช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า

จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง โดยเริ่มส่งแบบสอบถามดังกล่าวในวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2558 และใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สถิติที่ใช้ คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 สถิติเชิงสรุปผล (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าสถิติที (t-test independent) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ t-test ทดสอบ และการหาสมการถดถอยเชิงซ้อน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3.13

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน <u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u> H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	t-test Independent
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน <u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u> H_0 : ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน H_1 : ช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วง มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	F-test (One-Way ANOVA)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน <u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u> H_0 : ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน H_1 : ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วง มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	F-test (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน</p> <p>H_1: สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน</p>	<p>t-test</p> <p>Independent</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน</p> <p>H_1: ระดับการศึกษาที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ระดับ มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน</p>	<p>F-test</p> <p>(One-Way ANOVA)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 กลุ่มสังกัดที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: กลุ่มสังกัดที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน</p> <p>H_1: กลุ่มสังกัดที่ต่างกันอย่างน้อย 2 สังกัด มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน</p>	<p>F-test</p> <p>(One-Way ANOVA)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคโดยรวม</p>	

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H_0: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H_1: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H₀: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H₁: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H₀: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H₁: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H_1: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p><u>โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</u></p> <p>H_0: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H_1: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแต่ละด้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

แสดงสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม โดยมีสมมติฐานทางสถิติ คือ</p> <p>H_0: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p> <p>H_1: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาสมการพยากรณ์โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน และ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน และมีตัวแปรตามคือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้นในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง โดยจับคู่กับแบบสอบถามที่ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวนทั้งสิ้น 204 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์และนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.14 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

- 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนที่ 4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

- 4.2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
- 4.2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 4.2.3 เสนอสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

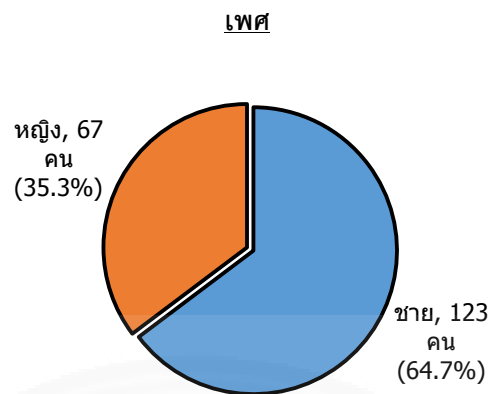
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	123	64.7
หญิง	67	35.3
รวม	190	100.0
2. ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	79	41.6
31 – 40 ปี	87	45.8
41 – 50 ปี	24	12.6
รวม	190	100.0
3. ช่วงอายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	99	52.0
5 – 10 ปี	55	29.0
มากกว่า 10 ปี	36	19.0
รวม	190	100.0
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	103	54.2
สมรส/มีคู่ครอง	85	44.7
หย่า/หม้าย	2	1.1
รวม	190	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

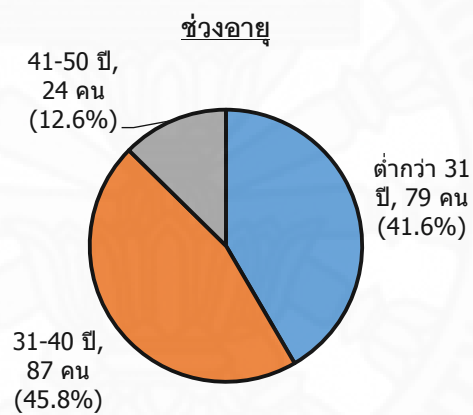
แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	7	3.7
อนุปริญญา/ปวส.	40	21.0
ปริญญาตรี	118	62.1
สูงกว่าปริญญาตรี	25	13.2
รวม	190	100.0
6. กลุ่มสังกัด		
กรุงเทพมหานคร	65	34.2
ปทุมธานี	22	11.6
ชลบุรี	71	37.4
ระยอง	32	16.8
รวม	190	100.0

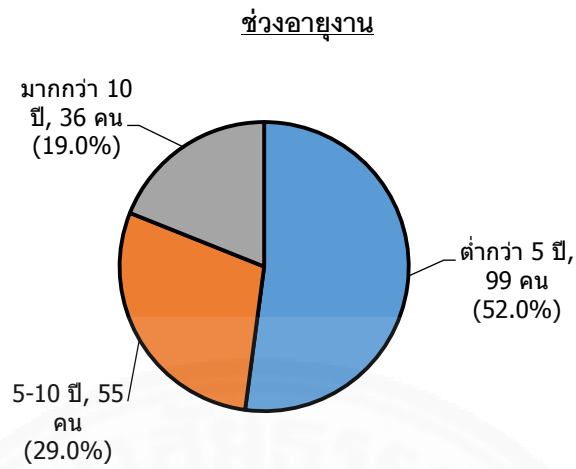
จากตารางที่ 4.1 เป็นการแสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 คน พบว่าพนักงานร้อยละ 64.7 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมามีช่วงอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 ซึ่งเป็นจำนวนใกล้เคียงกัน พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมามีช่วงอายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 โดยมีช่วงอายุงานมากกว่า 10 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็น 19 พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.2 และรองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรส/มีคู่ครอง คิดเป็นร้อยละ 44.7 และมีสถานภาพหย่า/หม้ายน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.1 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 21 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.2 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 3.7 ซึ่งเป็นจำนวนน้อยที่สุด โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานในกลุ่มสังกัดชลบุรี และกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และ 34.2 ตามลำดับ เป็นพนักงานกลุ่มสังกัดระยอง ร้อยละ 16.8 และเป็นพนักงานกลุ่มสังกัดบางกะดี ร้อยละ 11.6



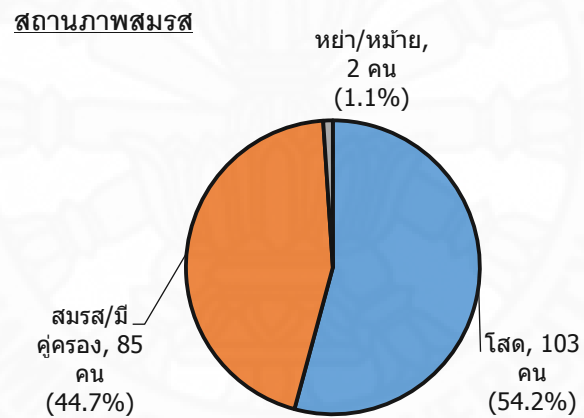
ภาพที่ 3.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง



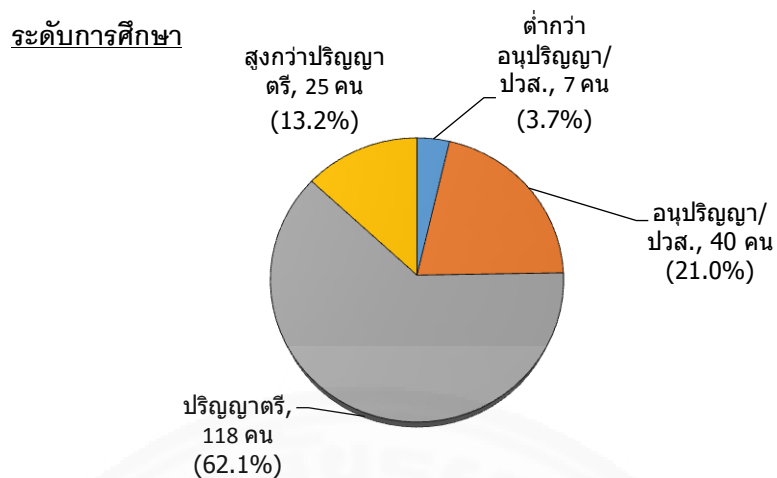
ภาพที่ 3.2 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง



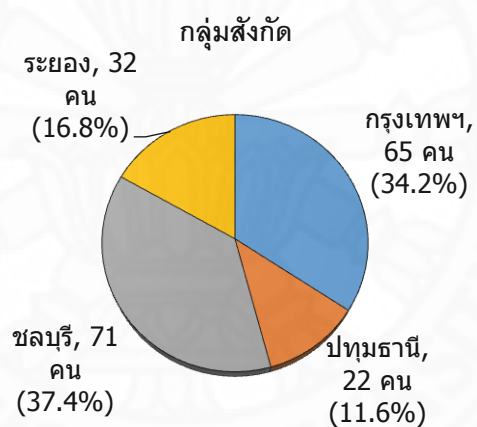
ภาพที่ 3.3 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 3.4 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 3.5 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 3.6 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามกลุ่มสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1.2.1 การวิเคราะห์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ คะแนน	ระดับคะแนน		
				ต่ำ (1.00-2.60)	ปานกลาง (2.61-3.40)	สูง (3.41-5.00)
บุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ						
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	2.54	0.452	ต่ำ	108 (56.8)	76 (40.0)	6 (3.2)
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.54	0.424	สูง	5 (2.6)	55 (29.0)	130 (68.4)
บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์	2.96	0.345	ปาน กลาง	28 (14.7)	96 (50.6)	66 (34.7)
บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม	3.66	0.373	สูง	-	38 (20.0)	152 (80.0)
บุคลิกภาพแบบมี จิตสำนึก	3.73	0.409	สูง	-	41 (21.6)	149 (78.4)

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.66 และ 3.54 ตามลำดับ มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.73 และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.54 นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุด คือ 0.345 กล่าวคือ มีการกระจายของข้อมูลการตอบแบบสอบถามต่ำสุด ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ 0.452 กล่าวคือ มีการกระจายของข้อมูลการตอบแบบสอบถามมากที่สุด

จำนวนผู้ที่มีคะแนนบุคลิกภาพในระดับสูง คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4

จำนวนผู้ที่มีคะแนนบุคลิกภาพในระดับปานกลาง คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 40 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

จำนวนผู้ที่มีคะแนนบุคลิกภาพในระดับต่ำ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีผู้ที่ได้คะแนนในระดับต่ำ

4.1.2.2 การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ คะแนน	ระดับคะแนน		
				ต่ำ (1.00-2.60)	ปานกลาง (2.61-3.40)	สูง (3.41-5.00)
ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	3.64	0.343	สูง	2 (1.1)	37 (19.4)	151 (79.5)
ด้านการควบคุม	3.71	0.457	สูง	2 (1.1)	39 (20.5)	149 (78.4)
ด้านต้นเหตุและความ รับผิดชอบ	3.83	0.377	สูง	-	24 (12.6)	166 (87.4)
ด้านผลกระทบ	3.46	0.400	สูง	4 (2.1)	79 (41.6)	107 (56.3)
ด้านความอดทน	3.57	0.434	สูง	3 (1.6)	52 (27.4)	135 (71.0)

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและรายด้านในระดับสูง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานในระดับต่ำเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยรายด้าน คือ 0.343

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด เท่ากับ 3.83 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุดคือ 0.37 กล่าวคือ มีการกระจายของข้อมูลการตอบแบบสอบถามต่ำสุด ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม ด้านความอดทน และด้านผลกระทบสูงมีค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรครองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.57 และ 3.46 ตามลำดับ โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ 0.457 กล่าวคือ มีการกระจายของข้อมูลการตอบแบบสอบถามมากที่สุด

จำนวนผู้ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมระดับสูง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณา คะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 ด้านผลกระทบ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ด้านความอดทน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 จำนวนผู้ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมระดับปานกลาง มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 เมื่อพิจารณาคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ด้านผลกระทบ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ด้านความอดทน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 จำนวนผู้ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมระดับต่ำ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เมื่อพิจารณาคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ด้านผลกระทบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ด้านความอดทน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่มีผู้ที่ได้คะแนนด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบในระดับต่ำ

4.1.2.3 การวิเคราะห์การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงกลุ่มตัวอย่างของการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ คะแนน	ระดับคะแนน		
				ต่ำ (1.00-2.60)	ปานกลาง (2.61-3.40)	สูง (3.41-5.00)
การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.97	0.471	สูง	-	26 (13.7)	164 (86.3)
การให้ความช่วยเหลือ	3.71	0.632	สูง	8 (4.2)	48 (25.3)	134 (70.5)
การคำนึงถึงผู้อื่น	4.04	0.534	สูง	3 (1.6)	19 (10.0)	168 (88.4)
ความอดทนอดกลั้น	4.11	0.556	สูง	1 (0.5)	23 (12.1)	166 (87.4)
การให้ความร่วมมือ	3.98	0.571	สูง	1 (0.5)	27 (14.2)	162 (85.3)
ความสำนึกในหน้าที่	3.95	0.537	สูง	2 (1.1)	28 (14.7)	160 (84.2)

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้านของกลุ่มตัวอย่างในระดับสูง โดยการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.471

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นมีระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความช่วยเหลือมีระดับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงรองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.04, 3.98, 3.95 และ 3.71 ตามลำดับ โดยการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุด คือ 0.534 คือ มีการกระจายของข้อมูลการตอบแบบสอบถามต่ำสุด และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ 0.632 กล่าวคือ มีการกระจายของข้อมูลการตอบแบบสอบถามมากที่สุด

จำนวนผู้ที่มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมระดับสูงจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 88.4 ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 จำนวนผู้ที่มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมระดับปานกลาง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เมื่อพิจารณาคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และไม่มีผู้ที่มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมในระดับต่ำ แต่หากพิจารณาคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่า จำนวนผู้ที่มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำ ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

4.2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสถิติทีของการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างเพศชายและเพศหญิง

การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	n	(\bar{X})	SD	t	p-value
เพศชาย	123	3.92	0.455	-1.644	0.102
เพศหญิง	67	4.04	0.492		
รวม	190				

p-value คือ Sig. (2-tailed)

จากตารางที่ 4.5 เป็นการทดสอบค่าสถิติที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง พบว่าค่า t เท่ากับ -1.644 และ p-value เท่ากับ 0.102 มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วง มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6

แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
	n	(\bar{X})	SD	F	p-value
ต่ำกว่า 30 ปี	79	3.94	0.490	0.322	0.725
31 – 40 ปี	87	3.99	0.430		
41 – 50 ปี	24	3.94	0.554		
รวม	190				

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของช่วงอายุที่แตกต่างกัน พบว่าค่า F เท่ากับ 0.322 และ p-value เท่ากับ 0.725 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 สรุปได้ว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ช่วง มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามช่วงอายุงาน

ช่วงอายุงาน	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร				
	n	(\bar{X})	SD	F	p-value
ต่ำกว่า 5 ปี	99	3.95	0.449	0.173	0.841
5 – 10 ปี	55	4.00	0.476		
มากกว่า 10 ปี	36	3.95	0.530		
รวม	190				

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของช่วงอายุงานที่แตกต่างกัน พบว่าค่า F เท่ากับ 0.173 และ p-value เท่ากับ 0.841 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สรุปได้ว่าช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8

แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
	n	(\bar{X})	SD
โสด	103	3.97	.477
สมรส/มีคู่ครอง	85	3.97	.467
หย่า/หม้าย	2	3.58	.219
รวม	190		

จากตารางที่ 4.8 เนื่องจากในการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) จำนวนคนในแต่ละสถานภาพการสมรส ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 5 คน การทดสอบจึงจะมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงรวมจำนวนคนหย่า/หม้าย กับ โสด ไว้ด้วยกัน นั่นคือ มีจำนวน 105 คน และเนื่องจากมีสถานภาพการสมรสเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น ดังนั้น ในการทดสอบจึงใช้ t-test independent ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสถิติของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างโสด หย่า/หม้าย และสมรส/มีคู่ครอง

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	n	(\bar{X})	SD	t	p-value
โสด หย่า/หม้าย	105	3.96	0.476	-0.048	0.962
สมรส/มีคู่ครอง	85	3.97	0.467		
รวม	190				

p-value คือ Sig. (2-tailed)

จากตารางที่ 4.9 เป็นการทดสอบค่าสถิติที่ (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมระหว่างโสด หย่า/หม้าย และสมรส/มีคู่ครอง พบว่าค่า t เท่ากับ -0.048 และ p-value เท่ากับ 0.962 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สรุปได้ว่าสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 ระดับ มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
	n	(\bar{X})	SD	F	p-value
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	7	4.07	0.237	1.743	0.160
อนุปริญญา/ปวส.	40	3.82	0.446		
ปริญญาตรี	118	4.01	0.462		
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.95	0.5634		
รวม	190				

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.10 เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่าค่า F เท่ากับ 1.743 และ p-value เท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่

1.5 สรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันอย่างน้อย 2 สังกัด มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11

แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามกลุ่มสังกัด

	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
	n	(\bar{X})	SD	F	p-value
กรุงเทพมหานคร	65	4.02	0.473	2.268	0.082
ปทุมธานี	22	3.78	0.358		
ชลบุรี	71	4.02	0.514		
ระยอง	32	3.86	0.400		
รวม	190				

p-value คือ Sig.

จากตารางที่ 4.11 เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของกลุ่มสังกัดที่แตกต่างกัน พบว่าค่า F เท่ากับ 2.268 และค่า p-value เท่ากับ 0.082 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 สรุป

ได้ว่ากลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.2.2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม

ตารางที่ 4.12

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	p-value
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.344	0.000**
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	-0.030	0.658**
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.448	0.000**
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.294	0.000**
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.352	0.000**

p-value คือ Sig. (1-tailed), **p < 0.01

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม เท่ากับ 0.344 และ p-value เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ดังนั้น สรุปว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม เท่ากับ -0.030 และ p-value เท่ากับ 0.658 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ดังนั้น สรุปว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม เท่ากับ 0.448 และ p-value เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ดังนั้น สรุปว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม เท่ากับ 0.294 และ p-value เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ดังนั้น สรุปว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม เท่ากับ -0.352 และ p-value เท่ากับ 0.000 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ดังนั้น สรุปว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1, 2.3, 2.4 และ 2.5 ดังนั้น สรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง บุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง จะมีแนวโน้มมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูง และพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ จะมีแนวโน้มมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงเช่นเดียวกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความ

อดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H₀: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

H₁: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	p-value
ด้านการควบคุม	0.197	0.003**
ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ	0.066	0.184
ด้านผลกระทบ	0.082	0.131
ด้านความอดทน	0.157	0.016*
โดยรวม	0.148	0.021*

p-value คือ Sig. (1-tailed), **p < 0.01, * p < 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เท่ากับ 0.148 และ p-value เท่ากับ 0.021 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H₀ และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนั้น สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ

รับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมสูง การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย สำหรับผลของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรครายด้าน มีดังนี้

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม เท่ากับ 0.197 และ p-value เท่ากับ 0.003 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ดังนั้น สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุมสูง การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม เท่ากับ 0.066 และ p-value เท่ากับ 0.184 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ดังนั้น สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านผลกระทบ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม เท่ากับ 0.082 และ p-value เท่ากับ 0.131 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ดังนั้น สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านผลกระทบ ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านความอดทน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม เท่ากับ 0.157 และ p-value เท่ากับ 0.016 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ดังนั้น สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านความอดทนสูง การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

จากผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และเมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3, 3.1, และ 3.4 ดังนั้น สรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง โดยเฉพาะด้านการควบคุม และด้านความอดทน จะมีแนวโน้มมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแต่ละด้าน ต่างมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

H_1 : บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H₀: บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

H₁: บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H₀: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

H₁: บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

ตารางที่ 4.14

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	p-value
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.094	0.099
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	-0.011	0.558**
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.074	0.155
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.107	0.071
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.132	0.035*

p-value คือ Sig. (1-tailed), *p < 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เท่ากับ 0.094 และ p-value เท่ากับ 0.099 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ดังนั้น สรุปว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เท่ากับ -0.011 และ p-value เท่ากับ 0.558 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ดังนั้น สรุปว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เท่ากับ 0.074 และ p-value เท่ากับ 0.155 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ดังนั้น สรุปว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เท่ากับ 0.107 และ p-value เท่ากับ 0.071 มากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานว่าง H_0 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 ดังนั้น สรุปว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เท่ากับ -0.132 และ p-value เท่ากับ 0.035 น้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 ดังนั้น สรุปว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม นั่นคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมจึงสูงตามไปด้วย

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 ดังนั้น สรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นที่มี

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ จะมีแนวโน้มมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูง

4.2.3 เสนอสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

นอกจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจว่าตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทนอดกลั้น รวมทั้งทั้งหมด 9 ด้าน จะสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้หรือไม่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การเกิดการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.15 – 4.16

จากการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รวมทั้งทั้งหมด 9 ด้าน มีตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพียง 1 ตัวแปร คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายได้ร้อยละ 3.4 ถือว่าน้อยมาก สมการนี้จึงไม่น่าจะนำไปพยากรณ์

ตารางที่ 4.15

แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F	p-value
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม	.197	.039	.034	7.616	.006**

p-value คือ Sig., **p < 0.01

ตารางที่ 4.16

แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	B	SE.B	Beta	t	p-value
(ค่าคงที่)	3.210	.276		11.637	.000**
ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม	.203	.074	.197	2.760	.006**

p-value คือ Sig., **p < 0.01

จากตารางที่ 4.16 สามารถสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ ได้
ดังนี้

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = 3.210 + .203
(ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม)

จากสมการทำนายการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถ
อธิบายได้ว่า ถ้าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะ
ทำให้คะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น .203 คะแนน ดังตัวอย่าง
ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุมสูง (5) สามารถแทน
ค่าในสมการดังนี้

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = 3.210 + .203 (ความสามารถใน
การเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม)

$$\begin{aligned} \text{การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} &= 3.210 + .203 (5) \\ &= 4.225 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุมสูง จะมีการ
รับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง (ระดับสูง 3.41 – 5.00)

ตัวอย่างที่ 2 ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมปานกลาง (3) สามารถแทนค่าในสมการดังนี้

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = $3.210 + .203$ (ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม)

$$\begin{aligned} \text{การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} &= 3.210 + .203 \quad (3) \\ &= 3.819 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมปานกลาง จะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง (ระดับสูง 3.41 – 5.00)

ตัวอย่างที่ 3 ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมต่ำ (1) สามารถแทนค่าในสมการดังนี้

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = $3.210 + .203$ (ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม)

$$\begin{aligned} \text{การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} &= 3.210 + .203 \quad (1) \\ &= 3.413 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมต่ำ จะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง (ระดับสูง 3.41 – 5.00)

จากตัวอย่างการแทนค่าคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม เพื่อพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ทั้งผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมสูง และผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมต่ำ มีคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายได้ร้อยละ 3.4 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำมาก ทำให้สมการพยากรณ์ไม่น่าเชื่อถือ กล่าวคือ ตัวแปรต้น คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายตัวแปรตาม คือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เพียงร้อยละ 3.4 แต่มีปัจจัยอื่นนอกจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามได้ถึงร้อยละ 96.6 ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น จึงไม่ควรนำตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม ไปใช้พยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากสมการพยากรณ์ไม่น่าเชื่อถือ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยรวมและแต่ละด้าน กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
6. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยพนักงานจาก 4 กลุ่มสังกัด คือ พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดปทุมธานี พนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดชลบุรี และพนักงานสังกัดกลุ่มโรงไฟฟ้า จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 341 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับต้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ช่วงอายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และกลุ่มสังกัด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบ่งเป็น 5 ด้าน มีข้อคำถาม 60 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค แบ่งออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 36 ข้อ และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การสำหรับผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานใต้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 5 ด้าน มีข้อคำถาม 33 ข้อ เนื่องจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน จึงไม่จำเป็นต้องหาความเชื่อมั่นซ้ำอีก ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มาหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้นักศึกษาปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ต้องการศึกษาหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยชุดที่ 1 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .956 และชุดที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .949

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน โดยได้เพิ่มจำนวนอีกร้อยละ 10 เพื่อป้องกันการสูญหายและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยจับคู่กับแบบสอบถามที่ผู้บังคับบัญชาประเมินพนักงานคนดังกล่าว รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 204 ชุดและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงสรุปผล ได้แก่ การทดสอบค่าสถิติที (t-test independent) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และตัวแปรตาม คือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผลการศึกษาสรุป ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.74 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.79 มีช่วงอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.11 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.21 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.11 และพนักงานส่วนใหญ่อยู่กลุ่มสังกัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 37.37 เนื่องจากกลุ่มบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการสร้างโรงไฟฟ้าและการผลิตไฟฟ้า ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ทักษะทางด้านวิศวกรรมและช่าง เพื่อดูแลงานด้านการก่อสร้าง การผลิตไฟฟ้า และการบำรุงรักษา จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เนื่องจากบริษัทมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาทำให้มีจำนวนพนักงานใหม่เพิ่มขึ้น 3 เท่าในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ดังนั้น พนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในโรงไฟฟ้าจึงมีช่วงอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เป็นแรงงานสำคัญของบริษัท ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุงานน้อยคือต่ำกว่า 5 ปี และมีสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานอยู่ในวัยทำงาน หรือช่วง Mid-Career คือ ช่วงค้นหาสายอาชีพและบริษัทที่ตรงกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของตนเอง และเนื่องจากโรงไฟฟ้าแรกของบริษัทอยู่ที่จังหวัดชลบุรี และเป็นกลุ่มสังกัดที่มีโรงไฟฟ้าย่อยซึ่งบริหารด้วยบุคคลกลุ่มเดียวกัน ถึง 5 โรง จึงทำให้มีพนักงานอยู่ในกลุ่มสังกัดชลบุรีมากที่สุด

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.1.2.1 การวิเคราะห์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพ พบว่าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.66 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.409, 0.373, และ 0.424 ตามลำดับ มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.345 และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.452

เนื่องจากกลุ่มบริษัทที่ผู้วิจัยศึกษานั้นเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการสร้างโรงไฟฟ้าและการผลิตไฟฟ้า พนักงานในสำนักงานใหญ่มีหน้าที่หาโอกาสทางธุรกิจเพื่อขออนุญาตสร้างโรงไฟฟ้า ดำเนินการผลิตไฟฟ้าและขายให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตและกลุ่มลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และพนักงานในโรงไฟฟ้ามีหน้าที่ผลิตไฟฟ้าขายให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและกลุ่มลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ และความรับผิดชอบ

สูง จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกแบบมีจิตสำนึกสูงเพื่อดำเนินการส่งมอบไฟฟ้าได้ตามสัญญาที่ให้แก่ลูกค้า จากผลการศึกษายังพบว่าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีแนวโน้มเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความร่วมมือ ชอบทำงานเป็นทีม (Costa & McCrae, 1992) ก็เป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับปรัชญาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร คือ ความโอ้อ้อมอารี และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรในหัวข้อ “ความร่วมมือกัน” ซึ่งได้กำหนดพฤติกรรมความร่วมมือกันไว้ว่าคือ การรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น สนับสนุน ให้เกียรติ และไว้วางใจผู้ร่วมงาน ตลอดจนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์รวมถึงการสนับสนุนและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับแผนกต่าง ๆ (ปี.กริม, 2558) องค์กรจึงมีการหล่อหลอมพนักงานให้มีการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากนี้พนักงานยังมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความเป็นมืออาชีพเชี่ยวชาญในสายงานของตนเอง และทำหน้าที่ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาธุรกิจ ภารกิจและชุมชนสัมพันธ์ การก่อสร้าง หรือการผลิตไฟฟ้า เป็นต้น ดังนั้น พนักงานจึงต้องพบปะและทำงานร่วมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามความคืบหน้าเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น พนักงานจึงมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง คือ มีความมั่นใจในตนเอง กล้าแสดงออก และมีความเป็นผู้นำ ในกระบวนการทำงาน พนักงานในสำนักงานใหญ่ต้องรับผิดชอบด้านการพัฒนาธุรกิจเพื่อให้เกิดงานโครงการใหม่ที่สอดคล้องกับนโยบายการผลิตไฟฟ้าของภาครัฐ ส่วนพนักงานในโรงไฟฟ้าทำหน้าที่ผลิตไฟฟ้าตามกระบวนการผลิตไฟฟ้าอย่างเข้มงวด เพื่อป้องกันความเสี่ยงอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายมูลค่ามหาศาล จึงเป็นเหตุให้พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง เพราะต้องทำงานอยู่ภายใต้ขั้นตอนและกรอบเวลาที่ชัดเจนของภาครัฐและธนาคารแหล่งเงินทุน (ภัชราพร ช้างแก้ว, 2557, น. 71) หรือตามกระบวนการทำงานมาตรฐาน มิใช่งานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือทดลองสิ่งแปลกใหม่ และจากลักษณะงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งการทำงานแบบข้ามสายงานในสังกัดของตนเอง แบบข้ามสังกัดภายในกลุ่มบริษัท หรือแบบประสานงานกับภาครัฐ ชุมชน สังคม และหุ้นส่วน พนักงานจึงมีบุคลิกภาพแบบหัวนโหดต่ำ โดยต้องดำเนินงานด้วยความสงบสุข ยืดหยุ่น ไม่แสดงอารมณ์ทางลบออกมา เพื่อไม่ให้เป็นที่อาจขัดขวางการดำเนินงาน หรือทำให้งานหยุดชะงักได้

5.1.2.2 การวิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคพบว่าพนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.343 เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบสูงสุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.377 และมีความสามารถในการเผชิญและฟื้น
 ฝ่อาุปสรรค ด้านการควบคุม ด้านความอดทน และด้านผลกระทบสูงเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 3.71, 3.57 และ 3.46 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.457, 0.434 และ 0.400
 ตามลำดับ ดังที่กล่าวข้างต้นว่ากลุ่มบริษัทมีหน้าที่ในการพัฒนางานโครงการใหม่เพื่อให้ได้รับอนุญาต
 ผลิตไฟฟ้าไม่ว่าจะเจอกับอุปสรรคใด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการสร้างโรงไฟฟ้าและมีกำลังการผลิตตาม
 จำนวนที่กำหนด รวมทั้งในกระบวนการผลิตไฟฟ้าก็ต้องใช้ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังอย่าง
 สูงเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจผลิตไฟฟ้า ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่จึงมีความสามารถในการ
 การเผชิญและฟื้นฝ่อาุปสรรคสูงเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่อาุปสรรค ด้านต้นเหตุ
 และความรับผิดชอบสูง เพราะพนักงานต่างตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายอาชีพของตน
 ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเงิน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายรัฐกิจและชุมชนสัมพันธ์ ฝ่ายผลิตไฟฟ้า
 และฝ่ายซ่อมบำรุง ทุกคนต่างเป็นส่วนสำคัญที่ให้งานประสบความสำเร็จ เมื่อประสบปัญหา
 พนักงานจึงมีความกระตือรือร้นแก้ไขปัญหามาให้หมดสิ้นเพราะถือว่าเป็นงานในส่วนความรับผิดชอบ
 ของตน และเพื่อป้องกันไม่ให้อปัญหานั้นมีผลกระทบต่อการทำงานของผู้อื่น ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาใด ๆ ขึ้น
 นั้น พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่อาุปสรรค ด้านการควบคุมสูงย่อมมีความเข้าใจ
 ถึงความสามารถของตนเอง และสามารถควบคุมตนเองให้ผ่านฝ่อาุปสรรคปัญหาที่ประสบได้
 พนักงานดังกล่าวจะเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ มีความตั้งใจและความกระตือรือร้น
 ในการเผชิญกับปัญหาและพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ แสดงความแข็งแกร่งและ
 ฟื้นตัวจากปัญหาได้เร็ว กล้าตัดสินใจ มีความคิดเชิงบวกและควบคุมปัญหาได้จึงส่งผลดีต่อการทำงาน
 ระยะยาว (Stoltz, 1997) ดังพนักงานที่ปฏิบัติการในโรงไฟฟ้า เมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การผลิตไฟฟ้า
 หยุดชะงัก พนักงานจะรีบหาวิธีแก้ไขปัญหามาด้วยทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในโรงไฟฟ้าเพื่อให้
 กลับมาเดินไฟฟ้าได้ต่อไป ด้วยเหตุที่พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่อาุปสรรค ด้าน
 ความอดทนสูง ขณะที่พนักงานกำลังเผชิญกับปัญหาใด ๆ เช่น การหยุดเดินเครื่องเนื่องจากความ
 ผิดพลาดในการผลิตไฟฟ้า พนักงานก็สามารถรับรู้ได้ว่าปัญหานี้จะสามารถกำจัดให้หมดไปด้วยความรู้
 ความสามารถของตนเองและทีมงานในไม่ช้าและไม่ยึดเยื้อ พนักงานจึงช่วยกันหาหนทางซ่อมเครื่องที่
 ใช้ผลิตไฟฟ้าเพื่อให้เครื่องกลับมาดำเนินการผลิตได้ตามปกติ ท้ายที่สุดนี้ ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน
 มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่อาุปสรรค ด้านผลกระทบสูง ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญ
 และฟื้นฝ่อาุปสรรค ด้านผลกระทบสูงจะสามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความ
 เสียหายต่อการดำเนินชีวิตได้ดี เมื่อเกิดปัญหาจะเป็นผู้ที่พร้อมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่
 หวั่นไหวหรือคิดมาก หรือจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามา

ในชีวิตและก็จะผ่านไป (Stoltz, 1997) พนักงานกลุ่มนี้ จึงสามารถตอบสนองต่อปัญหาด้วยความฉลาด สามารถมองทะลุจนพบวิธีการจัดการกับปัญหาได้โดยไม่ลื้มเลิงง่าย เช่น เมื่อได้รับมอบหมายให้ดำเนินการโครงการก่อสร้างโรงไฟฟ้าในทุกรัฐกันดาร ต้องห่างไกลจากครอบครัวและต้องพบกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมในต่างประเทศ แต่พนักงานก็ยังสามารถดำเนินการก่อสร้างโรงไฟฟ้าให้ประสบความสำเร็จได้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่พบ และยังสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ด้วย

5.1.2.3 การวิเคราะห์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากผู้บังคับบัญชา พบว่า มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.471 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความช่วยเหลือ มีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.04, 3.98, 3.95 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.556, 0.534, 0.571, 0.537 และ 0.632 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาพบการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นของพนักงานสูง เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาและทำให้เกิดเป็นความคับข้องใจ หรือเกิดสภาวะเครียดจากการทำงาน พนักงานก็สามารถอดทนต่ออุปสรรคดังกล่าว ไม่ร้องเรียนเพราะมองว่าเป็นสิ่งที่ต้องร่วมกันฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคนั้นทั้งองค์การ ดังที่พนักงานได้รับมอบหมายโครงการก่อสร้างในถิ่นทุรกันดารในต่างประเทศ พนักงานประสบกับความลำบากขาดแคลนต่าง ๆ แต่พนักงานก็พยายามอดทนต่อสิ่งนั้นไม่ร้องเรียนเพื่อเพิ่มปัญหาให้แก่องค์การมากขึ้น เพราะมองว่าองค์การก็ต้องร่วมกันปรับตัวและหาวิธีการแก้ไขเพื่อไม่ให้ปัญหานั้นคงอยู่ยาวนานเช่นกัน นอกจากนี้ ยังพบการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานสูงเช่นกัน โดยพนักงานจะมีการป้องกันปัญหา การให้คำเตือนหรือแจ้งข้อมูลให้ผู้อื่นระมัดระวังเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การปรึกษาหารือกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตน (Organ, 1997) เมื่อพนักงานในแต่ละสายงานเข้าปฏิบัติหน้าที่และได้พบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ พนักงานจะแบ่งปันข้อมูล ข้อที่ควรระมัดระวังเพื่อให้พนักงานที่เข้าปฏิบัติงานในภายหลังได้เตรียมพร้อมรับมือต่อสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น เพราะพนักงานไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้ปัญหานั้นใหม่อีกครั้ง นอกจากนี้ลักษณะขององค์การที่มีธุรกิจที่อาศัยความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานขั้นสูงและเฉพาะ

ด้าน องค์กรยังมีหนึ่งในค่านิยมองค์กรที่เกี่ยวกับการให้ความร่วมมือกัน สิ่งนี้จึงอาจช่วยหล่อหลอมให้เกิดการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือสูงได้เช่นกัน เพราะพนักงานได้รับการอบรม การประเมิน และการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรมสังสรรค์ปีใหม่ อีกทั้งพนักงานยังแสดงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือด้วยการแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ในงานด้วยความเต็มใจ สาเหตุที่คะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่สูงนั้นเนื่องจากพนักงานเป็นผู้ที่ทำงานแบบมืออาชีพ จึงตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กรเพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างปราศจากข้อขัดแย้งอันจะเป็นอุปสรรคขัดขวางไม่ให้งานสำเร็จได้ ดังพนักงานที่ต้องเข้ากะเพื่อปฏิบัติการณ์ในโรงไฟฟ้า ต่างตระหนักถึงความสำคัญของตนว่าหากมาเข้ากะไม่ตรงเวลา ก็จะทำให้เพื่อนร่วมงานที่ถึงเวลาเปลี่ยนกะแล้ว ยังต้องทำงานต่อไป อันจะทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการเข้ากะอย่างต่อเนื่องยาวนานและอาจส่งผลกระทบต่อการผลิตไฟฟ้าหรือก่อให้เกิดความผิดพลาดจากความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานนั้นได้ พนักงานจึงมาเข้ากะตรงเวลาเพื่อเปลี่ยนกะให้เพื่อนกะที่แล้วได้พักผ่อน เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรยังมีปรัชญาในการดำเนินธุรกิจที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความโอบอ้อมอารี จึงช่วยหล่อหลอมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรแห่งความเห็นอกเห็นใจ ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ จึงทำให้ผลคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือของพนักงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงถึงความเป็นมิตรเกื้อกูลกันในองค์กร

5.2 การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ผลการทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ 0.344, $p < 0.01$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ 0.448, $p < 0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ 0.294, $p < 0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 บุคลิกภาพแบบหัวนโหนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ -0.352, $p < 0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ 0.148, $p < 0.05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ 0.197, $p < 0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ 0.157, $p < 0.05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแต่ละด้านต่างมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย (r เท่ากับ -0.132, $p < 0.05$)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน และ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคซึ่งมีทั้งหมด 4 รวมทั้งหมด 9 ด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี 1 ตัวแปร คือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 3.4

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษามหาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยนี้ทั้งหมด กล่าวคือ ตัวแปรด้านเพศ ช่วงอายุ ช่วงอายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และกลุ่มสังกัด ไม่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปีนปีมา ครุฑพันธุ์ (2550) และ ศศิวิมล อุปนันไชย (2551) ที่พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา เจนวิชสถาพร (2553) และอค์มย์สิริ ลียาชัย (2555) ที่พบว่า เพศหญิงมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าเพศชาย

ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งเพศชาย เท่ากับ 3.92 และเพศหญิง เท่ากับ 4.04 ซึ่งอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจากการ

แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีใช้บทบาทที่องค์การกำหนดให้ พนักงานปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นการแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) ซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติแม้องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) ในยุคปัจจุบันเพศหญิงได้มีบทบาทและหน้าที่การทำงานทัดเทียมเทียบเพศชาย แม้ประมะ สตะเวทิน (2539) ได้กล่าวถึงความแตกต่างในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติของเพศชายและเพศหญิง ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของบุคคลทั้งสองเพศไว้ต่างกัน จึงทำให้เพศชายและเพศหญิงมีการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิงมักถูกโน้มน้าวใจได้มากกว่าเพศชาย และมักเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับส่งผ่านไปยังผู้อื่นต่ออีกด้วย ในขณะที่เพศชายจะใช้เหตุผลมากกว่าเพศหญิง และจะเปลี่ยนใจได้ยากกว่าเพศหญิง แต่ในองค์การที่ผู้วิจัยศึกษานั้น กลับพบว่า เพศหญิงได้รับการยอมรับ การเลื่อนขั้น และการดำรงตำแหน่งสำคัญในระดับที่เท่าเทียมกับเพศชาย กล่าวคือ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมิได้นำปัจจัยทางเพศมาเกี่ยวข้องในการประเมิน อีกทั้งเพศหญิงยังสามารถพิสูจน์ตัวเองได้ว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานทัดเทียมกับเพศชาย ดังนั้น เพศชายและเพศหญิงในองค์การจึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถมองเห็นโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในองค์การได้ไม่ว่าจะเป็นเพศไหนก็ตาม พนักงานเพศชายและเพศหญิงจึงแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน เพราะพวกเขาเล็งเห็นว่าการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้งานประสบความสำเร็จและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ (Organ, 1988, quoted in Organ, 1997, p. 86) ซึ่งก็จะสะท้อนกลับไปยังความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีช่วงอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา เจนวนิชสถาพร (2553) ที่พบว่า กลุ่มช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามช่วงอายุของพนักงานอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี เท่ากับ

3.94 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี เท่ากับ 3.99 และช่วงอายุ 41 – 50 ปี เท่ากับ 3.94 อาจเนื่องมาจาก ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของกลุ่มบริษัทที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้นั้น มีวัฒนธรรมองค์การแบบการทำงานเป็นพี่น้องครอบครัวเดียวกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาขององค์การ คือ ดำเนินธุรกิจด้วยความโอบอ้อมอารี พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน จึงสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้แบบช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการให้คำแนะนำ และการสอนงานในระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างพนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน อีกทั้ง พนักงานยังเป็นผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพสูง โดยพนักงานแต่ละคนจะให้ความเคารพในความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงานอื่น ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่หรือสายงานแตกต่างกัน เพื่อให้เกิดการแสดงความคิดเห็น และการเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ทำให้พนักงานซึ่งมีช่วงอายุที่แตกต่างกันสามารถร่วมมือกันทำงานในกลุ่มกันได้ดีขึ้น เมื่อพนักงานแต่ละช่วงอายุมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและของผู้อื่น มีความเคารพในความรู้ความสามารถของกันและกัน ก็จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติแม้องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) นอกจากนี้ ด้วยความที่ธุรกิจมีลักษณะที่ต้องการคนที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ทำให้พนักงานปัจจุบันมักชักชวนเพื่อนร่วมงานจากองค์การเก่าให้มาทำงานในแผนกหรือภายในองค์การเดียวกัน ทำให้พนักงานหลายท่านเป็นผู้ที่รู้จักกันมาก่อน และมีการทำงานที่เข้ากันได้ดี จึงทำให้พนักงานดังกล่าวมักแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยการช่วยเหลือกัน โดยเฉพาะพนักงานที่ชักชวนพนักงานจากองค์การเก่ามานั้นส่วนใหญ่เคยเป็นหัวหน้างานของพนักงานที่ได้รับชักชวนอยู่แล้วซึ่งพนักงานในระดับหัวหน้างานก็มักมีอายุในระดับอาวุโสกว่า จึงทำให้ช่วงอายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุงานต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปีนปีทมาครุทพันธุ์ (2550) และศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ที่พบว่า ช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา เจนวณิชสภาพ (2553) ที่พบว่ากลุ่มช่วงอายุงานระหว่าง 4 – 6 ปี มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุด และอศัมย์สิริ ลียาชัย (2555) ที่พบว่า ช่วงอายุงานน้อยกว่า 10 ปี และช่วงอายุงาน

มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าช่วงอายุงาน ระหว่าง 11 – 15 ปี

ผลการวิจัยพบว่า ช่วงอายุงานที่ต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามช่วงอายุงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน คือ ช่วงอายุงานต่ำกว่า 5 ปี เท่ากับ 3.95 ช่วงอายุงาน 5 – 10 ปี เท่ากับ 3.40 และช่วงอายุงานมากกว่า 10 ปี เท่ากับ 3.95 ซึ่งหากพิจารณาจากนิยามของ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) ซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติแม้องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) การแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เป็นหนึ่งในพฤติกรรมพึงประสงค์ที่บุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในองค์การพึงปฏิบัตินอกเหนือไปจากการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แต่ละบุคคลสามารถตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้ด้วยตัวเองขึ้นอยู่กับความเต็มใจความสมัครใจในการแสดงพฤติกรรมนั้น โดยไม่เกี่ยวข้องกับการมีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในการทำงาน แต่เกิดขึ้นจากภายในตัวของพนักงาน (ศศิวิมล อุปนนไชย, 2551, น. 112) นอกจากนี้ พนักงานที่มีช่วงอายุงานน้อย แต่แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น อาจเป็นเพราะเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงาน ยังต้องอาศัยคำแนะนำ การสอนงานจากพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า อีกทั้งพนักงานบางท่านที่ได้รับการชักชวนจากพนักงานปัจจุบันให้มาทำงานในองค์การนี้ อาจเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของพนักงานอาวุโสที่เป็นผู้ชักชวนมาทำงาน พนักงานดังกล่าวจึงปฏิบัติตามโดยการให้ความช่วยเหลือ และอาสาทำงานในกิจกรรมต่างๆ ที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดอย่างเต็มใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับภายในองค์การและทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ส่วนพนักงานที่มีช่วงอายุงานมากก็สามารถแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ผ่านความรู้สึผูกพันต่อองค์การซึ่งอธิบายโดยทฤษฎีการเปรียบเทียบผลได้ – ผลเสีย (side-bet theory) ในความผูกพันต่อองค์การเชิงพฤติกรรมของเบคเคอร์ (Becker, 1960 อ้างถึงในเปรมจิตต์ คล้ายเพชร, 2548, น. 50) ว่า คนบางคนอาจยึดติดในสิ่งที่เขาลงทุนให้กับองค์การ เช่น เวลา ความพยายาม รางวัล ดังนั้น เขาจะรู้สึกว่สิ่งที่เขาลงทุนไว้รวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น บำเหน็จบำนาญ ความอาวุโส ความรู้เฉพาะทางจะหายไปเมื่อเขาต้องออกจากองค์การ จึงทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและจะแสดงพฤติกรรมที่เหนือความคาดหมายของบรรทัดฐานขององค์การ นอกจากนี้ การที่พนักงานมีช่วงอายุงานมากแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจเกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานทำงานกับองค์การมาอย่างยาวนานจนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีการหล่อหลอมเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมาเป็นของตนเอง ทำให้

เกิดความทุ่มเทและตั้งใจทำเพื่อองค์กร จึงเป็นผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล อุปันนไชย (2551) ที่พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา เจนวนิชสถาพร (2553) ที่พบว่า สถานภาพหย่า/หม้าย มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจำแนกตามสถานภาพการสมรส คือ โสด หย่า/หม้าย เท่ากับ 3.96 และสมรส/มีคู่ครอง เท่ากับ 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน อันเนื่องมาจากพนักงานทุกคนต่างมีภาระหน้าที่หารายได้เพื่อเลี้ยงดูตนเองหรือบุคคลในครอบครัว พนักงานที่เป็นโสดอาจต้องดูแลพ่อแม่พี่น้อง แต่พวกเขามีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว (ปรมะ สตะเวทิน, 2539) พวกเขาจึงทุ่มเททำงาน และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างเต็มที่ พนักงานที่สมรส/มีคู่ครองจะต้องดูแลรับผิดชอบครอบครัว คู่สมรสและบุตร จึงต้องทุ่มเททำงานเพื่อมีรายได้พอเลี้ยงครอบครัว พวกเขาจึงเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ และแสดงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนดเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากองค์กรและทำงานในองค์กรร่วมกันได้ดี มีต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย อาจเป็นพ่อแม่เลี้ยงเดี่ยวจึงทุ่มเททำงานและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ พนักงานจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มที่เพื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) เมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรก็มีความมั่นคงอันส่งผลต่อหน้าที่การงานและรายได้ที่มั่นคงของพนักงานเช่นกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล อุปันนไชย (2551) ที่พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แตกต่างกันและทัศนคติ เจนวนิชสถาพร (2553) ที่พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน คือ ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. เท่ากับ 4.07 อนุปริญญา/ปวส. เท่ากับ 3.82 และปริญญาตรี เท่ากับ 4.01 และสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 3.95 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานในกลุ่มบริษัทที่ศึกษานั้นเป็นลักษณะธุรกิจโรงไฟฟ้า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. และระดับอนุปริญญา/ปวส. เป็นพนักงานปฏิบัติการ (Operator) ในโรงไฟฟ้าซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเนื่องจากการผลิตไฟฟ้าต้องอาศัยทั้งทักษะประสบการณ์ และความรับผิดชอบที่สูง อีกทั้งหากเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้นจะทำให้เกิดความเสียหายเป็นมูลค่ามหาศาล ดังนั้น นอกจากพนักงานจะต้องมีความรับผิดชอบแล้ว ยังต้องแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อให้ความร่วมมือให้การปฏิบัติหน้าที่ในโรงไฟฟ้า เช่น นโยบายเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อกำจัดและลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามโรงไฟฟ้าและการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ส่วนพนักงานในระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานในส่วนสนับสนุน และพนักงานในสำนักงานใหญ่ ซึ่งต้องปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อให้องค์การเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ในการศึกษากลุ่มสังกัดนั้นผู้วิจัยมีเป้าหมายเพื่อหาความแตกต่างระหว่างสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ที่แตกต่างกัน แม้จะมีการบริหารงานตามนโยบายหลักเดียวกัน แต่ก็จะมีการบริหารงานย่อยแตกต่างกันไปตามผู้บริหารของแต่ละกลุ่มสังกัด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มสังกัดที่แตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การจำแนกตามกลุ่มสังกัดอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน คือ กรุงเทพมหานคร เท่ากับ 4.02 ปทุมธานี เท่ากับ 3.78 ชลบุรี เท่ากับ 4.02 และระยอง เท่ากับ 3.86 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มสังกัดต่างกัน จะได้รับนโยบายการบริหารงานหลักเดียวกัน ซึ่งกลุ่มบริษัทได้มีการอบรมและใช้หลักการบริหารงานด้วยปรัชญาองค์การและค่านิยมองค์การเดียวกัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยหล่อหลอมพนักงานให้มีการแสดงพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน นั่นคือ การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพนักงานทุกคนจะได้รับทราบถึงเป้าหมาย กลยุทธ์ องค์การ และการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้น พนักงานจึงมีการตระหนักรู้ถึงการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งจะช่วยผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จได้นั่นเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ถึง 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว โดยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม (r เท่ากับ 0.344, $p < 0.01$) บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม (r เท่ากับ 0.448, $p < 0.01$) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม (r เท่ากับ 0.294, $p < 0.01$) และ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม (r เท่ากับ -0.352, $p < 0.01$) แต่ผลการทดสอบพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวม ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคล้ายคลึงกับงานวิจัยส่วนใหญ่ ได้แก่ งานวิจัยของศิริมา รัชตารมย์ (2549) สุภาวดี นवलเนตร (2549) อาทิตยา กลั้วเพิ่มพูล (2549) และ ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์ (2551) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นมุมมองที่บุคคลมีต่อปัญหาและอุปสรรคว่าเป็นความท้าทายที่นำไปสู่โอกาสแห่งหนทางสู่ความสำเร็จ ซึ่งการที่บุคคลจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงหรือต่ำนั้นย่อมแตกต่างกันในบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่ต่างกัน บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกยอมเป็นผู้ที่มีแนวโน้มรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งที่จะหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จ (ศศิวิมล อุปนันไชย, 2551) โดยมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่สามารถจัดการแก้ไขได้ มีความกล้าเปิดเผยตัวตนเพื่อขอแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือคำแนะนำจากผู้อื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะกล้าจะเปิดเผยจุดอ่อนของตนเพื่อถามและขอคำแนะนำในสิ่งที่ไม่ทราบหรือติดขัดเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมเป็นผู้ที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตนเพื่อขอคำแนะนำจากบุคคลอื่นถึงวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ แตกต่างจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหัวรั้นไหวทีจะมีอารมณ์โกรธง่าย ท้อแท้ สงบยาก ซึ่งเมื่อเผชิญกับปัญหา อาจไม่สามารถมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ ดังนั้น พนักงานซึ่งมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง และมีบุคลิกภาพแบบหัวรั้นไหวต่ำ จึงเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงซึ่งสอดคล้องกับที่พนักงานในกลุ่มบริษัทผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กซึ่งต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

แต่จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค อาจเนื่องมาจากพนักงานในกลุ่มธุรกิจผลิตไฟฟ้าเป็นพนักงานที่ต้องปฏิบัติตามกระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างชัดเจน มีความอดทนเมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรค และเนื่องจากกระบวนการในการยื่นขอใบอนุญาต ยื่นประมูล การก่อสร้างโครงการ และการแก้ไขปัญหาจากการผลิตไฟฟ้าต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด มุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จึงทำให้ไม่สามารถทดลองสิ่งแปลกใหม่อันอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายมูลค่ามหาศาลกับโรงไฟฟ้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์ (2551, น. 136) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เนื่องจากพนักงานขายยาจะต้องสื่อสารข้อมูลยาไปยังลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามที่บริษัทได้กำหนดรูปแบบและวิธีการทำงานที่ชัดเจนเอาไว้ นอกจากนี้ อาจเป็นไปได้ที่ลักษณะการศึกษาของไทยไม่ค่อยส่งเสริมให้บุคคลกล้าแสดงออกเพื่อเปิดรับประสบการณ์มากนัก ดังนั้น เมื่อพนักงานมีความสนใจในสิ่งแปลกใหม่ มีแนวคิดที่แตกต่างจากผู้อื่น หรือมีจินตนาการความสงสัยใคร่รู้ในสิ่งใด พนักงานก็อาจไม่กล้าแสดงออก โดยเฉพาะเมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคจากการปฏิบัติงาน พนักงานที่อาจมีแนวคิดหรือมีวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ก็ไม่กล้านำเสนอ หรือปฏิบัติตามแนวคิดใหม่นั้นเนื่องจากอาจเห็นว่าไม่สอดคล้องกับ

กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือข้อกำหนดในการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ องค์การ เพราะเกรงว่าแนวคิด หรือวิธีการใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมนั้นอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายมูลค่ามหาศาลต่อลักษณะธุรกิจผลิตไฟฟ้าได้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม และด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (r เท่ากับ 0.148, $p < 0.05$) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม (r เท่ากับ 0.197, $p < 0.01$) และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม (r เท่ากับ 0.157, $p < 0.05$) แต่พบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านผลกระทบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล อุปนันไชย (2551) ที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ และด้านความอดทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) ที่ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นมุมมองที่บุคคลมีต่อปัญหาและอุปสรรคว่าเป็นความท้าทายที่นำไปสู่โอกาสแห่งหนทางสู่ความสำเร็จ สตอลท์ (Stoltz, 1997, p. 7) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค คือ ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองหรือเอาชนะเหตุการณ์ที่ยากลำบาก บุคคลที่ไม่สามารถรับมือกับอุปสรรคได้จะรู้สึกท้อถอยและเกิดอารมณ์ทางลบจนต้องหนีปัญหาหรือล้มเลิกไป ในขณะที่บุคคลที่สามารถรับมือกับอุปสรรคได้อย่างดีจะสามารถก้าวผ่านปัญหา ไม่ยอมพ่ายแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านควบคุม จะมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตัวเองให้สามารถก้าวผ่านอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากได้ และผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านความอดทน จะสามารถรับรู้ถึงความคงอยู่ของปัญหาหรืออุปสรรค และสามารถจัดการกับความยืดหยุ่นของปัญหา และขจัดอุปสรรคนั้นให้ออกไปได้ จึงย่อมสามารถเข้าใจถึงวิธีในการขจัด

ปัญหาและอุปสรรคให้ผ่านพ้นไป ซึ่งการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความเข้าใจในความสามารถของตนเอง อันจะช่วยจัดปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งช่วยสนับสนุนให้ความคงอยู่ของปัญหาสั้นลง เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนด จะช่วยให้พนักงานช่วยเหลือ ร่วมมือกันในการฝ่าฟันอุปสรรคที่เผชิญอยู่จนประสบความสำเร็จได้

ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานบางคนเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ อาจมองว่าตนเองเป็นเจ้าของปัญหานั้นจึงมีความพยายามหาหนทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองและได้เรียนรู้จากผลลัพธ์ของเหตุการณ์นั้น (Chin & Hung, 2013) ไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากพนักงานอื่น หรือพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านต้นทุนเหตุและความรับผิดชอบสูง ก็อาจมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคในบางเรื่องของพนักงานอื่นเป็นเรื่องเฉพาะของหน่วยงานหรือสาขาอาชีพนั้น ซึ่งพนักงานต่างมีความเคารพในความสามารถของเพื่อนพนักงานว่าสามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคนั้นให้สำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดีอยู่แล้ว จึงมิได้อาศัยให้ความช่วยเหลือแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันผลการศึกษา ก็พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อาจเป็นเพราะพนักงานสามารถคาดการณ์ถึงความยุ่งยาก ระยะเวลาหรือผลกระทบของปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับตนเองได้ เมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคใด ๆ พนักงานจึงมุ่งแก้ไขปัญห โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงไฟฟ้าจะต้องเร่งแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบอื่นๆ ตามมา เช่น ความเสียหายในตัวเครื่องจักรที่เพิ่มขึ้น หรือค่าปรับจากการไม่สามารถผลิตไฟฟ้าได้ตามกำหนด จึงอาจมิได้ให้ความสนใจในการให้ความร่วมมือหรือแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากนัก ในขณะที่พนักงานบางท่านก็อาจให้ความสนใจหรือมุ่งเน้นทั้งการแก้ไขปัญหาที่เข้ามา มีบทบาทในชีวิตของตนเองได้ดีเท่ากับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อพนักงานอื่น

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม (r เท่ากับ -0.132 , $p < 0.05$) แต่พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล อุปนนไชย (2551) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนโหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ อาทิตยา กลับเพิ่มพูล (2549) พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบหัวนโหว

จากผลการวิจัยเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดการณ์ พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนโหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนโหวสูงมักมีความวิตกกังวลง่าย มีแนวคิดไม่สมเหตุผล ถูกกระตุ้นได้ง่าย และมักเครียดอยู่เสมอ จึงมักมองโลกในแง่ร้าย (Costa & McCrae, 1992) ขอบต่อต้านนโยบายขององค์การ เพราะอาจมองว่าองค์การเอาใจเอาเปรียบโดยไม่ได้มองในแง่ขององค์การ บางครั้งอาจชอบนิินทาและยุยงให้พนักงานอื่นเกิดความคิดในแง่ลบต่อองค์การ แต่จากการศึกษาพบว่า พนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กที่ผู้วิจัยศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบหัวนโหวต่ำ และพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ใช้เหตุผล ไม่ถูกกระทบกระเทือนจากสิ่งเร้าภายนอกมากนัก มีความสงบ ผ่อนคลาย ท้อแท้ยาก และรับมือกับความเครียดได้ดี (Costa & McCrae, 1992, quoted in Howard and Howard, 2000) พวกเขาจึงเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ช่วยสนับสนุนในทีมงาน ประสบความสำเร็จได้อย่างราบรื่นจากการประสานงานและร่วมมือกันทุกฝ่าย และจากคุณลักษณะของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริษัทผลิตไฟฟ้าที่ต้องเป็นผู้มีความรู้เฉพาะทางและเป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลายสาขา พวกเขาจึงเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในองค์การที่ทราบถึงภารกิจหน้าที่ที่ตนต้องปฏิบัติอย่างชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ พวกเขาจึงเต็มใจแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นการปฏิบัตินอกเหนือไปจากการพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ เนื่องจากเป็นหนึ่งในพฤติกรรมพึงประสงค์ที่บุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในองค์การพึงปฏิบัติ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) เพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

แต่เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ (Allport, 1961) และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติแม้องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998) ดังนั้น บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจึงเป็นตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน จึงมีความเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก อาจไม่สนใจแสดงพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว เป็นผู้ที่แสดงพฤติกรรมอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา เรียกร้องในสิทธิของตนเอง มีความกระตือรือร้น (Costa & McCrae, 1992) เมื่อพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความคิดเห็นหรือแนวคิดที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลอื่นก็อาจแสดงความคิดเห็นออกไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาโดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน จึงอาจทำให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานดังกล่าวมองว่าพนักงานผู้นั้นมิได้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มักเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และชอบทำงานเป็นทีม (Costa & McCrae, 1992) อยู่แล้ว แต่พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอาจให้ความสำคัญกับความรู้สึกของพนักงานอื่นมากเกินไป และในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบางอย่างอาจทำให้พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมเกิดความรู้สึกว่าพฤติกรรมดังกล่าวอาจทำให้พนักงานบางคนเกิดความไม่สบายใจ หรืออึดอัดในจากการแสดงพฤติกรรมนั้น พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมจึงอาจเกิดการลั้งเลหรือชะลอการแสดงผลการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกไป ส่วนพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก อาจมุ่งแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้เท่านั้นเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่เพียงพอในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ศึกษาตามแนวคิดของอ็อกแกน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดอย่างเป็นทางการจากองค์กรและไม่ได้ใช้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงเป็นพฤติกรรมที่สามารถรับรู้ด้วยตนเองได้ง่ายกว่าการสังเกตจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากบางพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน และอาจเกิดขึ้นได้ทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น ผู้บังคับบัญชาผู้ประเมินพนักงานจึงอาจไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวได้อย่างชัดเจนและตลอดเวลา จึงมิได้ประเมินพนักงานในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้แก่พนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของแอลเลน, บาร์นาร์ด, รัสซ์ และรัสเซลล์ (Allen, Barnard, Rush and Russell, 2000 อ้างถึงในทัศนา เจนวณิชสถาพร, 2553, น. 31) พบว่า การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกมิติโดยหัวหน้างานและการประเมินตนเองไม่มีความแตกต่างกัน และยังมีข้อสรุปว่าผู้ประเมินที่เหมาะสมที่สุดคือใคร (ทัศนา เจนวณิชสถาพร, 2553, น. 31)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจสมการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรต้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 1 ตัวแปร คือ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายการรับรู้พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 3.4 นั่นคือ หากพนักงานมีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมสูง จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง

แต่เนื่องจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เพียงร้อยละ 3.4 ดังนั้น สมการพยากรณ์ดังกล่าวจึงไม่ควรนำมาทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากมีปัจจัยอื่นนอกจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมที่สามารถทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ถึงร้อยละ 96.6 ดังนั้น องค์การควรมองหาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อ การเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การร่วมด้วย

สาเหตุที่มีเพียงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุม สามารถทำนายการเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้นั้น ผู้วิจัยคิดว่า อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกสูง มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ปานกลาง และมีบุคลิกภาพแบบหัวนโหนกต่ำ มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูง และมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ซึ่งลักษณะพนักงานที่มีความคล้ายคลึงกันนี้เกิดจากการสรรหาคัดเลือกพนักงานซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำให้พนักงานปัจจุบันมักชักชวนพนักงานที่เคยร่วมงานกันในองค์การก่อนหน้า เข้ามาร่วมงานกันในองค์การที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้ง นี้ การชักชวนเพื่อนร่วมงาน การแนะนำผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจากองค์การเก่ามาทำงานนั้น เป็นการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะเหมือนกันเพื่อให้ทำงานร่วมมือกันได้อย่างราบรื่นทางอ้อม จึงทำให้ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ส่งผลให้มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงเพราะบุคคลที่รู้จักสนิทสนมกันอยู่แล้วย่อมแสดงพฤติกรรม การเสนอความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ การทำงานแบบรู้ใจเข้ากันได้ง่ายกว่าบุคคลที่รู้จักกันเพียงผิวเผิน สาเหตุที่ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้านการควบคุมสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เพียงร้อยละ 3.4 ซึ่งทำให้สมการพยากรณ์ไม่น่าเชื่อถือนั้นเพราะพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงอยู่แล้ว ดังนั้น ไม่ว่าพนักงานจะมีลักษณะบุคลิกภาพแบบใด หรือมีระดับคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง ปานกลาง หรือต่ำก็ตาม พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานก็สูงด้วยตัวของพนักงานเองอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบหัวนโหนก มีความสัมพันธ์กับ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยรวมมีความความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงซึ่งอาจไปส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงได้ จึงน่าสนใจที่จะศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในลักษณะของตัวแปรกำกับ (Moderator variable) ที่ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

5.4.1 องค์การควรกำหนดกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคคลให้สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และบุคลิกภาพแบบหัวนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม และด้านความอดทน และบุคลิกภาพแบบหัวนไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น องค์การควรหาเครื่องมือที่ช่วยในการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกสูง และบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนไหวต่ำ มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง ซึ่งบุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมและนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งมีพฤติกรรมการทำงานที่องค์การพึงประสงค์ได้

5.4.2 องค์การควรพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงผ่านการฝึกอบรม และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 ควรทำการศึกษาคู่แปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มเติม เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น เพื่อดูว่าตัวแปรใดทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

5.5.2 ควรทำการศึกษาซ้ำตัวแปรเดิม ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแยกตามระดับพนักงาน หรือแยกตามแผนกที่สังกัด เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับพนักงาน หรือแผนกที่แตกต่างกัน

5.5.2 ควรทำการศึกษาซ้ำตัวแปรเดิม ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในองค์การอื่นที่เป็นธุรกิจเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบ

5.5.3 ควรศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในลักษณะของตัวแปรตัวแปรกำกับ (Moderator variable) ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบอาจส่งผลทางอ้อมผ่านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). *สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์.
- นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน). (2551). *ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูต. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตะเวทิน. (2539). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์
- รัตนา ศิริพานิช. (2535). *หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : เจริญวิทยาการพิมพ์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2550). *บุคลิกภาพ ในจิตวิทยาทั่วไป. รวบรวมและจัดพิมพ์โดย ผศ. จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2554). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2558). *จิตวิทยาบุคลิกภาพร่วมสมัยและจิตบำบัด*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). *Competency based interview questions ตัวอย่างคำถามตามหลัก Competency เพื่อการสัมภาษณ์คัดเลือกบุคลากร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

บทความวารสาร

- ภัชราพร ช้างแก้ว. (ตุลาคม 2557). Special Interview : นักบริหารหญิงในธุรกิจไฟฟ้าของกลุ่ม ปิ.กริม. Money & Wealth, 138(12), 68-71.

วิทยานิพนธ์

- กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์. (2547). *การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ ชาว
อารมณตามแนวคิดโกลแมนและความพึงพอใจในลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของ
โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- กนกพร วิริยะโพธิ์ชัย. (2556). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความสุข
ในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานขายรถยนต์ของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง. งานวิจัย
ส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการ
เผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา
สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ :
กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม. งานวิจัยส่วนบุคคล
ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ.*
- ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ. (2553). *การมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และ
ความสุขในการทำงานของพยาบาลในสถาบันของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. งานวิจัยส่วนบุคคล
ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ.*
- ตุลยา เจริญทอง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ส่วนกลาง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*

- ทัศนาศา เจนวณิชสถาพร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ทัศนีย์ หอมกลิ่น. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่องในปัจจัยควบคุม ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด : กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง*. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ปลีนา บางกรวย. (2550). *ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค บุคลิกภาพเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความสามารถ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทที่พักในเขตพื้นที่ประสภภัยสึนามิ พ.ศ. 2547 ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เปรมจิตต์ คล้ายเพชร. (2548). *การความรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์. (2551). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- ภาวภัทร ภัทรหิรัญกนก. (2548). *ภาวะผู้นำแบบบารมี และ การจูงใจของผู้นำทีมบริหาร ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ประสิทธิภาพของทีมนำบริหารในธุรกิจผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก : ระบบโคเจนเนอเรชัน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- รัตนกร กิจจันทร์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทรถยนต์แห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศศิวิมล อุปันไชย. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาในสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศิริมา รัชตารมย์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎีห้าองค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทที่เอ ออเรนจ์ จำกัด*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุภาวดี นวลเนตร. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่มีต่อการขาดงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อค์มย์สิริ ลียาชัย. (2555). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อัญพร พูลทรัพย์. (2546). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อาทิตยา กลับเพิ่มพูล. (2549). *การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อำภาภรณ์ ชมเชียวชาญ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงพลังงาน. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. (2554). *การใช้ไฟฟ้าและการผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2558, จาก [http://www.eppo.go.th/power/powerN/PICP/File/\(24\).pdf](http://www.eppo.go.th/power/powerN/PICP/File/(24).pdf)

ปี.กริม. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2558). *เอกสารปฐมนิเทศพนักงานใหม่*. 22-24.

Books

Allport, G.W. (1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York : Holt, Rinehart and Winston.

Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York : Rinehart and Winston.

Cattell, R. B. (1965). *The Scientific Analysis of Personality*. London : Penguin.

Engler, B. (2006). *Personality Theories an Introduction*. 7th ed. New York : Houghton Mifflin Company.

Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations*. 3rd ed. United State of America : Prentice Hall.

Organ, D.W., & Bateman, T.S. (1991). *Organizational Behavior*. 4th ed. Massachusetts : Richard D. Irwin, Inc.

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

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper and Row.

Research and Articles

Bolino, M.C., Turnley, W.H., & Bloodgood, J.M. (2002). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*. 27(4), 505 – 522.

Bolino, M.C., Klotz, A.C., Turnley, W.H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 34, 542 – 559.

Bolon, D.S. (1997). Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employee : A Multidimensional Analysis involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital & Health Service Administration*. 42, 221– 242.

Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D., & Motowidlo, S.J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*. 9, 52 – 69.

Brief, A.P. & Motowidlo, S.J. (1986). Prosocial Organizational Behavior. *Academy of Management Review*. 11, 710 – 725.

Chiaburu, D.S, Oh, I.S., Berry, C.M., Li, N. & Gardner, R.G. (2011). The Five-Factor Model of Personality Traits and Organizational Citizenship Behaviors : A Meta-Analysis. *Journey of Amplified Psychology*. 96, 1140 – 1166.

Chien, H. M., (2004). An Investigation of The Relationship of Organizational Structure, Employee's Personality and OCBs. *Journal of American Academy of Business*. 5, 428.

- Chin, P.L., & Hung, M.L. (2013). Psychological Contract Breach and Turnover Intention: The Moderating Roles of Adversity Quotient and Gender. *Social Behavior and Personality*. 41(5), 843 – 860.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1997). Stability and Change in Personality Assessment: The Revised NEO Personality Inventory in the Year 2000. *Journal of Personality Assessment*. 68(1), 86 – 94.
- Dentruck, P., & Chibnall, J.T. (2013). Revised NEO Personality Inventory Normative Data for Police Officer Selection. *Psychological Services*. 10(4), 372 – 377.
- Digman, J. M. (1990). *Personality Structure : Emergence of the Five-Factor Model*. *Annual Review of Psychology*. 41, 417 – 440.
- Farh, J.L., Podsakoff, P.M., & Organ, D.W. (1990). Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope versus Satisfaction. *Journal of Management*. 16(4), 705 – 706.
- Lawshe, C.H. (1975). A Quantitative Approach to Content Validity. *Personnel Management*, 28, 563 – 575.
- McCrae R.R., & Costa, P.T. (1991). The NEO Personality Inventory: Using the Five-Factor Model in Counseling. *Journal of Counseling & Development*. 69, 367 – 372.
- Mount, M.K., Barrick, M.R., & Strauss, J.P. (1994). Validity of Observer Rating of the Big Five Personality Factors. *Journal of Applied Psychology*, 79, 272 – 280.
- Neuman, G. & Kickul, J. (1998). Organizational Citizenship Behaviors : Achievement Orientation and Personality. *Journal of Business and Psychology*, 13(2), 263 – 279.
- Neal, A., Yeo, G., Koy, A., & Xiao, T. (2012). Predicting the form and direction of work role performance from the Big 5 model of personality traits. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 175 – 192.
- Organ, D.W. (1997). Organizational Citizenship Behavior : It's Construction Clean-Up Time. *Human Performance*. 10, 85 – 97.

Other Materials

Howard, J.P. & Howard, M.J. *The Big Five Quickstart : An Introduction to The Big Five Model of Personality for Human Resource Professional*. Retrieved June 28, 2015, from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED384754.pdf>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
สูตรที่ใช้ในการวิจัย

การหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ใช้สูตรของลอว์ซี (Lawshe, 1975) คือ

$$\text{CVR} = \frac{N_e - N/2}{N/2}$$

เมื่อ CVR = ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)
Ne = จำนวนผู้ประเมิน (Rater) ที่เห็นว่ามีผลสำคัญ
N = จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจำนวนผู้ประเมิน

Lawshe (1975) ได้แสดงตารางค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และแสดงจำนวนผู้ประเมิน (Number of Panelists) ดังนี้

จำนวนผู้ประเมิน	ค่าต่ำสุด
5	0.99
6	0.99
7	0.99
8	0.78
9	0.75
10	0.62
11	0.59
12	0.56
13	0.54
14	0.51
15	0.49
20	0.42
25	0.37
30	0.33
35	0.31
40	0.29

ภาคผนวก ค

แสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ค่าอำนาจ
จำแนก (Discrimination Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 36 ข้อ = .956			
1. การควบคุม (Control)		ค่าความเชื่อมั่น 7 ข้อ = .792			
1	ถ้าบายนี้อำนาจสั่งงานด่วนให้ทำเพื่อนำเสนอในการประชุมวันพรุ่งนี้ตอนเช้า ขณะที่ฉันมีเรื่องอื่นมากมายต้องทำ ฉันจะพยายามอย่างสุดความสามารถที่จะทำงานนั้นให้เสร็จเรียบร้อยทันเวลา	1.00	.000	-	-
2	ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ชอบ ฉันมักจะทำงานเพียงแค่งานนั้นผ่านไปเท่านั้น	0.73	2.449	.265	.805
3	ถ้ามีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องเปลี่ยนงาน ฉันพร้อมที่จะปรับตัวเข้ากับที่ทำงานแห่งใหม่	0.87	-.264	-	-
4	ถึงแม้ว่าฉันต้องทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด แต่ฉันก็สามารถทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	6.928	.624	.748
5	ถ้าเพิ่มข้อมูลรายงานที่จะต้องนำเข้าไปประชุมในวันพรุ่งนี้สูญหาย ฉันจะคิดว่า “ไม่เป็นไร ถ้ารีบทำตอนนี้ น่าจะเสร็จทันเวลา”	1.00	6.267	.533	.763
6	ถ้าหัวหน้ามอบหมายงานที่ไม่ถนัดให้ ฉันมักจะปฏิเสธไม่ยอมรับงานนั้น	0.73	3.618	.596	.749

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
7	ถึงแม้ฉันต้องประสบกับภาวะหนี้สินรุงรัง แต่ฉันยังคงสามารถฟันฝ่าให้พ้นวิกฤตครั้งนี้ได้	0.87	6.267	.510	.767
8	ถ้าเกิดไฟฟ้าขัดข้องจนไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ฉันจะขอเลื่อนการนำเสนอผลงานออกไป	0.73	3.333	.609	.748
9	เมื่อต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมากมาย ฉันมักจะรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการทำงานเหล่านั้นให้เสร็จทันตามกำหนด	0.87	3.536	.514	.767
2. ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)		ค่าความเชื่อมั่น 10 ข้อ = .835			
10	ถ้างานที่รับผิดชอบเกิดความผิดพลาดขึ้นมา ฉันพร้อมที่จะยอมรับความผิดพลาดและรีบแก้ไขให้เสร็จลุ่่วงในทันที	1.00	6.025	.769	.796
11	ถ้าเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ฉันจะรีบหาสาเหตุและหาทางในการแก้ไขปัญหาที่อย่างเร่งด่วน	1.00	6.025	.758	.797
12	ถ้าถูกหัวหน้าตำหนิเรื่องการทำงาน ฉันมักจะคิดว่าหัวหน้าจงใจหาเรื่องกลั่นแกล้ง	0.60	2.887	.318	.843
13	ถ้างานของกลุ่มไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย ฉันมักจะคิดว่าปัจจัยภายนอกเป็นต้นเหตุให้งานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย	0.73	8.000	.599	.816
14	ถ้าเกิดความผิดพลาดภายในหน่วยงาน ฉันมักจะรู้สึกว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากตัวเอง	1.00	6.351	.597	.812

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
15	ถ้าต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ฉันจะเลือกทำงานเฉพาะที่กำหนดอยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น	0.87	7.778	.687	.803
16	ถ้าเกิดความผิดพลาดในการทำงานของทีมงานซึ่งแม้ฉันไม่ได้เป็นผู้ก่อให้เกิดความผิดพลาดนั้น ฉันยินดีที่จะร่วมรับผิดชอบและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	1.00	6.789	.639	.807
17	ถ้าเกิดความบกพร่องในการทำงานของหน่วยงาน ฉันมักจะคิดว่ามันไม่ใช่หน้าที่ของฉันที่ต้องรับผิดชอบ เพราะฉันได้ทำในส่วนที่รับผิดชอบที่อยู่แล้ว	1.00	2.378	.400	.833
18	ถ้าหน่วยงานขอความร่วมมือในการประหยัดค่าใช้จ่าย ฉันยินดีที่จะลดความสะดวกสบายส่วนตัวเพื่อช่วยในการประหยัดพลังงาน เช่น การตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้สูงขึ้น	0.73	2.611	.389	.831
19	ถ้าเกิดปัญหาการส่งงานล่าช้าภายในหน่วยงาน ฉันมักจะโทษตัวเองที่ไม่ได้ดูแลการทำงานในหน่วยงานให้ดี	1.00	1.485	-	-
20	ถ้าเพื่อนร่วมงานทะเลาะเบาะแว้งกัน ฉันมักจะเดินเลี่ยงหนีไป เพราะไม่ใช่ปัญหาของฉัน	0.60	1.387	-	-
21	เมื่องานเกิดความบกพร่อง ฉันมักจะคิดว่าเป็นเรื่องที่หัวหน้าจะต้องรับผิดชอบ	1.00	2.573	.212	.848

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
3. ผลกระทบ (Reach)		ค่าความเชื่อมั่น 10 ข้อ = .843			
22	ถ้าฉันถูกตำหนิเรื่องงาน ฉันจะรู้สึกท้อแท้ เหนื่อยหน่าย	1.00	3.162	.368	.844
23	ถ้าหัวหน้างานที่ควรจะเป็นความ รับผิดชอบของฉันไปให้เพื่อนร่วมงานคนอื่น ทำแทน ฉันจะรู้สึกดีที่มีคนมาแบ่งเบาภาระ งานไปบ้าง	0.87	5.284	.567	.823
24	ถ้าฉันต้องถูกย้ายไปทำงานที่สาขาต่างจังหวัด ซึ่งทำให้ฉันต้องแยกจากครอบครัว ฉันจะรู้สึก กังวลที่ไม่สามารถดูแลสมาชิกในครอบครัวได้	1.00	5.461	.503	.833
25	ถ้าฉันต้องทำงานร่วมกับคนที่ไม่ชอบหน้า ฉัน จะรู้สึกเบื่อหน่าย เืออระอาและคิดว่าชีวิตคง จะไม่มีความสุขอีกแล้ว	1.00	15.000	.618	.820
26	ถึงแม้ฉันได้พยายามทำงานอย่างดีที่สุดแล้วแต่ ไม่มีคนเห็นความดี ฉันก็ยังคงมีกำลังใจที่จะ ทำงานต่อไปอย่างมีความสุข	0.87	9.899	.499	.832
27	ถึงแม้ฉันไม่ได้รับเลือกให้เป็นหัวหน้าโครงการ ที่ฉันต้องการ ฉันก็สามารถยอมรับได้ว่าเป็น เพราะฉันยังมีคุณสมบัติไม่เพียงพอกับงานนั้น	1.00	1.867	.327	.844
28	ถ้าเพื่อนร่วมงานที่สนิทมากที่สุดลาออกจาก งาน ฉันจะรู้สึกขาดความสุขในการทำงาน	1.00	6.124	.602	.824
29	ถ้าเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องได้เลื่อนตำแหน่งเป็น หัวหน้างาน ฉันสามารถยอมรับได้ว่าเขามี ความสามารถเหมาะสมที่จะได้รับตำแหน่งนั้น	1.00	4.763	.608	.822

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
30	หัวหน้าไม่เคยชื่นชมผลงานของฉันเลย ทั้งที่ฉันมักจะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ฉันสามารถเข้าใจได้ว่าอาจเป็นเพราะหัวหน้าเป็นคนที่ไม่ค่อยชมใคร	1.00	6.789	.744	.809
31	ถ้าฉันไม่เคยได้รับการพิจารณาความดี ความชอบเป็นพิเศษเลย ฉันจะรู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ คิดว่าชีวิตนี้ทำดีไม่มีคนเห็น	1.00	1.934	.547	.828
4. ด้านความอดทน (Endurance)		ค่าความเชื่อมั่น 9 ข้อ = .902			
32	ถึงแม้มีคณาจารย์วิจารณ์ผลงานอย่างรุนแรง แต่ฉันพร้อมที่จะรับฟังด้วยความสงบโดยไม่โต้แย้ง	1.00	6.971	.509	.902
33	ถ้าเพื่อนร่วมงานแอบอ้างเอาผลงานของฉันไปเป็นผลงานของเขา ฉันคิดว่าฉันจะต้องถูกกระทำเช่นนี้ตลอดไป	0.87	4.500	.645	.893
34	ถ้าผลงานของฉันไม่ได้รับการคัดเลือก ฉันคิดว่าฉันคงจะไม่ได้รับการคัดเลือกอีกตลอดไป	0.87	2.705	.644	.893
35	ถ้าฉันถูกให้ออกจากงานบริษัทอ้างว่าประสบภาวะวิกฤต แต่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ยังคงทำงานต่อไป ฉันจะรู้สึกที่ชีวิตนี้คงได้รับการกลั่นแกล้งจากผู้อื่นอยู่เสมอ	1.00	12.021	.739	.886
36	ถึงแม้ผลงานของฉันถูกต้องตามมาตรฐาน แต่ยังไม่ได้ตั้งใจที่ต้องการเพราะมีอุปสรรคบางอย่าง แต่ฉันคิดว่าไม่เข้าอุปสรรคคงได้รับการแก้ไข	1.00	6.351	.630	.894

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
37	ฉันถูกปฏิเสธจากงานที่หมายมั่นปั้นมือ ฉันจะรู้สึกเสียใจมากเพราะโอกาสที่จะได้งานดี ๆ มีไม่บ่อยนัก	0.87	4.178	.671	.895
38	ถ้าถูกหัวหน้าตำหนิถึงการปฏิบัติงาน ฉันไม่เสียใจและพร้อมนำความคิดเห็นของหัวหน้ากลับมาแก้ไขงานให้ดีขึ้น เพราะเป็นการตำหนิแค่ครั้งนี้เท่านั้น	1.00	5.284	.739	.887
39	ฉันทำอะไรไม่เคยถูกใจหัวหน้าเลยและฉันรู้สึกว่าตนเองไม่เหมาะสมกับงานนี้ตั้งแต่แรกและต่อไป	1.00	6.584	.799	.881
40	ถ้าถูกตำหนิเรื่องการทำงานต่อหน้าลูกน้องของตนเอง ฉันจะรู้สึกขาดความมั่นใจที่จะสอนงานลูกน้องต่อไป	0.87	6.301	.744	.886
แบบสอบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 33 ข้อ = .949			
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)		ค่าความเชื่อมั่น 6 ข้อ = .801			
1	ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน	1.00	.0000	-	-
2	ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ	1.00	3.216	.454	.795
3	ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	1.00	7.361	.841	.688
4	ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว ด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ	0.87	1.987	.456	.791

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
5	เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	1.00	6.500	.767	.718
6	เป็นอาสาสมัครทำงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ ความรับผิดชอบของตน โดยที่หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานไม่ต้องร้องขอ	1.00	4.330	.640	.753
7	ถึงแม้ว่าเป็นเวลาเลิกงาน มักเสนอให้ความช่วยเหลือ เมื่อเห็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานยังคงปฏิบัติงาน	1.00	1.917	.218	.833
8	ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าไม่ใช้งานในหน้าที่	0.87	.934	-	-
2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)		ค่าความเชื่อมั่น 8 ข้อ = .805			
9	หลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น จะจัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ให้มีความเรียบร้อย เพื่อให้คนอื่นพร้อมปฏิบัติงานต่อได้ทันที	1.00	2.573	.478	.789
10	เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลังทำภารกิจเสร็จสิ้น ฉันจะนำมาวางไว้ที่เดิมอย่างเป็นระเบียบ	1.00	3.118	.456	.792
11	มักทำเสียงดังในที่ทำงาน	1.00	6.971	.737	.763
12	เมื่อถึงเวลานัดหมายการประชุมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น มักมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด	0.87	3.363	.654	.770
13	มักใช้คำพูดโดยไม่คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน	1.00	3.674	.250	.822
14	วางแผนพัฒนาระบบวิธีการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่จะเกิดกับการทำงาน	0.87	3.653	.652	.763
15	ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีขึ้น	0.47	-	-	-

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
16	รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	1.00	3.693	.663	.761
17	ล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงาน ผิดพลาด	1.00	2.079	.420	.798
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)		ค่าความเชื่อมั่น 6 ข้อ = .720			
18	อดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน	1.00	4.919	.512	.663
19	มักพูดว่าอยากลาออกเนื่องจากไม่พอใจ หน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือ ผู้รับบริการ	0.87	4.763	.587	.643
20	มีความตั้งใจที่อยากจะปรับปรุงการทำงาน มากกว่าที่จะวิจารณ์	0.73	2.976	.339	.724
21	หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ซึ่งมี ความทุรกันดาร ไม่สะดวกสบาย	0.87	5.284	.409	.699
22	มักแสดงอารมณ์หรือความคับข้องใจต่อตัว งาน เพื่อนร่วมงาน หรือสถานการณ์ที่ไม่พึง ประสงค์	0.87	3.250	.580	.651
23	เมื่อได้รับคำตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จะนำมาแก้ไข	0.87	3.133	.378	.705
24	ชอบร้องเรียน หรือวิจารณ์ในเรื่องที่ไม่เกิด ประโยชน์ต่อการทำงาน	0.87	2.121	-	-
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue)		ค่าความเชื่อมั่น 7 ข้อ = .833			
25	มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วม กิจกรรมของหน่วยงาน	1.00	15.000	.637	.802
26	ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของหน่วยงาน	1.00	2.465	.543	.818

ข้อ	ข้อความ	ค่า CVR	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
				Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
27	เสนอความคิดเห็นในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในที่ประชุม	1.00	4.700	.527	.820
28	เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็น จะเป็นผู้ฟังมากกว่าจะเป็นผู้แสดงความคิดเห็น	1.00	3.612	.638	.803
29	อาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ	1.00	5.461	.590	.809
30	เมื่อมีการประชุม มักเข้าประชุมช้า หรือขาดการประชุม	1.00	2.079	.537	.817
31	ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหว ประกาศต่าง ๆ ของหน่วยงาน	0.73	3.873	.628	.804
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)		ค่าความเชื่อมั่น 6 ข้อ = .883			
32	ตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งตอนเช้าและตอนพักกลางวัน	1.00	20.000	.652	.893
33	หากงานไม่เสร็จ จะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน	0.87	4.583	.668	.872
34	ใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงาน	1.00	5.765	.921	.825
35	คุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน	0.87	3.873	.576	.883
36	นำงานส่วนตัวมาทำในเวลาปฏิบัติงาน	1.00	1.277	-	-
37	ใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างระมัดระวัง และคุ้มค่า	1.00	4.583	.668	.872
38	ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานโดยเคร่งครัด แม้ไม่มีใครเห็น	1.00	5.765	.921	.825

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก แห่งหนึ่ง

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำโดยภาพรวม ไม่วิเคราะห์เป็นรายบุคคล และคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านทั้งสิ้น

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับท่านตามความเป็นจริง

- | | | | |
|-------------------|--|---|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 31 ปี | <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี | |
| | <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี | | |
| 3. อายุงาน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี |
| 4. สถานภาพการสมรส | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส/มีคู่ครอง | <input type="checkbox"/> หย่า/หม้าย |
| 5. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. | |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 6. กลุ่มสังกัด | <input type="checkbox"/> กรุงเทพฯ | <input type="checkbox"/> ปทุมธานี | <input type="checkbox"/> ชลบุรี <input type="checkbox"/> ระยอง |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อตรงกับตัวท่านหรือเป็นความสามารถของท่านมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมายกากบาท ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ฉันไม่ใช่คนช่างวิตกกังวล					
2. ฉันชอบให้มีคนอยู่รอบ ๆ ข้าง					
3. ฉันไม่ชอบเสียเวลาไปกับการคิดเพื่อฝัน					
4. ฉันพยายามสุภาพกับทุกคนที่ฉันพบ					
5. ฉันเก็บสิ่งของต่าง ๆ ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ					
6. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองต่ำกว่าคนอื่น					
7. ฉันเป็นคนหัวเราะง่าย					
8. เมื่อฉันพบว่าวิธีใดที่เป็นวิธีการที่ถูกต้องในการทำสิ่งต่าง ๆ ฉันก็มักจะใช้วิธีนั้นอยู่เป็นประจำ					
9. บ่อยครั้งที่ฉันมีเรื่องโต้เถียงหรือขัดแย้งกับในครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน					
10. ฉันสามารถบังคับตัวเองให้ทำสิ่งต่าง ๆ ให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้เสมอ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. เมื่อฉันตกอยู่ภายใต้ความกดดันมาก ๆ บางครั้งฉันรู้สึกเหมือนตัวเองจะแตกเป็นเสี่ยง ๆ					
12. ฉันไม่คิดว่าตัวเองเป็นคนร่าเริง					
13. ฉันมักจะใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีที่ฉันพบจากศิลปะหรือในธรรมชาติ					
14. บางคนคิดว่าฉันเป็นคนเห็นแก่ตัวและถือตัวเองเป็นใหญ่					
15. ฉันไม่ใช่คนที่ทำอะไรเป็นระบบแบบแผน					
16. ฉันไม่ค่อยรู้สึกเหงาหรือซึมเศร้า					
17. ฉันชอบพบปะพูดคุยกับคนอื่น					
18. ฉันเชื่อว่าการปล่อยให้เด็กฟังคนเถียงกัน จะมีแต่ทำให้เด็กเกิดความสับสนและเห็นตัวอย่างผิด ๆ					
19. ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานมากกว่าการแข่งขันกันทำงาน					
20. ฉันพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจสูง					
21. ป่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและกระวนกระวายใจ					
22. ฉันชอบเข้าร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
23. บทกีวีส่งผลต่อความรู้สึกของฉันน้อย มากหรือไม่มีผลเลย					
24. ฉันค่อนข้างที่จะดูถูกหรือสงสัยใน เจตนาของคนอื่น					
25. ฉันจะตั้งเป้าหมายการทำงานอย่าง ชัดเจน และมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย อย่างเป็นขั้นตอน					
26. บางครั้งฉันรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่าเลย					
27. ปกติแล้วฉันชอบที่จะทำอะไรตามลำพัง					
28. บ่อยครั้งที่ฉันชอบชิมอาหารใหม่ ๆ และอาหารต่างชาติ					
29. ฉันเชื่อว่าคนส่วนใหญ่จะเอาเปรียบคน อื่นเมื่อพวกเขามีโอกาส					
30. ฉันมักเสียเวลานานกับการบังคับให้ ตัวเองเริ่มลงมือทำงานอย่างจริงจัง					
31. ฉันไม่ค่อยรู้สึกหวาดกลัวหรือหวาดวิตก กังวล					
32. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าตัวฉันเต็มไปด้วย พลังความสามารถ					
33. ฉันไม่ค่อยสังเกตเห็นถึงอารมณ์หรือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ					
34. คนส่วนใหญ่ที่ฉันรู้จักรู้สึกชอบฉัน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
35. ฉันพยายามทำงานอย่างหนักเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
36. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกโกรธจากการกระทำของคนอื่นที่แสดงต่อฉัน					
37. ฉันมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใสและมีขวัญกำลังใจสูง					
38. ฉันเชื่อว่าเราควรยึดคำสั่งสอนทางศาสนาเพื่อใช้ในการตัดสินเรื่องศีลธรรมจรรยา					
39. บางคนคิดว่าฉันเป็นคนเย็นชาและมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน					
40. เมื่อฉันตั้งใจจะทำอะไรแล้ว ฉันจะพยายามทำมันให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
41. บ่อยครั้งที่เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ฉันมักรู้สึกท้อแท้และยอมแพ้มัน					
42. ฉันไม่ใช่คนมองโลกในแง่ดี มีความสุข					
43. บางครั้งเมื่อฉันอ่านบทกวีหรือดูงานศิลปะ ฉันจะรู้สึกสั่นสะท้านหรือเกิดคลื่นแห่งความเร้าร้อน					
44. ฉันมักจะเป็นคนหัวแข็งและยึดติดกับทัศนคติของตัวเอง					
45. บางครั้ง ฉันไม่ใช่คนที่ผู้อื่นพึงพาหรือไวใจได้อย่างที่ควรจะเป็น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
46. ฉันไม่ค่อยรู้สึกเศร้าโศกหรือหดหู่ใจ					
47. ชีวิตฉันเต็มไปด้วยกิจกรรม					
48. ฉันมีความสนใจเกี่ยวกับการคาดเดาถึงปรากฏการณ์ทางธรรมชาติหรือความรู้สึกของคนน้อยมาก					
49. ปกติฉันจะเป็นคนที่คิดพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ					
50. ฉันเป็นคนที่มีผลงานที่สามารถทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จเสมอ					
51. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกอ่อนแอ และต้องการให้คนอื่นมาช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ แทน					
52. ฉันเป็นคนกระฉับกระเฉงอย่างมาก					
53. ฉันมีความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับเรื่องที่น่าประหลาดพิสดาร					
54. ถ้าฉันไม่ชอบใครแล้ว ฉันมักจะแสดงออกให้เขาารู้					
55. ฉันไม่มีความสามารถในการจัดสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นระบบระเบียบ					
56. ในบางครั้งฉันรู้สึกอับอายมาก จนอยากจะหลบหน้าจากคนอื่น					
57. ฉันชอบที่จะทำอะไรตามวิธีของตัวเอง มากกว่าการเป็นผู้นำคนอื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
58. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกสนุกกับเรื่องที่ต้องพิสูจน์หรือความคิดที่เป็นนามธรรม					
59. ถ้าจำเป็น ฉันก็เต็มใจที่จะบงการให้คนอื่นทำตามความต้องการของตัวเอง					
60. ฉันกระหายถึงความเป็นเลิศในทุกสิ่ง ที่ฉันทำ					

.....

กรุณาตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3

(หน้าถัดไป)

ส่วนที่ 3 แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อว่าท่านมีความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมอยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมายกากบาท ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ชอบ ฉันมักจะทำงานเพียงแค่นั้นผ่านไปได้นั่น					
2. ถึงแม้ว่าฉันต้องทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด แต่ฉันก็สามารถทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ถ้าเพิ่มข้อมูลรายงานที่จะต้องนำเข้าไปประชุมในวันพรุ่งนี้สูญหาย ฉันจะคิดว่า “ไม่เป็นไร ถ้ารีบทำตอนนี้ น่าจะเสร็จทันเวลา”					
4. ถ้าหัวหน้ามอบหมายงานที่ไม่ถนัดให้ ฉันมักจะปฏิเสธไม่ยอมรับงานนั้น					
5. ถึงแม้ฉันต้องประสบกับภาวะหนี้สินรุงรัง แต่ฉันยังคงสามารถฟื้นฝ่าให้พ้นวิกฤตครั้งนี้ได้					
6. ถ้าเกิดไฟฟ้าขัดข้องจนไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ฉันจะขอเลื่อนการนำเสนอผลงานออกไป					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7. เมื่อต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมากมาย ฉันมักจะรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการทำงานเหล่านั้นให้เสร็จทันตามกำหนด					
8. ถ้างานที่รับผิดชอบเกิดความผิดพลาดขึ้นมา ฉันพร้อมที่จะยอมรับความผิดพลาดและรีบแก้ไขให้เสร็จจุล่งในทันที					
9. ถ้าเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ฉันจะรีบหาสาเหตุและหาทางในการแก้ไขปัญหาที่รุนแรงด่วน					
10. ถ้าถูกหัวหน้าตำหนิเรื่องการทำงาน ฉันมักจะคิดว่าหัวหน้าจงใจหาเรื่องกลั่นแกล้ง					
11. ถ้างานของกลุ่มไม่บรรลุผลตามเป้าหมาย ฉันมักจะคิดว่าปัจจัยภายนอกเป็นต้นเหตุให้งานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย					
12. ถ้าเกิดความผิดพลาดภายในหน่วยงาน ฉันมักจะรู้สึกว่าการผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากตัวเอง					
13. ถ้าต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ฉันจะเลือกทำงานเฉพาะที่กำหนดอยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14. ถ้าเกิดความผิดพลาดในการทำงานของทีมงานซึ่งแม้ฉันไม่ได้เป็นผู้ก่อให้เกิดความผิดพลาดนั้น ฉันยินดีที่จะร่วมรับผิดชอบและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
15. ถ้าเกิดความบกพร่องในการทำงานของหน่วยงาน ฉันมักจะคิดว่ามันไม่ใช่หน้าที่ของฉันที่ต้องรับผิดชอบ เพราะฉันได้ทำในส่วนที่รับผิดชอบที่อยู่แล้ว					
16. ถ้าหน่วยงานขอความร่วมมือในการประหยัดค่าใช้จ่าย ฉันยินดีที่จะลดความสะดวกสบายส่วนตัวเพื่อช่วยในการประหยัดพลังงาน เช่น การตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศให้สูงขึ้น					
17. เมื่องานเกิดความบกพร่อง ฉันมักจะคิดว่ามันเป็นเรื่องที่หัวหน้าจะต้องรับผิดชอบ					
18. ถ้าฉันถูกตำหนิเรื่องงาน ฉันจะรู้สึกท้อแท้เหนื่อยหน่าย					
19. ถ้าหัวหน้างานที่ควรจะเป็นความรับผิดชอบของฉันไปให้เพื่อนร่วมงานคนอื่นทำแทน ฉันจะรู้สึกดีที่มีคนมาแบ่งเบาภาระงานไปบ้าง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
20. ถ้าฉันต้องถูกย้ายไปทำงานที่สาขาต่างจังหวัดซึ่งทำให้ฉันต้องแยกจากครอบครัว ฉันจะรู้สึกกังวลที่ไม่สามารถดูแลสมาชิกในครอบครัวได้					
21. ถ้าฉันต้องทำงานร่วมกับคนที่ไม่ชอบหน้า ฉันจะรู้สึกเบื่อหน่าย เอือมระอาและคิดว่าชีวิตคงจะไม่มีความสุขอีกแล้ว					
22. ถึงแม้ฉันได้พยายามทำงานอย่างดีที่สุดแล้วแต่ไม่มีคนเห็นความดี ฉันก็ยังคงมีกำลังใจที่จะทำงานต่อไปอย่างมีความสุข					
23. ถึงแม้ฉันไม่ได้รับเลือกให้เป็นหัวหน้าโครงการที่ฉันต้องการ ฉันก็สามารถยอมรับได้ว่าเป็นเพราะฉันยังมีคุณสมบัติไม่เพียงพอกับงานนั้น					
24. ถ้าเพื่อนร่วมงานที่สนิทมากที่สุดลาออกจากงาน ฉันจะรู้สึกขาดความสุขในการทำงาน					
25. ถ้าเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องได้เลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ฉันสามารถยอมรับได้ว่าเขามีความสามารถเหมาะสมที่จะได้รับตำแหน่งนั้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
26. หัวหน้าไม่เคยชื่นชมผลงานของฉันเลย ทั้งที่ฉันมักจะได้รับการยอมรับจากบุคคล อื่น ฉันสามารถเข้าใจได้ว่าอาจเป็นเพราะ หัวหน้าเป็นคนที่ไม่ค่อยชมใคร					
27. ถ้าฉันไม่เคยได้รับการพิจารณาความดี ความชอบเป็นพิเศษเลย ฉันจะรู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ คิดว่าชีวิตนี้ทำดีไม่มีคนเห็น					
28. ถึงแม้มีคนวิพากษ์วิจารณ์ผลงานอย่าง รุนแรง แต่ฉันพร้อมที่จะรับฟังด้วยความ สงบโดยไม่โต้แย้ง					
29. ถ้าเพื่อนร่วมงานแอบอ้างเอาผลงาน ของฉันไปเป็นผลงานของเขา ฉันคิดว่าฉัน จะต้องถูกระงับงานนี้ตลอดไป					
30. ถ้าผลงานของฉันไม่ได้รับการคัดเลือก ฉันคิดว่าฉันคงจะไม่ได้รับการคัดเลือกอีก ตลอดไป					
31. ถ้าฉันถูกให้ออกจากงานบริษัทอ้างว่า ประสิทธิภาพะวิกฤต แต่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ยังคงทำงานต่อไป ฉันจะรู้สึกว่ชีวิตนี้คง ได้รับการกลั่นแกล้งจากผู้อื่นอยู่เสมอ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
32. ถึงแม้ผลงานของฉันถูกต้องตามมาตรฐาน แต่ยังไม่ได้ตั้งใจที่ต้องการเพราะมีอุปสรรคบางอย่าง แต่ฉันคิดว่าไม่ซ้ำอุปสรรคคงได้รับการแก้ไข					
33. ฉันถูกปฏิเสธจากงานที่หมายมั่นปั้นมือฉันจะรู้สึกเสียใจมากเพราะโอกาสที่จะได้งานดี ๆ มีไม่บ่อยนัก					
34. ถ้าถูกหัวหน้าตำหนิถึงการปฏิบัติงานฉันไม่เสียใจและพร้อมนำความคิดเห็นของหัวหน้ากลับมาแก้ไขงานให้ดีขึ้น เพราะเป็นการตำหนิแค่ครั้งนี่เท่านั้น					
35. ฉันทำอะไรไม่เคยถูกใจหัวหน้าเลยและฉันรู้สึกว่าตนเองไม่เหมาะสมกับงานนี้ตั้งแต่แรกและต่อ ๆ ไป					
36. ถ้าถูกตำหนิเรื่องการทำงานต่อหน้าลูกน้องของตนเอง ฉันจะรู้สึกขาดความมั่นใจที่จะสอนงานลูกน้องต่อไป					

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และ การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กแห่งหนึ่ง

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงขอความร่วมมือท่านผู้บังคับบัญชา ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำโดยภาพรวม ไม่วิเคราะห์เป็นรายบุคคล และคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ชื่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ถูกประเมิน _____

คำชี้แจง แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยพิจารณาข้อความแต่ละข้อตาม “ลักษณะพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาในสังกัดของท่าน” ที่ถูกประเมินในครั้งนี้อยู่ในระดับใด และทำเครื่องหมายกากบาท ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ไม่ได้ปฏิบัติ	ปฏิบัติ น้อยมาก	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ สม่าเสมอ
1. ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ					
2. ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว ด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ไม่ได้ปฏิบัติ	ปฏิบัติ น้อย มาก	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ
3. เป็นผู้ไกล่เกลี่ย เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
4. เป็นอาสาสมัครทำงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยที่หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานไม่ต้องร้องขอ					
5. ถึงแม้ว่าเป็นเวลาเลิกงาน มักเสนอให้ความช่วยเหลือ เมื่อเห็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานยังคงปฏิบัติงาน					
6. ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าไม่ใช่ในงานในหน้าที่					
7. หลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น จะจัดโต๊ะทำงานและอุปกรณ์ให้มีความเรียบร้อย เพื่อให้คนอื่นพร้อมปฏิบัติงานต่อได้ทันที					
8. เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลังทำภารกิจเสร็จสิ้น จะนำมาวางไว้ที่เดิมอย่างเป็นระเบียบ					
9. มักทำเสียงดังในที่ทำงาน					
10. เมื่อถึงเวลานัดหมายการประชุมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น มักมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ไม่ได้ปฏิบัติ	ปฏิบัติ น้อย มาก	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ
11. มักใช้คำพูดโดยไม่คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน					
12. วางแผนพัฒนาระบบวิธีการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่จะเกิดกับการทำงาน					
13. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
14. ล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด					
15. อดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
16. มักพูดว่าอยากลาออกเนื่องจากไม่พอใจหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหรือผู้รับบริการ					
17. มีความตั้งใจที่อยากจะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์					
18. หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ซึ่งมีความทุรกันดาร ไม่สะดวกสบาย					
19. มักแสดงอารมณ์หรือความคับข้องใจต่อตัวงาน เพื่อนร่วมงาน หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ไม่ได้ปฏิบัติ	ปฏิบัติ น้อย มาก	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ
20. เมื่อได้รับคำตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน จะนำมาแก้ไข					
21. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน					
22. ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของหน่วยงาน					
23. เสนอความคิดเห็นในทางที่สร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในที่ประชุม					
24. เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็น จะเป็นผู้ฟังมากกว่าจะเป็นผู้แสดงความคิดเห็น					
25. อาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ					
26. เมื่อมีการประชุม มักเข้าประชุมเช้าหรือขาดการประชุม					
27. ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวประกาศต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
28. ตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งตอนเช้าและตอนพักกลางวัน					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ไม่ได้ปฏิบัติ	ปฏิบัติ น้อย มาก	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ
29. หากงานไม่เสร็จ จะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน					
30. ใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงาน					
31. คุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน					
32. ใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างระมัดระวัง และคุ้มค่า					
33. ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานโดยเคร่งครัด แม้ไม่มีใครเห็น					

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ทิพย์วิมล จรลี

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวทิพย์วิมล จรลี
วันเดือนปีเกิด	16 ตุลาคม 2525
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2548 ศิลปศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยา) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์
ประสบการณ์ทำงาน	2559 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ 2556 – 2559 ผู้จัดการแผนกอาวุโส ทรัพยากรมนุษย์ 2554 – 2556 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อมตะ บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด 2549 – 2553 หัวหน้างาน ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท โตโยต้า ทูโซ อีเล็คทรอนิคส์ (ไทยแลนด์) จำกัด 2548 – 2549 เจ้าหน้าที่ ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท แคนเทิร์ม ฟิวเจอร์ชั่น จำกัด