การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ปริญญานิพนธ์

ของ

วันเพ็ญ สมภารุ่งโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

บทคัดย่อ

ของ

วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

มีนาคม 2547

158.7

วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์. (2547). *การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล, รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพนักงานบริษัทฯ จำนวน 888 คน ที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน กลุ่มที่สองเป็นพนักงานระดับหัวหน้า จำนวน 5 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงสุดเพื่อเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก กลุ่มที่สามเป็นพนักงานส่วนหน้า จำนวน 8 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำสุดเพื่อเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม

2. แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 74 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่คำนวณด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟ่าโดยรวมมีค่า .9488 ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่คำนวณด้วยสูตรเฟลต์-ราชู มีค่า .9527 และความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่คำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 มีค่าอยู่ระหว่าง .7311-.8485 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างที่ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ มีค่าอยู่ระหว่าง .8211-.8905 การวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธีมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของด้านเดียวกันสูงกว่าเมื่อเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับด้านอื่นๆ ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า โครงสร้างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในเกณฑ์สูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. หลังจากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย พนักงานที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทั้ง 5 คนมีความสามารถในการฝึกอบรมและความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. หลังจากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พนักงานส่วนหน้าทั้ง 8 คนมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. เมื่อพิจารณาถึงคะแนนผลต่างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้วพบว่า พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีคะแนนเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

A STUDY AND DEVELOPMENT OF ADVERSITY QUOTIENT AT WORK FOR EMPLOYEES THROUGH PEER SUPPORT TRAINING GROUP

AN ABSTRACT

BY

WANPHEN SOMPHOPRUNGROT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Doctor of Education degree in Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
March 2004

Wanphen Somphoprungrot. (2004). *A Study and Development of Adversity Quotient at Work for Employees through Peer Support Training Group.* Dissertation, Ed.D. (Counseling Psychology).Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Prof. Dr.Pongpan Kirdpitak,
Assoc. Prof. Dr.Khompet Chatsupakul, Assoc.Prof.Dr.Boonchird Pinyoanuntapong.

The purposes of this study were to study and to develop an adversity quotient (AQ) at work for employees through peer support training group. The subjects for this study were Toyota K. Motors' employees, consisted of three groups. The first group consisted of 888 employees represented AQ at work factors study group. The second group was a peer support group comprised of 5 supervisors with the highest AQ at work scores participated in the researcher-led AQ at work training abilities program. The third group consisted of 8 frontline employees with the lowest AQ at work scores participated in the peer-led AQ at work development training program.

The results of the study were as follows;

1. The AQ at work factors comprised of five factors : understanding and embracing adversity, planning and controlling to deal with adversity, responsibility to outcome, learning and continuous improvement, and creativity and persistence to deal with adversity.

2. The AQ at work test was a 6 rating scales contained 74 items. The reliability of the test calculated by alpha coefficient was .9488, Feldt- Raju coefficient was .9527, and using LISREL 8.30 program was at .7311-.8485. For construct validity, the item-total correlation analysis of the whole test was at .8211-.8905. Multitrait-Multimethod validity matrix indicated that correlations between the same factor revealed higher than correlations between different factors. The confirmatory factor analysis significantly confirmed that the structure of AQ at work could be characterized into five factors which had high factor loading at .01 level.

3. The AQ at work training abilities and the AQ at work of the 5 supervisors, a peer support group, participated in the researcher-led AQ at work training abilities program significantly increased at .01 level.

4. The AQ at work of the 8 frontline employees participated in the peer - led AQ at work development training program significantly increased at .01 level.

5. Results have shown that the differences in AQ at work scores between the 5 supervisors, a peer support group, participated in the researcher-led AQ at work training abilities program and the 8 frontline employees participated in the peer - led AQ at work development training program were obtained at .01 level. The 8 frontline employees appeared to develop AQ at work to a greater extent than the 5 supervisors.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ของ
นางสาววันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาภรณ์ หะวานนท์)
วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร คมเพชร ฉัตรศุภกุล และรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแนะนำการทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้นและท่านทั้งสามยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาดังกล่าวและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปริญญานิพนธ์ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า รวมไปถึงอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตรจิตวิทยาการให้คำปรึกษา อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และการทดลองจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ และน้อง ๆ ที่ได้ให้ความกรุณาช่วยเหลือทุนทรัพย์แก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งสนับสนุน ห่วงใย และเป็นกำลังใจเสมอมา จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้คุณประโยชน์และความดีที่ได้รับจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีอุปการะคุณทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ อบรมสั่งสอนผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน

วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตการวิจัย	5
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	5
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
	สมมติฐานการวิจัย	10
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	11
	เอกสารรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค	11
	ความหมายและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค	11
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค	46
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน	54
	แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	54
	แนวคิดของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน	56
	แนวคิดและเทคนิคที่ใช้ในโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน	60
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน	64
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ	70
	การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ	70
	การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ	73
	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน	75
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ	78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	83
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	83
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	84
	ขั้นดำเนินการวิจัย	95
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	98
	การวิเคราะห์ข้อมูล	99
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	100
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	105
	สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และแปลผล	105
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	107
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	108
5	**สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ**	136
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	136
	สมมติฐานการวิจัย	136
	ขอบเขตการวิจัย	136
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	138
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	141
	การวิเคราะห์ข้อมูล	143
	สรุปผลการวิจัย	144
	อภิปรายผล	150
	ข้อเสนอแนะ	157
บรรณานุกรม		159
ภาคผนวก		174
ประวัติย่อผู้วิจัย		289

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 ระยะเวลาในการดำเนินการทดลองของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย..... 92

2 ระยะเวลาในการดำเนินการทดลองของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า โดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน..... 94

3 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest Posttest Design..... 95

4 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest Posttest Design..... 96

5 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รายด้านและโดยรวม (n = 888 คน)..... 108

6 ค่าความเบ้ ความโด่ง และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้และความโด่งของ คะแนนความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานรายด้าน และโดยรวม (n = 888 คน)..... 109

7 ค่าความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายในแบบทดสอบและค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของการวัดรายด้านและโดยรวม..... 112

8 ค่าความสัมพันธ์ ค่าความแปรปรวน ค่าความแปรปรวนร่วม ค่าแลมป์ดา ค่าความเชื่อมั่น ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดของแบบทดสอบ..... 113

9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ พนักงานรายด้านย่อยจำนวน 10 ด้าน (n = 888 คน)..... 114

10 ค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) ของแบบทดสอบ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน..... 115

11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบทดสอบที่แบ่งครึ่งเป็น 10 วิธีย่อย..... 116

12 ค่าดัชนีทดสอบประสิทธิภาพของโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบทดสอบ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน..... 118

13 ค่าน้ำหนักสำคัญของ 5 องค์ประกอบ (Factor Loading)..... 119

14 ค่าเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการเทียบความกลมกลืน..... 120

15 ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก ตามเกณฑ์ E_1 / E_2 (70/70) (n = 5 คน)..... 122

16 ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก ตามเกณฑ์ E_1 / E_2 (70/70) (n = 8 คน)..... 123

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

17 เปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรม จากผู้วิจัย (n = 5 คน)..... 125

18 เปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถ ในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย (n = 5 คน)..... 130

19 เปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (n = 8 คน) 132

20 เปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อน ช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงาน ส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรม..... 135

21 ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของพนักงานรายข้อ..... 177

22 คะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมโดยผู้วิจัย..... 286

23 คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อน และหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการ เผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย 287

24 คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน..... 288

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2	องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน	22
3	องค์ประกอบที่สำคัญ สาเหตุของพฤติกรรมตามทฤษฎีไฮเดอร์	24
4	อธิบายประกอบทฤษฎีสมนัยแห่งข้อสันนิษฐาน	25
5	หลัก 3 ประการของทฤษฎีของไวเนอร์	26
6	ภาวะความหมดอาลัยตายอยาก และการมีอำนาจในการควบคุม	27
7	โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ปัญญา และองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม	28
8	ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนและความคาดหวังในผลลัพธ์	29
9	ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนและความคาดหวังในผลลัพธ์	30
10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการรับรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรม	33
11	โมเดลของทฤษฎีการคาดหวัง	34
12	ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์	38
13	แนวคิดของลักษณะการต่อต้าน	44
14	ความแตกต่างของการมองโลกในแง่ดีกับการมองโลกในแง่ร้าย	45
15	ขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม	59
16	ลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท	61
17	ปฏิสัมพันธ์ของทฤษฎีบุคลิกภาพ A – B – C	62
18	การแจกแจงคะแนนการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน	110
19	การแจกแจงคะแนนการวางแผนควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน	110
20	การแจกแจงคะแนนการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน	110
21	การแจกแจงคะแนนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน	111

บัญชีภาพประกอบ (ต่อ)

ภาพประกอบ		หน้า
22	การแจกแจงคะแนนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน	111
23	การแจกแจงคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวม ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน	111
24	กราฟคิวพล็อต (Q-Plot) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน กับค่าควอนไทล์ปกติ	121
25	เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเฉลี่ยรายด้านของกลุ่ม เพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก (n = 5คน)	128
26	เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถ ในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและ หลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก (n = 5 คน)	128
27	เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยรายด้านของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมความ สามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากผู้วิจัย (n = 5 คน)	131
28	เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยโดยรวมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมความ สามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากผู้วิจัย (n = 5 คน)	131
29	เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยรายด้านของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจาก กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (n = 8 คน)	133
30	เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยโดยรวมของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจาก กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (n = 8 คน)	133

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

จากวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและเกิดผลกระทบในทั่วโลก ทำให้เจ้าของธุรกิจ ผู้บริหารทุกระดับของภาคเอกชนรวมไปถึงบุคคลทั่วไป ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงต้องมีภาระหนี้สิน รวมถึงการตกงานในอัตราที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การดำรงชีวิตอยู่มีความยากลำบากจนแทบไม่มีหนทางในการประคองชีวิตได้ในสังคม อย่างไรก็ตามถ้าคนเหล่านี้มองวิกฤตให้เป็นโอกาส กล่าวคือ มองปัญหาอุปสรรค ความ ยากลำบากและความล้มเหลวให้ถ่องแท้ ทำความเข้าใจ กล้าเผชิญ แล้วเปลี่ยนให้เป็นโอกาสสำหรับตนเอง เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะหรือความสำเร็จ ดังที่หลวงวิจิตรวาทการได้ให้คติในการต่อสู้กับอุปสรรคว่า "ชีวิตคือการต่อสู้ ศัตรูคือยากำลัง อุปสรรคคือหนทางแห่งความสำเร็จ" (สมิต อาชวนิจกุล. 2542 : 2) คนที่ประสบความสำเร็จจะพิจารณาความยากลำบากว่ามิใช่อุปสรรคเสมอไป แต่ต้องเปลี่ยนอุปสรรคเป็นความท้าทาย เปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาส และเลือกโอกาสเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ

การศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้ปรากฏขึ้นในปี 1997 สตอลท์ (ประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง. 2545 : 86 ; อ้างอิงจาก Stoltz. 1997) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) ภายใต้แนวคิดว่า ท่ามกลางความยากลำบากแห่งยุคสมัย คนส่วนใหญ่มักฝ่าฟันไปได้ไม่ไกลหลายต่อหลายชีวิตเหมือนการปีนเขาต้องฟันฝ่าความยากลำบากหรืออุปสรรคต่างๆ เพื่อก้าวไปข้างหน้าและปีนให้สูงขึ้นเพื่อพบกับความสำเร็จในมิติใหม่ มนุษย์เกิดมาพร้อมกับการมีพลังขับดันไปข้างหน้าเมื่อมีสิ่งเร้า อาทิเช่น อุปสรรคหรือความยากลำบากต่างๆ ก็จะมีพฤติกรรมตอบสนอง ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างความยากลำบากของอุปสรรคที่เผชิญกับความสามารถของบุคคลในการควบคุมสถานการณ์ ความยืดหยุ่น การมองโลกในแง่ดีหรือร้าย ซึ่งตามทฤษฎีการรับรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) ได้เสนอว่า แต่ละคนมีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคแตกต่างกัน ความพยายามในการต่อสู้กับอุปสรรคของแต่ละคนสามารถช่วยพัฒนาความชำนาญและความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคครั้งต่อไป คนที่มีความพยายามในการต่อสู้กับอุปสรรคสามารถค้นหาหนทางเอาชนะข้อจำกัด หรือเปลี่ยนแปลงข้อจำกัดนั้นด้วยการกระทำของตนเอง ขณะที่คนที่ไม่มีความพยายามเอาชนะอุปสรรคจะรู้สึกท้อถอยเมื่อพบกับอุปสรรค หรือสิ่งท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด (Markman. 1999 : 2 ; อ้างอิงจาก Bandura. 1997)

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับรายได้ส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการควบคุมและความรับผิดชอบ มาร์คแมน (Markman. 1999 : 11) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค : บทบาทความสามารถส่วนบุคคลในการริเริ่มทำธุรกิจใหม่ ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีการรับรู้ทางสังคมที่ว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคสูง สามารถควบคุมความ

ปรารถนา ความสามารถในการแสดงออก การระดมและรักษาความพยายามและการตอบสนองทางอารมณ์ ได้มากกว่าคนที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคต่ำ

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงาน เป็นการแสดงออกของบุคคลในการเผชิญกับความยากลำบากและความท้าทาย ซึ่งความยากลำบากสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาจเป็นรูปแบบที่ก่อให้เกิดความรำคาญใจจนถึงรูปแบบที่ก่อให้เกิดความวิบัติ บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคสูง คือ บุคคลที่มีการเตรียมพร้อมกับความเปลี่ยนแปลง ความคล่องแคล่วว่องไว การมองโลกในแง่ดี ความทรหด ความอดทน แรงจูงใจ ความรับผิดชอบต่อปัญหาหรืออุปสรรคและไม่โทษผู้อื่น เมื่อเกิดความพ่ายแพ้จะรู้สึกว่าปัญหาหรืออุปสรรคได้ถูกจำกัดในขอบเขต และสามารถจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้นำอนาคตของตนเอง และนำผู้อื่นที่ไม่สามารถจัดการกับความยากลำบากให้สามารถถอนตัวและหยุดความยากลำบากได้ (Stoltz. 2000 : 1 – 2)

ในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กรทางกฎหมายมีบทบาทให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภคมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองและเรียกร้องสิทธิที่ตนเองพึงได้รับมากขึ้น มีมาตรฐานด้านความพึงพอใจสอดคล้องกันทั่วโลก มีความต้องการสนองตอบที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและมีความห่วงใยในสภาพแวดล้อมและสังคมมากขึ้น ผู้บริโภคในยุคนี้จึงคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ทำให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยากลำบากยิ่งขึ้น อีกทั้งในการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด มีการแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ก้าวล้ำนำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้พนักงานในองค์กรต้องเผชิญกับความยากลำบากและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานมากขึ้น กล่าวคือ พนักงานต้องมีคุณสมบัติที่สามารถเผชิญอุปสรรคที่สูงขึ้น เพื่อช่วยให้พนักงานเผชิญกับความยากลำบากอย่างไม่ลำบากและก้าวข้ามไปได้ในที่สุด อย่างไรก็ตามปัญหาสำคัญที่สร้างความหนักใจให้กับผู้บริหารในองค์กร คือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรซึ่งมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานแต่ละคนนั้นมีปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน อาทิเช่น ความสนใจ แรงจูงใจ ความสามารถในการแก้ปัญหาหรือเผชิญอุปสรรคขณะปฏิบัติงาน ความอดทนต่องานและต่อลูกค้า ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ประสบการณ์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานในองค์กรบางคนขยันทำงาน บางคนแกล้งทำงานให้เสร็จช้าลง บางคนก็ทำงานไปวันๆ ไม่หวังความก้าวหน้าในอาชีพและไม่สนใจเป้าหมายขององค์กร พนักงานแต่ละคนทำงานได้ผลผลิตและคุณภาพไม่เท่ากัน ดังนั้นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาจึงเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

การที่บุคคลใดได้รับการฝึกฝนและพัฒนาในเรื่องของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคที่ดีได้ ทำให้บุคคลนั้นเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้ เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจตนเอง และสามารถดึงเอาความสามารถของคนอื่นๆ เข้ามาเพื่อทำงานเป็นทีม เพื่อความก้าวหน้าและเป็นประโยชน์กับองค์กร พนักงานจึงมีอิทธิพลต่อองค์กร ถ้าพนักงานต่างให้ความสำคัญต่อกัน เรียนรู้การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ เจตคติ วิถีชีวิตของกันและกัน ทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์. 2543 : 104 ; อ้างอิงจาก Stoltz . 1997)

วิธีการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคนั้นมีหลายวิธี เป็นต้นว่า การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน การฝึกอบรมแบบกลุ่ม การใช้สถานการณ์จำลอง และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ในการฝึกอบรม เวอเรนฮอร์สท (Varenharst. 1974 : 272) กล่าวว่า การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน กลุ่มเพื่อนที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ (Peer Group Helper) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมบทบาทของการเป็นผู้ช่วยเหลือในกลุ่มมาก่อนแล้วจึงทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้การช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มได้ร่วมกันแสดงความรู้สึกนึกคิด และสนับสนุนให้เพื่อนผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในกลุ่ม และเมื่อพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์กร พบว่า กลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อพนักงานมากเพราะในบรรยากาศของความเป็นเพื่อนนั้น ช่วยเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อเพื่อนด้วยกัน ถ้อยคำสำนวนที่ใช้สื่อต่อกันค่อนข้างตรงกัน อีกทั้งค่านิยมและวิถีการดำเนินชีวิตก็ไม่แตกต่างกันมากนัก เวอเรนฮอร์สทจึงเปรียบเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือเสมือนทรัพยากรอันล้ำค่าที่มีอยู่ในองค์กรที่ช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพราะเป็นทั้งคำว่า "เพื่อน" และ "ผู้ให้การช่วยเหลือ" (สุใจ ส่วนไพโรจน์. 2537 : 2 ; อ้างอิงจาก Varenharst. 1974)

ในองค์กรทั่วไปมีพนักงานบางส่วนที่ประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้วรู้สึกท้อถอยขาดกำลังใจในการคิดและต่อสู้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการตัดสินใจ บางครั้งพนักงานเหล่านั้นยังขาดความพยายามและความอดทนในการฟันฝ่าปัญหาหรืออุปสรรคทั้งหลาย บางคนขาดความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ความสามารถในการยอมรับและการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ความสามารถด้านการคิดอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขอุปสรรค ความกล้าเสี่ยงและกล้าทดลอง ความเพียรพยายามและการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ทำให้องค์กรได้รับความกระทบกระเทือน และอาจเป็นอันตรายต่อธุรกิจ ดังนั้นในองค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องพยายามกระตุ้นแรงบันดาลใจ แรงจูงใจ ให้กำลังใจกับพนักงานทุกคนขององค์กรให้ตั้งเป้าหมายในชีวิต เพื่อเป็นแรงเสริมให้พนักงานพยายามเดินก้าวไปข้างหน้าสู่จุดหมายของตนเองและสู่จุดมุ่งหมายขององค์กรโดยไม่หยุดยั้ง ไม่ยอมพ่ายแพ้ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก และเป็นความสามารถที่สำคัญในเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัฒน์ ซึ่งการทำงานมีความซับซ้อนยุ่งยากเพิ่มมากขึ้น การทำความเข้าใจและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค สามารถช่วยเปลี่ยนแปลงวิธีการคิดด้านลบหรือการมองข้ามตนเองไป ช่วยยกระดับความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคหรือความยากลำบากซึ่งนักธุรกิจส่วนใหญ่เชื่อว่า ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นสิ่งที่มีพลังทำให้คนประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน นอกเหนือจากนี้ยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนสามารถเผชิญกับความท้าทายได้

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการศึกษาหาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทย แล้วนำเอาองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมาใช้เป็นเกณฑ์ในการสร้างโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยทำการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้ได้เรียนรู้วิธีการฝึกอบรม และเมื่อกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถ

ในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากขึ้น ผู้วิจัยจะให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนนี้ไปฝึกพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดคำถามการวิจัยดังนี้ ประการแรก คือ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ประการที่ 2 คือ การพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้แก่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อไปทำหน้าที่ฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวนี้ สามารถพัฒนาได้มากน้อยเพียงไร ประการสุดท้าย คือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานได้มากน้อยเพียงไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยผู้วิจัย
3. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมด้วยวิธีการต่างๆได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและกลุ่มคนในองค์กรที่ต้องการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตนเอง อีกทั้งยังเป็นแนวทางใหม่สำหรับผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ในการช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความมานะพยายามเอาชนะอุปสรรคหรือความทุกข์ยากในช่วงวิกฤต

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

3. การพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า(Frontline Staff) ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด โดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 1,088 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานบริษัทโตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 888 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 5 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงตั้งแต่เปอร์เซ็นไทล์ที่ 80 ขึ้นไป ที่ได้จากการตอบแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยทั้ง 5 คนนี้ มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี มีอายุระหว่าง 38 - 45 ปี และได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย จากนั้นคัดเลือกหัวหน้างานที่มีคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงสุดจำนวน 2 คน มีอายุ 40 และ 42 ปี ให้ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3. กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 8 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำสุด โดยทั้ง 8 คนนี้ มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานระหว่างเปอร์เซ็นไทล์ที่ 37 ถึง 43 และได้รับการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1.1 การฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

1.2 การฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถดำเนินการกับข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ประกอบด้วยลักษณะย่อย 5 ลักษณะดังนี้

1.1 การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง

1.2 การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรค และควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด โดยการกำหนดเป้าหมาย ศึกษาสาเหตุ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การศึกษาหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจและการลงมือกระทำ

1.3 การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น หมายถึง ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำและผลกระทบของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.4 การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ตลอดทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

1.5 การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความเพียรพยายาม มุ่งมั่น อดทน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ศรัทธาในตนเอง ศรัทธาต่องาน และมองโลกในแง่ดี เพื่อผลผลิตของงานและวิถีชีวิตในการทำงาน

2. ความสามารถในการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียง ความดัง จังหวะพูดที่เหมาะสม สามารถแสดงออกอย่างเชื่อมั่น และกระตือรือร้นในการฝึกอบรม สามารถนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา สามารถสร้างบรรยากาศในห้องอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม มีความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม สามารถใช้สื่อและใช้เวลาในการอบรมที่เหมาะสม สามารถสรุปและถามตอบ และสามารถประเมินการฝึกอบรมได้ โดยจำแนกเป็นความสามารถในการฝึกอบรม 5 ด้าน คือ ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการฝึกอบรมด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม

3. การฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน หมายถึง วิธีการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยฝึกกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูง ให้มีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยมีลำดับขั้นดังนี้

1.1 ขั้นเริ่มต้น

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน วิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป ผู้วิจัยจะทบทวนและติดตามผลของการดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1.2 ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยอธิบายลำดับขั้นตอนในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้แก่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้มีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสามารถในการเข้าใจและการยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและการควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 การฟัง (Listening) หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับฟังปัญหา ความรุนแรงของปัญหา สาเหตุของปัญหา เพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนดำเนินการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.2.2 การสำรวจ (Exploring) หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้สำรวจหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาตลอดทั้งอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.2.3 การวิเคราะห์ (Analysing) หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้วิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ และการโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล (Disputing Irrational Beliefs)

1.2.4 การลงมือปฏิบัติ (Doing Something) หมายถึง วิธีการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ลงมือปฏิบัติการบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้สามารถฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

1.3 ขั้นสรุป

ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนร่วมกันสรุปสิ่งที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปฝึกอบรมให้แก่พนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ นอกจากนี้ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมว่าพนักงานมีความสามารถเพียงใดก่อนที่พนักงานจะนำไปใช้ฝึกอบรมให้กับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยมีลำดับขั้นดังนี้

2.1 ขั้นเริ่มต้น

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน อธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน และลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็น ต้นไป กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจะทบทวนและติดตามผลของการดำเนินการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2.2 ขั้นดำเนินการ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายให้พนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ทราบเกี่ยวกับการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสามารถในการเข้าใจและการยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและการควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การฟัง (Listening) หมายถึง วิธีการที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าได้รับฟังปัญหา ความรุนแรงของปัญหา สาเหตุของปัญหา เพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนดำเนินการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2.2.2 การสำรวจ (Exploring) หมายถึง วิธีการที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าได้สำรวจหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาตลอดทั้งอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2.2.3 การวิเคราะห์ (Analyzing) หมายถึง วิธีการที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าได้วิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ และการโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล (Disputing Irrational Beliefs)

2.2.4 การลงมือปฏิบัติ (Doing Something) หมายถึง วิธีการที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าได้ลงมือปฏิบัติการบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้สามารถฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

2.3 ขั้นสรุป

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และให้พนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ เลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคหรือความยากลำบาก เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

4. บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด หมายถึง บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของ บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (TMT) ที่มีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 10 ของ TMT ถือเป็นบริษัทที่มียอดจำหน่าย และการบริการหลังการจำหน่ายสูงในประเทศไทย

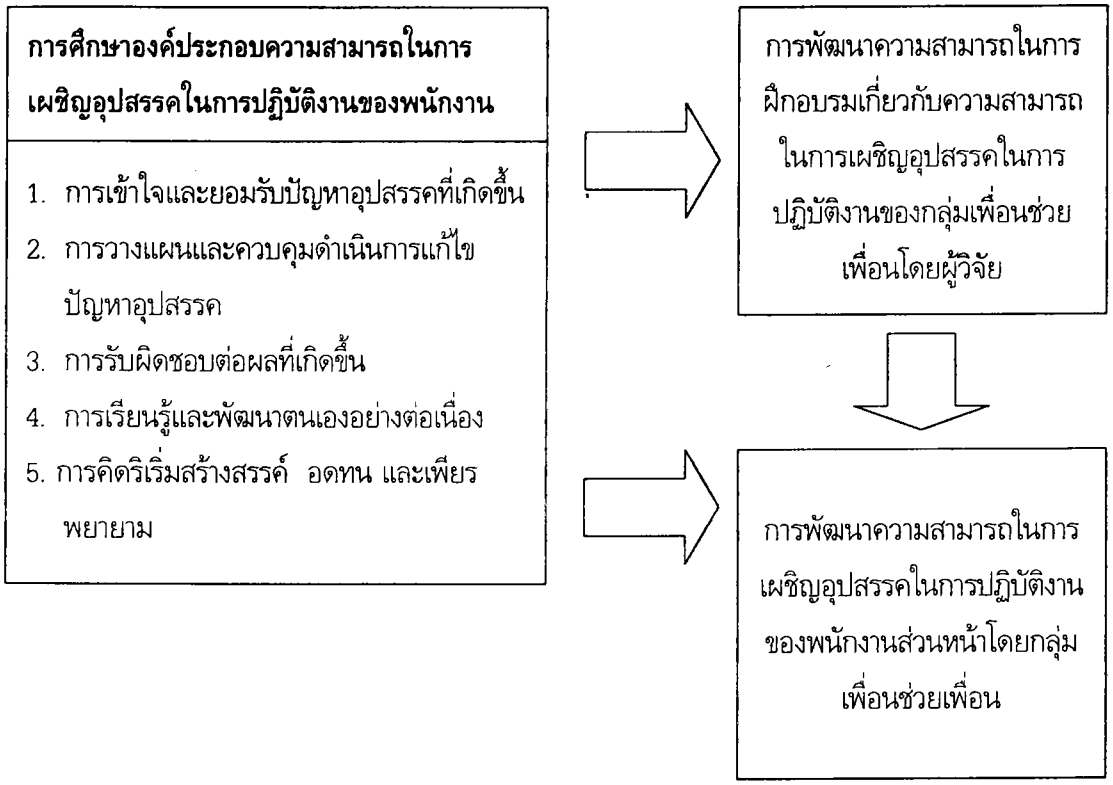
5. พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง พนักงานระดับหัวหน้าในสายงานต่าง ๆ ของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

6. พนักงานส่วนหน้า หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ได้แก่ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานขายอะไหล่ พนักงานรับรถ และพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

7. พนักงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz. 1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานมาศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเอาองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นเกณฑ์ในการสร้างโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยทำการพัฒนากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานให้มีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนนี้ไปพัฒนาพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งปรากฏกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หลังจากได้รับการฝึกอบรมจากผู้วิจัย

2. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค
   1.1 ความหมายและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค
   1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค
   1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
   2.1 แนวคิดของการฝึกอบรม
   2.2 แนวคิดของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน
   2.3 แนวคิดและเทคนิคที่ใช้ในโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
   2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ
   3.1 การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
   3.2 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ
   3.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน
   3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

1. เอกสารรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

1.1 ความหมายและองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

ความหมายและองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเผชิญอุปสรรคมีผู้มีประสบการณ์ในการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในเรื่องต่าง ๆ ได้ให้แนวคิดไว้หลายประการด้วยกัน ดังนี้

สตอลท์ (Stoltz . 2000 : 67-70) ให้ความเห็นว่า ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) เป็นความสามารถในการยืนหยัดเอาชนะอุปสรรค ความยากลำบากของบุคคลเพื่อให้บุคคลก้าวไปสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จ โดยบุคคลนั้นต้องประกอบด้วยความสามารถในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง (Embracing Change) ความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง (Resilience) ความสามารถในการเพียรพยายาม (Persistence) ความสามารถในการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ (Learning) ความสามารถในการปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา (Improvement) ความสามารถในด้านการแข่งขัน (Competitiveness) ความสามารถในด้านการคิดอย่างสร้างสรรค์ (Creativity) ความสามารถในการสร้าง

แรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivation) ความสามารถในการกล้าเสี่ยง และกล้าทดลอง (Risk Taking) และความสามารถในการสร้างผลผลิตของงานให้เกิดขึ้น (Productivity)

เพ็ทเลอร์ เบอร์โกเน่ และบอยเดล (Pedler, Burgoyne , & Baydell. 2001 : 22-34) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคนั้นต้องประกอบด้วยความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการรับผิดชอบต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถในการเรียนรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการควบคุมและเลือกวิธีตอบสนองต่อเหตุการณ์อย่างเหมาะสม ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการอดทนต่ออุปสรรคและเพียรพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรค ความสามารถในการควบคุมตนเอง และความสามารถในการมองโลกในแง่ดี

สโตนเนอร์ และกิลลิแกน (Stoner & Gilligan. 2002 : 133 – 166) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคและความยากลำบากต้องเป็นบุคคลที่ประกอบด้วยความสามารถในการมองวิกฤตให้เป็นโอกาส ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถในการหาวิธีดำเนินการแก้ไขในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ความสามารถในการควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเอง ความสามารถในการศึกษาเรียนรู้จากความผิดพลาด ความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการท้าทายและกล้าเสี่ยงต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ความสามารถในการอดทนและเพียรพยายาม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ลี กวน ยู (ลิม. 2544 : 323 – 335 ; อ้างอิงจาก Lee Kuan Yew. 1993) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นบุคคลที่สามารถฟันฝ่าและเอาชนะอุปสรรค ต้องประกอบด้วยความสามารถในการกล้าเสี่ยง กล้าลองผิดลองถูก กล้าตัดสินใจ ความมุ่งมั่นเพียรพยายามในการทำงาน ความสามารถในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์รอบด้าน ความสามารถในการศึกษาเรียนรู้และรับข้อมูลเพิ่มเติมให้ทัน ต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความสามารถในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากบทเรียนของผู้ที่เคยล้มเหลว ความสามารถในการ ตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ความสามารถในการไขว่คว้าหาโอกาสและลงมือปฏิบัติให้โอกาสนั้นเป็นความจริง และความสามารถในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขัน

ลิม (ลิม. 2544 : 211 – 250) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคต้องประกอบด้วยความเพียรพยายาม มุ่งมั่น อดทน ไม่ยอมแพ้ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความสามารถในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงตนเองไปสู่จุดหมาย กล้าเสี่ยง กล้าทำ กล้าเผชิญกับอุปสรรคโดยไม่กลัวความล้มเหลว ความสามารถในการไขว่คว้าหาโอกาส และทำงานหนักเพื่อเปลี่ยนโอกาสให้กลายเป็นจริง ความสามารถในการเรียนรู้ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างอนาคตที่แข็งแกร่ง และความสามารถในการอุทิศตนเพื่องาน

แอนโทนี่ ร็อบบินส์ (ร็อบบินส์. 2545 : 75 - 146) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ต้องประกอบด้วยความสามารถในการตั้งเป้าหมาย ความสามารถในการตัดสินใจและลงมือกระทำ ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการท้าทายทางความคิด ความสามารถในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ความเพียรพยายาม มุ่งมั่น ความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนไปข้างหน้า ความสามารถในการเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือตนเอง ความสามารถในการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการมองปัญหาอุปสรรคเป็นเรื่องชั่วคราว และความสามารถในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

สมิต อาชวนิจกุล (2542 : 14 -24) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ต้องประกอบด้วยความมุ่งมั่น เข้มแข็ง บึกบึน ไม่ยอมแพ้ ฝึกหัดต่อสู้กับตนเอง ความเพียรพยายาม กล้าเผชิญกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอน ความสามารถในการมองอุปสรรคมีคุณแก่มนุษย์ ความสามารถในการคิดให้รอบคอบและลงมือปฏิบัติทันทีที่ตัดสินใจ ความสามารถในการสร้างอารมณ์ขันเพื่อช่วยให้สถานการณ์เคร่งเครียดเพลาลง ความสามารถในการมองตนเองในแง่ดี ไม่ดูถูกความสามารถของตนเอง และความสามารถในการยอมรับความผิดพลาดเป็นบทเรียนในครั้งต่อไป

ธนินท์ เจียรวนนท์ (อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์. 2544 : 20 ; อ้างอิงจาก ธนินท์ เจียรวนนท์. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเพื่อนำองค์กรของเครือเจริญโภคภัณฑ์ไปสู่ความเป็นหนึ่ง ต้องประกอบด้วยความสามารถในการเสาะแสวงหาวิทยาการที่ก้าวหน้าเพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในทีมงานและอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อสร้างองค์กรไปสู่จุดหมาย ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ความสามารถในการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ความสามารถในการลงมือปฏิบัติทันทีที่โอกาสมาถึง ความสุขุม รอบคอบ หนักแน่น ฉับไว และทันกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ความสามารถในการรับผิดชอบต่อการทำงานของตน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นเชื่อถือในตนเองกับผู้อื่น ความขยัน อดทน ไม่กลัวความยากลำบาก ความสามารถในการศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ ความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองและผู้อื่น ความสามารถในการรุกเมื่อคนอื่นถอย ทวนกระแสและสร้างโอกาสให้กับตนเอง ความสามารถในการยืดหยุ่นและยืนหยัดในการเจรจาต่อรอง และความสามารถในการหลีกเลี่ยงจุดแข็งของคู่แข่ง เปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร เสียสละส่วนน้อยเพื่อรักษาส่วนใหญ่

พระยาภิรมย์ภักดี (อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์. 2544 : 103 ; อ้างอิงจาก พระยาภิรมย์ภักดี. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมของไทย บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด ต้องประกอบด้วยความสามารถในการมองการณ์ไกล ความสามารถในการคิดที่ทันสมัยและก้าวหน้าอยู่เสมอ ความสุขุม รอบคอบ ความอดทน มุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ความสามารถในการช่วยเหลือตนเองก่อนจะไปขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ความสามารถในการเรียนรู้งานอย่างถ่องแท้ ความสามารถในการวางแผนอย่างรอบคอบรัดกุมในการทำงาน ความสามารถในด้านการแข่งขันและรุกต่อไปข้างหน้า ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับสภาพความ

เป็นจริง ความสามารถในการก้าวไปข้างหน้าอย่างเชื่องช้าแต่มั่นคง ความสามารถในการแสวงหาพันธมิตร สร้างจุดเด่นที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความสามารถในการใช้ผู้ร่วมงานให้เป็นประโยชน์

ชิน โสภณพนิช (อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์. 2544 : 171 ; อ้างอิงจาก ชิน โสภณพนิช. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจการเงินการธนาคารนั้น ต้องประกอบด้วย ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในตนเองต่อสถานการณ์ที่เลวร้าย ความมุ่งมั่น บุกบั่น ขยันอดทน ความสามารถในการเรียนรู้ผู้ร่วมงาน และสามารถครองใจได้เพื่อให้เต็มใจมารับใช้ตนเอง ความสามารถในการมองการณ์ไกล ความสามารถในการฉกฉวยช่วงชิงโอกาสทุกสถานการณ์ที่สามารถพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสของตนเอง ความสามารถในการสร้างความประทับใจด้วยการบริการที่เป็นเลิศ ความซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรม เอื้อเฟื้อ เมตตา มีน้ำใจ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติที่เป็นจริง ความสามารถในการรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน ความสามารถในการตัดสินใจเร็วฉับพลันและเด็ดขาด ความสามารถในการดำเนินยุทธวิธีเชิงรุกเพื่อไม่ให้ตกเป็นฝ่ายถูกกระทำ ความสามารถในการรู้เขารู้เรา ความสามารถในการใช้ความแปลกใหม่ให้เหนือคู่แข่ง ความสามารถในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องตามสถานการณ์และโอกาส กล้าเสี่ยงและลงมือทำทันทีเมื่อตัดสินใจ

ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี (อรรถการ สัตยพาณิชย์. 2544 : 11 ; อ้างอิงจาก ทักษิณ ชินวัตร. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ต้องประกอบด้วยความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความสามารถในการมองการณ์ไกลและมองทุกวิกฤตมีโอกาสที่จะสำเร็จ ความสามารถในการใส่ใจในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ความสามารถในการทุ่มเท ขยัน อดทน ไม่ท้อถอยต่อเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรค ความสามารถในการสร้างกำลังใจในการต่อสู้ กล้าเสี่ยง กล้าลองผิดลองถูก ไม่กลัวความล้มเหลว ความสามารถในการตั้งสติเพื่อคิดแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการนำเอาความผิดพลาดมาเป็นบทเรียน ความสามารถในการจำกัดขอบเขตของปัญหาอุปสรรคไม่ให้ขยายไปส่วนอื่นของชีวิต และความสามารถในการศึกษาความรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวของผู้อื่น

เทียม โชควัฒนา (อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์. 2544 : 240 ; อ้างอิงจาก เทียม โชควัฒนา. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภค บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด ต้องประกอบด้วยความสามารถในการเรียนรู้งานทุกชนิด ความสามารถในการทุ่มเทเวลาให้กับงานที่ทำ ความสามารถในการสู้กับงานอย่างทรหด อดทน ขยันขันแข็งไม่เกี่ยงงาน ความสามารถในการแสวงหาความรู้อยู่เสมอและเรียนรู้โดยการลงปฏิบัติจริง ความสามารถในการสังเกต จดจำ ฝึกฝนและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้ทันและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการใช้คนให้เป็นประโยชน์ ดูคนออก บอกคนได้ ใช้คนเป็น ความสามารถในการรับผิดชอบต่องานที่ทำอยู่ ความสามารถในการชมและตำหนิคนอย่างระมัดระวัง ความสามารถในการตัดสินปัญหาด้วยความสุขุมรอบคอบ ความสามารถในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงหรือวิกฤตอยู่ตลอดเวลา ความสามารถในการก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นใจอย่างช้า ๆ ความสามารถในการวางแผนและตั้งเป้าหมายในการทำงาน ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่

ตลอดเวลา ความกตัญญู เมตตา กรุณา และซื่อสัตย์ต่อผู้อื่นความสามารถในการศึกษาหาความรู้ต่างๆ อยู่เสมอในการทำงาน ความสามารถในการทำตนให้เป็นที่รักของผู้อื่นโดยมีสัมมาคารวะ อ่อนน้อม ถ่อมตน รักษาคำมั่นสัญญา และความสามารถในการเสียสละประโยชน์ส่วนน้อยเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนใหญ่

บัณฑูร ล่ำซำ (อรรถการ สัตยพาณิชย์. 2544 : 143 ; อ้างอิงจาก บัณฑูร ล่ำซำ. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจการเงินการธนาคาร ต้องกล้าคิด กล้าทำ มีความสามารถในการมองการณ์ไกลและมองวิกฤตนั้นมีโอกาสเสมอ ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถในการศึกษาหาความรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการตัดสินใจอย่างเด็ดขาด ความสามารถในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตนในสายตาของผู้อื่น ความสามารถในการเรียนรู้และเข้าใจในงานด้านต่างๆให้ถ่องแท้ และความสามารถในการเตรียมความพร้อมต่อการเผชิญอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

กฤษณะ กฤตมโนรถ (2544 : 25 -103) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจการขาย ต้องประกอบด้วยความสามารถในการลงมือปฏิบัติทันทีที่มีโอกาส ความสามารถในการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและชัดเจน ความสามารถในการเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นความสามารถของตนเองในการทำสิ่งต่าง ๆ ความสามารถในการอดทน มุ่งมั่น เข้มแข็ง ไม่ยอมแพ้ ความสามารถในการปรับปรุงตัวอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการทำงานด้วยความตั้งใจศรัทธา ความรักในงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ความสามารถในการคิดในทางบวกพร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ความสามารถในการศึกษาและเรียนรู้เพิ่มเติมสิ่งต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมในการเผชิญกับข้อโต้แย้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ความสามารถในการสร้างกำลังใจให้ตนเองตลอดเวลา และความสามารถในการแข่งขันกับงาน เวลา และเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน

วสันต์ โพธิพิมพานนท์ (อรรถการ สัตยพาณิชย์. 2544 : 237 ; อ้างอิงจาก วสันต์ โพธิพิมพานนท์. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจรถยนต์เบนซ์ทองหล่อ ต้องประกอบด้วยความสามารถในการอดทนและไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการคิดอย่างรอบคอบ ความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง ไม่โทษว่าตนเองเป็นคนอ่อนแอ ความสามารถในการสร้างกำลังใจในการต่อสู้ ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความสามารถในการทุ่มเทเวลาและสติปัญญาในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ ไม่กลัวความล้มเหลว

นัยพินิจ คชภักดี (2544 : 57) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการทำให้บุคคลยืนหยัดอยู่ภายใต้ท่ามกลางอุปสรรคบุคคลนั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถในการรักษาพลังในการแข่งขันไว้เสมอ ความสามารถในการยกระดับความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการรักษาพลังสร้างสรรค์ให้คงอยู่ตลอดไป ความสามารถในการรักษาความมีชีวิตชีวาไว้เสมอ กล้าเสี่ยงและกล้าทดลอง ความสามารถในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาพลังการแข่งขัน ความสามารถในการรักษากำลังใจในการต่อสู้ ความสามารถในการยกระดับความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคและความกดดัน และความสามารถในการแสดงความรับผิดชอบก่อน จากนั้นจึงค้นหาสาเหตุของปัญหา

วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา (2544 : 1) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของนักการตลาดและการขาย ต้องประกอบด้วยความสามารถในการแข่งขันเห็นการแพ้ชนะเป็นเรื่องสนุก ความสามารถในการมุ่งที่ผลผลิตทางธุรกิจเป็นสำคัญ โดยมุ่งที่การวัดผลผลิตทางธุรกิจ ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา และน้อมรับความคิดใหม่ๆ ของผู้อื่น ความสามารถในการจูงใจทั้งทีมงานและตนเองอย่างได้ผล ความสามารถในการเสี่ยงอย่างมีเหตุผล ความสามารถในการปรับปรุงงานตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง มีความพยายามอย่างไม่หยุดหย่อน ความสามารถในการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อปรับปรุงตนเองและธุรกิจ และความสามารถในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ปราณี เผชิญโชค (ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. 2545 : 264 ; อ้างอิงจาก ปราณี เผชิญโชค. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจประกอบและดัดแปลงรถยนต์ บริษัท ไทยรุ่ง ยูเนียนคาร์ จำกัด ต้องประกอบด้วยความสามารถในการทุ่มเทให้กับการทำงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ทำอยู่ ความสามารถในการมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถในการอดทนต่อสู้ในการทำงานขยันหมั่นเพียร กล้าเสี่ยง ไม่ยอมแพ้ ไม่กลัวความยากลำบาก ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อสิ่งใหม่อยู่เสมอ ความสามารถในการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุความผิดพลาดเพื่อหาแนวทางแก้ไข ความสามารถในการดูคนออก บอกคนได้ ใช้คนเป็น และดึงดูดให้ผู้ร่วมงานทำงานให้ด้วยความเต็มใจ และความสามารถในการยืดหยุ่นและมีจุดยืนของตนเอง

พันธ์รบ กำลา (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 10 ; อ้างอิงจาก พันธ์รบ กำลา. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจชายสี่บะหมี่เกี๊ยว ต้องประกอบด้วย ความสามารถในการขยัน มุ่งมั่น อดทน ไม่ท้อถอยในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการทุ่มเทและตั้งใจในการทำงาน ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาอุปสรรคอย่างสร้างสรรค์และความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

บัณฑูร จิระวัฒนากูล (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 22 ; อ้างอิงจาก บัณฑูร จิระวัฒนากูล. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจสวนส้มธนาธร ต้องประกอบด้วยความสามารถในการสร้างความมุ่งมั่นตั้งใจต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ความสามารถในการมองปัญหาอุปสรรคเสมือนบทเรียนในครั้งต่อไป ความสามารถในการนำสิ่งผิดพลาดมาพัฒนาตนเอง ความสามารถในการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองอยู่เสมอ ความสามารถในการทุ่มเท ฟันฝ่าไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสิน และความสามารถในการสร้างความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันให้กับผู้ร่วมงานและซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

พะเยาว์ สระทองขาว (ธูปทอง เลี่ยมสุวรรณ. 2545 : 61 ; อ้างอิงจาก พะเยาว์ สระทองขาว. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจน้ำพริกแม่พะเยาว์ ต้องประกอบด้วยความตั้งใจ จิตใจมุ่งมั่น ความพยายาม ไม่ท้อถอยต่อการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ในการดัดแปลงสิ่งของที่เหลือให้กลายเป็นเงินทอง ความสามารถในการทำงานหนัก ชอบเสี่ยงและกล้าทดลองทำ ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการมองโลกและการต่อสู้ชีวิตในทางบวก และความสามารถในการคิดการใหญ่ มิหวั่นไหวต่อความล้มเหลว กล้าตัดสินใจ

พิชัย - ละเมียด สายทัศน์ (ธูปทอง เลี่ยมสุวรรณ. 2545 : 89 ; อ้างอิงจาก พิชัย - ละเมียด สายทัศน์. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับร้านของเก่า "มีโชควัตถุโบราณ" ต้องประกอบด้วยความสามารถในการตัดสินใจไม่หวั่นต่อความยากลำบาก ความมานะ พยายาม ทำงานอย่างสุดฝีมือ ไม่ท้อถอย ความสามารถในการสร้างกำลังใจ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ความสามารถในการลงมือทำอย่างเต็มตัว ศึกษาหาความรู้ให้มากขึ้นจนเชี่ยวชาญ และความสามารถในการคิดได้ว่า ล้มแล้วต้องลุก ชีวิตสู้ต่อไป

ชัชนี จาติกวณิช (ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. 2545 : 63 ; อ้างอิงจาก ชัชนี จาติกวณิช. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจในเครือล็อกซเล่ย์กรุ๊ป ต้องประกอบด้วยความสามารถในการเรียนรู้งานทุกระดับเพื่อเข้าถึงปัญหาอย่างแท้จริง สุขุมรอบคอบ ความสามารถในการให้กำลังใจตนเอง ซื่อสัตย์ เมตตา ยุติธรรม ขยัน อดทน เข้มแข็ง หนักแน่น กล้าเสี่ยง กล้าทดลองทำ ความสามารถในการกระจายอำนาจและกระจายความรับผิดชอบ ความสามารถในการปรับตัวให้ทันโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความสามารถในการเรียนรู้อยู่สม่ำเสมอโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่นเพื่อหาทิศทางที่เหมาะสมกับตนเองที่สุด และความสามารถในการรับผิดชอบต่อความผิดพลาดและพร้อมที่จะหาทางแก้ไข

ประภา วิริยประไพกิจ (ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. 2545 : 109 ; อ้างอิงจาก ประภา วิริยประไพกิจ. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจสหวิริยากรุ๊ป ต้องประกอบด้วยความสามารถในการกล้าตัดสินใจ กล้าเผชิญความจริง ความสามารถในการอดทน ขยันหมั่นเพียร บุกบั่น มุ่งมั่น ไม่กลัวความล้มเหลว ความสามารถในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ ความสามารถในการทุ่มเทในการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดของตนเองและผู้อื่น ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจในการต่อสู้กับอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ให้เหนือคู่แข่ง และความสามารถในการแข่งขันกับตนเองและผู้อื่น

แม่กิมไล้ บุญประเสริฐ (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 38 ; อ้างอิงจาก แม่กิมไล้ บุญประเสริฐ. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจขนมหม้อแกง แม่กิมไล้ ต้องประกอบด้วยความสามารถในการอดทน ต่อสู้ เข้มแข็ง ไม่ยอมแพ้ กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ ความเพียรพยายามเพื่อให้ได้ผลผลิตในงาน ขยันหมั่นเพียร จริงใจต่อการปฏิบัติงาน และความสามารถในการมองความผิดพลาดเป็นบทเรียน

ประพันธ์ สุขทรัพย์ถาวร (ธูปทอง เลี่ยมสุวรรณ. 2545 : 37 ; อ้างอิงจาก ประพันธ์ สุขทรัพย์ถาวร. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหาร "เฮือนข้าเจ้า" ต้องประกอบด้วยความกล้าได้กล้าเสีย กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และลงมือทำทันที ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ขยัน อดทน ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก ความสามารถในการสร้างความเป็นมิตร ทำให้ผู้อื่นไว้วางใจตนเอง ความสามารถในการรับผิดชอบในการต่อสู้กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และความสามารถในการคิดริเริ่มอย่างสร้างสรรค์

จรรย์สมร วัธนเวคิน (ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. 2545 : 162 ; อ้างอิงจาก จรรย์สมร วัธนเวคิน. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจเกียรติ นาคินกรุ๊ป ต้องประกอบด้วยความสามารถในการทำจิตใจเข้มแข็ง แกร่งกล้า เด็ดเดี่ยว ความมุ่งมั่น เพียรพยายาม ขยัน อดทน ไม่ยอมแพ้ ความสามารถในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ความสามารถในการตัดสินใจเฉียบขาด กล้าเผชิญกับความยากลำบาก ความสามารถในการให้กำลังใจตนเอง ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถในการฝึกฝนตนเองให้มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความสามารถในการมองการณ์ไกล ความสามารถในการเรียนรู้ในวิทยาการสมัยใหม่อยู่เสมอ และความสามารถในการพึ่งตนเองได้

สมชาย นิติวนะกุล (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 54 ; อ้างอิงจาก สมชาย นิติวนะกุล. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับร้านอาหาร 13 เหรียญ ต้องประกอบด้วย ความสามารถในการรับผิดชอบต่อหน้าที่และความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ความสามารถในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพียรสังเกตอยู่เสมอ ความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์จริงใจ ไม่เอาเปรียบลูกค้า ขยันขันแข็ง และความคล่องแคล่วว่องไวต่อการเปลี่ยนแปลง

อร่าม เลิกวรปรีชา (ธูปทอง เลี่ยมสุวรรณ. 2545 : 215 ; อ้างอิงจาก อร่าม เลิกวรปรีชา. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแสงอุดมไลท์ติ้งและกิจการในเครือ ต้องประกอบด้วยความขยันในการทำงาน มีความทุ่มเท แรงกายแรงใจ เอาการเอางาน ตรงไปตรงมา มุ่งมั่นอยากเป็นเถ้าแก่ ความสามารถในการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ความสามารถในการเรียนรู้งานให้ครบทุกกระบวนการอย่างลึกซึ้ง ความสามารถในการสู้อุตสาหะมานะในการทำงาน เมื่อชีวิตเปลี่ยนแปลงสามารถคิดแก้ไขปัญหาและไม่ท้อถอย กล้าคิด กล้าทำด้วยตัวเอง กล้าตัดสินใจไม่กลัวความล้มเหลว ความสามารถในการคิดวางแผนแข่งขันในยามภาวะวิกฤต และไม่เอาเปรียบลูกค้าและผู้อื่น

ลดาวัลย์ สุวรรณกิตติ (ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. 2545 : 213 ; อ้างอิงจาก ลดาวัลย์ สุวรรณกิตติ. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับโรงพยาบาลบ้านสวน ต้องประกอบด้วยความสามารถในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการบุกบั่น มุ่งมั่น ทุ่มเท ขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ความสามารถในการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ความสามารถในการคิดริเริ่มในการค้นคว้าสิ่งใหม่ ๆ ความสามารถในการยอมรับและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ และกล้าลงมือปฏิบัติ ไม่กลัวความล้มเหลว และเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

รุจักร กองแก้ว (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 100 ; อ้างอิงจาก รุจักร กองแก้ว. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจ "แก้วดีไซน์" ต้องประกอบด้วย ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ กล้าลงมือทำ ความสามารถในการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพอยู่เสมอ และความสามารถในการต่อสู้เพื่อความอยู่รอดทุกวิถีทาง

ชนัตถ์ ปิยอุย (ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบูลย์. 2545 : 9 ; อ้างอิงจาก ชนัตถ์ ปิยอุย. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจในเครือดุสิตธานีต้องประกอบด้วยความเด็ดเดี่ยวกล้าหาญในการเผชิญกับสิ่งใหม่ ๆ กล้าตัดสินใจและสามารถลองทำจนสำเร็จ มุ่งมั่น มานะ เพียรพยายาม อดทน ตั้งใจในการทำงาน ความสามารถในการศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ประหยัด มัธยัสถ์ ความสามารถในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับคู่แข่งขัน รักษาคำพูดเพื่อสามารถสร้างความเชื่อมั่นในตนเองกับผู้อื่น ความสามารถในการตั้งสติและรับผิดชอบในการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์

สายชล เพยาว์น้อย (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 68 ; อ้างอิงจาก สายชล เพยาว์น้อย. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจบ้านไร่กาแฟต้องประกอบด้วย ความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจน ความสามารถในการค้นคว้าหาความรู้และข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างทะลุปรุโปร่ง ความสามารถในการสร้างจิตใจเข้มแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ความสามารถในการมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการนำความสามารถของตนเองออกมาใช้ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อย่างเต็มที่

สมควร โอบอ้อม (ฐปทอง เลี่ยมสุวรรณ. 2545 : 119 ; อ้างอิงจาก สมควร โอบอ้อม. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจลำโพง MS Sound และ MS 2000 ต้องประกอบด้วยความสามารถในการกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง จิตใจมุ่งมั่นเพียรพยายามไม่ท้อแท้ ความสามารถในการเริ่มต้นใหม่ทันทีที่ล้มเหลว ความสามารถในการคิดในทางบวกและมีความคิดเป็นของตนเอง ความสามารถในการเรียนรู้จากผู้อื่นและลงมือทำ ลองผิดลองถูกไปเรื่อยๆจนสำเร็จ ความสามารถในการพัฒนาไปทีละก้าวอย่างมั่นคง ความสามารถในการตั้งสติในการคิดวิเคราะห์ทบทวนแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการฝึกฝนและหัดประดิษฐ์ชิ้นส่วนลำโพงจนทำได้ทุกชิ้น ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานประดิษฐ์ และความสามารถในการให้กำลังใจตนเอง

ศกานต์ นามวิชา (ปณิธิ พจนาพิทักษ์. 2545 : 84 ; อ้างอิงจาก ศกานต์ นามวิชา. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจราชาไม้ไผ่ "โฟกัส" ต้องประกอบด้วยความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ความสามารถในการพึ่งพิงตนเอง กล้าทดลองทำ กล้าเสี่ยง และความสามารถในการอดทน ขยันขันแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

อเนก สีเขียวสด (ธูปทอง เลี่ยมสุวรรณ. 2545 : 239 ; อ้างอิงจาก อเนก สีเขียวสด. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจนกกระทาและผลิตภัณฑ์แปรรูป ต้องประกอบด้วยความขยัน เข้มแข็ง อดทน เพียรพยายาม มุ่งมานะ ไม่ท้อถอย ความสามารถในการเรียนรู้และฝึกฝนตัวเองตลอดเวลา ความสามารถในการรับผิดชอบทำงานอย่างเต็มที่อยู่ตลอดเวลา กล้าตัดสินใจและลงมือทำทันที ความสามารถในการปรับปรุงตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิต มีความคิดหัวการค้าสามารถแข่งขันกับตนเอง ความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อรักษาเครดิตของตนไว้ ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา ความสามารถในการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการพัฒนาตนเองและธุรกิจต่อไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง ความสามารถในการคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา และความสามารถในการมองปัญหาเป็นเรื่องปกติ

วิเชียร สมภพรุ่งโรจน์ (วิเชียร สมภพรุ่งโรจน์. สัมภาษณ์. 2546) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจรถยนต์โตโยต้า ต้องประกอบด้วยความสามารถในการอดทน ขยันหมั่นเพียร ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรค ความสามารถในการสร้างความเชื่อถือของตนต่อผู้อื่นด้วยความเมตตา กรุณาซื่อสัตย์ และตรงต่อเวลา ความสามารถในการยอมรับความผิดพลาดและคิดหาทางแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ ความสามารถในการปรับตัวและแนวคิดให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถในการคิดวางแผน และตัดสินใจด้วยความสุขุมรอบคอบ มีความเมตตา กรุณา ความสามารถในการแข่งขันกับตนเองอยู่เสมอเพื่อชนะคู่แข่ง ความสามารถในการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองอย่าหวังพึ่งผู้อื่น ความสามารถในการมองการณ์ไกลมีความคิดริเริ่มในการทำงาน และความสามารถในการเจรจาต่อรองอย่างสุภาพและยืดหยุ่น

จินตนา โสภณ (จินตนา โสภณ. สัมภาษณ์. 2546) ได้ให้ความเห็นว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ต้องเป็นบุคคลที่ประกอบด้วย ความสามารถในการช่วงชิงโอกาสและลงมือปฏิบัติทันที เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความสามารถในการคิดถึงปัจจุบันและอนาคต ไม่จมกับอดีตที่ผิดพลาด ความสามารถในการให้กำลังใจและรางวัลกับตนเอง ความสามารถในการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ความขยันอดทน เพียรพยายาม ไม่ยอมแพ้ ความสามารถในการรับผิดชอบต่องานที่ทำอยู่ ความสามารถในการแบ่งเวลาให้เหมาะสมระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความสามารถในการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ความสามารถในการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน และความสามารถในการยอมรับเหตุการณ์ที่พลิกผันและหาวิธีแก้ไขต่อไป

ชัย ทวีแสงพาณิชย์ (ชัย ทวีแสงพาณิชย์. สัมภาษณ์. 2546) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจเมล็ดพันธุ์และเคมีเกษตร บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ต้องประกอบด้วย ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ความสามารถในการยอมรับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการตัดสินใจเด็ดขาดและลงมือปฏิบัติทันที ความสามารถในการคิดอย่างรอบคอบและสร้างสรรค์ ความสามารถในการอดทน ไม่ท้อถอย ไม่กลัวความยากลำบาก ความสามารถในการสร้างความเชื่อถือในตนเองต่อผู้อื่น ขยันหมั่นเพียร ทุ่มเท มุ่งมั่น และตั้งใจจริง และความสามารถในการจำกัดขอบเขตในเรื่องของงานกับครอบครัว

ผู้วิจัยได้พิจารณารวบรวมองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานออกมาเป็นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 องค์ประกอบ ดังภาพประกอบ 2

องค์ประกอบ / ผู้มีประสบการณ์	การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม
1. Stoltz, P.G.	●	●	●	●	●
2. Pedler,M., Burgoyne,J.andBoydell,T.	●	●	●	●	●
3. Stoner, C.R. and Gilligan, J.F.		●	●		●
4. Lee Kuan Yew		●	●		●
5. Billi P.S. Lim	●			●	●
6. Anthony Robbins.	●	●	●	●	●
7. สมิต อาชวนิจกุล	●	●	●	●	●
8. ธนินท์ เจียรวนนท์	●	●	●	●	●
9. พระยาภิรมย์ภักดี	●	●	●	●	●
10. ชิน โสภณพนิช	●	●	●	●	●
11. ทักษิณ ชินวัตร	●	●	●	●	●
12. เทียม โชควัฒนา	●	●	●	●	●
13. บัณฑูร ล่ำซำ	●	●		●	●
14. กฤษณะ กฤดมโนรถ		●	●	●	●
15. วสันต์ โพธิพิมพานนท์	●	●			●
16. นัยพินิจ คชภักดี	●	●	●	●	●
17. วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา	●	●		●	●
18. ปราณี เผชิญโชค	●	●	●	●	●
19. พันธ์รบ กำลา	●	●	●	●	●
20. บัณฑูร จิระวัฒนากูล		●	●	●	●
21. พะเยาว์ สระทองขาว	●	●			●
22. พิชัย – ละเมียด สายทัศน์		●			●
23. ชัชนี จาดิกวณิช	●	●	●	●	●
24. ประภา วิริยประไพกิจ				●	●
25. แม่กิมไล้ บุญประเสริฐ	●	●	●		●
26. ประพันธ์ สุชทรัพย์ถาวร			●		●
27. จรรย์สมร วัธนวคิน	●	●		●	●
28. สมชาย นิตินะกุล	●		●	●	●
29. อร่าม เลิกวรปรีชา		●		●	●
30. ลดาวัลย์ สุวรรณกิตติ	●	●	●	●	●
31. รุจักร กองแก้ว		●		●	●
32. ชนัดถ์ ปิยอุย		●	●	●	●
33. สายชล เพยาว์น้อย		●		●	●
34. สมควร โอบอ้อม		●		●	●
35. ศกานต์ นามวิชา	●	●			●
36. อเนก สีเขียวสด	●	●	●	●	●
37. วิเชียร สมภพรุ่งโรจน์	●	●		●	●
38. จินดนา โสภณ	●	●	●	●	●
39. ชัย ทวีนสงพาณิชย์	●	●	●		●

ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาแนวคิดของบุคคลในวงการต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสามารถสรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานหมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถดำเนินการกับข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานสามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถในการเข้าใจปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง

1.2 ความสามารถในการวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรค และควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด โดยการกำหนดเป้าหมาย ศึกษาสาเหตุ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การศึกษาหาข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจและการลงมือกระทำ

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำ และผลกระทบของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.4 ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ตลอดทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

1.5 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความเพียรพยายาม มุ่งมั่น อดทน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ศรัทธาในตนเอง ศรัทธาต่องานและมองโลกในแง่ดี เพื่อผลผลิตของงานและวิถีชีวิตในการทำงาน

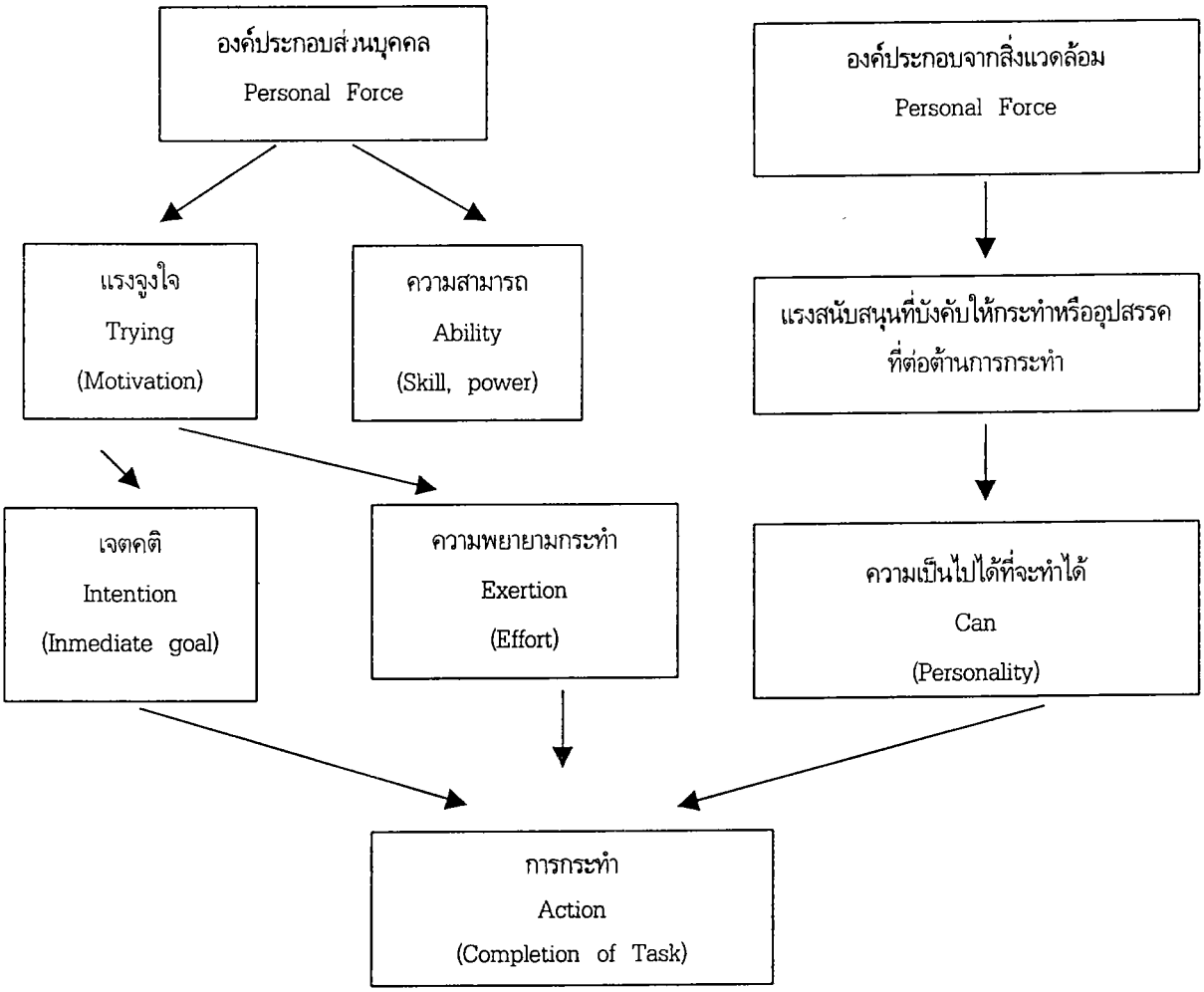
1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

สตอล์ท (Stoltz. 1997 : 53 - 67) กล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ได้แก่ ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม (Attribution Theory) ทฤษฎีความหมดอาลัยตายอยาก (Learned Helplessness) ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน (Self - Efficacy) ทฤษฎีแห่งการคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุม (Locus of Control) ในการนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ผู้วิจัยได้รวบรวมนำเสนอทฤษฎีตามแนวคิดของสตอลท์ และแนวคิดทฤษฎีอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจ แนวคิดเกี่ยวกับความอดทน แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และแนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี ดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม (Attribution Theory)

ไฮเดอร์ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 99 - 100 ; อ้างอิงจาก Heider. 1958) อธิบายว่า การรับรู้พฤติกรรมนั้นจะต้องอาศัยสาเหตุ 2 อย่าง คือ สาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล และสาเหตุที่มาจากเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม โดยสาเหตุทั้งสองนี้จะอยู่ในลักษณะความสัมพันธ์แบบเพิ่มหรือลด บวกหรือลบ กล่าวคือ ถ้ากระทำสิ่งใดด้วยความต้องการของตน บุคคลจะทำได้ง่ายขึ้น เมื่อเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมอำนวยให้ แต่จะยากขึ้นเมื่อสิ่งแวดล้อมเป็นตัวขัดขวาง (ดูภาพประกอบ 3) สำหรับสาเหตุที่มาจากส่วนบุคคล ถูกแยกออกเป็น 2 สาเหตุย่อย คือ สาเหตุที่เป็นแรงจูงใจให้พยายามทำ (Trying) และที่เป็นความสามารถ (Ability) สาเหตุย่อย

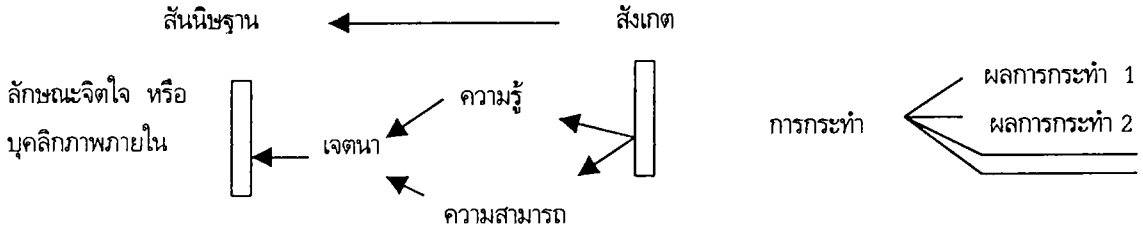
ทั้งสองส่วนนี้จะสัมพันธ์กันในลักษณะที่ว่า บุคคลจะไม่มีพฤติกรรมใดๆ ถ้าบุคคลนั้นขาดแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการจะทำหรือขาดความสามารถที่จะทำได้



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบที่สำคัญ สาเหตุของพฤติกรรมตามทฤษฎีไฮเดอร์

ที่มา : ไฮเดอร์ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 99 ; อ้างอิงจาก Heider. 1958)

โจนส์ และเดวิส (Jones and Davis. 1965 : 219 - 266) เสนอแนวคิดว่า บุคคลสันนิษฐานลักษณะของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าและเจตนาของบุคคล จากการสังเกตบางด้านของพฤติกรรมที่แสดงออกมา และผลของพฤติกรรม (ดังภาพประกอบ 4) จากนั้นจะนำความรู้และความสามารถของผู้กระทำมาเป็นเกณฑ์ในการระบุเจตนาของการกระทำ และสันนิษฐานลักษณะจิตใจหรือบุคลิกภาพภายในได้ แสดงว่าเกิดความสมนัยกันระหว่างพฤติกรรมและข้อสันนิษฐาน (Correspondence of Inferences)



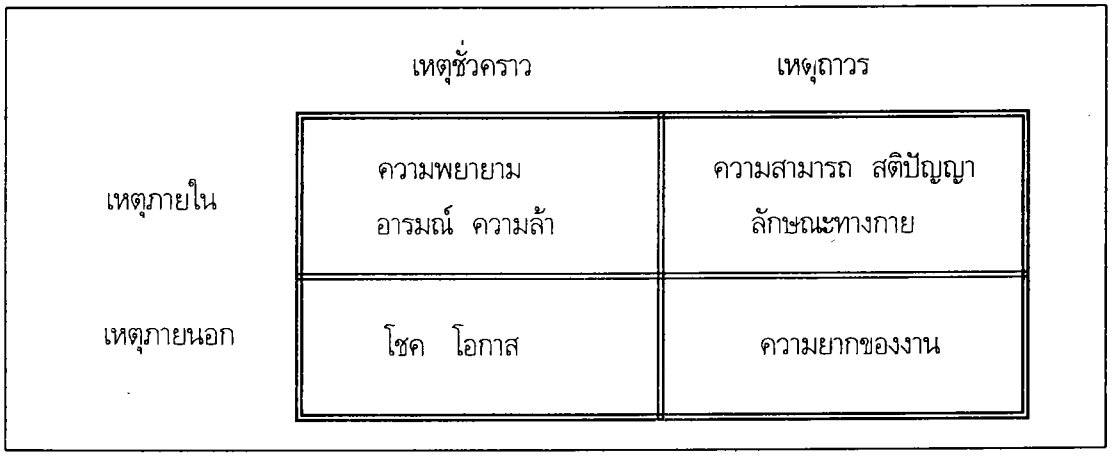
ภาพประกอบ 4 อธิบายประกอบทฤษฎีสมนัยแห่งข้อสันนิษฐาน

ที่มา : โจนส์ และเดวิส Jones and Davis. (1965) *Advances in Experimental Social Psychology* : 219 - 266.

แฮร์โรลด์ (Hearold. 1986 ; 63 - 133) อธิบายการระบุเหตุของพฤติกรรมแตกต่างจากโจนส์และเดวิส กล่าวคือ เขามุ่งสนใจพฤติกรรมเนื่องมาจากสาเหตุภายในหรือสาเหตุภายนอก ทั้งนี้เพราะถ้าพฤติกรรมมาจากสาเหตุภายนอกแล้ว การสันนิษฐานลักษณะประจำตัวหรือเจตนาของการกระทำนั้น จะไม่ทำให้เกิดความเข้าใจในบุคคลผู้นั้น ด้วยเหตุนี้ บุคคลที่เป็นผู้รับรู้ต้องดูก่อนว่าสามารถสันนิษฐานการกระทำของผู้กระทำเป็นสาเหตุภายในหรือภายนอก ถ้าเป็นสาเหตุภายในจึงสามารถสันนิษฐานไปถึงเจตนาของการกระทำ และลักษณะประจำตัวภายในตัวได้ แฮร์โรลด์ได้สรุปว่า ปัจจัย 3 ประการในการตัดสินใจว่า พฤติกรรมหรือกระทำใดเกิดขึ้นมาเพราะสาเหตุภายในหรือภายนอก ประการแรกคือ ความพ้องกันกับพฤติกรรมของผู้อื่น(Consensus) การกระทำของบุคคลนั้น เป็นการกระทำที่คนทั้งหลายทั้งปวงก็กระทำเหมือนกัน ถ้าหากถูกเร้าด้วยสิ่งเร้าเดียวกัน ประการที่สอง คือ ความคงเส้นคงว่าของพฤติกรรมของผู้กระทำ (Consistency) การที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าเดียวกันด้วยการกระทำเหมือนเดิมไม่ว่าสถานการณ์หรือการกระทำจะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ก็ตาม ประการที่สาม คือ ความโดดเด่นของพฤติกรรมของผู้กระทำ (Distinctiveness) แม้ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าเป็นอย่างอื่นซึ่งแตกต่างจากสิ่งเดิมอย่างชัดเจน บุคคลผู้นี้ก็คงยังตอบสนองด้วยการกระทำเดียวกัน

อย่างไรก็ตามการระบุเหตุของพฤติกรรมสามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ได้ ไวเนอร์ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 105 -107 ; อ้างอิงจาก Weiner. 1986) ได้เสนอทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรมกับผลกระทบต่ออารมณ์ (Attribution Theory and Emotion Explanation) ซึ่งอธิบายว่า คนเราสามารถอธิบายผลการกระทำของตนเองให้ตนเองเข้าใจได้ 3 ประการ (ดูภาพประกอบ 5) ประการแรก คือ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวอาจมีสาเหตุมาจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ (Internal or External) เมื่อทำสิ่งใดได้สำเร็จบุคคลอาจบอกกับตนเองว่าเป็นเพราะความสามารถของตนเองซึ่งเป็นเหตุภายใน หรือคิดว่าเป็นเพราะมีคนอื่นคอยช่วยทำให้สำเร็จซึ่งเป็นเหตุภายนอก และเมื่อล้มเหลวอาจบอกกับตัวเองว่าเป็นเพราะยังพยายามไม่พอซึ่งเป็นเหตุภายในหรืออาจคิดว่าโชคไม่เข้าข้าง ซึ่งเห็นเหตุภายนอก ประการที่สอง คือ ความคงที่ของสาเหตุ (Stable or Unstable) เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ บุคคลอาจระบุเหตุว่าเขายังทำสิ่งนั้นไม่เต็มที่ ซึ่งเป็นเหตุชั่วคราว ไม่คงที่เปลี่ยนแปลงได้ หรือเขาคิดว่าเป็นเพราะเขาทำไม่ได้ ซึ่งเป็นเหตุคงที่

เปลี่ยนแปลงไม่ได้ และประการสุดท้าย คือ การที่บุคคลมีความเชื่อในความสามารถของตนเองในการควบคุมเหตุต่าง ๆ (Within or Outside His Control)



ภาพประกอบ 5 หลัก 3 ประการของทฤษฎีของไวเนอร์

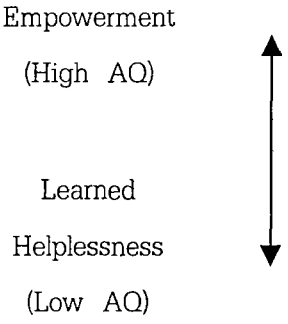
ที่มา : ไวเนอร์ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 106 ; อ้างอิงจาก Weiner. 1986)

จากภาพประกอบ 5 แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีวิธีอธิบายความสำเร็จหรือล้มเหลวของการกระทำได้ 4 วิธี วิธีแรกเป็นการอธิบายด้วยสาเหตุภายในและไม่คงที่เปลี่ยนแปลงได้ (Internal - Unstable) ซึ่งอาจแสดงถึงความพยายาม (Effort) ในการบรรลุความสำเร็จของกิจกรรม คือ สาเหตุภายในและเหตุการณ์นี้มีการเปลี่ยนแปลงได้ คือ พยายามน้อยลงหรือมากขึ้นได้ (Temporary) วิธีที่สองเป็นการอธิบายด้วยสาเหตุภายนอกที่ไม่คงที่เปลี่ยนแปลงได้ (External - Unstable) ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องโชค (Luck) อันเป็นเหตุภายนอกที่ทำให้บรรลุความสำเร็จ คือ ได้ทำเพราะความบังเอิญซึ่งไม่แน่นอน (Temporary) วิธีที่สามเป็นการอธิบายด้วยเหตุภายในที่คงที่ตลอดกาล (Internal - Stable) ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จเกิดจากความสามารถและลักษณะทางกาย (Ability, Physical Characteristics) ซึ่งเป็นเหตุภายในและค่อนข้างคงที่เปลี่ยนแปลงยาก (Permanent) และวิธีสุดท้ายเป็นการอธิบายด้วยเหตุภายนอกที่คงที่ (External - Stable) ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่า ความยากของกิจกรรม (Task Difficulty) เป็นเหตุภายนอกที่คิดว่าคงที่ตลอด (Permanent) จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรมของไวเนอร์นี้มีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อมนุษย์ในแง่ของการปรับแต่งพฤติกรรมของตนเอง บุคคลควรต้องระบุเหตุการกระทำของตนเองไปในลักษณะที่เป็นเหตุภายใน (Internal) ที่ไม่ถาวรเปลี่ยนแปลงได้ (Unstable) และอยู่ในการควบคุมของตนเอง (Within our Control) จึงมีแรงจูงใจและอารมณ์พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อพยายามทำพฤติกรรมใหม่ กล่าวคือ ถ้าคิดว่าล้มเหลวจากการทำงานควรระบุเหตุว่าเกิดจากตนเองที่ขยันทำดีไม่เพียงพอและความล้มเหลวครั้งนี้เป็นเพียงชั่วคราวและเชื่อว่ายังสามารถควบคุมความสำเร็จในการทำงานในปีต่อไปได้ด้วยตนเอง หากคิดอย่างนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจและอารมณ์ ตั้งใจกระทำพฤติกรรมการทำงานให้ดีต่อไป แต่ถ้าหากคิดว่าล้มเหลวในการทำงาน เพราะว่าหัวหน้ากลั่นแกล้ง (External) หัวหน้าไม่มีวันเปลี่ยนใจมาชอบ

เขาได้ในชาตินี้ (Stable) และไม่สามารถไปทำให้หัวหน้าชอบเขาได้ (Out of His Control) เป็นอย่างนี้ บุคคลนี้ย่อมหมดอาลัยตายอยาก และไร้แรงจูงใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานใหม่ นอกจากนี้ ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 89) ได้กล่าวถึง การระบุเหตุของพฤติกรรมเป็นกระบวนการรับรู้อย่างหนึ่ง ซึ่งผู้รับรู้พยายามที่จะค้นหาสาเหตุของพฤติกรรมภายนอกของผู้ที่เป็นสิ่งเร้าเพื่อที่จะอาศัยสาเหตุนั้นเป็นข้อมูลในการสันนิษฐานไปถึงเจตนา แรงจูงใจ เบื้องหลังของพฤติกรรมนั้น และเพื่อจะสันนิษฐานไปถึงลักษณะประจำตัวของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าด้วยการระบุเหตุของพฤติกรรมช่วยให้บุคคลสามารถรักษาความราบรื่นของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ของความสัมพันธ์ได้

1.2.2 ทฤษฎีความหมดอาลัยตายอยาก (Learned Helplessness)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่าทำไมมนุษย์จำนวนมากจึงยอมแพ้หรือหยุดเมื่อเจอกับอุปสรรคในชีวิต การระบุเหตุของความล้มเหลวของพฤติกรรมของตนเองอาจนำไปสู่ภาวะของความหมดอาลัยตายอยาก (Learned Helplessness) หมดกำลังใจที่จะกระทำสิ่งใดต่อไปอีก ได้แต่นั่งนอนอยู่เฉย ๆ ซึ่งสตอลท์ (Stolz. 1997 : 54) กล่าวว่า ความหมดอาลัยตายอยากเป็นพฤติกรรมที่ทำลายแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ โดยฝังความเชื่อไว้ภายในใจว่าทำอะไรไปก็ไม่เกิดผลใดๆขึ้นมา จึงทำให้ความรู้สึกถึงการควบคุมสถานการณ์นั้นลดน้อยลง เป็นการสูญเสียการควบคุมเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรค นอกจากนี้ภาวะความหมดอาลัยตายอยากกับการมีอำนาจในการควบคุมตัวเอง (Empowerment) ไม่สามารถไปในทิศทางเดียวกันได้ (ดูภาพประกอบ 6)



ภาพประกอบ 6 ภาวะความหมดอาลัยตายอยาก และการมีอำนาจในการควบคุม

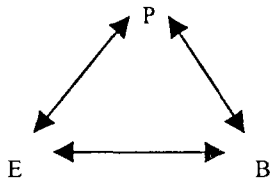
ที่มา : สตอลท์ Stolz. (1997) *Aversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities* : 57

จากภาพประกอบ 6 คนที่อยู่ในภาวะความหมดอาลัยตายอยากไม่สามารถมีอำนาจในการควบคุมตนเองได้ และคนที่รู้สึกตัวว่ามีอำนาจในการควบคุมตัวเองก็ไม่ทนทุกข์ทรมาน หรืออยู่ในภาวะความหมดอาลัยตายอยาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ขัดขวางการสร้างอำนาจที่จะควบคุมตนเอง ดังนั้นคนที่หมดอาลัยตายอยากไม่สามารถตอบสนองต่ออุปสรรคได้ดี ต้องทรมานกับชีวิตในทุกๆด้าน ซึ่งเป็นการบั่นทอนในด้านการปฏิบัติงาน ผลผลิตของงาน การจูงใจ การเรียนรู้ การพัฒนา การรับมือกับความเสี่ยง สุขภาพ กำลังใจ การปรับตัว และความอดทนไปจากบุคคลนั้น ทำให้เกิดพวกที่ชอบยอมแพ้ ซึ่งสิทธิโชค วรานุสันติกูล (2546 : 113) ได้กล่าวถึงความหมดอาลัยตายอยากเป็นอาการที่คนหรือสัตว์เกิดการเรียนรู้ว่า ตนเองไม่สามารถควบคุมหรือ

คาดการณ์ใดต่อสิ่งแวดล้อมของตนได้ จึงเกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง มีผลทำให้ไม่อยากเคลื่อนไหวใดๆ อยากอยู่เฉยๆ เนื่องจากดิ้นรนไปก็ไร้ประโยชน์ ไม่อาจจะเอาตัวรอดได้อยู่แล้ว

1.2.3 ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน (Self - Efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญา สังคม (Social Cognitive Theory) ของแบนดูรา (Bandura. 1986 : 24) ซึ่งมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรม ปัญญา องค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อม โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิงเหตุ - ผลซึ่งกันและกัน ดังแสดงในภาพประกอบ 7



B = พฤติกรรม (Behavior)

P = ปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคล (Cognitive and other personal factors)

E = อิทธิพลของสภาพแวดล้อม (Environmental influences)

ภาพประกอบ 7 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ปัญญา และองค์ประกอบส่วนบุคคลและอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม

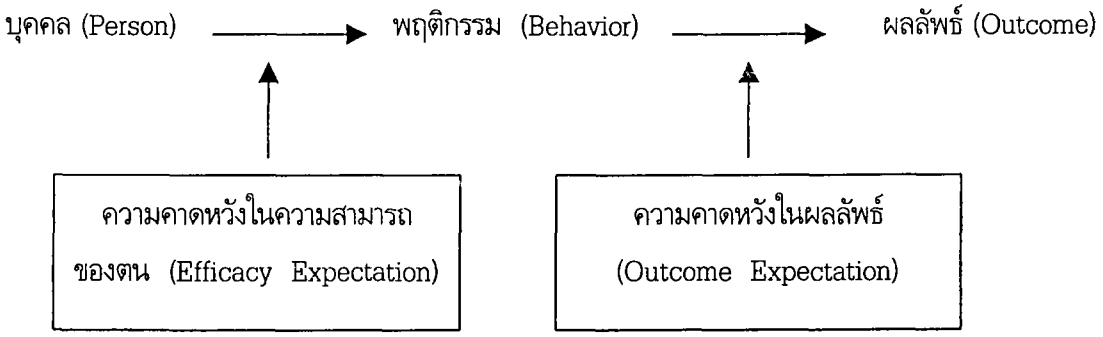
ที่มา : แบนดูรา Bandura. (1986) *Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory* : 24

จากภาพประกอบ 7 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรม ปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมนั้น ต่างเป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิงเหตุ - ผลซึ่งกันและกัน นั่นหมายความว่า ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป ก็มีผลทำให้องค์ประกอบอื่นๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย อาทิเช่น ศรชัยเข้าไปเป็นผู้จำหน่ายรถยนต์ได้เห็นเพื่อนประสบความสำเร็จในการทำงาน (E) เช่นนี้มีผลทำให้ศรชัยเชื่อว่า (P) ความพยายามมุมานะของตนเองสามารถทำให้ประสบผลสำเร็จได้ มีผลทำให้ศรชัยมีพฤติกรรม (B) ซึ่งแสดงถึงความพยายามมุมานะด้วย แล้วพฤติกรรมซึ่งแสดถึงความพยายามมุมานะของศรชัยก็ทำหน้าที่เป็นสภาพแวดล้อม (E) ให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเชื่อเกี่ยวกับความสามารถของตนว่าสามารถกระทำพฤติกรรมบางอย่างในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งในสถานการณ์นั้นอาจมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ไม่สามารถทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และสถานการณ์เหล่านั้นมักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้น หากแต่ว่าขึ้นอยู่กับความเชื่อของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่มีอยู่ (Bandura. 1986 : 25)

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองประกอบด้วยความคาดหวัง ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรม 2 ประการ (Bandura. 1977 : 191 - 215) ประการแรกความคาดหวังในความสามารถของตน (Efficacy Expectation) หมายถึง ความมั่นใจของบุคคลว่าสามารถกระทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนกระทำพฤติกรรม ส่วนความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectation) หมายถึง การคาดคะเนของบุคคลว่าถ้ากระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ตนเองคาดหวังไว้ เป็นการคาดหวังในผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของตน

แบนดูรา (Bandura. 1977 : 193) ได้เสนอรูปแบบปัจจัยด้านความคาดหวังในความสามารถสัมพันธ์กับพฤติกรรมและผลลัพธ์ ดังแสดงในภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตน และความคาดหวังในผลลัพธ์
ที่มา : แบนดูรา Bandura. (1977) *Journal of Personality and Social Psychology* : 193

การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะเห็นได้ดังภาพประกอบ 9

		ความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์	
		สูง	ต่ำ
ความคาดหวังในความสามารถของตน	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพประกอบ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนและความคาดหวังในผลลัพธ์
ที่มา : แบนดูรา Bandura. (1977) *Journal of Personality and Social Psychology* : 193

จากภาพประกอบ 9 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความสามารถของตนกับความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ ถ้าหากบุคคลมีความคาดหวังในความสามารถของตนสูง และมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์สูงเช่นเดียวกัน บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมแน่นอน แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความคาดหวังในความสามารถของตนต่ำ และมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ต่ำด้วยหรือความคาดหวังในส่วนใดส่วนหนึ่งไปในทางตรงกันข้าม บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น จะเห็นว่าความคาดหวังในความสามารถของตนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูรา (Bandura. 1986 : 399 - 401) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้นมีพื้นฐานมาจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ

1. ความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเอง (Performance Accomplishments) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง (Bandura, Adams & Beyer. 1977 ; Biran & Wilson. 1981 ; Schunk. 1985) บุคคลจะให้น้ำหนักกับประสบการณ์ใหม่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับธรรมชาติ และความเข้มแข็ง (Strength) ของการรับรู้ความสามารถเดิมที่มีอยู่ด้วย การที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำๆ กันหลายครั้ง ทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น หลังจากการรับรู้ความสามารถของตนเองได้รับการพัฒนาให้เข้มแข็ง โดยประสบความสำเร็จบ่อยครั้งแล้ว ความล้มเหลวของงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวก็ไม่มีผลหรือมีผลน้อยมากต่อการประเมินความสามารถของตนเอง ส่วนบุคคลที่ทำงานแล้วประสบความล้มเหลวเสมอๆ ส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง (Hackett & Betz. 1984 : Hackett & Compbell. 1987) โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นก่อนแล้ว การรับรู้นี้ยังมีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันได้ (Bandura, Adams & Beyer. 1977 ; Smith. 1995)

2. การเห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ (Vicarious Experience) การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นประสบความสำเร็จจากการกระทำพฤติกรรม การที่บุคคลได้เห็นผู้อื่นกระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จทำให้บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นได้ หากแต่ว่าบุคคลต้องมีความสามารถในการทำกิจกรรมนั้นได้อยู่ก่อนแล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น (Kazdin. 1979 ; Bandura, Adams, Hardy & Howells. 1980) บุคคลจะบอกกับตนเองว่า ถ้าผู้อื่นสามารถทำงานแล้วประสบความสำเร็จได้ เขาก็ต้องสามารถทำงานนั้นได้ และจะประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน ถ้ามีความตั้งใจและมีความพยายาม หรืออีกกรณีหนึ่งก็คือ บุคคลเกิดการเปรียบเทียบความสามารถของตนกับผู้อื่นและวินิจฉัยตนเอง ตลอดจนการปรับการรับรู้ความสามารถของตนเองให้เหมาะสมได้ ดังนั้น การเห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเองให้เพิ่มมากขึ้นได้ (Bandura & Adams. 1977 ; Bandura, Adams & Beyer. 1977 ; Schunk. 1981 ; Keyser & Barling. 1981 : Schunk & Hanson. 1985, 1989b, Schunk, Manson & Cox. 1987)

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) หมายถึง การที่ผู้อื่นใช้ความพยายามในการพูดกับบุคคลเพื่อให้เชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จได้ การใช้คำพูดชักจูงจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพยายามกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ มีการรับรู้ความสามารถของตนเพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับบุคคลที่ใช้คำพูดชักจูงด้วย นั่นก็คือ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการพูดให้ผู้อื่นคล้อยตามนั้น ต้องเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักชวนให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และมีความสำคัญต่อตัวเขา เช่น พ่อ แม่ ครู เพื่อน หรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา เป็นต้น จากการศึกษาของแอสตัน (Ashton. 1985 : 141 - 171) พบว่าครูเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างเสริมความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของนักเรียนมากบุคคลหนึ่ง เนื่องจากครูเป็นผู้ที่มีบทบาทในการให้ความรู้แก่นักเรียน ครู อาจเป็นผู้เกลี้ยกล่อมนักเรียนว่าสามารถกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ดี และเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกกับนักเรียน นอกจากนี้บุคคลที่พูดชักชวนต้องพูดชักชวนในสิ่งที่บุคคลนั้น มีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ แต่ถ้าหากผู้ชักชวนพูดในสิ่งที่เกินความสามารถของบุคคล ทำให้การกระทำนั้นล้มเหลว ซึ่งทำให้บุคคลขาดความเชื่อถือในตัวผู้เกลี้ยกล่อม และยังเป็นสิ่งที่ทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลลดต่ำลง

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Physiological and Affective State) ในการตัดสินถึงการรับรู้ความสามารถของตนนั้น บุคคลมีความเชื่อส่วนหนึ่งว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นทางอารมณ์ เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่ประสบความสำเร็จแล้ว บุคคลย่อมมีการแสดงปฏิกิริยาต่อความเครียดและแรงกดดันที่เกิดขึ้น แต่หากบุคคลไม่รู้สึกว่าเกิดความเครียด หรือความวิตกกังวล ไม่มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย บุคคลนั้นยังรับรู้ว่าตนยังมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าบุคคลนั้นได้รับการกระตุ้นให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล บุคคลนั้นเกิดความไม่มั่นใจในตนเอง ส่งผลให้บุคคลรับรู้ว่าตนไม่มีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ และมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ การกระตุ้นทางอารมณ์มีส่วนสัมพันธ์กับความจำในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ความสำเร็จและความล้มเหลวที่ผ่านมาถูกเก็บ

ไว้ในความจำ การนึกถึงเรื่องล้มเหลวที่ผ่านมาจะกระตุ้นอารมณ์ในทางลบ การนึกถึงเรื่องที่จะประสบความสำเร็จจะกระตุ้นอารมณ์ในทางบวก ความจำจะเด่นชัดขึ้น การประเมินความรู้สึกความสามารถของตนจะสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุปคือ ในรูปแบบการตัดสินความสามารถของบุคคล บุคคลไม่ได้แยกปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการ ออกจากกัน แต่บุคคลให้น้ำหนักข้อมูลจากปัจจัยต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ บางครั้งปัจจัยอาจเป็นตัวบ่งชี้ที่ถูกต้องต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคล หรืออาจไม่สอดคล้องกับการรับรู้ความสามารถของบุคคล แต่ปัจจัยหนึ่งอาจมีส่วนช่วยส่งเสริมปัจจัยอื่น

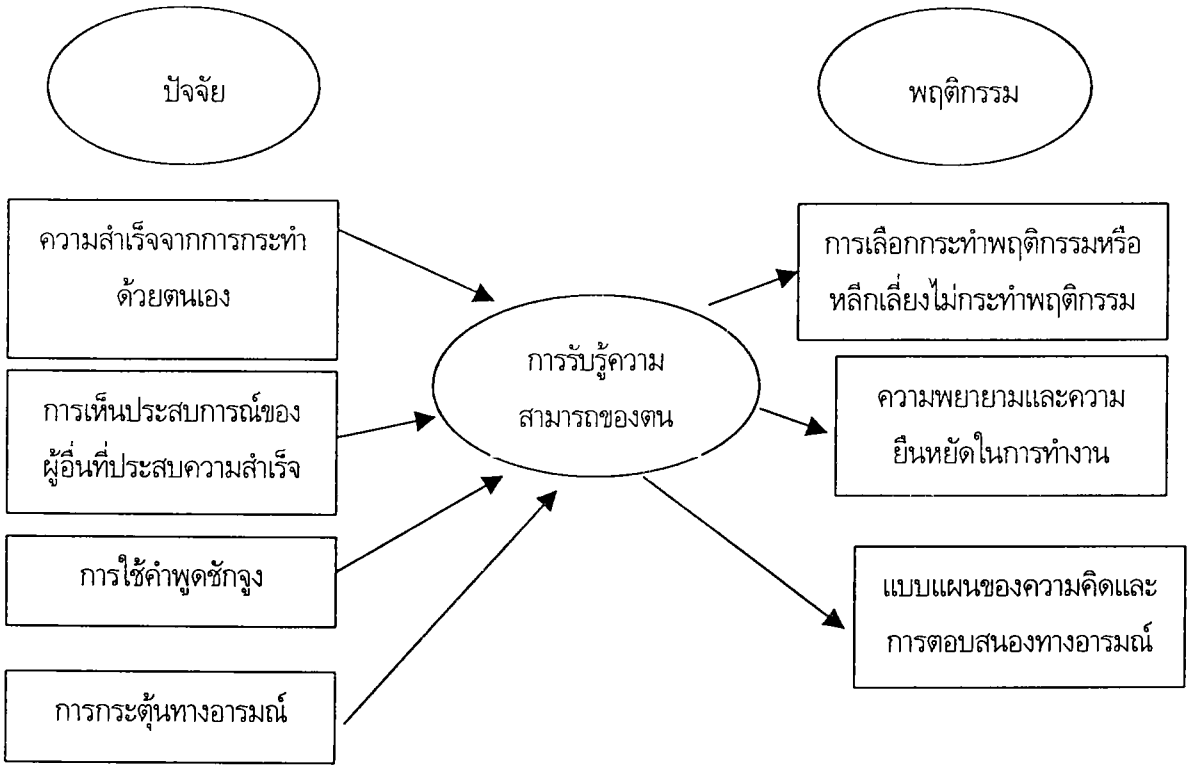
แบนดูรา (Sadri et al. 1993 : 141 ; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) เสนอว่า การรับความสามารถของตนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานใน 3 ลักษณะดังนี้

1. การเลือกกระทำพฤติกรรมหรือหลีกเลี่ยงไม่กระทำพฤติกรรม (Choice Behavior) การตัดสินใจของบุคคลที่จะกระทำพฤติกรรมในสถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม ส่วนหนึ่งมาจากการรับรู้ถึงความสามารถของตน บุคคลมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงสภาพการณ์ที่เชื่อว่าเกินความสามารถของตนเอง ในขณะเดียวกันจะเลือกงานที่มั่นใจว่ามีความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตน ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงาน ขาดความมั่นใจในตนเองทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถ อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนสูงกว่าความเป็นจริงจะเลือกทำกิจกรรมที่เกินความสามารถอาจประสบความล้มเหลวในการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเครียด ความผิดหวัง ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนต่ำกว่าความเป็นจริง มักขาดความพยายาม ความมุมานะในการทำงาน และมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตน ดังนั้นถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนได้ถูกต้องเหมาะสม จะส่งผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรม ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

2. การใช้ความพยายามและการยืนหยัดในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ถึงความสามารถของตนเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะใช้ความพยายามมากเท่าใด และจะดำรงอยู่ในการทำงานได้นานเท่าใด ในสถานการณ์ซึ่งบุคคลตระหนักว่าตนมีความสามารถเพียงใด บุคคลยิ่งมีความพยายามมากขึ้น แต่หากบุคคลรับรู้ว่าตนมีความสามารถต่ำ อาจเลิกล้มความพยายามได้ง่าย

3. แบบแผนของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions) ในการรับรู้ถึงความสามารถของตนมีอิทธิพลต่อแบบแผนการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม บุคคลที่รับรู้ว่าตนมีความสามารถสูงจะมีความพยายาม ความสนใจ ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ มาก เมื่อพบอุปสรรคจะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ถึงความสามารถของตนต่ำ มีแนวโน้มการตอบสนองทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ อาทิเช่น ความเครียด ความวิตกกังวล และกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนนั้น สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งในปัจจัย 4 ประการ หรืออาจเกิดขึ้นจากหลายๆ ปัจจัยมาผสมผสานกัน การรับรู้ความสามารถของตนยังส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแสดงในภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการรับรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรม

ที่มา : Betz, N.E. (1992) *Counseling Uses of Career Self - Efficacy Theory* : 22 - 26

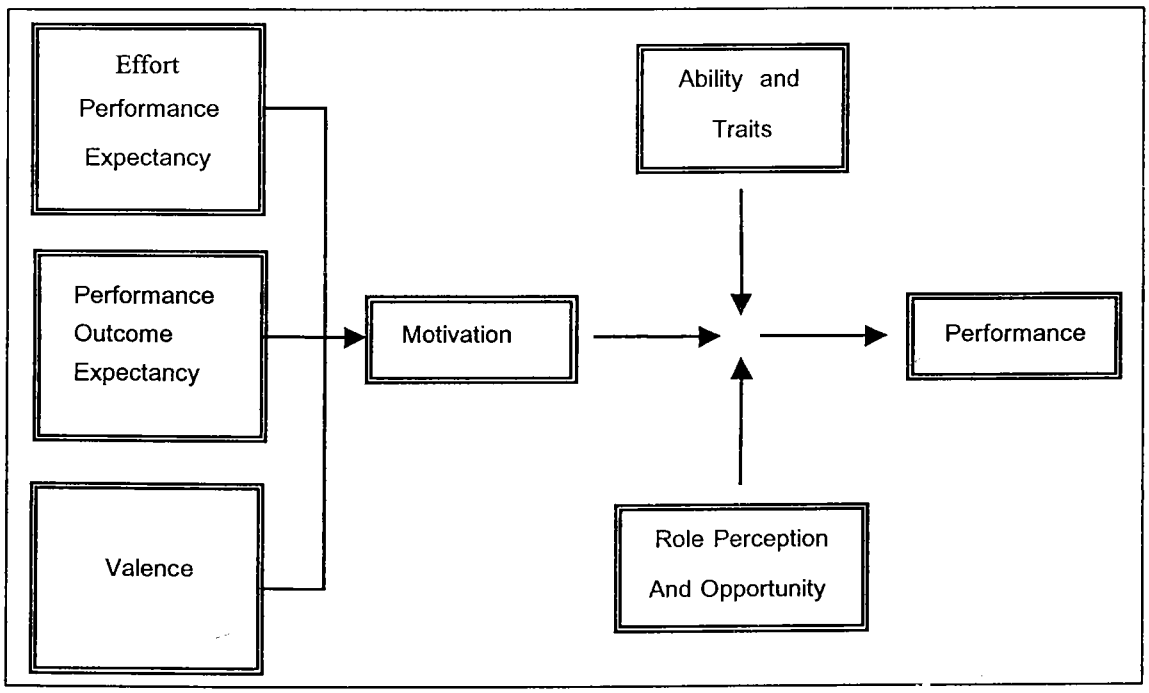
1.2.4 ทฤษฎีแห่งการคาดหวัง (The Expectancy Theory)

นักจิตวิทยาในยุคปัจจุบันที่อยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) มีความเชื่ออย่างหนักแน่นว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สนองความต้องการของตนเองด้วยความเชื่อเช่นนี้เองจึงเกิดมีสมมติฐาน (Assumptions) ดังนี้ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 177 - 178) 1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นโดยผลรวมของแรงผลักดันภายในตนเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม 2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการความปรารถนาและเป้าหมายแตกต่างกัน 3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว

จากสมมติฐานดังกล่าว นักจิตวิทยากลุ่มนี้ซึ่งนำโดยวิคเตอร์ รูม (Vroom, 1964 : 40 - 42) ได้เสนอทฤษฎีการคาดหวังซึ่งต้องทำความเข้าใจ 3 ประการ ประการแรก การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Effort - Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อย

เพียงใดก็จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ กล่าวคือ บุคคลจะชั่งใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องทำนั้นยากเกินกำลังความสามารถของตนเอง หรือไม่ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกไป ประการที่สอง การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Performance – Outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากตนเองกระทำพฤติกรรมนั้นได้แล้ว จะได้ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขา และประการสุดท้าย ค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง คุณค่าหรือความต้องใจที่ผลลัพธ์มีให้แก่บุคคลที่จะต้องแสดงพฤติกรรมออกไปเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลลัพธ์เดียวกัน

จากสมมติฐาน 3 ประการดังที่ได้กล่าวไปข้างต้น สามารถอธิบายทฤษฎีได้ว่า การจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมจะมีโอกาสประสบผลสำเร็จ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนำไปสู่ผลลัพธ์ และผลลัพธ์นั้นมีค่าสูงสำหรับตนเอง และเชื่อว่าตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดแรงจูงใจแล้ว บุคคลยังต้องอาศัยความสามารถที่แท้จริงกับโอกาสในการกระทำพฤติกรรม เช่น อยู่ในบทบาทหรือตำแหน่งที่ทำได้อีกด้วยก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม ดังแสดงในภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 โมเดลของทฤษฎีการคาดหวัง

ที่มา : รูม Vroom. (1964) *Work and Motivation* : 40 - 42

1.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุม (Locus of Control)

1.2.5.1 ความหมายของความเชื่อในการควบคุม

แวคเนอร์ (Wagner and Hollenbeck. 1992 : 98) ให้ความหมายว่า สภาวะที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของตนเองมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ซึ่งมีผลกับบุคคลนั้น ส่วนเชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 72) ให้ความหมายว่า ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของตนเองมีอิทธิพลต่อรางวัลที่ได้รับในชีวิต และแชคเลทอน (Shackleton. 1995 : 42) ให้ความหมายของความเชื่อในการควบคุมว่า การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากพฤติกรรมหรือเป็นผลของพลังต่างๆ ที่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง จากความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อในการควบคุม หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นผลมาจากตัวเองหรือจากปัจจัยภายนอก

1.2.5.2 ประเภทของความเชื่อในการควบคุม

ความเชื่อในการควบคุมแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ซึ่งเป็นแนวเส้นต่อเนื่องกัน คือ

1. ความเชื่อในการควบคุมจากภายใน

มิดเดิลมิสต์ และฮิตต์ (Middlemist and Hitt. 1981 : 67 -68) ให้ความเห็นว่าบุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายในตนเองจะอนุมานความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ของงานว่ามาจากจุดดีหรือจุดอ่อนของตนเอง เนื่องจากบุคคลพึ่งพิงทรัพยากรภายในตนเอง และรู้สึกว่าสามารถควบคุมความสำเร็จได้โดยตนเอง บุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายในตนเองรู้สึกว่ายิ่งมีความสามารถมากหรือใช้ความพยายามมากก็ยิ่งเป็นสาเหตุให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจมากขึ้นเท่านั้น ส่วนบารอนและกรีนเบอร์ก (Baron and Greenberg. 1990 : 200) อธิบายว่า บุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายในเป็นบุคคลซึ่งเชื่อว่าผลของสิ่งต่าง ๆ มีรากฐานมาจากการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ไมเนอร์ (Miner. 1992 : 151) ได้อธิบายว่า บุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายในเป็นบุคคลซึ่งเชื่อว่าลักษณะภายในของตนเองเป็นสิ่งตัดสินสิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับรอบบินส์ (Robbins. 1994 : 30) ที่กล่าวถึง บุคคลที่เชื่อว่าในการควบคุมจากภายในว่าเป็นคนซึ่งเชื่อว่าควบคุมชะตากรรมชีวิตตนเอง ส่วนเชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 72) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความเชื่อว่ารางวัลที่ได้รับถูกควบคุมจากภายในตัวเอง โดยการกระทำของตนเอง

2. ความเชื่อในการควบคุมจากภายนอก

มิดเดิลมิสต์ และฮิตต์ (Middlemist and Hitt. 1981 : 67 - 68) ให้ความเห็นว่าบุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายนอกจะอนุมานความสำเร็จ (ความล้มเหลว) ของงานว่ามาจากลักษณะของสถานการณ์รอบตัว ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นเพราะความยากของงานหรือเพราะโชคชะตา ส่วนบารอนและกรีนเบอร์ก (Baron and Greenberg. 1990 : 200) ให้ความเห็นว่าบุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายนอกเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากสาเหตุภายนอก ซึ่งนอกเหนือการควบคุมโดยตรง และไมเนอร์ (Miner. 1992 : 151) ได้อธิบายว่า คนที่เชื่อในการควบคุมจากภายนอกว่าเป็นบุคคลซึ่งเชื่อว่าตนเองตกอยู่ในลิขิตของโชคชะตา โอกาส คนอื่นๆ และเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับรอบบินส์ (Robbins. 1994 : 30) ที่ให้ทัศนะว่าบุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายนอกเชื่อว่าชีวิตของตนเองถูกควบคุมโดยปัจจัยภายนอกนอกจากนี้เชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 72) ได้กล่าวถึง ความเชื่อในการควบคุม

จากภายนอกเป็นความเชื่อว่าปัจจัยภายนอก ได้แก่ โชค โอกาส ชะตา เป็นผู้ควบคุมชีวิต ตัดสินรางวัลและลงโทษแก่บุคคลนั้น อย่างไรก็ตาม เชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 72) กล่าวถึงความเชื่อในการควบคุมจากภายในและภายนอกว่า ถ้ามีโอกาสที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นกับบุคคลสองแบบนี้ ผู้ที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอกจะอนุมานว่าเป็นเพราะโชค หรือเป็นเพราะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม แต่ผู้ที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในมีแนวโน้มจะอนุมานว่ามาจากการทำงานหนัก ความพยายาม ความรู้ของเขาเอง อย่างไรก็ตาม บุคคลคนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงระดับความเชื่อในการควบคุมนี้อย่างต่อเนื่องและไม่เป็นความเชื่อประเภทใดประเภทหนึ่งเพียงประเภทเดียว

1.2.5.3 ผลของความเชื่อในการควบคุม

บุคคลที่มีบุคลิกภาพความเชื่อในการควบคุมที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านต่างๆ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ รอบบินส์ (Robbins. 1983 : 82-83) กล่าวว่า มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงผลของความเชื่อในการควบคุมต่อการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนนัก แม้ดูมีเหตุผลว่าผู้ที่เชื่อในการควบคุมจากภายในน่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีกว่าและรูปแบบพฤติกรรมการทำงานหลายอย่างสอดคล้องกับแนวทางความเชื่อในการควบคุมจากภายในก็ตาม เช่น การค้นหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้นก่อนการตัดสินใจ มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ มีความพยายามมากกว่าที่จะควบคุมสภาพแวดล้อม ซึ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติซึ่งน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้จัดการ อย่างไรก็ตามแนวโน้มที่จะสรุปว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายใน "ดีกว่า" คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอก และยิ่งพนักงานเป็นคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในจะยิ่งดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่จริงเสมอไป คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในมากๆ จะเป็นคนที่แข็งเกินไป ประเมินความสามารถของตัวเองดีเกินไปในการที่จะควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต ถ้ามีข้อจำกัดในการเลือกกิจกรรมทำงานต่าง ๆ อาจทำให้คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในเกิดการต่อต้าน ซึ่งเป็นผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีได้

บารอน และกรีนเบอร์ก (Baron and Greenberg. 1990 : 200) สรุปว่าความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับหลาย ๆ แง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์กร กล่าวคือ ยิ่งมีความเชื่อในการควบคุมจากภายในมาก ยิ่งมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวโยงโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งการเห็นถึงความเกี่ยวโยงกันนี้มีบทบาทสำคัญในเรื่องการจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานจากแนวโน้มเช่นนี้ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในจึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอก ทำงานในระดับที่สูงกว่าได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่าและมีรายได้มากกว่า นอกจากนี้ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในตนเองมีความพอใจในงานมากกว่า และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอก

แวคเนอร์ และฮอลเลนเบค (Wagner and Hollenback. 1992 : 98) สรุปผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างของความเชื่อสองแบบนี้ กล่าวคือ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในมีแนวโน้มจะถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอก เพราะว่าบุคคลเหล่านี้ ค้นหาและยอมรับกฎเกณฑ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานสูงและรางวัล ดังนั้นเมื่อมีระบบสิ่งล่อใจ คนที่เชื่อใน

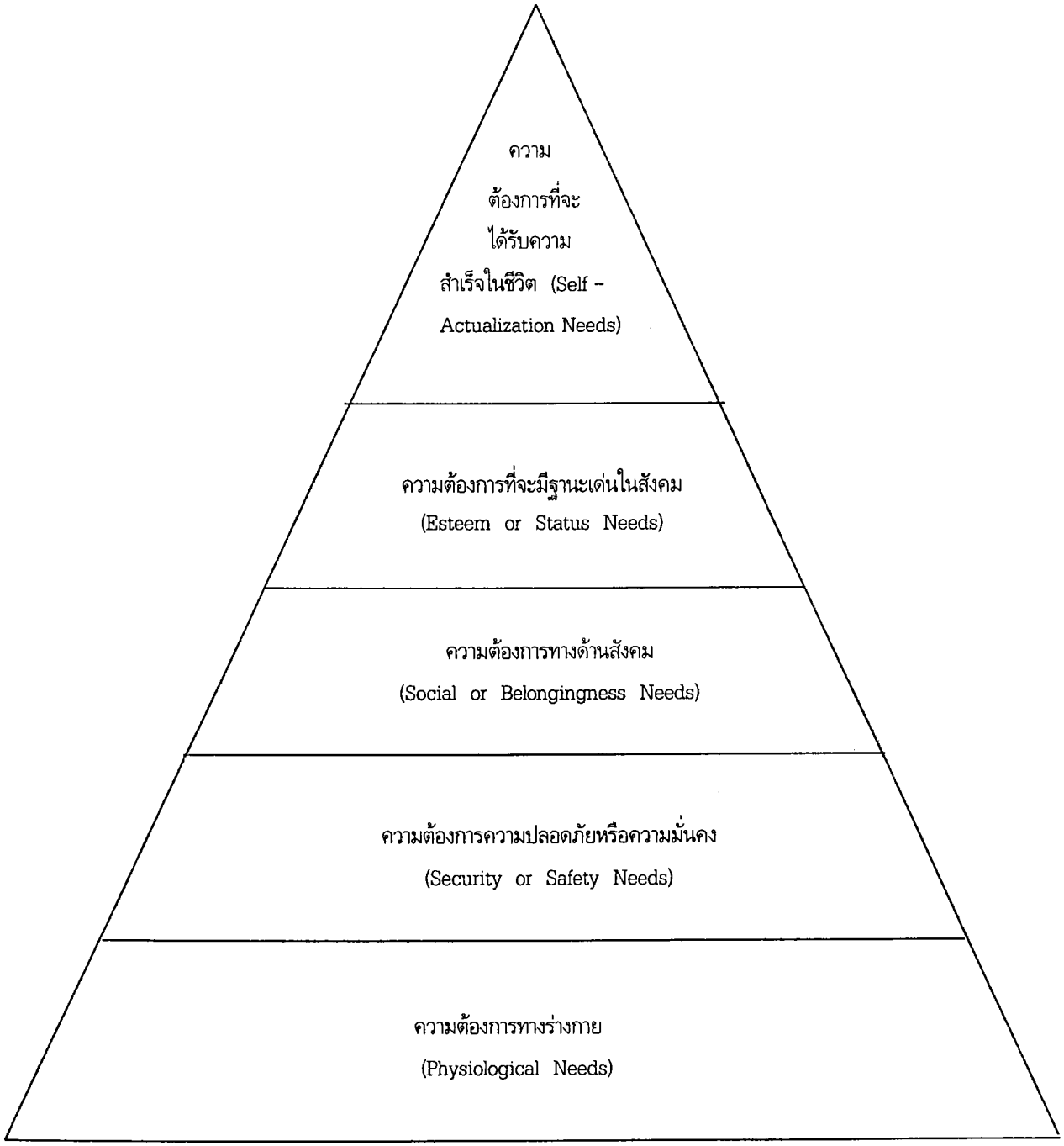
ผลของการควบคุมจากภายในจะทำงานได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอก นอกจากนี้ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายใน มีการจูงใจตนเองและชอบวิธีที่หัวหน้างานบริหารงานแบบมีส่วนรวม ในขณะที่คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอกชอบการควบคุมดูแลโดยตรงมากกว่า ยิ่งไปกว่านั้น คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในจะเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลได้ดีกว่า ดังนั้นจะทำงานที่ซับซ้อนได้ดีกว่า แม้ว่าจะมีความสามารถทั่วไปเท่า ๆ กันก็ตาม

1.2.6 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation)

1.2.6.1 ทฤษฎีแรงจูงใจ Maslow (Maslow's General Theory of Motivation)

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติทั่วไป องค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่ม เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization or Self - Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow's Hierrarchy Needs สามารถเขียนเป็นภาพประกอบไว้ได้ดังนี้ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2544 : 17)



ภาพประกอบ 12 ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). *จิตวิทยาเพื่อฝึกอบรมผู้ใหญ่* : 17

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไปและความต้องการตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

1.2.6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement)

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1953 : 110 - 111) ให้คำนิยามคำว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำให้ดีกว่าคนอื่นที่เกี่ยวข้อง พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสบายใจ เมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อไม่สำเร็จหรือประสบความล้มเหลว ส่วนฮิลการ์ด (Hilgard. 1967 : 153) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ (Goal) ได้เท่าเทียมมาตรฐานอันดีเยี่ยม (Standard of Excellence) และพรรณี ชูทัย (2522 : 228) ได้ให้ความคิดเห็นว่า คนทุกคนจะมีการตั้งมาตรฐานการกระทำของตนเองไว้ คนเรียนรู้ที่จะตั้งมาตรฐานการกระทำภายหลังที่ได้กระทำงานชิ้นแรกเป็นผลสำเร็จในครั้งต่อๆ ไป คนแต่ละคนมีความคาดหวังแตกต่างกัน ใครจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง หรือต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ คนที่เคยประสบแต่ความสำเร็จก็มักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง ส่วนคนที่เคยประสบแต่ความล้มเหลวผิดหวังก็มักจะตั้งความหวังไว้ต่ำ

กิลฟอร์ด (Guildford. 1959 : 437 - 439) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นบุคคลที่มีความทะเยอทะยาน ความปรารถนาที่จะกระทำกิจการให้สำเร็จ มีความเพียรพยายามที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ มีความอดทน เต็มใจจะลำบาก แม้จะยากเย็นเพียงใดก็ตาม เพื่อมุ่งทำกิจการให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะเสียเวลานาน ส่วนแมคเคลแลนด์ (McClelland. 1961 : 104) ได้กำหนดลักษณะของบุคคล ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความกล้า กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ กล้าเผชิญความสำเร็จ หรือความล้มเหลว มีความขยันหมั่นเพียร อุตสาหะ พยายามชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่จะให้ความสำเร็จแก่ตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง รู้ภาระหน้าที่ของตน และปฏิบัติภาระหน้าที่ของตนเองด้วยดี มีความรอบรู้ในการตัดสินใจและติดตามผลการตัดสินใจของตนเอง มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าได้แม่นยำ และมีความสันทัดในการจัดระบบงานและการจัดองค์การ

ลินด์เกรน (Lindgren. 1967 : 31 - 34) อธิบายว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขัน และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ส่วนแครนดัล (Marx. 1970 : 240 ; อ้างอิงจาก Crandon. n.d.) ได้กำหนดลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมที่มีเป้าประสงค์ พฤติกรรมที่มีเอกลักษณ์ไม่เลียนแบบผู้อื่นทั้งหมด และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่จะมุ่งแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยมอย่างใดอย่างหนึ่ง

เฮอแมนส์ (Hermans. 1970 : 354) ได้รวบรวมลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 10 ประการ คือ มีระดับความทะเยอทะยานสูง มีความคาดหวังสูงว่าตนจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้ผลจากการกระทำนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส มีความพยายามไปสู่สถานะที่สูงขึ้นไป อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน เมื่องานที่กำลังทำอยู่ขัดจังหวะหรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมาก เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่นและพยายามปฏิบัติสิ่งต่างๆ ของตนให้ดีเสมอ

ไวเนอร์ (Weiner. 1986 : 16) ได้สรุปลักษณะเด่นของผู้ที่มีแรงจูงใจใส่สัมฤทธิ์สูงเปรียบเทียบกับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำไว้ว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงชอบริเริ่มกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยความคิดของตนเองมากกว่า และภูมิใจที่ได้เลือกงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงตั้งใจทำงานดีกว่า อดทนต่อความล้มเหลวต่างๆ ชอบเลือกงานสลับซับซ้อนมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

อำนวย แสงสว่าง (2544 : 81) ได้กล่าวถึง ลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวต่อการประสบความล้มเหลว ต้องการการท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเสี่ยงภัย ใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว ชอบการวิเคราะห์และการประเมินปัญหา ชอบสมมติบุคคลให้มีความรับผิดชอบเพื่อให้สามารถทำงานได้ ชอบการทำงานที่มีข้อมูลป้อนส่งกลับแบบเฉพาะที่มีความเร็วฉับพลัน ชอบมีอารมณ์หงุดหงิด เมื่อได้รับความล้มเหลวหรือผิดหวังและชอบการทำงานด้วยตนเองเสมอ ส่วนสุเทพ สุนทรเภสัช ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่าเป็นบุคคลที่กล้าเสี่ยงพอควร ขยันขันแข็งหรือชอบกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ รับผิดชอบในตนเอง ต้องการทราบแน่ชัดว่าการตัดสินใจของตนเองมีผลอย่างไร คาดการณ์ล่วงหน้าและมีความสันทัดในการจัดระบบงาน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546 : 167)

ในการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แมคเคลแลนด์ ได้เสนอวิธีเพิ่มแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครูหรือผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ สามารถทำได้ 4 ประการ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545 : 177 ; อ้างอิงจาก Diamond 1975) ประการแรก พยายามสร้างความสำเร็จเป็นขั้น ๆ ไป ในการทำงานทุกอย่างควรตั้งจุดมุ่งหมายเป็นขั้นตอน และพยายามทำงานแต่ละขั้นตอนให้สำเร็จเป็นขั้น ๆ ไป เช่น การแต่งตำราสักเล่มหนึ่งคงไม่ใช่เรื่องง่ายนัก แต่ถ้าจะเปลี่ยนมาเขียนเป็นบทความสั้นๆ ลงพิมพ์ในวารสารก่อนเป็นตอนๆไป ก็จะมีกำลังใจมากขึ้นและการเขียนตำราหลังจากนั้นก็คงทำได้ไม่ยาก ประการที่สอง พยายามเลียนแบบบุคคลตัวอย่างที่ทำงานดีหรือที่ประสบความสำเร็จ อาทิเช่น เดวิด คอล์บ (Divid Kolb) แห่ง เอ็ม ไอ ที พูดเสมอว่า "เมื่อผมเห็นคนใกล้ชิดกับผมได้รับความสำเร็จจากการทำงาน ผมจะรู้สึกอยากทำงานให้สำเร็จบ้าง" เรื่องนี้เป็นความจริง มนุษย์เรามีความพยายามอยู่แล้วและไม่ต้องการล้าหลังใคร ดังนั้นควรพยายามดูตัวอย่างที่ดีและยึดถือเป็นแบบอย่างเพื่อสร้างกำลังใจในการทำงาน ประการที่สาม สร้างนิสัยในการทำงานที่ดีและสร้างภาพพจน์ใหม่ให้กับตนเอง กล่าวคือ สำรวจจุดบกพร่องในการทำงานของเรา และตั้งใจอย่างแน่วแน่จะปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ อาทิเช่น รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น มีวินัยในตนเองมากขึ้น จัดทำตารางทำงานอย่างมีระบบระเบียบ ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง ใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น เป็นต้น ประการสุดท้าย พยายาม

ควบคุมความอ่อนแอและท้อถอย ความอ่อนแอท้อถอยเป็นอุปสรรคสำคัญของความสำเร็จ นักกีฬาที่ยิ่งใหญ่ คนสำคัญๆ ของโลกประสบความสำเร็จ เพราะบุคคลเหล่านั้นสามารถควบคุมสิ่งนี้ได้ บิลลี จีน คิง (Billie Jean King) นักเทนนิสชื่อดังของโลกกล่าวว่า เมื่อมีความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้จะพูดดังๆว่า "หยุดนะ และจะหยุดความรู้สึกนั้นทันที พร้อมทั้งพยายามต่อไปจนสำเร็จ" หากควบคุมความอ่อนแอได้ก็เท่ากับชนะอุปสรรคสำคัญไปอย่างหนึ่งแล้ว

เอนกกุล กรีแสง (2521 : 125 -128) ได้เสนอแนะการสร้างแรงจูงใจที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ ให้คำชมเชยหรือคำตำหนิ มีการทดสอบบ่อยครั้ง ส่งเสริมให้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ใช้วิธีการที่แปลกและใหม่เพื่อเร้าใจผู้เรียน ให้รางวัลล่วงหน้าเพื่อยั่วยุให้พยายามมากขึ้น ใช้ตัวอย่างจากสิ่งที่คุ้นเคยเป็นอย่างดี เชื่อมโยงบทเรียนใหม่กับสิ่งที่เคยเรียนรู้มาก่อน ใช้เกมส์และการเล่นละครเข้าช่วยในการสอนลดการเอาเด่นของผู้เรียนและลดสถานการณ์ที่ทำให้ผู้เรียนไม่พอใจ นอกจากนี้ วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุณีย์ ธีรดากร (2522 : 68 - 70) กล่าวถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจไว้หลายวิธี คือ การเร้าให้ผู้เรียน เกิดความสนใจ อาจกระทำได้โดยเร้าให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นและความกังวลในระดับที่พอเหมาะทำให้เกิดการเสาะแสวงหาความรู้ การแข่งขันและร่วมมือ การชมเชยหรือตำหนิ การให้รู้ความก้าวหน้าของตนเอง การตั้งระดับความมุ่งหวังให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และการให้รางวัลและการลงโทษ

1.2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความอดทน

เวนเทรลลา (วิทยา พลายมณี. 2545 : 240 - 241 ; อ้างอิงจาก Ventrella. 2000) ได้ให้ความหมายของความอดทน หมายถึง ความเต็มใจในการรอคอยโอกาส ความพร้อม ผลลัพธ์จากการทำของตนเองหรือของผู้อื่น ซึ่งระดับความอดทนของคนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้อง อารมณ์และสภาพจิตใจ ณ เวลานั้นของบุคคล ส่วนสำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ (2545 : 26) ให้ความหมายว่า ความอดทนเป็นความสามารถที่จะทนต่อสภาวะที่คลุมเครือและซับซ้อนได้ ต้องอดทนอยู่ในสภาพที่ยังไม่ลงตัว อดทนที่จะต้องแก้ปัญหาเสียก่อน โดยไม่หนีปัญหาหรือตัดสินใจทำอะไรลงไปทั้งที่รู้ว่าไม่ใช่ทางออกที่เหมาะสม

เอ้าท์เลทเต (Stoltz. 1997 : 62 -63 ; อ้างอิงจาก Outlette. n.d.) ได้ศึกษา การปรับเปลี่ยนองค์กร AT&T พบว่า การตอบสนองของผู้บริหารต่ออุปสรรคอันเกิดจากการปรับโครงสร้างองค์กร ความไม่แน่นอน และความเครียด แสดงให้เห็นถึงผู้ที่มีความอดทน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่บ่งบอก ได้ถึงการท้าทาย การผูกมัดและการควบคุม จะได้รับความเจ็บปวดครึ่งหนึ่งเมื่อเทียบกับผู้ที่มีความอดทนน้อยกว่า นอกจากนี้ เอ้าท์เลทเต (Stoltz. 1997 : 64 ; อ้างอิงจาก Outlette. n.d.) ได้ศึกษาผู้หญิงร้อยกว่าคน พบว่าในบรรดาผู้หญิงที่มีคะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับความอดทนสูงกว่าจะมีอาการเจ็บป่วยทางกายและทางใจที่น้อยกว่า และเจ็บป่วยในเวลาอันสั้นกว่า ซึ่งสื่อเป็นนัยว่ามีระบบภูมิคุ้มกันที่แข็งแรงกว่าด้วย

1.2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

เดวิท (Davis. 1995 : 14 - 20) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กรว่า เป็นสิ่งที่มีความท้าทายสำหรับผู้บริหาร โดยที่การเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งการพัฒนาศักยภาพต่อสิ่งรอบๆ ตัวของพนักงานทุกระดับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากพนักงาน หรือเกิดจากสภาพแวดล้อมต่างๆ อาทิเช่น เทคโนโลยี คู่แข่งขัน เศรษฐกิจ เป็นต้น พนักงานทุกระดับจำเป็นต้องศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเพื่อเตรียมพร้อมกับการแข่งขันทางธุรกิจที่เกิดขึ้นตามมา

แรงผลักดันภายนอก (External Forces) และแรงผลักดันภายใน (Internal Forces) ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

1. แรงผลักดันภายนอก (External Forces)

มีนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น ออฟเฟอร์แมน และโกวิ้ง (Offerman and Gowing. 1990 : 95 -108) และ ไฮชฮอมล์และกิลมอร์ (Hirschhom and Gilmore. 1992 : 104 -115) ได้กล่าวถึงแรงผลักดันภายนอกประกอบด้วย 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) วิวัฒนาการของโลก (Globalization) ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมาจากการวิวัฒนาการของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง คู่แข่งขันทางธุรกิจ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้องค์การต้องมีการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ 2) การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน (Workforce Diversity) การทำงานของพนักงานจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ของโลกและการแข่งขันที่เกิดขึ้น และมีผลต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจำเป็นต้องตรวจสอบถึงความสามารถของพนักงานตลอดเวลา ในเรื่องของความสามารถที่จะไปถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร และจำเป็นต้องให้รางวัลเป็นสิ่งตอบแทนเมื่อความสำเร็จได้เกิดขึ้น 3) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology Change) การเปลี่ยนแปลงในองค์กรจะต้องมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อการเปลี่ยนแปลงครั้งนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ทางด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป 4) การเปลี่ยนแปลงที่คำนึงถึงจริยธรรม (Managing Ethical Behavior) มีการพูดถึงจริยธรรมทางธุรกิจมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรที่มีความยุติธรรมและจริยธรรมในการดำเนินงานจะได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ องค์การหลายแห่งคำนึงถึงจริยธรรมมากขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน อาทิเช่น บทบาทของพนักงานในการทำงาน ความยุติธรรมของค่าจ้าง เงินเดือน เป็นต้น

2. แรงผลักดันภายใน (Internal Forces)

ความกดดันจากการเปลี่ยนแปลงบางครั้งมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้ง (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. 2542 : 19 อ้างอิงจาก Beer. 1980 ; Katzenbach. 1995) นอกจากนี้ เพอร์รี่ (Perry. 1991 : 68 - 72) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพนักงานใหม่ที่เข้ามาประจำในองค์การที่จะต้องเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงเพื่อยอมรับบุคคลที่มีอายุมากกว่าในเรื่องของการทำงาน บางส่วนสามารถปรับสภาพต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถทำงานต่อไปได้ แต่บางส่วนพบว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ก็จะต้องออกจากการทำงานไป

กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สแตนิสลาว และสแตนิสลาว (Stanislao and Stanislao. 1983 : 74 -78) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์การมีปัจจัยอยู่ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change) มนุษย์ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเมื่อผลของการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของตนเอง แนวคิดนี้สอดคล้องกับความคิดของเวอเรสเป (Verespej. 1992 : 35 -38) ที่กล่าวถึงพนักงานที่ทำงานในองค์กร ถ้าพนักงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานหรือพัฒนาความสามารถ พนักงานจะมีคำถามว่าจะมีผลประโยชน์ อาทิเช่น เงินเดือนเพิ่ม เงินค่าล่วงเวลา ตำแหน่งงาน เป็นต้น ในปริมาณมากน้อยเพียงใด ซึ่งการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมีเหตุผล 7 ประการ คือ วิตกว่าจะไม่ทราบและมีผลต่อการทำงาน วิตกว่าจะได้รับการสูญเสีย (ทางด้านจิตใจและวัตถุ) วิตกว่าจะล้มเหลว วิตกว่าความสัมพันธ์จะแตกแยก ความขัดแย้งเฉพาะตัวบุคคลต่อการเปลี่ยนแปลงเหตุผลทางการเมืองขององค์กร วัฒนธรรมและคุณค่าของพนักงาน 2) การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Managing Resistance to Change) การวางแผนเพื่อให้การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องตรวจสอบลักษณะขององค์กรว่าระดับของการต่อต้านมีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีไม่มากผู้บริหารควรที่จะหาวิธีการเปลี่ยนแปลง แต่ถ้าหากระดับของการต่อต้านมีมาก ผู้บริหารควรจะหาวิธีและขั้นตอนที่จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นมา หลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจะต้องคำนึงถึงการติดต่อสื่อสารที่มีความชัดเจน การร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจังและจริงใจ การให้ความเกื้อหนุนและห่วงใยซึ่งกันและกัน และ 3) การต่อต้านที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมหรือการกระทำ (Behavior Reactions to Change) บุคคลมีการต่อต้านแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม หรือการกระทำ 4 ลักษณะ คือ การละเลย (Disengagement) การไม่ได้รับความสนใจ (Disidentification) การถอดถอนสิ่งที่ชอบออกไป (Disenchantment) และการไม่ได้ให้คำแนะนำหรือการให้คำแนะนำที่ไม่ถูกต้องจากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการต่อต้านจะมีรูปแบบที่เป็นลักษณะที่จะมีผลต่อการทำงานในองค์กร จากแนวความคิดของลักษณะการต่อต้านทั้ง 4 ลักษณะ วูดวอร์ด และบัชโฮล์ (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. 2542 : 21 ; อ้างอิงจาก Woodward and Buchholz. 1987) ได้กำหนดออกมาเป็นภาพประกอบ 13

พฤติกรรมการต่อต้าน (Reaction)	การแสดงออกพฤติกรรม (Expression)	การแทรกแซงทางการจัดการ (Managerial Intervention)
1. การละเลย (Disengagement)	การยกเลิก (Withdrawal)	การเผชิญหน้า (Confront)
2. การไม่ได้รับความสนใจ (Disidentification)	เศร้าและกังวล (Sadness, Worry)	การให้การค้นหาและเคลื่อนย้ายไปในสิ่งที่ดีกว่า (Explore, Transfer)
3. การถอดถอนสิ่งที่ชอบออกไป (Disenchantment)	ความโกรธ (Anger)	การให้ความรู้ความเข้าใจและความเป็นกลาง (Acknowledge, Newtralize)
4. การไม่ได้ให้คำแนะนำหรือการให้คำแนะนำไม่ถูกต้อง (Disorientation)	ความสับสน (Confusion)	การอธิบายและการวางแผนที่ดี (Explain, Plan)

ภาพประกอบ 13 แนวคิดของลักษณะการต่อต้าน

ที่มา : วูดวอร์ด และบัชโฮล์ Woodward and Buchholz. (1987). *Aftershock : Helping People Through Corporate Change* : 21

เลวิน (Lewin. 1947 : 5 - 41) ได้ให้แนวคิดในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการกำหนดเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นแรก คือ ขั้นก่อตัว (Unfreezing) เป็นขั้นตอนของการที่บุคคลเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการพิจารณาพนักงานในองค์กร อาจจะหาข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงตนเองว่ามีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด ขั้นสอง คือ ขั้นเปลี่ยนแปลง (Moving) เป็นขั้นตอนของการที่บุคคลได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากขั้นแรกมาตัดสินใจเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงแทนความคิดเก่า พนักงานมีข้อมูลมากพอที่ตัดสินใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง และเล็งเห็นผลว่ามีประโยชน์และคุ้มค่า และขั้นสุดท้าย คือ ขั้นยอมรับ (Refreezing) เป็นขั้นตอนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และมีผลต่อทัศนคติ คุณค่า และพฤติกรรมของบุคคล และมีความเชื่อและยึดมั่นโดยปราศจากเงื่อนไข

1.2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

เวนเทรลลา (วิทยา พลายมณี. 2545 : 169 ; อ้างอิงจาก Ventrella. 2000) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นความเชื่อและความคาดหวังว่าจะเกิดสิ่งที่ดี แม้ว่าจะตกอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากท้าทายหรือคับขัน ซึ่งบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีคุณสมบัติในการมองเห็นประโยชน์และโอกาสที่ดีของวิกฤติการณ์ปัญหาหรือความยากลำบากที่กำลังเผชิญ การสันนิษฐานและคาดหวังในความสำเร็จ ความพึงพอใจหรือผลสัมฤทธิ์จากความมานะบากบั่นการแยกแยะความเป็นไปได้ที่ไร้ขีดจำกัดที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตตามที่ปรารถนา การเผชิญกับความท้าทายหรือรับมือกับโอกาสใหม่ ๆ ด้วยความสุขุมมั่นคง การขจัดหรือ

ลดผลกระทบที่เกิดจากความกลัว ความสงสัย และความวิตกกังวลทั้งภายในและภายนอก การมีจิตใจผ่องแผ้วอยู่เสมอ แม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากและการฟันฝ่ากับปัญหาต่าง ๆ ด้วยความคิดที่ว่าจะแก้ปัญหา "อย่างไร" ไม่ใช่ "ถ้า" อย่างนั้นหรืออย่างนี้ อย่างไรก็ตามการมีทัศนิคติที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความคาดหวังในช่วงเวลาที่ท้าทายนั้น เป็นจุดสำคัญที่สร้างความเปลี่ยนแปลงในการทำงานสามารถสร้างผลลัพธ์ที่ต่างกันระหว่างความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในขณะเดียวกับการมองโลกในแง่ร้ายนั้น คือ ความคาดหวังว่าจะเกิดผลลบ

นอกจากนี้การมองโลกในแง่ดีมีผลดีช่วยเพิ่มระบบภูมิต้านทาน ช่วยให้ฟื้นตัวจากความล้มเหลวได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น และป้องกันการล้มเลิกความตั้งใจในการเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งเชียร์ (วิทยา พลายมณี. 2545 : 174 ; อ้างอิงจาก Cheer. n.d.) เป็นศาสตราจารย์ทางจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยคาร์เนกี้เมลลินในฟิตส์เบิร์ก กล่าวไว้ว่า คนที่มองโลกในแง่ร้ายมองความล้มเหลวเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะไม่มีวันเหมือนเดิม แต่สำหรับคนที่มองโลกในแง่ดีกลับมองอย่างง่าย ๆ ว่าอุปสรรคต่าง ๆ เป็นเพียงสิ่งที่ต้องเอาชนะไปให้ได้เท่านั้น เมื่อมีบางสิ่งผิดเพี้ยนไป คนที่มองโลกในแง่ดีมีแนวโน้มที่จะยกความผิดทั้งหมดให้กับปัจจัยภายนอกหรืออิทธิพลชั่วคราวที่อยู่เหนือการควบคุมของพวกเขา อย่างไรก็ดี คนที่มองโลกในแง่ร้ายกลับป้ายความผิดให้กับบุคคลิก หรือลักษณะนิสัยที่มีมาแต่กำเนิดของตนเอง คนที่มองโลกในแง่ร้ายซึ่งได้รับการตำหนิติเตียนในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่ย่ำแย่จะพูดในทางลบกับตนเอง ขณะที่คนที่มองโลกในแง่ดีจะคาดหวังผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ดังนั้นพวกเขาจึงมีแรงกระตุ้นมากขึ้นในการที่จะทำความคิดฝันให้เป็นความจริง

เซทิและซีลิคแมน (Sethi & Seligman. 1993 : 256 - 259) อธิบายถึงความแตกต่างของการมองโลกในแง่ดีกับการมองโลกในแง่ร้าย (ภาพประกอบ 14) โดยคนที่มองโลกในแง่ร้ายจะมองอุปสรรคว่าเป็นสิ่งที่ถาวร (ไม่เปลี่ยนแปลง) แผ่กระจายไปทุกส่วนของชีวิต (ทำลายทุกสิ่งทุกอย่าง) และเป็นเรื่องส่วนบุคคล (เป็นความผิดของตนเองทั้งหมด) ขณะที่คนที่มองโลกในแง่ดีจะมองอุปสรรคเป็นเรื่องที่มีอยู่ชั่วคราวเป็นเรื่องภายนอกและมีขอบเขตจำกัด

Response to Adversity

Pessimists	Permanent	Pervasive	Personal
Optimists	Temporary	Limited	External

ภาพประกอบ 14 : ความแตกต่างของการมองโลกในแง่ดีกับการมองโลกในแง่ร้าย

ที่มา : เซทิและซีลิคแมน Sethi & Seligman. (1993) *Psychological Science* : 256 - 259

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความหมายในการเผชิญอุปสรรคเป็นความสามารถที่ต้องอาศัยกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการรับรู้และประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ว่ามีผลกระทบและก่อให้เกิดภาวะเครียดต่อตนเองอย่างไร โดยมีกระบวนการด้านความคิดเป็นหลัก จากนั้นบุคคลจะมีการดำเนินการกับปัญหาอุปสรรคโดยมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขตลอดเวลา เพื่อให้ตนเองบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการนั้น คือ บุคคลสามารถเผชิญอุปสรรคได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

สไนเดอร์ และสแวน (Baron and Byrne. 1981 : 78 – 79 ; อ้างอิงจาก Snyder and Swann. 1978) ได้นำผู้ร่วมการทดลองมาทีละ 2 คน เพื่อวัดเวลาในการตอบสนองซึ่งผู้ร่วมทดลองจะต้องอาศัยความเร็ว ผู้ที่เร็วกว่าจะเป็นผู้ชนะในแต่ละครั้งของเกม ผู้เล่นจะสลับกันใช้อาวุธเสียงรบกวนสมาธิของคู่ต่อสู้ ซึ่งอาวุธเสียงนี้ใช้ได้ 6 ระดับ ก่อนที่จะเล่นเกมในเงื่อนไขหนึ่งผู้เล่นคนหนึ่ง (ผู้รับรู้) จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคู่ต่อสู้ว่าเป็นคนโหดเหี้ยม ก้าวร้าว ส่วนอีกเงื่อนไขหนึ่งผู้เล่นที่เป็นผู้รับรู้ได้ ข้อมูลว่าคู่ต่อสู้เป็นคนใจดีชอบให้ความร่วมมือ ผลการทดลองปรากฏว่า ผู้เล่นที่เป็นผู้รับรู้จะใช้ระดับเสียงรบกวนสูงต่อคู่ต่อสู้ที่เป็นคนโหดเหี้ยมและก้าวร้าว และใช้ระดับเสียงต่ำกับผู้เล่นที่เป็นคนใจดี ชอบร่วมมือ งานวิจัยนี้ให้ได้ข้อคิดว่าการรับรู้ทางสังคมมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลเมื่อใดที่บุคคลรับรู้ ผู้อื่นว่ามีลักษณะประจำตัวอย่างใดอย่างหนึ่ง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในทิศทางที่เป็นไปตามความเชื่อของตนเอง

เดวิท และฮารารี (สิทธิโชค วรานุสันติกูล. ม.ป.ป. : 99 ; อ้างอิงจาก Mc David and Harari. 1974 : 192) ได้นำคนป่วยด้วยโรคนอนไม่หลับให้มารับประทานยาเม็ด (เป็นยาปลอมไม่มีคุณสมบัติในการรักษา) โดยแบ่งคนออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งบอกว่า ยาเม็ดนี้จะทำให้คนไข้รู้สึกตื่นตัว กลุ่มที่สองบอกว่ายาเม็ดนี้จะทำให้คนไข้สบายและไม่เครียด หลังจากนั้นให้คนไข้ทุกคนรับประทานยา ปรากฏว่า คนไข้กลุ่มที่หนึ่งหลับง่าย แต่คนไข้กลุ่มที่สองกลับนอนไม่หลับ ที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีได้ว่าเมื่อคนไข้เข้านอน กลุ่มที่หนึ่งจะระบุเหตุของอาการนอนไม่หลับว่าเกิดจากฤทธิ์ยาที่ทำให้เขาตื่นตัวตามที่ได้รับการบอกเล่า (ซึ่งเป็นสาเหตุภายนอก) เขาจึงหลับง่ายเพราะไม่เกิดความกังวลใจ ส่วนกลุ่มที่สองกังวลว่าจะนอนไม่หลับ เพราะรู้ว่ายามีฤทธิ์ทำให้สบายหายเครียด น่าจะหลับง่ายแต่กลับนอนกระสับกระส่าย เขาจึงระบุเหตุแห่งการนอนไม่หลับไปที่สาเหตุภายในตนเอง

เฮนรี่ มาทินโก และเพียร์ (Henry, Martinko & Pierce. 1993 : 341 -352) ศึกษารูปแบบการระบุเหตุของพฤติกรรมที่เป็นตัวทำนายความสำเร็จในการเรียนหลักสูตรคอมพิวเตอร์ครั้งแรก ซึ่งจุดประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการระบุเหตุพฤติกรรม และผลการปฏิบัติในวิชาคอมพิวเตอร์ จากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 72 คน จากมหาวิทยาลัย 4 แห่ง ทางตะวันออกเฉียงใต้ นักศึกษาที่เข้าร่วมทั้งหมดได้ลงทะเบียนเรียนในวิชาคอมพิวเตอร์ครั้งแรก ซึ่งพบว่านักเรียนที่ระบุเหตุของพฤติกรรมด้วยการมองโลกในแง่ดีจะทำวิชาคอมพิวเตอร์ได้ดีกว่านักเรียนที่มองโลกในแง่ร้าย วัตถุประสงค์อีกประการ คือ การทดสอบการระบุเหตุของพฤติกรรมเฉพาะของนักเรียนเพื่อให้ได้ข้อสรุปถึงความสัมพันธ์

ระหว่างการระบุเหตุของพฤติกรรมเฉพาะ และผลการปฏิบัติในวิชาคอมพิวเตอร์ว่าทำได้ดีเพียงใด โดยพบว่า ผลการปฏิบัติในวิชาคอมพิวเตอร์จะขึ้นกับการระบุเหตุของพฤติกรรมเฉพาะที่มาจากความสามารถ

ไดเนอร์ และวิค (Diener & Dweck. 1980 : 940 -952) ศึกษาการวิเคราะห์ความหมดอาลัยตายอยาก : กระบวนการของความสำเร็จ พบว่า เด็กที่หมดอาลัยตายอยากมองความล้มเหลวเป็นผลสืบเนื่องมาจากพวกเขาขาดความสามารถและไม่สามารถเอาชนะอุปสรรคได้ ส่วนเด็กที่มีความเชี่ยวชาญ (Mastery Children) จะเน้นปัจจัยแรงจูงใจและมองความล้มเหลวว่าสามารถเอาชนะมันได้ แม้ว่าการแสดงออกของเด็ก 2 กลุ่มนี้อยู่ในระหว่างความสำเร็จหรือก่อนการล้มเหลว แต่งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาได้แนะนำว่า เด็กเหล่านี้อาจจะแตกต่างในเรื่องของการรับรู้ที่ว่า ความสำเร็จของพวกเขาสามารถเกิดขึ้นอีกได้ และความล้มเหลวสามารถหลีกเลี่ยงได้ งานวิจัยปัจจุบันเป็นเรื่องเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่าง เด็กจะต้องทำงานที่เผชิญกับความสำเร็จ ความล้มเหลว เด็กครึ่งหนึ่งจะถูกถามเกี่ยวกับการแสดงออกของพวกเขาหลังจากประสบความสำเร็จ และอีกครึ่งหนึ่งจะถูกถามเกี่ยวกับความล้มเหลว ความแตกต่างที่เกิดขึ้น คือ เด็กที่หมดอาลัยตายอยาก จะประเมินจำนวนความสำเร็จที่ได้รับต่ำเกินไป (และประเมินจำนวนความล้มเหลวสูงเกินไป) ไม่มองว่าความสำเร็จเป็นตัวชี้บ่งถึงความสามารถและไม่คาดหวังว่าความสำเร็จจะมีความต่อเนื่อง ความล้มเหลวที่ตามมาจะทำให้พวกเขาลดคุณค่าของตัวเองลง แต่เด็กที่มีความเชี่ยวชาญ จะไม่สะทกสะท้านต่อความล้มเหลว ดังนั้นเด็กที่หมดอาลัยตายอยากจะมองความสำเร็จในลักษณะที่ไม่โดดเด่น ไม่สามารถทำนายได้ ไม่ยาวนาน และประสบความสำเร็จน้อย

ซีลิคแมน อับราสัน ซีเมล และไบเยอร์ (Seligman, Abramson, Semmel and Baeyer. 1979 : 242 - 247) ศึกษารูปแบบการอธิบายสาเหตุภาวะซึมเศร้า พบว่า คนที่อธิบายสาเหตุการตอบสนองอุปสรรคแบบยึดติดเป็นเรื่องภายใน และขยายไปยังส่วนต่าง ๆ ของชีวิต มีแนวโน้มที่จะทนทุกข์ทรมานในทุกด้านของชีวิต ในขณะที่คนที่มองว่าอุปสรรคเป็นเรื่องภายนอกมีอยู่ชั่วคราวและจำกัด มีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานไปจนถึงเรื่องสุขภาพ

ดวิค (Dweck. 1975 : 674 - 685) ได้ศึกษาบทบาทของความคาดหวังและการระบุเหตุของพฤติกรรมในการบรรเทาความหมดอาลัยตายอยาก พบว่า มีความแตกต่างอย่างเห็น ได้ชัดระหว่างเด็กที่คิดว่าตัวเองโง่กับเด็กที่คิดว่ายังพยายามไม่พอ เด็กที่หมดอาลัยตายอยากจะมุ่งไปยังผลของความล้มเหลว ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งจะมองไปยังวิธีแก้ไขความล้มเหลว เด็กที่หมดอาลัยตายอยากจะอ้างเหตุผลของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความสามารถ

ดวิค เดวิทสัน เนลสันและเอ็นนา (Dweck, Davidson, Nelson and Enna. 1978 : 268 - 276) ได้ศึกษาความหมดอาลัยตายอยากในเพศที่ต่างกัน พบว่า ผู้หญิงตอบสนองแตกต่างมากกว่าผู้ชายในการรับคำวิจารณ์จากครูหรือคนที่มีฐานะหรือตำแหน่งเท่าๆกัน ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะรับคำวิจารณ์แบบถาวรและกระจายไปทุกส่วนของชีวิต ส่วนผู้ชายเห็นเป็นเรื่องชั่วขณะ ดังนั้นผู้หญิงเรียนรู้ในการอ้างถึงความล้มเหลวว่าเป็นนิสัยที่ติดตัวมาตลอด ในขณะที่ผู้ชายเรียนรู้ในการอ้างเหตุผลของความล้มเหลวว่ามา จากสิ่งชั่วคราว อาทิเช่น ขาดสิ่งจูงใจ สิ่งเหล่านี้เป็นบทเรียนที่มีความหมายสำหรับพ่อแม่ที่ห่วงหรือครูที่อุทิศตัวทำงาน

ดวิคแสดงให้เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างระหว่างผู้ชายกับผู้หญิงในการตอบสนองต่ออุปสรรค ผู้หญิงมักมองว่าเป็นความผิดของตนเองในขณะที่ผู้ชายมองว่ายังพยายามไม่เต็มที่

ซีลิคแมน และชอร์แมน (Seligman and Schulman : 1986 : 832 - 838) ศึกษารูปแบบการอธิบายสาเหตุที่เป็นตัวทำนายผลผลิตของงานในตัวแทนขายประกันชีวิต พบว่า คำอธิบายหรือแบบของการอ้างเหตุผล (วิธีการตอบสนองต่ออุปสรรค) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่หนักแน่นต่อความสำเร็จในด้านต่าง ๆ 5 ปี ของการศึกษาจำนวนหลายพันของตัวแทนขายประกันชีวิต พนักงานขายที่มองโลกในแง่ดีมีแนวโน้มอัตราการขายดีกว่าพวกที่มองโลกในแง่ร้ายถึงร้อยละ 88 และพวกมองโลกในแง่ร้ายมีแนวโน้มถึง 3 เท่าที่ยกเลิก (ไม่คำนึงถึงพรสวรรค์) ดังนั้น พวกมองโลกในแง่ดีทำอะไรก็จะดีกว่าพวกมองโลกในแง่ร้าย หรือได้รับผลตอบรับที่ดีกว่า มีการว่าจ้างตัวแทนพิเศษโดยดูถึงการตอบสนองต่ออุปสรรค ลักษณะพิเศษของกลุ่มนี้ คือ โดยปกติคนกลุ่มนี้ถูกปฏิเสธในการว่าจ้าง เพราะไม่อยู่ในประวัติของตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ แต่ถูกว่าจ้างในฐานะของการทดลองงาน บทบาทการตอบสนองต่ออุปสรรคซึ่งมีผลกระทบต่อผลงาน ซึ่งเวลาผ่านไป กลุ่มที่ถูกปฏิเสธเหล่านี้กลายเป็นคนขายที่ขายได้มากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างคนที่ตอบสนองต่ออุปสรรค และความสามารถในการขายมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ในการศึกษา 2 ปี ของซีลิคแมน และเพื่อนร่วมงาน พบว่า ตัวแทนที่มองโลกในแง่ดีขายได้ร้อยละ 250 ถึง 320 มากกว่าตัวแทนที่มองโลกในแง่ร้าย

ซูโล โอทินเกิ้น ปีเตอร์สัน และซิลิคแมน (Zullow, Oettingen, Peterson and Seligman. 1988 : 673 - 682) ได้ศึกษารูปแบบการอธิบายการมองโลกในแง่ร้ายจากการบันทึกในอดีตที่ผ่านมา พบว่า รูปแบบการอธิบายที่ใช้แบบสอบถามประเมินนั้นเป็นการทำนายภาวะซึมเศร้า การประสบความสำเร็จและสุขภาพด้วยรูปแบบการมองโลกในแง่ร้าย ใช้ทำนายผลที่เกิดตามมาได้ไม่ดี เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่น่าสนใจ ไม่สามารถนำมาถามได้ในแบบสอบถาม รูปแบบการอธิบายสามารถถูกประเมินได้โดยการไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากการบันทึกในอดีตที่ผ่านมา การอภิปรายตัวอย่างการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเอกสารสำคัญมี 3 อย่าง คือ ลำดับแรกเป็นการเปลี่ยนไปสู่รูปแบบการมองโลกในแง่ดีมากยิ่งขึ้น ในการทำนายความกล้า การกระทำที่เสี่ยงภัยในระหว่างสงครามเวียดนามเปลี่ยนการทำนายในแง่ร้ายให้มีผลน้อยลง ลำดับที่ 2 วิเคราะห์การยอมรับสุนทรพจน์ของผู้สมัครคัดเลือกเป็นประธานาธิบดีในช่วงปี ค.ศ. 1948 - 1984 แสดงให้เห็นว่าผู้สมัครที่มีการมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าแพ้การเลือกตั้งถึง 9 ใน10 ลำดับที่ 3 การอธิบายรูปแบบและความสัมพันธ์กับอาการซึมเศร้าพิจารณาในระดับสังคมผู้ชายวัยทำงานในบาร์สถานจำหน่ายเครื่องดื่ม กรุงเบอร์ลินตะวันออก มีพฤติกรรมซึมเศร้ามากกว่าผู้ที่ทำงานในบาร์สถานจำหน่ายเครื่องดื่มกรุงเบอร์ลินตะวันตก การค้นพบนี้สอดคล้องกับรายงานของหนังสือพิมพ์เบอร์ลินตะวันตกที่รายงานการเปรียบเทียบรูปแบบในการอธิบายการมองโลกในแง่ร้ายในกีฬาโอลิมปิคฤดูหนาวปี 1984 ซึ่งแนะนำว่า การมองโลกในแง่ร้ายและผลที่ตามมามีการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบในสมัยเดียวกัน การมองโลกในแง่ร้ายและผลที่เกิดตามมาสามารถวัดจากช่วงเวลาในอดีตและวัฒนธรรมได้หรือไม่ เครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวัดผลที่เกิดจากการมองโลกในแง่ร้าย คือ สังเกตอาการของความหมดอาลัยตายอยาก ไม่ดิ้นรน มีความสำเร็จน้อย และอาการซึมเศร้าซึ่งพบในรายงานในอดีตที่ผ่านมาด้วยเครื่องมือนี้สามารถทดสอบรูปแบบการอธิบายและทำนายพฤติกรรมในโลกชีวิตจริง

เบรินท์ และซิลิคแมน (Burns and Seligman. 1989 : 471 - 477) ศึกษารูปแบบการอธิบายในช่วงชีวิตจากบันทึกประจำวันของคนสูงอายุ พบว่า วิธีการที่ผู้คนอธิบายหรือตอบสนองต่ออุปสรรคยังคงเป็นอยู่เช่นเดิมตลอดชีวิตของพวกเขา การศึกษาดังกล่าวได้วัดวิธีการที่ผู้คนตอบสนองต่ออุปสรรคตลอดชั่วชีวิต ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในการตอบสนองเหล่านี้เหนือช่วงชีวิตของวัย 52 ปี

เทเน็น และเอลเลอร์ (Tennen and Eller. 1977 : 265 -271) ศึกษาส่วนประกอบในการระบุสาเหตุของพฤติกรรมของคนที่หมดอาลัยตายอยากกับนักเรียนจำนวน 49 คน โดยแบ่งกลุ่มนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่หมดอาลัยตายอยากเมื่อเจอกับปัญหาที่ไม่สามารถแก้ได้ นักเรียนเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพต่ำ ถ้าเปรียบเทียบกับกลุ่มที่สองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ แก้ไขปัญหาได้ การหมดอาลัยตายอยากจึงเป็นเรื่องการสูญเสียการควบคุมที่รับรู้ได้เหนือเหตุการณ์อันเป็นอุปสรรค

เพ็นเนบาเกอร์ และเบล (Pennebaker and Beall. 1986 : 274 - 281) ศึกษาเกี่ยวกับการเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เจ็บปวด : ความเข้าใจถึงการยับยั้งและการเจ็บป่วย พบว่า ความล้มเหลวในการไว้วางใจผู้อื่นเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เจ็บปวดนั้น มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มโอกาสของการเกิดความเจ็บป่วยที่สัมพันธ์กับความเครียด การศึกษาในปัจจุบันเป็นการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับการเรียนรู้ว่าการเขียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เจ็บปวดเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในระยะยาวต่อสุขภาพเช่นเดียวกับการเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการกระตุ้นทางกายในระยะสั้น และเป็นสาเหตุของอารมณ์ที่เป็นไปในทางลบหรือไม่ นอกจากนี้การทดสอบการเขียนในด้านต่างๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เจ็บปวด อาทิเช่น การรับรู้ ผลกระทบหรือทั้งสองอย่างที่มีความสัมพันธ์กับทางกายมากที่สุด และมีผลต่อตัวแปรต่างๆ ด้วยการให้นักศึกษาสาธารณสุข 46 คน เขียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เจ็บปวดในชีวิตส่วนตัวหรือหัวข้ออื่นๆ เป็นเวลาต่อเนื่องกัน 4 วัน นอกจากการบันทึกสุขภาพไว้ที่ศูนย์กลางแล้ว ยังมีการเก็บผลการทดลองที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับร่างกายและการรายงานอารมณ์ของตนเองและอาการทางกายด้วย โดยภาพรวมแล้วทั้งอารมณ์และสภาพความเป็นจริงที่แวดล้อมด้วยเหตุการณ์ที่เจ็บปวดนั้น มีความสัมพันธ์กับแรงดันของเลือดและอารมณ์ในทางลบตามมา จากการไปเยี่ยมศูนย์สุขภาพสองสามครั้งในระยะ 6 เดือนหลังการทดลอง พบว่า มีผลโดยตรงต่อการระบายความรู้สึก การเปิดเผยตัวเองเกี่ยวกับความผิดปกติทางจิตอันเป็นผลจากอารมณ์บนพื้นฐานการยับยั้งพฤติกรรม

สตัมฟ และบรีฟ (Stumpf & Brief. 1987 : 91- 108) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการเผชิญกับสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการงานในอาชีพ เป็นการศึกษากระบวนการลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเผชิญกับงานที่ยากและการปฏิบัติงานโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานที่พนักงานมีการประเมินความเป็นไปได้ในการประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวกับพฤติกรรมอาชีพการงานในการประยุกต์ใช้ทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวกับพฤติกรรมอาชีพการงานในการประยุกต์ใช้ทั่วไป สามารถอธิบายในงานที่เกี่ยวกับอาชีพ การเผชิญในงานที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์โดยตรงสามารถช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับระดับการรับรู้ในการปฏิบัติงานแต่ไม่ใช่ผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้สัมภาษณ์

อีเดน และอวิแรม (Eden & Aviram. 1993 : 352 - 360) ได้ศึกษาการฝึกอบรมการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อการทำงานได้โดยเร็ว โดยเน้นการให้บุคลากรช่วยตัวเอง ผลจากการฝึกอบรมซึ่งกำหนดไว้ให้กระตุ้นการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป ต่อการปฏิบัติงานและต่อการทำงานอีกครั้ง ดำเนินการโดยการประเมินพนักงานจำนวน 66 คน ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ในรอบ 18 สัปดาห์ การดำเนินการโดยการทดลองโดยให้พนักงานเข้ากลุ่มทดลองในลักษณะการสุ่มเข้ากลุ่มที่มีการปฏิบัติการที่เสนอการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม โดยอาศัยตัวแบบจำนวน 6 ครั้ง ในรอบ 1 / 2 สัปดาห์ จากการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างที่ต้องการ และการฝึกปฏิบัติการช่วยเพิ่มกิจกรรมในการทำงาน การยกระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองช่วยโน้มน้าวให้เกิดความพยายามอย่างมาก การทดลองนี้ได้ผลกับกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถต่ำ แต่ไม่ได้ผลกับกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

แฮคเคทซ์และแคมเบล (Hackett & Cambell. 1987 : 203 - 215) ได้ทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าการประสบความสำเร็จในงาน มีผลทำให้การรับรู้ความสามารถของตนในงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ โดยทำการทดลองกับนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน (เพศชาย 46 คน และเพศหญิง 46 คน) โดยให้นักศึกษากลุ่มนี้ทำงานเป็นกลาง ไม่มีเพศใดเก่งกว่าเพศใด ซึ่งกิจกรรมที่ให้ปฏิบัติ คือ แก้ปัญหาคำที่ถูกนำมาจัดเรียงอักษรใหม่ กลุ่มหนึ่งจะได้รับปัญหาที่ง่ายเพื่อให้เป็นกลุ่มที่ "ประสบความสำเร็จ" ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งได้รับปัญหาที่ยากเพื่อให้เป็นกลุ่มที่ "ล้มเหลว" การประเมินความสามารถของตนนี้เป็นการประเมินทั้งในด้านความมั่นใจในการทำงาน และระดับความยากของงานที่บุคคลคิดว่าสามารถปฏิบัติได้ นอกจากนี้ยังวัดความสนใจในงานด้วยเช่นกัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ประสบความสำเร็จมีการประเมินความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้น และสนใจในงานเพิ่มเช่นกัน ขณะที่กลุ่มที่ล้มเหลวมีการประเมินตนเองต่ำลง และสนใจในงานลดลง เมื่อเทียบระหว่างสองกลุ่มนี้ พบว่า กลุ่มที่ประสบความสำเร็จประเมินตนเองว่ามีความสามารถ ความพยายาม ความโชคดี ประสบความสำเร็จ และมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ล้มเหลว และพบว่างานที่ปฏิบัตินั้นมีความยากน้อยกว่ากลุ่มที่ล้มเหลว

ล็อค เฟรดริค ลี และบ็อนโก (Locke, Frederick, Lee and Bobko. 1984 : 241 - 251) ได้ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายและกลยุทธ์ในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ตรวจสอบผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายและกลยุทธ์ในการทำงานที่มีต่อเป้าหมายที่เป็นทางเลือก และผลการปฏิบัติหน้าที่การงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและกลยุทธ์ในการทำงานถูกจัดกระทำโดยการฝึกอบรม พบว่าความสามารถของผลงานในอดีต และการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายที่สำคัญใช้ทำนายเป้าหมายที่เป็นทางเลือก การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป้าหมายและกลยุทธ์ในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกันทั้งหมดต่อผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในอดีตมากกว่าผลการปฏิบัติงานในอนาคต แต่ยังคงเป็นตัวทำนายการปฏิบัติหน้าที่ในอนาคตได้ แม้ว่ามีการควบคุมผลการปฏิบัติงานในอดีตไว้การประมาณค่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลางถึงระดับที่สูง เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด การค้นพบนี้ คือ การ "เลียนแบบทำซ้ำ" กับการศึกษาวิจัยในอดีต 2 งานวิจัย ซึ่งได้ศึกษา

เรื่องการกำหนดเป้าหมาย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกของความคาดหวังกับผลการปฏิบัติงาน เมื่อมีการวิเคราะห์เป้าหมายของกลุ่มอีกครั้ง การประมาณค่าความคาดหวังภายในกลุ่มที่มีการกำหนดเป้าหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน การประมาณค่าภายในกลุ่มที่มีเป้าหมายในระดับปานกลางถึงระดับสูง มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับผลการปฏิบัติงานมากกว่าภายในกลุ่มที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างง่าย ๆ กล่าวโดยสรุปงานวิจัยฉบับนี้บ่งบอกถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์มากต่อการปฏิบัติงานและมีผลต่อการตั้งเป้าหมาย นอกจากนี้การตั้งเป้าหมายก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน

วิลสันและลินวิลล์ (Wilson & Linville. 1982 : 287 - 293) ได้ใช้นักศึกษาปีที่ 1 เป็นผู้รับการทดลองโดยฝึกให้นักศึกษาระบุเหตุการณ์ได้คะแนนต่ำไปที่ความไม่ถาวรเปลี่ยนแปลงได้ (Unstable) โดยนักศึกษาในกลุ่มทดลองได้รับข้อมูลว่านักศึกษาปี 3 และ 4 จะได้คะแนนสูงกว่าตอนที่อยู่ปี 1 และได้มีการนำนักศึกษารุ่นพี่มาให้สัมภาษณ์เพื่อยืนยันอีกด้วย ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาในกลุ่มทดลองมีคะแนนดีกว่านักศึกษาในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับข้อมูลเหมือนพวกกลุ่มทดลอง มีจำนวนพวกลาออกกลางคันน้อยกว่ามากและได้คะแนนสอบ GRE สูงกว่าอีกด้วย

ฟอนเทรน (Fontaine. 1974 : 487 -496) ศึกษาการเปรียบเทียบทางสังคมและการควบคุมความคาดหวังส่วนบุคคล และการแสดงออกที่คาดหวังในสถานการณ์ที่แปลกใหม่ ซึ่งการทดลองได้รับการออกแบบเพื่อให้ได้รู้ถึงผลกระทบเกี่ยวกับผลที่ได้ของกลุ่มเปรียบเทียบผลสืบเนื่อง และการควบคุมความคาดหวัง และการกระทำที่คาดหวังในสถานการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับงานที่แปลกใหม่ ปัญหานี้ได้รับการอภิปรายในลักษณะของการวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุม ผลสืบเนื่องและกระบวนการเปรียบเทียบทางสังคม งาน 8 ชนิดได้ถูกอธิบายให้นักศึกษาชาย 30 คนในมหาวิทยาลัยได้ทราบ โดยงานแต่ละอย่างแสดงถึงลักษณะร่วมที่แตกต่างกันของผลที่ได้รับจากกลุ่มเปรียบเทียบในงาน (สำเร็จหรือล้มเหลว) และความเป็นเหตุเป็นผลของผลสืบเนื่องความสามารถ ความยากของงาน ความพยายาม หรือโชค ครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเปรียบเทียบมีความคล้ายคลึงกัน และอีกครึ่งหนึ่งมีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมในงานสามชนิดจากแปดชนิด ซึ่งถูกเลือกโดยการสุ่มภายหลังจากที่ผู้รับการทดลองได้ตอบคำถามเกี่ยวกับการกระทำที่คาดหวัง การควบคุมความคาดหวัง ความเชื่อมั่นในความคาดหวังเหล่านี้ ความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ และความพยายามในการทำงานแต่ละอย่าง ผลที่ออกมาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเกี่ยวกับการกระทำที่คาดหวัง การควบคุมความคาดหวังและความเชื่อมั่นมีความคล้ายคลึงกัน : 1) กลุ่มเปรียบเทียบที่ประสบความสำเร็จนำไปสู่ความคาดหวังและความเชื่อมั่นที่สูง ขณะที่กลุ่มที่ล้มเหลวนำไปสู่ความคาดหวังและความเชื่อมั่นที่ต่ำ 2) ผลสืบเนื่องจากปัจจัยคงที่ของความสามารถและความยากของงานให้ผลในลักษณะที่มีความสอดคล้องของผลที่ได้จากกลุ่ม เปรียบเทียบกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าผลที่สืบเนื่องจากปัจจัยผันแปรของความพยายามกับโชค 3) ผลสืบเนื่องจากความพยายามนำไปสู่ความคาดหวังในผลลัพธ์สูง ขณะที่ผลสืบเนื่องจากโชคนำไปสู่ความคาดหวังในผลลัพธ์ต่ำ และ 4) ผลข้างต้นมีลักษณะที่คล้ายกันค่อนข้างมากกว่าของกลุ่มเปรียบเทียบ

เท็ดล็อค สคิตกา และโบเอ็ทเกอร์ (Tetlock, Skitka and Boettger. 1989 : 632 - 640) ศึกษากลยุทธ์ทางสังคมและการรับรู้เพื่อการจัดการกับความสามารถในการให้เหตุผล : การปฏิบัติตามความซับซ้อนและการสนับสนุน ซึ่งการทดลองนี้ทดสอบการทำนายการตัดสินใจ และการเลือกที่ได้มาจากรูปแบบการวางเงื่อนไขทางสังคม ซึ่งกำหนดกลยุทธ์ 3 รูปแบบที่แตกต่างกันที่ว่า คนเราไว้วางใจในการปฏิบัติต่อความต้องการในการชี้แจงจากผู้ฟังที่สำคัญ รูปแบบที่ทำนายว่า 1) เมื่อรู้มุมมองของผู้ฟัง และไม่มีการให้สัญญาไว้ในอดีต จะไว้วางใจในวิธีการที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจต่ำ และเปลี่ยนมุมมองไปยังผู้ฟัง 2) เมื่อไม่รู้มุมมองของผู้ฟังและไม่มีการให้สัญญาไว้ในอดีต จะมีแรงจูงใจในการคิดที่ยืดหยุ่นและหลากหลาย (Preemptive Self - Criticism) 3) เมื่อรู้สถานะที่เคยให้สัญญาไว้ จะอุทิศความพยายามในการแสดงเหตุผล (Defestic Bolstering) ผลการทดลองนี้ สนับสนุนการทำนายทั้ง 3 แบบ การศึกษานี้เปิดเผยว่ามีความแตกต่างระหว่างบุคคลในสังคม และกลยุทธ์ทางความคิดในการจัดกับความสามารถในการให้เหตุผล

ไบยัน และทร็อคเกล (Bryant and Trockel. 1976 : 266 - 271) ได้ศึกษาอดีตของบุคคลเกี่ยวกับความเครียดทางจิตที่สัมพันธ์กับการปรับตัวเกี่ยวกับการควบคุมของนักศึกษาหญิงในวิทยาลัย ซึ่งการย้อนไปทบทวนรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดในชีวิตวัยเด็กและวัยรุ่น การวัดการปรับตัวเกี่ยวกับการควบคุมได้ถูกวิเคราะห์จากนักศึกษาหญิงจำนวน 34 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ the Mann- Whitney U Test เพื่อเปรียบเทียบการเพิ่มขึ้นของความเครียดทางบวก ทางลบ และเป็นกลางสำหรับภายในและภายนอกในช่วง อายุ 4 ช่วง จากการศึกษาพบว่า 1) เหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับความทรงจำมีผลกระทบต่อการปรับเปลี่ยนความเชื่อในการควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การระลึกเกี่ยวกับความเครียดในชีวิต (ก่อนวัยเรียน) มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านการควบคุมภายนอกที่เข้มแข็งในวัยผู้ใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) การระลึกถึงความเครียดในชีวิตที่เป็นทางบวก ผู้ตอบมีความสามารถในการควบคุมได้ระหว่างวัยมัธยมปลายมีแนวโน้มสัมพันธ์กับการปรับตัวด้านการควบคุมภายในที่เข้มแข็ง

การ์แลนด์ (Garland. 1984 : 79-84) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการคาดหวังว่า ถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้กับการปฏิบัติหน้าที่ในการทดลองวางเป้าหมาย ซึ่งได้ข้อสรุปว่าการทบทวนวรรณกรรมในขอบเขตนี้ไม่เพียงพอ ล้มเหลวต่อการจำแนกระหว่างความสัมพันธ์ของความคาดหมาย - การปฏิบัติกับระหว่างเป้าหมายที่กำหนดข้อมูล จากการทดลองได้นำมาวิเคราะห์ใหม่ทั้งการปฏิบัติระดับเป้าหมาย (นักศึกษาปริญญาตรี 86 และ 58 คนตามลำดับ) และความคาดหมายโดยใช้การทดสอบทางสถิติแบบหาความสัมพันธ์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) เพื่อวัดความน่าจะเป็นเชิงจิตวิสัยของความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละการทดลองจะถูกทำการทดลองซ้ำภายใต้ความแตกต่างของเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย การวิเคราะห์ใหม่เสนอแนะว่าทั้งระดับเป้าหมายและความคาดหมายมีการสนับสนุนอย่างเป็นอิสระต่อความแปรปรวนในการปฏิบัติ มีการอภิปรายโดยสรุปว่า วิธีที่เป็นไปได้สำหรับการเพิ่มการปฏิบัติ คือ การเพิ่มขึ้นทั้งระดับของเป้าหมายและความคาดหมายที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

แมคคลีแลนด์ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545 : 168 ; อ้างอิงจาก McCleland. 1961) ได้ศึกษางานวิจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการพัฒนาประเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ เขาได้รวบรวมงานวิจัยของตนเองและคนอื่นๆ เพื่อพิสูจน์ทั้ง

สมัยกรีกก่อนคริสตกาล สเปนก่อนคริสต์ศตวรรษที่ 18 และอังกฤษก่อนปี ค.ศ. 1900 ทั้ง 3 ประเทศ ซึ่งถือว่ามีความเจริญทางเศรษฐกิจสูงที่สุดในโลกตามเวลาดังกล่าว ในสมัยกรีกและสเปนใช้การวิเคราะห์วรรณกรรมที่แพร่หลายในยุคนั้นเป็นตัวแปรสะท้อนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระยะทางที่กองเรือค้าขายของกรีกกับสเปนไปในทะเล ส่วนในอังกฤษนั้นใช้ปริมาณของการใช้ถ่านหินแทนระยะทางของกองเรือค้าขาย ผลของการวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้พบว่า ก่อนที่ทั้ง 3 ประเทศจะเจริญทางเศรษฐกิจเหนือประเทศอื่นใดในเวลา ดังกล่าว ประมาณ 20 - 50 ปี ประเทศทั้ง 3 มีวรรณกรรมที่ตัวละครแสดงออกซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง แสดงว่าระยะเวลาดังกล่าวคนในประเทศกรีกและสเปนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จึงมีผลทำให้ประกอบกิจการค้าเจริญก้าวหน้า สามารถส่งกองเรือออกไปค้าขายได้ไกลกว่าประเทศอื่นๆ ในยุคเดียวกัน ส่วนในประเทศอังกฤษนั้นมีการใช้ถ่านหินมาก หมายถึง มีการผลิตมากเนื่องจากอุตสาหกรรมยุคแรกใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง

งานวิจัยจำนวนมากสนับสนุนว่าความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำและการปฏิบัติงาน (Bass. 1981, 1985 ; Runyon. 1973) ผู้จัดการที่เน้นความเชื่อในการควบคุมจากภายในตนเอง มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม มีความสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความเครียดสูง ใช้วิธีการสร้างอิทธิพลแบบเปิดเผยและเชิงสนับสนุน มีกลยุทธ์เชิงเสี่ยงและริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างผลการปฏิบัติงานของกลุ่มได้สูงกว่าผู้จัดการที่เน้นความเชื่อในการควบคุมจากภายนอก (Anderson. 1977; Kipnis. 1976 ; Miller. Kets de Vries and Toulouse. 1982 ; Miller and Toulouse. 1986)

ไมรอฟสกี (Mirowsky. 1995 : 31-43) ทำการสำรวจเรื่องการศึกษาอายุและความเชื่อในการควบคุม โดยทำการศึกษากับผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป พบว่าผู้ที่มีอายุ 18 ปี ถึง 50 ปี มีระดับความเชื่อในการควบคุมภายในที่สูง การศึกษาที่ต่ำทำให้มีความเชื่อในการควบคุมจากภายในต่ำ

แมมเวนดา (Mwamwenda. 1995 : 629-631) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในการควบคุมกับเพศและผลการเรียน โดยทำการศึกษากับนักศึกษามหาวิทยาลัยชาวแอฟริกาใต้จำนวน 73 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ชายมีความเชื่อในการควบคุมจากภายในตนเอง และผู้หญิงมีความเชื่อในการควบคุมจากภายนอก แต่ผลการเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อในการควบคุมจากภายในหรือภายนอก

วาร์ด (Ward. 1992 : 687-689) ศึกษาความเชื่อในการควบคุมกับระดับการรับรู้อิทธิพลจากบุคคลที่มีอำนาจ โอกาส และปัจจัยภายในตนเอง โดยทำการศึกษากับผู้จัดการของธุรกิจขนาดเล็กซึ่งมีพนักงานไม่เกิน 50 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 88 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการเหล่านี้มีลักษณะความเชื่อในการควบคุมจากภายในตนเองในด้านความพยายามและความสามารถ แต่มีลักษณะความเชื่อในการควบคุมจากภายนอกในด้านโอกาส และบุคคลที่มีอำนาจ

วอร์นเนอร์ (Warner. 1992 : 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบอำนาจที่ชอบ และความเชื่อในการควบคุม โดยศึกษากับผู้บริหารการศึกษา จำนวน 480 คน มีตัวแปรต้น คือ ความเชื่อในการควบคุม อายุ เพศ และแนวคิดด้านการศึกษา ตัวแปรตาม คือ อำนาจรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ อำนาจการลงโทษ อำนาจความสัมพันธ์ อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจการมีข้อมูล อำนาจตามตำแหน่ง อำนาจความน่านับถือและอำนาจการให้รางวัล จากผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีแนวคิดแบบ "ไม่ยืดหยุ่น" กับอำนาจความเชี่ยวชาญจำนวนปีที่เป็นผู้บริหาร การศึกษามีความ

สัมพันธ์กับความชอบและการใช้อำนาจความสัมพันธ์ โดยผู้ที่มีอายุงานน้อยเลือกใช้อำนาจความสัมพันธ์มากกว่าผู้ที่มีอายุงานมาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 87.2 % ตอบว่าตนเองเป็นพวกเชื่อในผลการควบคุมจาก ภายในรูปแบบการใช้อำนาจที่เป็นมากที่สุด คือ อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจการให้รางวัล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานในต่างประเทศ พบว่า เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคความยากลำบากหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ บุคคลจะประเมินสถานการณ์เพื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรคและดำเนินการกับปัญหาอุปสรรคในรูปแบบต่าง ๆ กัน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมตามความหมายที่สารานุกรมศัพท์ทางจิตวิทยา หมายถึง ระบบที่จัดกระบวนการฝึกปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนเป็นพิเศษ โดยมุ่งที่จะเพิ่มหรือรักษาศักยภาพสูงสุดของความแข็งแกร่งทางร่างกาย การใช้แรงกายและสมรรถภาพทางสมอง และความทุ่มเทใจให้กับงาน (สุรพล พยอมแย้ม. 2541 : 246 ; อ้างอิงจาก Eysenck, Arnod and Meili. 1980)

เซลเลอร์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 21 ; อ้างอิงจาก Seiler. n.d.) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า เป็นการนำการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับทุกระบบ มีการประสานสัมพันธ์กัน ระบบขององค์กร ประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) มีปัจจัยหลักอยู่ 4 ปัจจัย คือ โครงสร้างสังคมขององค์กร หมายถึง ค่านิยม ปทัสถานขององค์กร วิธีการทำงานขององค์กร บุคลากรในองค์กร หมายถึง สมาชิกที่เป็น ทรัพยากรและปัจจัยสุดท้าย คือ องค์กรเป็นที่รวมของโครงสร้างสังคม บุคลากร เทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 2) การปรับเปลี่ยน (Transforming System) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่จัดในการฝึกอบรม การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากร รวมทั้งความเข้าใจในความรู้ทักษะต่างๆ และ 3) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้ ความพึงพอใจ ตลอดจนการได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ทักษะต่างๆ

ปาร์เกอร์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 211 – 212 ; อ้างอิงจาก Parker. n.d.) เสนอแนวความคิดในการฝึกอบรมในรูปของกระบวนการ โดยมีกระบวนการพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรม จัดทำจุดมุ่งหมายในการฝึกอบรม สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ออกแบบคัดเลือกวิธีการฝึกอบรม วางแผนทางการประเมินผล จัดการวัดผลและดำเนินการฝึกอบรม

อัลส์แซก (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 212 ; อ้างอิงจาก Ulschak. n.d.) ได้กล่าวถึงวงจรการฝึกอบรมซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ ขั้นแรก คือ การศึกษาหาความจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น ผลผลิตตกต่ำ พนักงานลาออก งานบกพร่อง ขั้นสอง คือ การตัดสินใจ ผู้บริหารร่วมกับพนักงานตัดสินใจจัดการแก้ปัญหาโดยการฝึกอบรม โดยการศึกษาข้อมูลต่างๆ ขั้นต่อไป คือ การประเมินก่อนดำเนินการฝึก

อบรมเป็นการวางแผนการดำเนินงานโดยการวางแผนบุคลากร การเงิน งบประมาณ และขั้นสุดท้าย คือ การประเมินผลเพื่อการดำเนินงานเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อการตัดสินใจดำเนินงาน นอกจากนี้ยังกล่าวถึงองค์ประกอบของการฝึกอบรมซึ่งเป็นการเสนอแนวคิดการฝึกอบรมที่เป็นระบบ โดยมีรายละเอียดครบถ้วน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนร่วมการฝึกอบรม เครื่องมือ เทคนิค วิธีการ งบประมาณ ตลอดจนผลที่ได้จากการฝึกอบรม

ยงยุทธ เกษสาคร (2543 : 23) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม (Training) ว่าเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การโดยอาศัยการดำเนินงานอย่างเป็นระบบขั้นตอนมีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดก็เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ความชำนาญเพื่อการบรรเทาการสูญเสียอันเกิดจากการทำงานตลอดถึงการปรับเปลี่ยนเจตคติ (Attitudes) และพฤติกรรม (Behaviors) เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงเจตคติเก่าๆ ความเชื่อดั้งเดิมที่ล้าสมัยและเสื่อมถอยเพื่อให้บังเกิดเจตคติใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ขององค์การ การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ของบุคลากรในองค์การอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 210) กล่าวถึง การฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้และมีทักษะเพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จุดหมายของการฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนา ซึ่งวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง คือ ให้เกิดการเรียนรู้ ดังนั้นการเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งธีรวุฒิ บุณยโสภณ (2527 : 76) กล่าวไว้ว่า หลักทฤษฎีการเรียนรู้ถูกนำมาใช้ในการฝึกอบรมเพราะในหลักการของจิตวิทยานั้น การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความประสงค์ของตนเอง ผู้ฝึกอบรมจะต้องคอยสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมและพยายามส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เพื่อให้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ใหม่จากการฝึกอบรมไปใช้ในการแก้ปัญหาประจำวันได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เริงชัย หมื่นชนะ (2538 : 110) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ให้การฝึกอบรมจะต้องเข้าใจหลักพื้นฐานของกระบวนการเรียนรู้ และเงื่อนไขต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนต่อสภาพการณ์การเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จ

เมื่อนำการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้กับการฝึกอบรม และเพื่อให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 216 – 217) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า การจูงใจเพื่อการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการนำมาใช้กับการทำงาน การฝึกอบรมควรคำนึงถึงจำนวนเวลาที่ใช้ไปกับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม ถ้านานหรือมากเกินไปทำให้เบื่อหน่าย ควรคำนึงถึงหลักสูตรที่ใช้ไม่ให้ง่ายหรือยากจนเกินไปสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรจะคำนึงถึงพื้นความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจัดลำดับให้เหมาะสมว่าควรจะอบรมอะไรก่อนหลัง นอกจากนี้การฝึกอบรมควรมีรูปแบบที่เข้าใจง่ายและควรใช้นวัตกรรมให้เหมาะสมในการสาธิตและการทดลองปฏิบัติ รวมทั้งการฝึกภาคปฏิบัติควรควบคู่กันไปกับ

การฝึกอบรมทางทฤษฎี การอภิปรายและซักถามควรมีในระหว่างการอบรม และการสาธิตเพื่อทำความเข้าใจกับบทเรียนและการแก้ไขข้อผิดพลาด การสังเกตความก้าวหน้าระหว่างการฝึกหัดและฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็น ควรมีการแสดงเป็นกราฟไว้เพื่อพิจารณาถึงผลของการอบรม จากนั้นควรตรวจสอบความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม เพราะบางคนคิดว่าคนได้เรียนแล้ว ซึ่งอาจขาดความชำนาญและไม่รู้ถึงข้อเท็จจริง ส่วนการสรุปและทบทวนกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมดโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้สรุป และอยู่ในความดูแลของผู้ฝึกอบรม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.2 แนวคิดของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

เพาลิทโต้ (Paolitto. 1976 : 216 – 219) กล่าวว่า หลักฐานที่ค้นพบเริ่มขึ้นในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของประเทศอังกฤษ จากการบันทึกของควินติเลียน (Quintilian) ในหนังสืออินสตีติวติโอ ออราโทเรีย (Institutio Oratoria) ว่าด้วยความคิดเกี่ยวกับการให้เด็กรุ่นน้องเรียนบทเรียนจากรุ่นพี่และต่อมาในปี ค.ศ. 1530 ครูชาวเยอรมัน ชื่อ ตรอทเซนดอฟ (Trotyendort) ได้ใช้วิธีให้เด็กโตกว่าช่วยเด็กอ่อนวัยกว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1820 วิลเลียม เบนเล่ย์ โฟล์ว (William Bentley Powle) ได้จัดให้มีเพื่อนช่วยสอนเพื่อนอย่างเป็นระบบขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการให้เพื่อนช่วยสอนมีประโยชน์ต่อเด็ก และช่วยฝึกการปกครองระบบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และใน ค.ศ. 1960 เบนจามิน ไรท์ (Bonjamin Wright) ช่วยทำให้นักการศึกษาหันมาสนใจการสอนโดยวิธีนี้ เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนครู อันนับได้ว่าการสอนโดยการใช้เพื่อนช่วยสอนได้รับความสนใจ และนำมาปฏิบัติเพื่อเป็นส่วนประกอบในการฝึกนักเรียนให้เป็นที่ยอมรับ เพราะความเชื่อที่ว่าในการสอนตอนเด็ก ๆ มีบทบาทสำคัญมากต่อการตัดสินใจที่จะเข้ามาเป็นครู นับเป็นการช่วยแก้ปัญหาภาวะขาดแคลนครูได้เป็นอย่างดี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา ได้มีการสัมมนาเกี่ยวกับวิธีสอนโดยให้เพื่อนช่วยสอน และวิธีการสอนนี้ได้ถูกนำมาใช้ในโอกาสต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายและวิธีการที่แตกต่างกันไป โดยมุ่งความสนใจไปยังเด็กที่ล้าหลัง เช่น เด็กในถิ่นยากจน เด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ตลอดจนเด็กที่มีปัญหาทางด้านพฤติกรรม

การให้นักเรียนสอนกันเองเป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าทั้งในแง่ของผู้เรียนและผู้สอน ในแง่ของผู้เรียนนั้น นักเรียนมีความสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในระดับที่แตกต่างกัน บางครั้งการเรียนจากเพื่อนทำให้เกิดความเข้าใจได้ดีกว่าการเรียนจากครูเพราะภาษาที่นักเรียนใช้พูดจาสื่อสารกันนั้น สามารถสื่อความหมายได้ดีและเหมาะสมกว่าภาษาของครู เนื่องจากวัยของนักเรียนใกล้เคียงกัน และถ้าพิจารณาในแง่ของผู้สอน การที่นักเรียนได้ถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้มาให้เพื่อนฟังด้วยภาษาของตนเอง และในรูปแบบของเขาสามารถช่วยให้เข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาทั้งหมด เพราะการได้พูดหรือได้อธิบายช่วยให้สามารถเข้าใจ และพิจารณาอย่างชัดเจนถึงความหมายของมโนทัศน์เรื่องนั้น ๆ (อุทัย เพชรช่วย. 2528 : 19 ; อ้างอิงจาก Davidson. 1974) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของยัง (Young. 1972 : 630 - 634) ที่เสนอไว้ว่า นักเรียนเรียนรู้อะไรต่างๆ ได้จากกันและกันมาก การเรียนรู้จากกันและกันของนักเรียนทำให้เกิดความเข้าใจได้ดีกว่าการเรียนรู้จากครู เพราะภาษาที่นักเรียนใช้พูดจาสื่อสารกันนั้น สื่อความเข้าใจได้ดีและเหมาะสมกว่าครู

ดรูลัค (Andrea and Salovey. 1983 : 4 ; อ้างอิงจาก Durlak. 1979) กล่าวว่า เพื่อนผู้ให้ความช่วยเหลือได้กลายมาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการช่วยเหลือผู้คนในเรื่องของการโต้เถียงทะเลาะวิวาทในชีวิตประจำวัน ดังนั้นในฐานะผู้ฟัง ผู้ที่ทำให้กระจ่าง และผู้ที่นำเสนอข้อมูล ทำให้เพื่อนผู้ให้ความช่วยเหลือสามารถแสดงบทบาทที่สำคัญในการช่วยเหลือผู้อื่นที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งกิบสัน (Gibson. 1980 : 141) ได้กล่าวว่า การสอนโดยวิธีเพื่อนช่วยสอนเป็นกระบวนการที่ให้นักเรียนสอนกันเอง โดยนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงทำหน้าที่เป็นผู้สอน (Tutors) และนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำหรือปานกลางเป็นผู้เรียน ขณะที่อิลี่ (Ehly. 1986 : 2) กล่าวว่า การสอนโดยวิธีเพื่อนช่วยสอนหมายถึงบทบาทของนักเรียนผู้หนึ่งซึ่งช่วยเหลือนักเรียนคนอื่น ๆ ในการเรียนเป็นการพัฒนาอย่างมีระบบ โดยนักเรียนผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้สอนมักมีอายุมากกว่าหรือเท่ากับผู้เรียน ส่วนโรม (Rom. 1982 : 352) กล่าวว่า การสอนโดยวิธีเพื่อนช่วยสอนเป็นเทคนิคการสอนที่คิดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนสอนกันเอง วิธีการสอนดังกล่าวมีรากฐานมาจากแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับเรื่อง กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Dynamics) ซึ่งสอดคล้องกับฟาร์ริส (Farris. 1995 : 866 - A) ที่กล่าวว่า การสอนโดยวิธีเพื่อนช่วยสอนเป็นวิธีการที่คาดว่านักเรียนจะได้รับความสบายและผ่อนคลายในการทำงานกับเพื่อนมากกว่าการทำงานกับผู้ใหญ่ และทำให้นักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกับเพื่อน

แอนดิว และซาโลเวย์ (Andrea and Salovey. 1983 : 1) กล่าวว่า การใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ถูกขยายไปในวงธุรกิจหลาย ๆ บริษัทได้มีการจัดฝึกอบรมทักษะการให้คำปรึกษาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนกับพนักงานระดับหัวหน้า เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการเข้าใจ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหา ส่วนทินดอลล์ และเกรย์ (สุใจ ตั้งทรงสวัสดิ์. 2533 : 15 ; อ้างอิงจาก Tindall and Gray. 1985) กล่าวว่า ผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มเพื่อน คือ ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมให้ทำหน้าที่ช่วยเอื้ออำนวยให้สมาชิกในกลุ่มมีการพูดคุย อภิปรายให้คำแนะนำช่วยเหลือกลุ่มและช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มเพื่อนต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษาพอสมควร ควรได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ เข้าใจความรู้สึกและปัญหาความต้องการของบุคคล เพื่อเสริมสร้างกำลังใจแก่เพื่อนผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่มเกิดการพัฒนาตนเอง และศักยภาพที่มีอยู่ในการช่วยตนเอง

โคโวน์ (Cowie and Sharp. 1996 : 2) กล่าวว่า การใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นกระบวนการที่กลุ่มวัยใกล้เคียงกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ช่วยเหลือสนับสนุนและทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือเต็มใจในการให้เวลาเพื่อเป็นผู้ฟัง และผู้ช่วยเหลือในช่วงเวลาวิกฤติที่ผู้เชี่ยวชาญในการช่วยเหลือไม่สามารถช่วยได้ นอกจากนี้เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือเป็นผู้ที่มีความใส่ใจอย่างเข้าอกเข้าใจเพื่อนที่ประสบปัญหาทนทุกข์ทรมาน เพื่อช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่อไป

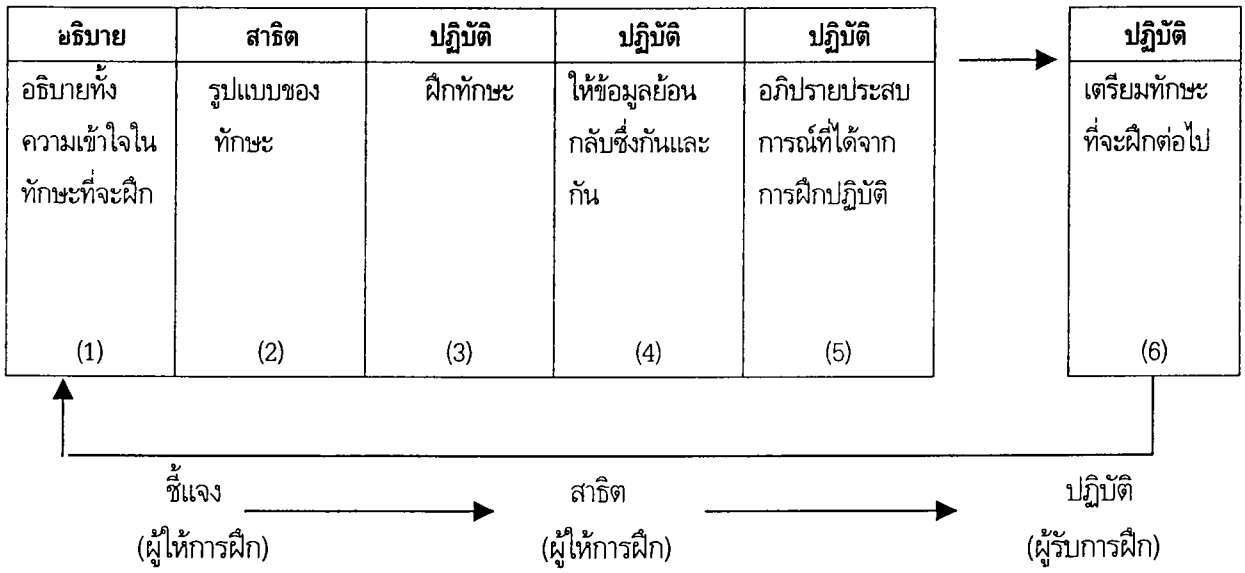
โรเจอร์ ทินคอลส์ และเกรย์ มาร์การเร็ตตา และมายริคและโบว์แมน (สุใจ ส่วนไพโรจน์. 2537 : 55 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1951, Tindall & Gray. 1985, Margarette. 1986 and Myrick & Bowman. 1973) ได้ร่วมกันสรุปว่า การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือ ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้กระบวนในการช่วยเหลือมีโอกาส

ได้ฝึกฝนบทบาทของการเป็นผู้ให้และผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่ม อีกทั้งได้ฝึกใช้โปรแกรมการช่วยเหลือด้านต่างๆ ในสถานการณ์ที่จะปฏิบัติจริงและอยู่ภายใต้การนิเทศอย่างใกล้ชิด

อิลี่ (Ehly. 1986 : 7 – 28) ได้กล่าวถึง หลักการพื้นฐานของการให้เพื่อนช่วยสอนว่า 1) ควรมีการกำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมายการสอนให้ชัดเจน เพราะว่าเป้าหมายที่ชัดเจนทำให้เห็นโครงสร้างของเครื่องมือและวิธีการที่จะใช้ 2) การประเมินผลเป็นพื้นฐานในการวัดกิจกรรมที่ใช้กับเวลาที่หมดไป การประเมินผลขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการสอน อาทิเช่น ถ้ามีจุดมุ่งหมายในการสอนเพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมหรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน การประเมินผลอาจใช้วิธีการสังเกตได้ แต่ถ้าต้องการวัดผลการเรียนรู้ก็จำเป็นต้องใช้ข้อทดสอบในการวัดเพื่อดูว่านักเรียนมีการพัฒนาขึ้นหรือไม่ โดยในการวัดผลประเมินผลนี้วัดทั้งผู้สอนและผู้เรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมนี้ต่อไป 3) เครื่องมือและวิธีการสอนต้องมีความสัมพันธ์กับเป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และการวัดผลเป้าหมายเป็นขอบเขตทั่วไปในการควบคุมกิจกรรม จุดมุ่งหมายช่วยทำให้เห็นวิธีการเรียนชัดเจนขึ้น การวัดผลช่วยทำให้ทราบว่ากิจกรรมบรรลุเป้าหมายหรือไม่ เครื่องมือเป็นตัวช่วยทำให้เป้าหมาย จุดมุ่งหมายและการวัดผลตรงตามที่ต้องการ การคำนึงถึงเวลาช่วยในการวางแผนใช้เครื่องมือ การวางแผนขั้นตอนต่างๆ ควรทำก่อนเพื่อช่วยให้กำหนดเครื่องมือในการสอนได้ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสอนพิจารณาจากความคาดหวังของวิธีการในการนำเครื่องมือไปใช้ขึ้นอยู่กับประเภทของโปรแกรมการสอนว่าต้องการพัฒนาอะไร โดยใช้วิธีการให้เหมาะสมกับเครื่องมือ 4) การจัดเวลา การใช้เวลาควรจัดให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ในการสอนควรมีการทำตารางกำหนดไว้ล่วงหน้า ช่วงระยะเวลาถูกแบ่งไว้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับอายุ การกำหนดเรื่องเวลาและสถานที่ควรกำหนดไว้แน่นอนเพื่อจะได้มีความรับผิดชอบในการทำงาน 5) การฝึกทักษะให้นักเรียนผู้สอนจำเป็นต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายโปรแกรมดีพอๆกับผู้เรียนเข้าใจจุดมุ่งหมายการเรียน การฝึกทักษะให้นักเรียนผู้สอนเป็นการฝึกให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาและทักษะทางสังคมที่ต้องการใช้ในการสอน ซึ่งดิเทอร์ลาย (Ehly. 1986 : 22 –28 ; อ้างอิงจาก Deterline : 1974) ได้กล่าวถึง นักเรียนผู้ช่วยสอนควรฝึกทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ทักษะการช่วยผู้เรียนตั้งเป้าหมาย ทักษะการอธิบายทักษะช่วยให้ผู้เรียนทราบถึงวิธีการเรียนรู้ ทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ ทักษะการประเมินคำตอบของผู้เรียน ทักษะการเลี่ยงการตำหนิ ทักษะการให้คำชมเชยที่เหมาะสม ทักษะการให้รางวัลที่เหมาะสม และทักษะการทบทวนและการประเมินความรู้ และ 6) การประเมินผู้สอนการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอนช่วยให้ทำกิจกรรม การสอนโดยเพื่อนช่วยสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ครูช่วยเหลือนักเรียนผู้สอนได้ตรงกับปัญหาและสามารถให้แรงเสริมในพฤติกรรมที่ดีของผู้สอนทำให้ผู้สอนเห็นคุณค่าของตนเองในการช่วยครู

ทินดอลล์ และเกรย์ (สุใจ ส่วนไพโรจน์. 2537 : 54 ; อ้างอิงจาก Tindall & Gray. 1985) ได้นำเสนอขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) อธิบายลักษณะของทักษะและความสำคัญของทักษะที่จะฝึกเพื่อให้เกิดการยอมรับดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ให้การฝึกกับผู้รับการฝึก 2) สาธิตรูปแบบของทักษะทั้งที่เป็นรูปแบบการตอบสนองในระดับที่เอื้ออำนวยสูงสุดและต่ำสุดเพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสังเกต และแยกแยะได้จากการตอบสนองแบบใด จึงเป็นการเอื้ออำนวยต่อผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่มมากที่สุด 3) ผู้รับการฝึกเริ่มฝึกทักษะโดยผลัดเปลี่ยนบทบาทในการทำหน้าที่เพื่อให้มี

ประสบการณ์ร่วมกัน 4) ผู้รับการฝึกให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือข้อสังเกตที่พบแก่กัน 5) ผู้รับการฝึกร่วมกันอภิปรายประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ และ 6) เตรียมทักษะที่จะฝึกต่อไป โดยให้เอกสารการฝึกทักษะถัดไปแก่ผู้รับการฝึกเพื่อไปศึกษาก่อนมาพบกันครั้งต่อไป (ดูภาพประกอบ 15)



ภาพประกอบ 15 : ขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม

ที่มา : ทินดอลล์ และเกรย์ (สุใจ ส่วนไพโรจน์. 2537 : 54 ; อ้างอิงจาก Tindall & Gray. 1985)

สตอลท์ (Stoltz. 2000 : 120) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรม ผู้สอนและผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพต้องเป็นบุคคลที่ช่วยพัฒนาลักษณะที่สำคัญแก่ผู้อื่น เน้นการถามมากกว่าการบอกกล่าว มีส่วนเกี่ยวข้องในความก้าวหน้าของบุคคลอื่น พัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของตนเองให้แข็งแกร่งอยู่เสมอ เข้าใจหลักการและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ช่วยให้แนวทางกับบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและการตัดสินใจเปิดกว้างเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และการต่อสู้ของตนเอง หาสิ่งที่สำคัญในการช่วยเหลือบุคคลอื่น เต็มใจให้เวลาการพัฒนาความสามารถเกี่ยวกับเทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติให้กับบุคคลอื่น เป็นผู้ให้การช่วยเหลือและไม่ตัดสินชี้ขาดบุคคลอื่น มุ่งไปยังการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ติดตามผลเพื่อช่วยให้บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่ในทางที่ควรจะเป็นและอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือบุคคลให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเพิ่มมากขึ้น

2.3 แนวคิดและเทคนิคที่ใช้ในโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

2.3.1 แนวคิดที่ใช้ในโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 83) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคและความยากลำบากที่เรียกว่า "Adversity Quotient" ภายใต้กรอบแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ 3 แนวคิด แนวคิดแรก จิตวิทยาด้านการคิด (Cognitive Psychology) กล่าวคือ แต่ละบุคคลมีความคิดต่อความยากลำบากซึ่งส่งผลต่อจิตใจต่างกัน บางคนมองความยากลำบากเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของตน ทำให้เกิดความท้อแท้สิ้นหวังจมอยู่กับความทุกข์จากอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามบางคนคิดว่าอุปสรรคหรือความยากลำบากเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญเพื่อจะได้เติบโตต่อไป ทำให้คนเหล่านี้มีความหวังมีกำลังใจฟันฝาอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จ แนวคิดที่สอง สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) กล่าวคือ สมองของคนประกอบด้วย โครงสร้างที่สมบูรณ์สามารถสร้างความคุ้นเคยจนเป็น "นิสัย" ได้นิสัยที่มุมานะพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือความยากลำบากนี้ สามารถเรียนรู้ฝึกฝนได้ตั้งแต่เด็กหรือพัฒนาเปลี่ยนแปลงในผู้ใหญ่ได้ และแนวคิดสุดท้าย อิมมูนวิทยาของจิต – ประสาท (Psychoneuroimmunology) กล่าวคือ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคหรือความยากลำบากเกี่ยวข้องกับสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของตนเองโดยตรง คนที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองส่งผลต่อภูมิต้านทานโรคภัยไข้เจ็บของร่างกาย ส่วนคนที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคต่ำ มีความอดทนต่ำเกิดความเครียดง่ายพ่ายแพ้ชีวิตมีอารมณ์ซึมเศร้า

สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 15 –19) มองว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมมีพลังขับดันไปข้างหน้า ปีนป่ายให้สูงขึ้น หากเปรียบมนุษย์เป็นนักไต่เขา จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ประเภทแรก คือ ผู้ถอนตัว (Quitters) เป็นคนไม่ตอบรับกับความท้าทาย ยอมแพ้ตั้งแต่อยู่ที่ตีนเขา ไม่กล้าปีนป่ายขึ้นไป ชีวิตอยู่ไปวันๆ ไม่มีจุดมุ่งหมายใดๆ ประเภทที่สอง คือ ผู้พักแรม (Camper) เป็นคนที่เดินทางไปได้ครึ่งทาง หรือพบอุปสรรคจะหมดความพยายาม ขอตั้งหลักหยุดอยู่กลางทาง และประเภทสุดท้าย คือ นักปีนเขา (Climber) เป็นคนที่มีความมุ่งมั่นตลอดชีวิตที่จะปีนป่ายต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง มีการกระตุ้นและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ไม่ยอมแพ้แม้อยู่ในสภาพการณ์ที่เลวร้าย ซึ่งประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง (2545 : 88) ได้กล่าวถึงลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท คือ ผู้ถอนตัว ผู้พักแรม และนักปีนเขากับวิถีชีวิตการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ ปฏิบัติการต่อการเปลี่ยนแปลง ภาษาที่ใช้สนทนา การฟันฝาอุปสรรคและความมุ่งมั่นในชีวิต ดูภาพประกอบ 16

	Quitter	Camper	Climber
1.วิถีชีวิต	ไม่ขวนขวาย ชีวิตเรียบง่าย น่าเบื่อหน่าย	กระตือรือร้นบ้าง ชีวิตขึ้นลงบ้าง แต่ขออยู่นิ่งๆ ในที่สุด	กระตือรือร้นอย่างมากชีวิตท้าทาย มีรสชาติพบความสำเร็จ
2. การงาน	ไม่มีความทะเยอทะยาน ไม่กระตือรือร้น ขี้เกียจ	มีความคิดสร้างสรรค์ พลังใจ ผลงานอยู่ในระดับปานกลาง นานวันก็ฝ่อลง	เต็มไปด้วยพลัง มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำ เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
3. มนุษยสัมพันธ์	โดดเดี่ยว เดียวดาย	กลัว ๆ กล้า	ดื่มด่ำกับความสัมพันธ์
4.ปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลง	ลังเล และรอคอย จด ๆ จ้อง ๆ	มีข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงใหญ่ ๆ เรื่องเล็กๆ กล้าทำ กล้าเสี่ยง	ท้าทายกับการเปลี่ยนแปลงปรับตัวได้ดีทุกสถานการณ์
5. ภาษาสนทนา	มักปฏิเสธปิดกั้นตัวเอง	ประนีประนอมไม่ชี้ชัด	มีความเป็นไปได้อยู่เสมอ
6. การฟันฝาอุปสรรค	พ่ายแพ้อย่างง่ายดาย	มีข้อจำกัด	ชนะและประสบความสำเร็จ
7. ความมุ่งมั่นในชีวิต	ปัจจัย 4 (Physiological needs)	ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ (Psychological needs)	เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สังคม ประเทศชาติและประชาคมโลก (Self – Actualization)

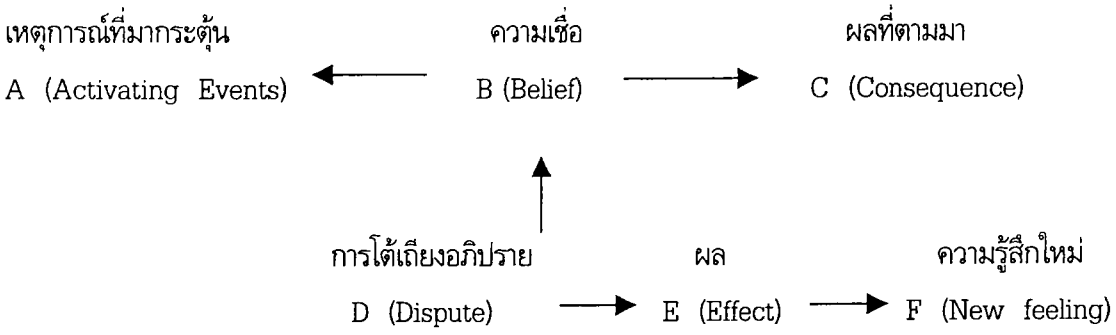
ภาพประกอบ 16 ลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท

ที่มา : ประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง. (2545) *สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย* : 88

สตอลท์ (นัยพินิจ คชภักดี. 2544 : 55 -56 ; อ้างอิงจาก Stoltz. 1997 : 107 – 125) กล่าวถึง ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคประกอบด้วย 5 ด้าน ที่ใช้คำย่อว่า CORE ด้านแรก คือ การควบคุม (Control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์อุปสรรค และความยากลำบากสามารถเข้าใจปัญหาอุปสรรคและหาวิธีแก้ไขอย่างกระตือรือร้น ด้านที่สอง คือ สาเหตุ (Origin) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์หาเหตุ และปัจจัยอันที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาว่าเกิดจากอะไร ด้านที่สาม คือ ความรับผิดชอบ (Ownership) หมายถึง ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง ด้านที่สี่ คือ ผลกระทบ (Reach) หมายถึง ความสามารถในการจำกัดขอบเขตผลกระทบของอุปสรรคและความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคน และด้านสุดท้าย คือ ความทรหด (Endurance) หมายถึง ความอดทนต่อปัญหาอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา

สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 149 – 153) ได้ศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจากแนวความคิดของทฤษฎีบุคคลิกภาพแบบ A – B – C ของอัลเบิร์ด เอลลิส (Albert Ellis) และทฤษฎีการบำบัดแบบเชิงความคิด (Cognitive Therapy) ของเบค (Aaron T. Beck)

ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบ Activating Events - Belief - Consequence (แบบ A-B-C) (Corey. 1996 : 322) มีแนวคิดสำคัญว่า อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคล มีสาเหตุมาจากความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล ซึ่งบุคคลเฝ้าบอกตนเองอยู่เสมอ ๆ ดังนั้นบุคคลควรได้รับความช่วยเหลือ โดยการสอนให้รู้จักปรับเปลี่ยนวิธีคิดอย่างมีเหตุผล ขจัดความคิดที่ไร้เหตุผลออกไป ซึ่งมีผลให้บุคคลเกิดอารมณ์สุข และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น (ดูภาพประกอบ 17)



ภาพประกอบ 17 : ปฏิสัมพันธ์ของทฤษฎีบุคลิกภาพ A - B -C

ที่มา : คอร์เร่ย์ Corey. (1996) *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* : 322

ทฤษฎีการบำบัดแบบเชิงความคิด (Cognitive Therapy) (Corey : 1996 : 337) มีแนวความคิดสำคัญว่า การเข้าถึงธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ หรืออารมณ์แปรปรวนนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมุ่งพิจารณาถึงเนื้อหาทางความคิดของบุคคลที่แสดงออกต่อเหตุการณ์ หรือกระแสความคิดที่วุ่นวาย เป้าหมาย คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการคิด ซึ่งนำไปสู่แบบแผนความคิด และการรู้จักสร้างกรอบความคิดใหม่ขึ้นได้ ซึ่งกระทำได้โดยกระตุ้นให้บุคคลหาหลักฐานข้อมูลที่มีน้ำหนักเพียงพอมาสนับสนุนความเชื่อของพวกเขา

นอกจากนี้เอลลิส (Patterson. 1966 : 110 - 112. ; อ้างอิงจาก Ellis. 1962 : 72 - 76) ได้เสนอลักษณะความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลและลักษณะความคิดที่สมเหตุสมผล โดยจำแนกให้เห็นอย่างชัดเจน ดังนี้

1. ลักษณะความคิดที่ไม่สมเหตุผล บุคคลต้องได้รับความรักและการยอมรับจากทุกคน ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เพราะไม่มีโอกาสเป็นจริงได้ หากบุคคลยังยึดมั่นในความคิดเช่นนี้จะทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย บุคคลต้องมีความเพียบพร้อมสมบูรณ์แบบมีความเหมาะสมและประสบผลสำเร็จ ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เพราะทำให้บุคคลรู้สึกไม่มีคุณค่ากลัวความล้มเหลว บุคคลที่เป็นคนเลวน่ารังเกียจและชั่วร้าย ควรถูกตำหนิหรือลงโทษ ความคิดนี้ไม่มีเหตุผลเนื่องจากไม่มีมาตรฐานที่แท้จริงในการประเมินความเลวหรือความชั่วร้ายของบุคคล เป็นสิ่งเลวร้ายมากถ้าสิ่งต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่บุคคลต้องการให้เป็นความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เนื่องจากความผิดหวังเป็นเรื่องธรรมดา การที่บุคคลยึดถือว่าความผิดหวังเป็นสิ่งเลวร้ายที่ตนไม่สามารถทนได้นั้น ทำให้บุคคลเกิดความเสียใจอย่างรุนแรง และทำให้สถานการณ์นั้นเป็น

เรื่องใหญ่ และร้ายแรงกว่าที่เป็นอยู่ อารมณ์ไม่เป็นสุขเกิดจากสภาพการณ์ภายนอกตัวบุคคล ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เพราะความทุกข์นั้นเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อสภาพการณ์ภายนอก ทุกข์มากเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลเป็นสำคัญ บุคคลที่คิดไม่มีเหตุผลเช่นนี้รู้สึกหงุดหงิด มีอาการฉุนเฉียว ขาดความเป็นตัวของตัวเอง และไม่กล้าตัดสินใจต่อสภาพการที่เกิดขึ้น บุคคลต้องวิตกกังวลต่อสิ่งที่เป็นอันตรายหรือน่ากลัวอยู่เสมอ ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เพราะความวิตกกังวลของบุคคลที่มีเกินเหตุ อาจทำให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องใหญ่ และร้ายแรงกว่าที่เป็นอยู่ การหลีกเลี่ยงความยากลำบาก และความรับผิดชอบในตนเองเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายกว่าการเผชิญกับมัน ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เนื่องจากบุคคลหนีงานที่ยากลำบากอยู่เสมอทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลที่พึ่งพาผู้อื่น และต้องมีคนที่เข้มแข็งกว่าเป็นที่พึ่ง ความคิดนี้ไม่มีเหตุผลเนื่องจากการพึ่งพาผู้อื่นโดยไม่จำเป็น ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการเรียนรู้ ปราศจากความมั่นใจและนำไปสู่การพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้น ประสบการณ์และเหตุการณ์ในอดีต เป็นเครื่องตัดสินพฤติกรรมในปัจจุบัน และอิทธิพลของประสบการณ์ในอดีตไม่สามารถลบล้างหรือจำกัดได้ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เนื่องจากพฤติกรรมที่ถือว่าสำคัญในอดีต อาจไม่เป็นพฤติกรรมที่สำคัญในปัจจุบัน และวิธีการแก้ปัญหาในอดีตอาจไม่สัมพันธ์กับวิธีการแก้ปัญหาในปัจจุบัน อิทธิพลของประสบการณ์ในอดีตอาจถูกนำมาเป็นข้ออ้างที่จะไม่ยอมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในปัจจุบัน บุคคลควรเป็นทุกข์ต่อปัญหาของผู้อื่น ความคิดนี้ไม่มีเหตุผลปัญหาของใครก็เป็นเรื่องของคนนั้น การกังวลกับปัญหาของผู้อื่นมากเกินไปก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ ปัญหาทุกปัญหาต้องมีหนทางแก้ไขได้อย่างสมบูรณ์แบบ ความคิดนี้ไม่มีเหตุผล เพราะในความจริงไม่มีวิธีแก้ปัญหาที่สมบูรณ์แบบ บุคคลที่ยึดมั่นในความคิดที่ไร้เหตุผลเช่นนี้นำไปสู่ความวิตกกังวลและความกลัว

2. ลักษณะความคิดที่สมเหตุผล บุคคลที่ปรารถนาได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่น แต่มิได้หมายความว่าต้องทุ่มเทความสนใจ และความปรารถนาที่ได้รับแต่เพียงอย่างเดียว แต่กระทำในสิ่งที่เป็นการให้ความรัก และคิดที่เป็นประโยชน์สร้างสรรค์ บุคคลกระทำการใด ๆ อย่างเต็มที่ เนื่องจากความต้องการที่จะทำมากกว่าที่จะทำเพื่อให้ดีกว่าคนอื่น การทำงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งอาจเกิดการผิดพลาดได้ ทุกคนอาจจะพบกับความล้มเหลวหรือความผิดพลาดได้ จึงไม่มีเหตุผลในการกล่าวโทษ ตนเองหรือผู้อื่น แต่ยอมรับความล้มเหลวนั้นและพยายามไม่ให้มันเกิดขึ้นอีก ถ้าบุคคลไม่ทำให้สภาพการณ์ที่พึงพอใจให้เป็นเรื่องใหญ่ขึ้น ถ้าเป็นไปได้ควรปรับปรุงสภาพการณ์นั้นให้ดีขึ้น แต่ถ้าไม่สามารถทำได้ก็ควรยอมรับมัน และไม่ถือว่าเป็นสิ่งเลวร้ายแต่อย่างใด ถ้าบุคคลยอมรับว่าสิ่งที่ไม่พึงพอใจ และสภาพการณ์ทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากการรับรู้ การประเมินค่าของตนเอง สิ่งเหล่านี้สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้ บุคคลเห็นความจริงว่าอันตรายที่มีอยู่ไม่เป็นสิ่งที่เลวร้ายเหมือนอย่างที่เขากลัว ควรรู้ว่าความวิตกกังวลเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากกว่าเหตุการณ์ที่น่ากลัวจริงๆ การเผชิญกับความยากลำบาก และความรับผิดชอบเป็นประโยชน์ต่อตนเองในระยะยาวมากกว่าการหลีกเลี่ยง บุคคลมีความพยายามเป็นตัวของตัวเอง และมีความรับผิดชอบแต่ควรพึ่งพาผู้อื่น หรือยอมรับการช่วยเหลือจากผู้อื่นเมื่อมีความจำเป็น บุคคลยอมรับว่าประสบการณ์ในอดีตมีความสำคัญ แต่ก็ตระหนักว่าเหตุการณ์ในปัจจุบันสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยการวิเคราะห์อิทธิพลจากอดีต การพิจารณาความเชื่อที่เป็นโทษ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงตนเองต่อไป

เมื่อบุคคลอื่นเป็นทุกข์หรือถูกรบกวนควร พยายามหาทางช่วยเหลือ ถ้าทำได้ ถ้าทำไม่ได้ก็ควรยอมรับมันและทำให้ได้ดีที่สุด บุคคลควรค้นหาทางในการแก้ปัญหาที่มีโอกาสเป็นไปได้หลายๆทาง และเลือกทางที่เหมาะสมที่สุด และยอมรับว่าไม่มีคำตอบหรือหนทางแก้ไขที่สมบูรณ์ที่สุดในแต่ละปัญหา

2.3.2 เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

จากการศึกษาแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 154) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค เพื่อให้บุคคลเกิดความเข้มแข็งความเข้าใจและความกระจ่างต่อปัญหาอุปสรรค และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคดังกล่าวเรียกว่า LEAD เป็นเทคนิคที่พัฒนามาจากทฤษฎีการบำบัดเชิงความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรม (Cognitive - Behavior Therapy) เทคนิคแรก คือ การฟัง (Listening) เป็นการฟังปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เทคนิคที่สอง คือ การสำรวจ (Exploring) เป็นการสำรวจความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์และค้นหาสาเหตุของอุปสรรค เพื่อช่วยพัฒนาการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น เทคนิคที่สาม คือ การวิเคราะห์ (Analyzing) เป็นการวิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ และสุดท้าย คือ การลงมือปฏิบัติ (Doing Something) เป็นการลงมือปฏิบัติการบางสิ่งบางอย่างเพื่อฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับเปลี่ยนความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล เป็นความคิดที่สมเหตุสมผลนั้น สามารถใช้เทคนิคจากทฤษฎีการให้คำปรึกษามาใช้เพิ่มเติมจากเทคนิค LEAD เพื่อให้บุคคลที่เข้ารับการพัฒนาสามารถเปลี่ยนความคิดได้อย่างมีเหตุผล มีอารมณ์ที่เหมาะสมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เทคนิคที่นำมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของบุคคล คือ เทคนิคทางด้านความคิด (Cognitive Techniques) เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาความคิดของบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถขจัดความคิดที่ไม่สมเหตุผลให้หมดสิ้นไป และพัฒนาความคิดที่สมเหตุผลขึ้นแทน ได้แก่ การโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุผล (Disputing Irrational Beliefs) โดยแสดงให้บุคคลเห็นว่าอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมของบุคคลมีสาเหตุมาจากความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผล เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือจะตั้งคำถามเพื่อท้าทายให้บุคคลหาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดความเชื่อที่พวกเขายึดถือรวมทั้งเพื่อเตรียมให้บุคคลมีสติ และใช้เหตุใช้ผลมากขึ้น (Corey. 1996 : 328 - 332 ; อ้างอิงจาก Dryden & Ellis. 1988 ; Ellis. 1979a ; 1986a ; Ellis & Dryden. 1987 ; Ellis & Yeager. 1989 ; Ellis & Velten. 1992)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

2.4.1 งานวิจัยต่างประเทศ

คูเกอร์ และ เชอร์เชีย (Cooker and Cherchia. 1976 : 464 - 467) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมทักษะการเป็นผู้นำเพื่อน และการไม่ได้ฝึกทักษะการเป็นผู้นำเพื่อนเพื่อพัฒนาการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาที่ครูเป็นผู้คัดเลือกเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำเพื่อนจำนวน 60 คน ชาย 28 คน และหญิง 32 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลอง คือ ผู้นำกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะสื่อสาร จำนวน 40 คน และกลุ่มควบคุม คือ ผู้นำกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารจำนวน 20 คน ผู้นำกลุ่มทั้งหมด 60 คน ทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่มให้กับนักเรียนคนอื่นๆ จำนวน 625 คน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มๆละ

8 – 12 คน แต่ละกลุ่มมีผู้นำ 1 คน เครื่องมือที่ใช้วัด คือ Index of Communication และมาตรวัดการตอบสนองของคาร์คัฟฟ์ ซึ่งวัดจากการฟังเทปบันทึกเสียงที่ผู้นำกลุ่มได้บันทึกระหว่างให้การช่วยเหลือสมาชิกกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยจากการวัดทักษะการสื่อสารและมาตรวัดการตอบสนองจากเทปบันทึกเสียงระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผู้นำกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารมีความสามารถในการเอื้ออำนวยกลุ่มสูงกว่า ผู้นำกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร

ดันคิน (Dunkin. 1978 : 22 –25) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพของการสอนโดยให้เพื่อนช่วยสอน ประชากรในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 58 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองกลุ่มละ 15 คน 2 กลุ่ม ซึ่งเรียนโดยวิธีให้เพื่อนช่วยสอนกับกลุ่มควบคุมกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเรียนโดยการบรรยายตามปกติ ผลปรากฏว่า นักเรียนผู้สอนในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่านักเรียนผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และกลุ่มทดลองมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

อลิซาเบท (Elizabeth. 1978 : 22 - 25) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการสอน โดยให้เพื่อนช่วยเพื่อน การดำเนินการศึกษาได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลองซึ่งเรียนโดยให้เพื่อนช่วยเพื่อนและกลุ่มควบคุมซึ่งเรียนตามปกติ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนผู้สอนให้กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่านักเรียนผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

บราวน์ (Brown. 1981 : 1457 - A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เพื่อนช่วยสอนในการ แก้โจทย์ทางคณิตศาสตร์ในโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนเกรด 4 จำนวน 160 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 80 คน กลุ่มควบคุม 80 คน และนักเรียนอาสาสมัครเกรด 6 จำนวน 80 คน ได้รับการฝึกให้เป็นผู้ช่วยสอน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นนักเรียนช่วยสอนให้แก่นักเรียนเกรด 4 ในกลุ่มทดลองจำนวน 40 คน และกลุ่มที่ไม่ได้เป็นนักเรียน ช่วยสอนจำนวน 40 คน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมของนักเรียนเกรด 4 ที่ ได้รับการช่วยสอน (เปรียบเทียบกับพวกที่ไม่ได้รับการช่วยสอน) และนักเรียนเกรด 6 ที่เป็นผู้ช่วยสอนเปรียบเทียบกับพวกที่ไม่ได้เป็นผู้ช่วยสอน ผลปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมในเรื่องระดับเจตคติที่มีต่อการแก้ปัญหาโจทย์คณิตศาสตร์ กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า โปรแกรมการฝึกผู้ช่วยสอนเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาโจทย์คณิตศาสตร์ทั้งผู้สอนและผู้ได้รับการช่วยสอน

มาริส (Maris. 1981 : 3537) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เรียนโดยให้เพื่อนช่วยสอนกับที่เรียนกับครูตามปกติ ประชากรในการวิจัยเป็นนักเรียนเกรด 11 ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยทั้ง 2 กลุ่ม เรียนบทเรียนซึ่งมีเรื่องและเนื้อหาเดียวกัน และใช้เวลาในการเรียนทั้งสิ้น 6 คาบ หลังจากนั้นให้เขียนเรียงความเรื่องเดียวกัน แล้วนำมาเปรียบเทียบคุณภาพด้านการเขียน ผลปรากฏว่า นักเรียนที่เรียนโดยให้เพื่อนช่วยสอน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มที่เรียนกับครูอย่าง

มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังมีลีลาในการเขียนดีกว่า และมีข้อผิดพลาดในการเขียนน้อยกว่ากลุ่มที่มีครูสอนตามปกติ

แมคเคธัน (Mckethan. 1982 : 710) ได้เปรียบเทียบเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นปีที่ 1 ในมหาวิทยาลัยคอล์นที่ได้รับการสอนจากเพื่อน และไม่ได้รับการสอนจากเพื่อน ปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเจตคติที่มีต่อวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักเรียนทั้งสองกลุ่มต่างก็มีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ในทางบวกทั้งคู่

มิลตัน (Milton. 1974 : 458 - 461) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบเหตุผล - อารมณ์ที่มีต่อการชนะความคิดเห็นที่มีอุปสรรคต่อการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปีที่ 2 จำนวน 10 คน ที่มีความเชื่อและทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียน ไม่มีแรงจูงใจในการเรียน นักศึกษาเข้าร่วมการทดลองมาโดยสมัครใจและได้รับ 1 หน่วยกิต สำหรับการเข้าร่วมโครงการกลุ่มตัวอย่างได้รับการให้คำปรึกษา จำนวน 8 ครั้ง ๆ ละ 90 นาที เป็นเวลา 4 สัปดาห์ ผลปรากฏว่านักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการมีทัศนคติในการเรียนดีขึ้นและมีเกรดเฉลี่ยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เคลเลอร์และโครด (Keller and Croake. 1975 : 54 - 57) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล - อารมณ์ ในการลดความวิตกของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ขึ้นไป จำนวน 30 คน และได้รับการประเมินว่าเป็นผู้มีความวิตกกังวล หรือมีความรู้สึกทางลบต่ออายุของตนเอง จัดเข้ากลุ่มทดลอง 15 คน และกลุ่มควบคุม 15 คน ให้กลุ่มทดลองเข้ารับการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล - อารมณ์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ๆ ละ 2 ชั่วโมง ติดต่อกัน 4 สัปดาห์ วัดผลการวิจัยโดยใช้แบบสำรวจความคิดของผู้ใหญ่ (The Adults Ideas Inventory) และแบบวัดความวิตกกังวลของ Spieberger (The State - Trait Anxiety Inventory) ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มควบคุมยอมรับความคิดที่ไม่มีเหตุผล และมีระดับความวิตกกังวลลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่กลุ่มทดลองไม่ยอมรับความคิดที่ไม่มีเหตุผล และมีระดับความวิตกกังวลลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากลุ่มที่ได้รับการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล - อารมณ์ มีความคิดที่มีเหตุผลเพิ่มขึ้น และทำให้ความวิตกกังวลของผู้สูงอายุลดลง

สตอลล์ (Stoltz. 1997 : 1) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของพนักงานบริษัท Deloitte & Touche, LLP. (D&T) ในสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานใหม่จำนวน 124 คน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานภายในบริษัท เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ด้วย โปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรค และเพื่อศึกษาคนที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคสูงมีแนวโน้มในการเลื่อนตำแหน่งก่อน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของพนักงานใหม่ของ D&T มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในทางบวก และเป็นตัวทำนายของผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่งที่ D&T คนที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรสูงกว่าเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่าคนที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ผลของการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ทำให้พนักงานใหม่มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากขึ้น

สตอลล์ (Stoltz. 1997 : 1 – 2) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของพนักงานบริษัท Diversified Collection Services, Inc. (DCS) ที่สหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 450 คน เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานภายใน DCS และเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของพนักงานด้วยการฝึกอบรม (LEAD) ผลของการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญอุปสรรคมีความสัมพันธ์สูงมากกับผลการปฏิบัติงานภายใน DCS นอกจากนี้การศึกษายังเปิดเผยว่า การฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคให้กับพนักงานนั้นสามารถยกระดับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคให้เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งมีผลการปฏิบัติที่ดีขึ้นด้วย

สตอลล์ (Stoltz. 1997 : 2) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของพนักงานบริษัท MP Water Resources ที่รัฐฟอร์ลิดาประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำของบริษัท 60 คน ผู้นำจะทำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรค จากนั้นจะได้รับการฝึกอบรม (LEAD) เพื่อเพิ่มความสามารถในการเผชิญอุปสรรคให้มากขึ้นผลที่ได้พบว่า ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมผู้นำมีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเฉลี่ย 132 หลังจาก 30 – 60 วัน ในการเข้ารับการฝึกอบรมคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 154 แสดงว่าโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (LEAD) นั้น พัฒนาผู้นำให้มีความสามารถในการเผชิญกับความท้าทาย ความยากลำบากได้มากยิ่งขึ้น

2.4.2 งานวิจัยในประเทศ

ศิวพร โชติกเสถียร (2532 : 53) ได้ศึกษาผลของการส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบ พี่สอนน้องที่มีต่อพฤติกรรมทันตสุขภาพของนักเรียนในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พฤติกรรมทันตสุขภาพด้านความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติของกลุ่มทดลองนั้น สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาริณี พงษ์เจริญไทย (2534 : 102) ศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติการสูบบุหรี่ของนักเรียนชายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัยที่มีทัศนคติทางบวกต่อการสูบบุหรี่ โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน พบว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มควบคุมมีทัศนคติทางบวกต่อการสูบบุหรี่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มทดลองมีทัศนคติทางบวกต่อการสูบบุหรี่ลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อังคินันท์ บุปผาสุวรรณ (2536 : 111 - 112) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนร่วมกับการให้แรงเสริมจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงในพฤติกรรมการป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของพลทหารชายแดนอรัญประเทศระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2535 จำนวน 117 คน เป็นกลุ่มทดลอง 54 คนกลุ่มเปรียบเทียบ 63 คน ซึ่งกลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาเรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์จากเพื่อนผู้ให้คำปรึกษา 12 ครั้ง ๆ ละประมาณ 30- 40 นาที กับได้รับแรงเสริมจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีการรับรู้ต่อผลดีของการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรค ทัศนคติต่อถุงยางอนามัยและการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคถูกต้องมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ และการรับรู้ต่อผลศึกษาการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคถูกต้องมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ และการรับรู้ต่อผลศึกษาการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรค และอัตราการเกิดโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของกลุ่มทดลองลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิตยา ชูเกียรติ (2536 : 103 -105) ได้ศึกษาเรื่องผลการสอนซ่อมเสริมโดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อนสอนที่ได้รับการฝึกทักษะการสอนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความคงทนในการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 80 คน เป็นนักเรียนช่วยสอน 20 คนและนักเรียนผู้เรียน 60 คน ให้นักเรียนช่วยสอน 1 คน สอนนักเรียนผู้เรียน 3 คน นักเรียนช่วยสอนกลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะการสอนซ่อมเสริม ผลปรากฏว่าชุดฝึกทักษะการสอนให้นักเรียนช่วยสอนเป็นชุดที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณานักเรียนช่วยสอนกลุ่มทดลองมีคะแนนประเมินผลพฤติกรรมการสอนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนผู้เรียนกลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เฉลิมพล ตันสกุล (2537 : 102 - 107) ได้ศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการดำเนินงานสุขศึกษาโดยการอบรมกลุ่มเพื่อน เพื่อใช้เป็นผู้ถ่ายทอดแนะนำส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ของกลุ่มผู้ใช้แรงงานเป็นการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้แรงงานโรงงานฟอกหนัง จำนวน 120 คน ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคเอดส์ และสมัครใจเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มทดลองมีจำนวน 60 คน ได้รับการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาเกี่ยวกับโรคเอดส์ โดยผ่านทางเพื่อนที่ได้รับการอบรม ซึ่งเพื่อนที่ผ่านการอบรม สอนโดยใช้ภาพพลิกเรื่องความรู้ การรับรู้ การพัฒนาตนเอง การปฏิบัติตัวในการป้องกันโรคเอดส์ วิธีใช้ถุงยางอนามัยให้ถูกวิธี แหล่งและสถานบริการของรัฐและเอกชนที่ควรไปปรึกษาและรักษาเมื่อมีปัญหาเรื่องโรคเอดส์ ใช้ตัวแบบจากวีดีทัศน์เพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการป้องกันโรคเอดส์ กลุ่มเปรียบเทียบจำนวน 60 คน ไม่ได้รับกิจกรรมดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ การรับรู้ ความคาดหวัง และการปฏิบัติตัวในการป้องกันโรคเอดส์ถูกต้องมากกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรม และมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิภาดา จูฑพลกุล (2538 : ข) ได้ศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ของนักเรียน โดยกลุ่มเพื่อนอาสาสมัครโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยประยุกต์ทฤษฎีแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ และทฤษฎีความสามารถของตนเองมากำหนดกิจกรรม มีผลทำให้นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้โอกาสเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ การรับรู้ความรุนแรงของอุบัติเหตุจากการขี่รถจักรยานยนต์ การรับรู้ผลดีของการปฏิบัติตามคำแนะนำ ความคาดหวังในความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำ และมีการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ดีขึ้น

วาริน น้อยหลุบเหลา (2539 : 40 -43) ได้ศึกษาผลของการใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อเจตคติ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2538 ของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 76 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มๆละ 38 คน จับสลากเด็กเก่ง ปานกลาง และเด็กอ่อนให้อยู่กลุ่มเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองใช้วิธีการสอนแบบกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กลุ่มควบคุมใช้วิธีการสอนตามปกติใช้เวลาทดลอง 3 สัปดาห์ๆละ 4 ครั้งๆละ 50 นาที ก่อนและหลังการทดลองให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดเจตคติต่อวิชาภาษาอังกฤษ และวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนวิชา

ภาษาอังกฤษ นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t -test ผลปรากฏว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีเจตคติต่อวิชาภาษาอังกฤษสูงกว่านักเรียนที่เรียนโดยวิธีสอนปกติ และนักเรียนที่เรียนโดยการใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสูงกว่านักเรียนที่เรียนโดยวิธีสอนปกติ

วิมาลา ชโยดม เทียมจันทร์ พาณิชย์สินไชย รุ่งกานต์ ศรลัมพ์ และช่อทิพย์ จันทรา (2538 : 83 - 87) ได้ศึกษากิจกรรมการฝึกอบรมโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอดส์ของนิสิต : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 521 คน ซึ่งลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2538 ผลการดำเนินกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อขยายผลไปสู่นิสิต พบว่า นิสิตแกนนำสามารถจัดกิจกรรมได้ตามแผนที่วางไว้ ซึ่งประกอบด้วย การสนทนากลุ่ม การพบปะพูดคุยให้คำปรึกษาแก่เพื่อนนิสิต การแจกเอกสารสิ่งพิมพ์ การชมวีดีทัศน์ "ขออยู่อีกสักวัน" การชมวีดีทัศน์ "ขอวันพรุ่งนี้ให้แม่" และการสนทนากับวิทยากรผู้ติดเชื้อ สำหรับกิจกรรมที่นิสิตแกนนำดำเนินการร่วมกับกลุ่มเพื่อนนิสิตประกอบด้วยการจัดบอร์ดนิทรรศการ และป้ายนิเทศเที่ยงวันหรรษากับปัญหาเอดส์ การตอบปัญหาเอดส์ งานวันสัปดาห์วิทยาศาสตร์ การจัดบอร์ดนิทรรศการการส่งเข้าประกวดการแสดงละครสะท้อนปัญหาเอดส์ และการจำหน่ายดอกกุหลาบเหลือง ผลของการจัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน นิสิตสามารถจัดตั้งชมรมรณรงค์เพื่อต่อต้านโรคเอดส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้สำเร็จ

เด่นดวง วราเวทย์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเน้นทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล - อารมณ์ เพื่อปรับเปลี่ยนมโนภาพเกี่ยวกับตนเองด้านส่วนรวมและในแต่ละด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านการปรับตัวทางอารมณ์ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2529 วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ จำนวน 16 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเน้นทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล - อารมณ์ จำนวน 12 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือ 1 ชั่วโมง 30 นาที เป็นเวลา 1 เดือนครึ่ง ส่วนกลุ่มทดลองไม่ได้รับการฝึกแต่อย่างใด ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ได้รับการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเน้นทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล - อารมณ์ มีผลต่อการปรับเปลี่ยนมโนภาพเกี่ยวกับตนเอง ทั้งด้านส่วนรวม ด้านวิชาการ ด้านการปรับตัวทางอารมณ์ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างจากนักศึกษาที่ไม่ได้รับการให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ระวีวรรณ คำสม (2542 : 94-99) ได้ศึกษาผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมโดยใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา จังหวัดนครปฐม ปีการศึกษา 2541 กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน 1 กลุ่ม จำนวน 6 คน และกลุ่มนักเรียนที่มีการปฏิบัติตนกับเพื่อนไม่เหมาะสม 2 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน ผลการศึกษาพบว่า หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจากผู้วิจัย นักเรียนกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหลังได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจากนักเรียนกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนนักเรียนที่ปฏิบัติตนกับเพื่อนไม่เหมาะสมมีการปฏิบัติตนกับเพื่อนดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้

หลังจากได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจากนักเรียนกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยมีผู้วิจัยเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ นักเรียนที่ปฏิบัติตนกับเพื่อนไม่เหมาะสมมีการปฏิบัติตนกับเพื่อนดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนนักเรียนที่ปฏิบัติตนกับเพื่อนไม่เหมาะสมที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจากนักเรียนกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กับนักเรียนที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมจากนักเรียนกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยมีผู้วิจัยเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ มีการปฏิบัติตนกับเพื่อนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนทั้งในต่างประเทศและในประเทศ สรุปได้ว่า การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ให้กับบุคคลที่ขาดความสามารถในการเผชิญปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้ ทั้งในเรื่องของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

3.1 การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

นันนาลลี (Nunnally. 1964 : 59) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นสัดส่วนระหว่างความแปรปรวนของคะแนนจริงกับความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากการทดสอบ ส่วนกรอนลันด์ (Gronlund. 1976 : 105) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นความคงที่ของคะแนนในการทดสอบหรือความคงที่จากการประเมินครั้งแรกและครั้งอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับอนาสตาซี (Anastasi. 1976 : 104) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นความคงที่ของคะแนนที่ได้จากการสอบบุคคลเดียวกันแต่ต่างเวลาและโอกาสกัน และอีเบล (Ebel. 1979 : 275) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนชุดหนึ่งกับคะแนนอีกชุดหนึ่งของข้อสอบที่มีลักษณะเหมือนกับสองชุดที่เป็นอิสระจากกันซึ่งได้จากนักเรียนกลุ่มเดียวกัน นอกจากนี้ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2528 : 163) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการวัด การที่นำเครื่องมือนั้นไปทดสอบกลุ่มตัวอย่างไม่ว่าทดสอบกี่ครั้งๆ ก็ยังคงได้คะแนนเท่าเดิม แสดงว่าเครื่องมือนั้นมีความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นคือ ความคงที่แน่นอน (Stability) ของคะแนนที่ได้จากการทดสอบไม่ว่าสอบกี่ครั้งก็ตามของเครื่องมือนั้น ส่วนบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2545 : 110) ให้ความหมายว่า การทดสอบที่ไม่มีความคลาดเคลื่อนได้ผลการทดสอบที่สอดคล้องกันเป็นการ แสดงถึง ขนาดของความแปรปรวนจริงและความแปรปรวนคลาดเคลื่อนหรือกล่าวได้ว่าเป็นขนาดของอิทธิพลขององค์ประกอบความคลาดเคลื่อนแบบสุ่ม หรือไม่เป็นระบบของการทดสอบที่ทำให้ผลการทดสอบมีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงไร จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเป็นความคงที่แน่นอนของคะแนนในการสอบทุกครั้งจากผู้สอบกลุ่มเดียวกันด้วยแบบทดสอบฉบับเดียวกันหรือคู่ขนานกัน หรือเป็นสัดส่วนระหว่างความแปรปรวนของคะแนนจริงกับความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากการทดสอบ

การประมาณค่าความเชื่อมั่นสามารถหาได้หลายวิธี ดังที่เมห์เรนส์และเลห์แมน (Mehrens and Lehmann. 1984 : 271 - 272) ได้เสนอการประมาณค่าความเชื่อมั่น คือ วิธีแบบสอบซ้ำ (Measures of Stability) วิธีใช้แบบทดสอบคู่ขนาน (Measures of Equivalence) วิธีใช้แบบทดสอบคู่ขนานและสอบซ้ำ วิธีวัดความคงที่ภายใน (Measures of Internal Consistency) ส่วนเฟอร์กูสัน (Ferguson. 1966 : 365 - 366) และสแตนเลย์ และฮอปกินส์ (Stanley and Hopkins. 1972 : 122 - 127) ได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่า วิธีการหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมี 4 วิธี วิธีแรก คือ วิธีสอบซ้ำ (Test retest Method) หรือบางครั้งเรียกว่า สัมประสิทธิ์ของความคงที่ (Coefficient of Stability) เป็นการนำแบบทดสอบฉบับเดียวกันไปทำการทดสอบกับบุคคลเดียวกันซ้ำสองครั้งในช่วงเวลาที่แตกต่างกันพอสมควร คะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบทั้งสองครั้งมีสหสัมพันธ์กัน ค่าสหสัมพันธ์ที่ได้เป็นค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ วิธีที่สอง คือ วิธีใช้แบบทดสอบคู่ขนาน (Parallel - Forms Method) เป็นการนำแบบดทสอบที่มีลักษณะคู่ขนานกันหรือเท่าเทียมกัน โดยมีเนื้อหาค่าเฉลี่ยและความแปรปรวนเท่ากันไปทดสอบในเวลาเดียวกันหรือเวลาที่แตกต่างกันก็ได้ คะแนนที่ได้จากการทดสอบทั้งสองฉบับมีสหสัมพันธ์ค่าสหสัมพันธ์ที่ได้เป็นค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ วิธีที่สาม ได้แก่ วิธีแบ่งครึ่งข้อสอบ (Split - Half Method) เป็นการนำแบบทดสอบฉบับเดียวไปทดสอบกับบุคคลกลุ่มเดียว แล้วแบ่งครึ่งแบบทดสอบเป็นชุดคะแนนของข้อคู่และชุดคะแนนของข้อคี่ นำคะแนนที่ได้จากการแบ่งครึ่งแบบทดสอบไปหาสหสัมพันธ์กัน จากนั้นปรับขยายด้วยสูตรของสเปียร์แมน - บราวน์ เป็นสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ วิธีสุดท้าย คือ วิธีวัดความคงที่ภายในของแบบทดสอบ (Internal - Consistancy Method) เป็นการนำแบบทดสอบฉบับเดียวไปทดสอบกับกลุ่มบุคคลเดียว และนำไปหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยวิธีของ คูเดอร์ - ริชาร์ดสัน (Kuder - Richardson) นอกจากนี้ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2523 : 278 - 300) ได้กล่าวถึง วิธีการประมาณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ แบบสัมประสิทธิ์ของความคงตัว (Coefficient of Stability) เป็นวิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนสองชุด ซึ่งได้จากแบบทดสอบคนละฉบับหรือฉบับเดียวกันแต่เป็นการสอบต่างเวลากัน ซึ่งจำแนกเป็น 2 วิธี วิธีแรก คือ วิธีสอบซ้ำ (Test - retest Method) วิธีหาสัมประสิทธิ์ของความคงตัวของคะแนนที่ได้จากการสอบวัดนักเรียนกลุ่มเดียวกัน 2 ครั้ง โดยทิ้งช่วงของเวลาในการสอบ แล้วนำคะแนนที่สอบวัดแต่ละครั้งไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของเพียร์สัน และวิธีที่สอง คือ วิธีคู่ขนาน (Parallel - Form Method) วิธีนี้เป็นการคำนวณสัมประสิทธิ์ของความเสมอเหมือนกัน (Coefficient of Equivalence) ของคะแนนการทดสอบตั้งแต่สองฉบับ การประมาณค่าตามวิธีนี้อาศัยแนวคิดที่ว่าแบบทดสอบที่สร้างทั้งสองฉบับจะเป็นตัวแทนของคุณลักษณะที่ต้องการวัด แล้วนำแบบทดสอบทั้งสองฉบับไปสอบกับนักเรียนกลุ่มเดียวกันในเวลาเดียวกัน แล้วคำนวณสัมประสิทธิ์ของคะแนนสอบทั้งฉบับโดยใช้สูตรของเพียร์สัน ส่วนแนวทางที่สอง คือ แบบสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายใน (Coefficient of Internal Consistency) แนวคิดของวิธีนี้กำหนดว่าแบบทดสอบที่ดีต้องมีเอกภาพภายในการวัด (Functional Unity) กล่าวคือ ส่วนย่อยของแบบทดสอบฉบับหนึ่งๆ ต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความเป็นเอกพันธ์ในการวัดคุณลักษณะหนึ่งๆ สัมประสิทธิ์ของความ

สอดคล้องภายในนี้หมายความว่าข้อคำถามแต่ละข้อหรือส่วนย่อย มีความเชื่อมั่นเหมือนกันทุกข้อหรือทุกส่วน แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ วิธีแบ่งครึ่งแบบทดสอบ (Split - Half Method) วิธีนี้จะนำแบบทดสอบไปสอบกับนักเรียนกลุ่มหนึ่งแล้วตรวจให้คะแนน นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 2 ส่วนเท่า ๆ กัน โดยให้ทั้งสองส่วนมีข้อคำถามที่ถามเนื้อหาที่คล้ายคลึงกัน และความยากง่ายของแต่ละข้อคำถามของสองส่วนมีความยากง่ายเท่ากัน โดยอาจจะแบ่งเป็นข้อคู่หรือข้อคี่ แล้วนำคะแนนสองส่วนไปวิเคราะห์โดยอาศัยสูตรต่าง ๆ เช่น สเปียร์แมน - บราวน์ ฮอสต์ รูลอน เป็นต้น ส่วนวิธีที่สอง ได้แก่ วิธีวิเคราะห์ส่วนย่อย เนื่องจากวิธีแบ่งครึ่งไม่สามารถคำนวณค่าความสอดคล้องได้อย่างแท้จริง เพราะการแบ่งครึ่งแบบสองส่วนนั้นลักษณะของความเชื่อมั่นเป็นความเสมอเหมือนกันระหว่างคะแนนข้อคู่กับข้อคี่มากกว่า จึงมีผู้คิดวิธีวิเคราะห์คะแนนแบบทดสอบจากส่วนย่อยต่างๆ โดยจำแนกเป็นรายข้อ จะได้ค่าความเชื่อมั่นซึ่งเป็นค่าความสอดคล้องภายในแบบทดสอบที่แท้จริง วิธีนี้ใช้แบบทดสอบฉบับเดียวไปทดสอบกับบุคคลกลุ่มเดียว แล้วมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีต่างๆ เช่น วิธีของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ เป็นต้น

นอกจากนี้ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2545. : 121 - 140) กล่าวถึง การหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีคำนวณสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของแบบทดสอบ สามารถหาค่าความเชื่อมั่นตามแบบคะแนนจริงสัมพันธ์เป็นการหาความเชื่อมั่นด้วยการแบ่งส่วนภายในฉบับ ในกรณีแบ่งออกเป็นสองส่วน เมื่อใช้จำนวนข้อเป็นตัวกำหนดความยาวของแบบทดสอบคำนวณได้จากสูตรราชู (Raju) และเมื่อใช้ผลการสอบจริงเป็นตัวชี้บอกความยาวของแบบทดสอบ หรือไม่ทราบความยาว คำนวณได้จากสูตรเฟลด์ - ราชู (Feldt - Raju) ในกรณีแบ่งออกเป็นหลายส่วน เมื่อใช้จำนวนข้อเป็นตัวกำหนดความยาวของแบบทดสอบ โดยแบ่งส่วนแบบทดสอบเท่ากับจำนวนข้อ และให้คะแนนเป็นสองค่า คือ ตอบถูกได้ 1 ตอบผิดได้ 0 สามารถคำนวณจากสัมประสิทธิ์ r_B ที่บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ พัฒนามาจากสัมประสิทธิ์ r_{L2} ของเลียว (Liou) ซึ่งเป็นสูตรปรับขยายสูตร KR- 20 เมื่อใช้จำนวนข้อเป็นตัวกำหนดความยาวของแบบทดสอบ คำนวณได้จากสัมประสิทธิ์เบต้าเค (Coefficient - β_K) ของราชู สูตรนี้หาค่าความเชื่อมั่นเมื่อแบ่งแบบทดสอบ ออกเป็นหลายๆส่วน แต่ละส่วนมีจำนวนข้อหรือความยาวไม่เท่ากัน ถ้าแต่ละส่วนมีจำนวนข้อเท่ากันแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์เบต้าเคจะเท่ากับสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค และเมื่อใช้ผลการสอบจริงเป็นตัวชี้บอก ความยาวของแบบทดสอบหรือไม่ทราบความยาว คำนวณได้จากสูตรเฟลด์ - ราชู สูตรทั่วไปที่แบ่งส่วนย่อยเป็น K ส่วน

จากวิธีการประมาณค่าความเชื่อมั่นที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่ามี 4 วิธี คือ วิธีใช้แบบทดสอบซ้ำ วิธีใช้แบบทดสอบคู่ขนาน วิธีแบ่งครึ่งแบบทดสอบแล้วขยายให้เต็มฉบับโดยใช้สูตร สเปียร์แมน - บราวน์ และสัมประสิทธิ์แอลฟา วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์และวิธีแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การประมาณค่าความเชื่อมั่นโดยหาสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของแบบทดสอบจากความแปรปรวนของคะแนนสอบภายในฉบับจากส่วนย่อยแต่ละตอนและส่วนรวมทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบแอลฟาครอนบัค และใช้สูตรเฟลด์ - ราชู (Feldt - Raju) ในกรณีแบ่งออกเป็นสองส่วน โดยใช้ผลการสอบจริงเป็นตัวชี้บอกความยาวของแบบทดสอบ

3.2 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

อนาสตาซี (Anastasi. 1976 : 29) ได้ให้ความหมายของความเที่ยงตรงของแบบทดสอบว่า เป็นระดับที่แบบทดสอบวัดได้จริงในสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งสอดคล้องกับสแตนเลย์และฮอปกินส์ (Stanley and Hopkins. 1972 : 101) ได้กล่าวว่า ความเที่ยงตรงของการวัด หมายถึง การวัดนั้นตรงตามหน้าที่ที่จะวัดได้ดีเพียงใดหรือระดับที่การวัดสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายบางอย่าง ส่วนทัคแมน (Tuckman. 1975 : 229) กล่าวว่า ความเที่ยงตรงของแบบทดสอบหมายถึง แบบทดสอบฉบับหนึ่งวัดในสิ่งที่ต้องการให้วัดหรือไม่ ซึ่งแมคควีนและนัสเซน (McQueen & Knussen. 1999 : 96) ได้อธิบายถึงความเที่ยงตรงว่าเป็นคุณภาพที่สำคัญยิ่งของแบบทดสอบที่แสดงให้เห็นว่าแบบทดสอบนั้นสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้ สอดคล้องกันกับคลายน์ (Kline. 2000 : 17) ที่กล่าวว่า แบบทดสอบที่มีความเที่ยงตรงต้องวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้ ส่วนวิรัช วรรณรัตน์ (2532 : 62) กล่าวไว้ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เครื่องมือมีความเชื่อถือได้ คือ เครื่องมือนั้นต้องสามารถวัดลักษณะ (trait) ที่ต้องการวัดได้ กล่าวคือ เครื่องมือต้องวัดได้ตรงตามเกณฑ์ที่ต้องการ ทำให้ผลที่ได้จากการวัดสามารถแทนลักษณะนั้นๆได้ ความเที่ยงตรงนี้เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของแบบทดสอบ (ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์. 2533 : 53, อำนวย เลิศชยันตี. 2533 : 110, บุญชม ศรีสะอาด. 2526 : 126) ถ้าแบบทดสอบใดขาดความเที่ยงตรงแล้วการวัดนั้นก็ไร้คุณค่า นอกจากนี้ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2545 : 69) มีความคิดเห็นว่า ความเที่ยงตรงแบ่งได้เป็น 2 แนวคิด คือ แนวคิดเดิมกับแนวคิดปัจจุบัน แนวคิดเดิมให้ความหมายความเที่ยงตรงว่าเป็นคุณสมบัติของแบบทดสอบแสดงว่า แบบทดสอบนั้นมีความเที่ยงตรง ส่วนแนวคิดปัจจุบันให้ความหมายความเที่ยงตรงว่า เป็นคุณลักษณะสำคัญที่สุด ใช้ในการประเมินแบบทดสอบ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (Inference) จากคะแนนที่ทดสอบได้อย่างเหมาะสมมีความหมายและให้ประโยชน์ ส่วนการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นกระบวนการในการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อสนับสนุนการลงความเห็น

อนันต์ ศรีโสภา (2524 : 69) ได้แบ่งความเที่ยงตรงตามหลักฐานที่นำมาแสดงออกเป็น 3 แบบ คือ ความเที่ยงตรงเนื้อ (Content Validity) ความเที่ยงตรงเชิงสัมพันธ์กับเกณฑ์ (Criterion – Related Validity) ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity)

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สำเริง บุญเรืองรัตน์ (2528 : 90) ได้กล่าวไว้ว่า ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หมายถึง คุณภาพของแบบทดสอบที่สร้างคำถามให้ได้สัดส่วนหรือน้ำหนักความสำคัญของเนื้อหาแต่ละเรื่องที่วัด การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงเหตุผล โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (Subject – Matter Specialist) โดยตรง ซึ่งการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหานี้เป็นการพิจารณาในลักษณะรวมๆ ไม่ได้ชี้ในลักษณะเชิงปริมาณหรือตัวเลข นอกจากนี้ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2545 : 73) อธิบายไว้ว่า เป็นการแสดงหลักฐานของความสอดคล้องกันระหว่างเนื้อหาของแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาว่าข้อคำถามของแบบทดสอบมีเนื้อหาสาระตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดเพียงไร ถ้าผู้เชี่ยวชาญตัดสินว่าข้อคำถามมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด แสดงถึงแบบทดสอบขาดหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจึงใช้ดัชนีความสอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ -1.0 ถึง +1.0

2. ความเที่ยงตรงเชิงสัมพันธ์กับเกณฑ์ (Criterion – Related Validity) หมายถึง ความเที่ยงตรงที่หาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบทดสอบนั้นกับเกณฑ์ภายนอก (External Criterion) (สำเริง บุญเรืองรัตน์. 2528 : 90 –91 ; ต่าย เชี่ยงฉี. 2526 : 146 – 148 ; อรนุช ศรีสะอาด. 2526 : 1936 ; บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535 : 155) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) หมายถึง คุณภาพของแบบทดสอบที่สามารถบ่งชี้ได้อย่างถูกต้องตามสภาพที่เป็นจริงของผู้ถูกสอบ การหาความความเที่ยงตรงตามสภาพนี้ทำได้โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างคะแนนจากแบบทดสอบนั้นกับคะแนนการจัดอันดับของสภาพที่เป็นจริง ซึ่งอาจใช้สูตรของ Pearson Product Moment หรือ Spearman Rank – Order ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงแสดงว่า แบบทดสอบนั้นมีความเที่ยงตรงตามสภาพสูง ส่วนความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์ (Predictive Validity) หมายถึง คุณภาพในการวัดที่สามารถนำผลจากการวัดนั้นไปพยากรณ์ความสำเร็จในการเรียนวิชาต่าง ๆ อาชีพต่าง ๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง การหาความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์นี้หาได้โดยการหาสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากแบบทดสอบนั้นกับผลการเรียนหรือความสำเร็จในการทำงานในอนาคต โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment ถ้าค่าสหสัมพันธ์สูงแสดงว่า มีความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์สูง

3 ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) หมายถึง คุณภาพของแบบทดสอบที่วัดได้ตรงตามโครงสร้างของพฤติกรรมหรือสมรรถภาพที่ต้องการวัด การหาความเที่ยงตรงตามโครงสร้างมีหลายวิธี ดังนี้ (วรรณดี ม้าลำพอง 2530 : 152-154) วิธีที่ 1 ใช้ความแตกต่างของความสามารถของต่างอายุเป็นเกณฑ์ (Age Differentiation) คือ การตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนระหว่างผู้สอบที่มีอายุต่างกัน ซึ่งตรวจสอบการสร้างแบบทดสอบตามทฤษฎีพื้นฐานที่ว่าสติปัญญาจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ทำได้โดยนำแบบทดสอบไปสอบกับเด็กที่มีอายุต่างกัน ถ้าผลการสอบพบว่าเด็กที่มีอายุสูงขึ้นคะแนนสอบเพิ่มขึ้น แสดงว่าแบบทดสอบฉบับนั้นมีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง วิธีที่ 2 โดยหาความสัมพันธ์กับแบบทดสอบฉบับอื่น (Correlations with Other Tests) ทำได้โดยนำแบบทดสอบที่หาความเที่ยงตรงตามโครงสร้างกับแบบทดสอบที่วัดในคุณลักษณะเดียวกันที่เป็นมาตรฐานแล้ว ไปสอบกับกลุ่มตัวอย่างเดียวกันได้ข้อมูล 2 ชุด แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อมูลทั้งสอง ก็จะได้ความเที่ยงตรงตามโครงสร้างตามต้องการ วิธีที่ 3 วิธีหาความคงที่ภายใน (Internal Consistency) วิธีนี้ใช้คะแนนรวมของการทำแบบทดสอบเป็นเกณฑ์ แบบทดสอบที่ประกอบด้วยแบบทดสอบย่อยๆหลายตอนสามารถตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้างโดยหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแบบทดสอบย่อยกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงแสดงว่าทดสอบย่อยแต่ละตอนวัดในคุณลักษณะเดียวกัน ถ้าแบบทดสอบย่อยฉบับใดมีค่าสหสัมพันธ์กับแบบทดสอบทั้งสองฉบับต่ำพิจารณาตัดออกไปเพื่อให้แบบทดสอบฉบับนั้นมีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง วิธีที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนการสอบก่อนและหลังการทดลอง (Pretest – Posttest Technique) โดยทดลองสอนหรือฝึกคุณลักษณะหรือความสามารถตามจุดมุ่งหมายการวัดของแบบทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างหนึ่ง แล้วตรวจสอบดูว่าหลังการฝึกกลุ่มตัวอย่างมีความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ โดยเปรียบเทียบคะแนนหลังฝึกอบรมกับก่อนฝึกอบรม วิธีที่ 5 วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) วิธีการนี้เป็นวิธีการทางสถิติสำหรับตรวจคุณสมบัติทางจิตวิทยาด้วยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคำถามแต่ละข้อเพื่อระบุ

ลักษณะร่วมของคำถามเหล่านั้นว่าข้อคำถามทั้งหมดที่วัดนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบอะไรบ้างตรงตามทฤษฎีหรือข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่ ถ้าตรงก็แสดงว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง วิธีที่ 6 วิธี Multitrait - Multimethod Matrix เป็นวิธีที่เสนอโดยแคมพ์เบลล์ และฟิสด์ (Lemke. 1976 ; อ้างอิงจาก Campbell and Fiske. 1959) แคมพ์เบลล์ชี้ให้เห็นว่าในการหาความเที่ยงตรงตามโครงสร้างไม่ควรแสดงแต่เพียงว่าแบบทดสอบนั้นมีค่าสหสัมพันธ์กันตามทฤษฎีเท่านั้น (Convergent Validity Coefficient) แต่ต้องแสดงให้เห็นด้วยว่าไม่ได้ให้ค่าสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรอื่นที่แตกต่างกัน (Divergent Validity Coefficient)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบเป็นคุณสมบัติของแบบทดสอบหรือเครื่องมือวัดใด ๆ ที่สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องตรงตามจุดมุ่งหมาย สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3 วิธี ได้แก่ วิธีหาความสอดคล้องภายในวิธีการวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี และวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

3.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542 : 150 - 151) ได้กล่าวถึง วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จลิสเรล (LISREL) เริ่มใช้แทนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจกันมากขึ้น เพราะการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ มีรูปแบบวิธีการวิเคราะห์หลากหลายและได้ผลการวิเคราะห์ไม่สอดคล้องกัน นอกจากนี้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจมีข้อตกลงเบื้องต้นที่เข้มงวดและไม่ตรงตามความเป็นจริง จุดอ่อนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจนี้ ลองค์ (Long. 1983 : 12) กล่าวว่า สำหรับนักวิจัยหลายคน เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเป็น GIGO model (Garbage In and Garbage Out Model) และแชทฟิวส์ และโคลลิน (Chatfield and Collins. 1980 : 89) เสนอว่า ถ้าทำได้นักวิจัยไม่ควรใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเลย

วัตถุประสงค์ของการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมี 3 ประการ ประการแรกใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ประการที่สองใช้เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบ และประการที่สามใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างตัวแปรใหม่ ส่วนขั้นตอนการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมี 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมเมทริกซ์สหสัมพันธ์ การสกัดองค์ประกอบขั้นต้น การหมุนแกนและการสร้างสเกลองค์ประกอบ ในขั้นการเตรียมเมทริกซ์สหสัมพันธ์หรือเตรียมข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ต้องกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล และระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดลก่อนวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นการสกัดองค์ประกอบและการหมุนแกนเป็นการทำงานของคอมพิวเตอร์ และในขั้นสุดท้าย คือ การสร้างสเกลองค์ประกอบนั้น

หลักการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล คือ การตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การเปรียบเทียบใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมเป็นตัวเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ โดยนำเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่างอันเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ มาเทียบกับเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมที่ถูกสร้างขึ้น

จากพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าได้จากโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานวิจัย ถ้าเมทริกซ์ทั้งสองมีค่าใกล้เคียงกัน หมายความว่า โมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานวิจัยมีความกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากเมทริกซ์นี้เป็นฟังก์ชั่นของค่าพารามิเตอร์ ดังนั้นการประมาณค่าพารามิเตอร์จึงใช้หลักการวิเคราะห์เปรียบเทียบความกลมกลืนระหว่างเมทริกซ์ดังกล่าวเป็นเงื่อนไขในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรลโดยใช้วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ค่าประมาณที่ได้มีความคงเส้นคงวา มีประสิทธิภาพและเป็นอิสระจากมาตรวัด (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 48 - 52 อ้างอิงจาก Joreskog and Sorbom, 1989 : 16 - 20; Bollen, 1989 : 104 - 121, 333 - 349; Long, 1983 : 56 - 61; Saris and Stronkhorst, 1984 : 168 - 174) คือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานวิจัยหรือการประเมินผลความถูกต้องของโมเดล หรือการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลโปรแกรมลิสเรล 8.30 ให้ค่าสถิติที่ช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลรวม 5 วิธี (Joreskog and Sorbom, 1999 : 23 - 28; Long, 1983 : 61 - 64 ; Bollen, 1989 : 256 - 281, 335 -338) ดังนี้

1. ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของค่าประมาณพารามิเตอร์ (Standard Errors and Correlations of Estimates) ถ้าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของค่าประมาณพารามิเตอร์ที่คำนวณได้ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่และรูปแบบการวิจัยไม่ดีพอ

2. ใช้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Multiple Correlations and Coefficients of Determination) ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ได้ควรมีค่าเข้าใกล้หนึ่ง แสดงว่ารูปแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ใช้ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures) ค่าสถิติในกลุ่มนี้ใช้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบเป็นภาพรวมทั้งรูปแบบ ไม่ใช่เป็นการตรวจสอบเฉพาะค่าพารามิเตอร์แต่ละตัวเหมือนสองวิธีแรก นอกจากนี้ยังใช้ประโยชน์ในการเปรียบเทียบรูปแบบที่แตกต่างกันสองรูปแบบว่ารูปแบบใดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน การใช้ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนนี้มี 6 ประเภท ประเภทที่ 1 ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่า ฟังก์ชั่นความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ การคำนวณค่าไค - สแควร์ คำนวณจากผลคูณขององศาอิสระกับค่าของฟังก์ชั่นความกลมกลืน ถ้าค่าสถิติไค - สแควร์มีค่าสูงมาก แสดงว่า ฟังก์ชั่นความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ โมเดลลิสเรลไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไค - สแควร์มีค่าต่ำมาก ยิ่งมีค่าใกล้ศูนย์มากเท่าไร แสดงว่า โมเดลลิสเรลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งซาลิสและสทอนค์โฮส (Saris and Stronkhorst. 1984 : 200) เสนอว่า ค่าไค - สแควร์ ควรมีค่าเท่ากับองศาอิสระสำหรับโมเดลที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประเภทที่ 2 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าค่าดัชนี GFI เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า รูปแบบการวิจัยนั้นมีความสอดคล้องหรือกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประเภทที่ 3 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) เมื่อนำค่าดัชนี

GFI มาปรับแก้อันเนื่องมาจากการปรับรูปแบบตามจำนวนตัวแปรได้ค่า AGFI ดังนั้นค่าดัชนี AGFI จึงมีคุณสมบัติเหมือนกับดัชนี GFI ประเภทที่ 4 ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual : RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของรูปแบบสองรูปแบบเฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน ในขณะที่ดัชนี GFI และ AGFI สามารถใช้เปรียบเทียบได้ทั้งกรณีข้อมูลชุดเดียวกันและข้อมูลต่างชุดกัน ดัชนี RMR บอกขนาดของเศษที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของรูปแบบสองรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าของดัชนี RMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า รูปแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประเภทที่ 5 ดัชนีเปรียบเทียบระดับความกลมกลืน (Comparative Fit Index : CFI) ดัชนี CFI ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าของดัชนี CFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และประเภทที่ 6 ดัชนีค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นสถิติที่พัฒนามาจากความเชื่อที่ว่า ข้อตกลงเบื้องต้นของค่าไค – สแควร์ที่ว่าโมเดลการวิจัยมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เพราะการเพิ่มจำนวนพารามิเตอร์อิสระทำให้ค่าสถิติมีค่าลดลง เนื่องจากค่าสถิติไค – สแควร์ ขึ้นอยู่กับค่าองศาความอิสระ (df) ดังนั้น จึงปรับปรุงสูตรการคำนวณโดยคิดค่าฟังก์ชั่นความแตกต่างจากประชากรต่อหน่วยองศาอิสระ อันเป็นที่มาของดัชนีค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ

4. การวิเคราะห์เศษหรือความคลาดเคลื่อน (Analysis of Residuals) เป็นการวิเคราะห์ความสอดคล้องที่ควรวิเคราะห์ควบคู่กับดัชนีตัวอื่น ๆ ซึ่งวิธีการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับความคลาดเคลื่อน มี 2 แบบ ได้แก่ แบบที่ 1 เมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนในการเปรียบเทียบความกลมกลืน (Fitted Residuals Matrix) หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน โดยค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ ผลหารระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความคลาดเคลื่อนนั้น ถ้ารูปแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูล ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐานไม่ควรมีค่าเกิน 2.00 ถ้ายังมีค่าเกิน 2.00 ต้องปรับรูปแบบการวิจัย แบบที่ 2 คิวพล็อต (Q – Plot) เป็นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่า ควอนไทล์ปกติ (Normal Quantiles) ถ้าได้กราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม แสดงว่า รูปแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ดัชนีดัดแปรรูปแบบ (Model Modification Index) ดัชนีตัวนี้มีประโยชน์ในการตัดสินใจปรับรูปแบบการวิจัยให้ดีขึ้นได้ ดัชนีดัดแปรรูปเป็นค่าสถิติเฉพาะสำหรับพารามิเตอร์แต่ละตัวมีค่าเท่ากับค่าไค – สแควร์ที่ลดลงเมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็นพารามิเตอร์อิสระหรือผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น ดังนั้นเมื่อผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ค่าดัชนีดัดแปรรูปแบบมีค่าที่ไม่เข้าใกล้ศูนย์แสดงว่า รูปแบบนั้นยังสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบได้อีก

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

3.4.1 งานวิจัยต่างประเทศ

เมก มิเชล และโฮซีวา (Mace, Michael and Hocevar. 1985 : 353 - 359) ได้ศึกษาความเที่ยงตรงตามโครงสร้างความสามารถอันดับสูงของแบบทดสอบโครงสร้างสติปัญญาที่ใช้มิติด้านเนื้อหาทั้งหมด และมิติด้านวิธีการคิด เฉพาะการรู้จักและเข้าใจกับการประเมินค่า โดยนำข้อมูลเก่า ซึ่งนิฮิราและคนอื่นๆ (Nihira and others. 1964) ได้ศึกษาไว้โดยอธิบายด้วยโครงสร้างองค์ประกอบความสามารถอันดับหนึ่งมาทำการวิเคราะห์ใหม่ด้วยการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบแบบความน่าจะเป็นสูงสุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ LISREL VII การศึกษาครั้งนี้ได้คัดเลือกชุดแบบทดสอบ 42 ฉบับ จัดทำเป็น 3 เซต ผลการศึกษาพบว่าใน Model 1 องค์ประกอบผลการคิดอันดับหนึ่ง 6 แบบ ที่วิเคราะห์ใหม่ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .01$) ทุกค่า โดยค่าสหสัมพันธ์ระหว่างแบบทดสอบที่วัดผลการคิด 6 แบบ มีค่าระหว่าง .791 และ 1.154 มีค่ามัธยฐาน .97 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าค่าสหสัมพันธ์เหล่านี้แตกต่างจากหนึ่งอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งให้ผลสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านผลการคิดอันดับหนึ่งอีก 2 ชุด เมื่อพิจารณาจากดัชนีความเหมาะเจาะพอดีแล้ว Model 1 ดูเหมือนว่ามีอำนาจอธิบายได้สูงที่สุด เมื่อเทียบกับอีก 4 Model สำหรับใน Model 2 - A และ Model 2-B เป็นการทดสอบองค์ประกอบอันดับสอง 2 ชุด คือ การรู้จักและเข้าใจภาษากับการประเมินค่าทางภาษาเป็นองค์ประกอบที่สามารถสร้างขึ้นมาใหม่ได้ จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติสหสัมพันธ์ภายใน 2 องค์ประกอบนี้เท่ากับ .957 และ .945 ตามลำดับ และมีค่าไค - สแควร์ ซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้ความเหมาะเจาะพอดีของ Model 2 - A และ 2 - B ค่อนข้างใกล้เคียงกัน สำหรับ Model 3 - A และ 3 - B เป็นการทดสอบองค์ประกอบทั่วไปหรือองค์ประกอบอันดับสาม 1 ชุด ซึ่งได้แก่ เนื้อหาด้านภาษา พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาดัชนีความเหมาะเจาะพอดีแล้วทั้งสอง Model ให้ผลคล้ายคลึงกัน ในการพิจารณาผลต่างระหว่างค่าไค - สแควร์ของ Model 3 - A และ 2 - A ได้ χ^2 ($df = 1$) = 11.53, $P < .001$ และผลต่างระหว่างไค - สแควร์ของ Model 3 - C กับ Model 2 - C ได้ χ^2 ($df = 1$) = 15.65, $P < .001$ (Model แต่ละคู่มีตัวแปรแบบทดสอบเดียวกันและมีกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน) และต่างก็มีนัยสำคัญทางสถิติคล้ายคลึงกัน แสดงว่า องค์ประกอบอันดับสอง การรู้จักและเข้าใจทางภาษากับการประเมินทางภาษาสามารถจำแนกจากกันเด่นชัด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่าการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบด้วยความน่าจะเป็นสูงสุด สามารถนำมาใช้ในการสร้างองค์ประกอบอันดับหนึ่ง สอง และสามได้ นอกจากนี้ องค์ประกอบอันดับหนึ่ง และอันดับสองนำมาใช้ในการสร้างและสามารถแยกจากกันเด่นชัด แต่องค์ประกอบด้านผลการคิดอันดับหนึ่ง 6 แบบ มีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูง 2 วิธีปรากฏเด่นชัดจากข้อมูลที่ได้มา องค์ประกอบอันดับสาม คือ เนื้อหาด้านการคิดมีทางที่เป็นไปได้จากความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของแบบทดสอบ

อูโลเซวิค มิเชล และแบบเชลเลอร์ (Ulosevich, Michael and Bachelor 1991 : 15 - 37) ได้นำข้อมูลจากฐานข้อมูลในรายงาน USC - APR อันดับ 21 ของ University of Southern California ซึ่งเป็นข้อมูลจากการใช้แบบทดสอบความถนัดจำนวน 21 ฉบับ ที่ทำการศึกษาภายใต้ชื่อเรื่องว่า

"การศึกษาความเป็นผู้นำทางทหารจากองค์ประกอบด้านสติปัญญา" ที่มาร์คและคนอื่น ๆ (Marks and others. 1959) มาวิเคราะห์ใหม่ จุดมุ่งหมายสำคัญของการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำเอาวิธีการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบด้วยความน่าจะเป็นสูงสุด ตามวิธีของโจเรสคอกและซอร์บอร์ม (Joreskog and Sorbom. 1986) ค้นหาเหตุผลสนับสนุนสมมติฐานใหม่เกี่ยวกับองค์ประกอบอันดับสูง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในฐานทัพเรือใน Southern California จำนวน 204 คน ที่ตอบแบบทดสอบในแบตเตอรี่ 21 ฉบับ ใช้เวลาสอบ 6 ชั่วโมง โดยแยกสอบช่วงเช้า 3 ชั่วโมง แล้วหยุดพักกลางวัน 1 ชั่วโมง แล้วสอบต่อในช่วงบ่ายอีก 3 ชั่วโมง ดำเนินการสอบเป็นกลุ่ม ๆ ละ 15 ถึง 40 คน ผลการศึกษาพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ $P < .01$ แสดงให้เห็นว่าแบบทดสอบดังกล่าว สามารถวัดองค์ประกอบอันดับสูงตามที่ระบุ และองค์ประกอบอันดับสูงมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง และสามารถสรุปว่าตัวแปรแบบทดสอบ 21 ฉบับ สามารถแปลผลตามกรอบมิติอันดับสูง โดยเฉพาะมิติอันดับสามคงที่กิลฟอร์ด (Guilford) ได้นิยามไว้ในองค์ประกอบอันดับสูง และข้อค้นพบที่สำคัญจากการทดสอบความเหมาะเจาะพอดี คือ แบบจำลององค์ประกอบอันดับสูง 2 ตัวประกอบ คือ เนื้อหาด้านภาษากับภาพมีความเหมาะเจาะพอดีมากกว่าแบบจำลองอื่น ๆ แบบจำลององค์ประกอบอันดับสูง 4 ตัวประกอบ คือ ผลการคิด (หน่วย (กลุ่ม - ความสัมพันธ์ - ระบบ) การแปลงรูปและการประยุกต์) ที่มีเนื้อหาและวิธีการคิดต่างๆกันให้ค่าดัชนีความเหมาะเจาะพอดีที่ยังไม่ค่อยน่าพอใจนัก ส่วนแบบจำลองที่เหลือทั้งหมดได้ค่าดัชนีความเหมาะเจาะพอดีอยู่ในช่วงเดียวกับแบบจำลองที่กล่าวข้างต้น แบบจำลอง 1 ตัวประกอบ หรือองค์ประกอบทั่วไปได้ค่าดัชนีความเหมาะเจาะพอดีที่สูงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบแต่ละแบบจำลองกับแบบจำลองศูนย์ หรือแบบจำลองกลาง (Null Model) โดยใช้ผลต่างของค่าไค - สแควร์ เทียบกับผลต่างของจำนวนชั้นอิสระ (df) พบว่า แต่ละแบบจำลองแตกต่างจากแบบจำลองกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .001$ แสดงว่า โครงสร้างองค์ประกอบเหล่านี้แตกต่างจากแบบจำลองกลางจริง ๆ นอกจากนี้ การใช้ดัชนีเดลตา (Delta Index) ในการประเมินแบบจำลองหนึ่งเทียบกับแบบจำลองหนึ่งได้ผลดังนี้ เมื่อเทียบแบบจำลองสอง - ตัวประกอบ แบบมุมแหลมกับแบบจำลองหนึ่ง ตัวประกอบได้ χ^2 (df = 1) = 51.06, $P < .001$ เมื่อเทียบแบบจำลองสาม - ตัวประกอบแบบมุมแหลมกับแบบจำลองหนึ่งตัวประกอบได้ χ^2 (df = 3) = 6.19, $10 < P < .20$ เมื่อเทียบแบบจำลองสี่ - ตัวประกอบแบบมุมแหลมกับแบบจำลอง แบบจำลองหนึ่ง - ตัวประกอบได้ χ^2 (df = 6) = 4.47, $.50 < P < .70$ แบบจำลองสาม - ตัวประกอบ แบบมุมแหลมเทียบกับแบบจำลอง แบบจำลองสอง - ตัวประกอบแบบมุมแหลมได้ χ^2 (df = 2) = 44.87, $P < .001$ แบบจำลองสี่ - ตัวประกอบแบบมุมแหลมเทียบกับแบบจำลองสอง - ตัวประกอบแบบมุมแหลมได้ χ^2 (df = 5) = 46.65, $P < .001$ แบบจำลองสี่ - ตัวประกอบแบบมุมเฉียงเทียบกับแบบจำลองสาม - ตัวประกอบแบบมุมแหลมได้ χ^2 (df = 3) = 1.78 $.50 < P < .70$ แบบจำลองสอง - ตัวประกอบแบบมุมแหลมเทียบกับแบบจำลองสองตัวประกอบแบบมุมฉากได้ χ^2 (df = 1) = 52.30 , $P < .001$ และแบบจำลองสาม - ตัวประกอบแบบมุมแหลมเทียบกับแบบจำลองสาม - ตัวประกอบแบบมุมฉากได้ χ^2 (df = 3) = 234.56 , $P < .001$ ซึ่งผลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความแปรปรวนร่วม

ระหว่างตัวแปรแบบทดสอบที่มีค่าสูงสุด สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองสอง – ตัวประกอบแบบมุมแหลม (ด้านเนื้อหา) รองลงมา ได้แก่ แบบจำลองสาม – ตัวประกอบ แบบมุมแหลม (ที่ประกอบด้วยวิธีการคิด) แบบจำลองสี่ – ตัวประกอบแบบมุมแหลม (ประกอบด้วยผลการคิด) ตามลำดับ ส่วนแบบจำลองหนึ่ง – ตัวประกอบ มีอำนาจการอธิบายค่อนข้างเด่นชัด นอกจากนี้ แบบจำลองแบบมุมแหลมได้ผลที่เหนือกว่าแบบจำลองแบบมุมฉากในการอธิบายความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแบบทดสอบ

3.4.2 งานวิจัยในประเทศ

บุญชู ชลัษเฐียร (2539 : 268 – 279) ได้ศึกษาการพัฒนาวัดความสามารถด้านเหตุผลเชิงวิเคราะห์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือวัด ทั้งนี้โดยการพัฒนาข้อคำถามขึ้น 6 ชนิด คือ เหตุผลด้านวิเคราะห์ การวิเคราะห์คำอธิบาย ความเห็นตรงกันข้าม เหตุผลทางตรรก เหตุผลทางตรรกเกี่ยวกับจำนวน และการระบุรูปแบบ ข้อคำถามแต่ละชนิดจัดทำเป็น 2 ชนิด คือ แบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก และแบบเติมคำ และทำการศึกษาคุณภาพของข้อคำถามและแบบทดสอบด้วยการประมาณค่าคุณลักษณะข้อสอบเพื่อหาค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนก และค่าสัมประสิทธิ์การเดา คำนวณค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศของแบบทดสอบและเปรียบเทียบคุณภาพของแบบทดสอบแต่ละรูปแบบด้วยการคำนวณค่าประสิทธิภาพสัมพัทธ์ ผลการวิจัยพบว่า แบบทดสอบรูปแบบเติมคำตอบเกือบทุกชนิดข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยสูงกว่าแบบเลือกตอบ ค่าความยากพบว่าแบบทดสอบชนิดเหตุผลด้านวิเคราะห์ การวิเคราะห์คำอธิบาย เหตุผลทางตรรก การระบุรูปแบบ รูปแบบเลือกตอบจะมีค่าความยากเฉลี่ยสูงกว่าแบบเติมคำ แต่ชนิดเหตุผลทางตรรกเกี่ยวกับจำนวน ความเห็นตรงข้าม รูปแบบเติมคำตอบ ค่าความยากเฉลี่ยสูงกว่ารูปแบบเลือกตอบมีค่าสัมประสิทธิ์การเดาสูงกว่าแบบเติมคำตอบ ขณะที่ชนิดเหตุผลทางตรรกเกี่ยวกับจำนวนและความเห็นตรงข้าม รูปแบบเติมคำตอบมีค่าสัมประสิทธิ์การเดาสูงกว่าเลือกตอบ ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ พบว่า แบบทดสอบรูปแบบเติมคำตอบทุกชนิดให้ค่าความเชื่อมั่นสูงกว่ารูปแบบเลือกตอบ และผลการศึกษาค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศของแบบทดสอบชี้ให้เห็นว่า แบบทดสอบรูปแบบเลือกตอบส่วนใหญ่ให้ค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศของแบบทดสอบสูงสุดที่ระดับความสามารถปานกลาง ขณะที่รูปแบบเติมคำตอบให้ค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศสูงสุดที่ระดับความสามารถสูง ทั้งนี้ยังพบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าความสามารถของแบบทดสอบทุกชนิดทั้ง 2 รูปแบบมีค่าสูงสุดที่ระดับความสามารถต่ำ แต่จะมีค่าต่ำ ณ ระดับความสามารถปานกลางและสูง ประสิทธิภาพของแบบทดสอบที่ได้จากการศึกษาค่าประสิทธิภาพสัมพันธ์ พบว่า แบบทดสอบรูปแบบเติมคำตอบเกือบทุกชนิด มีคุณภาพสูงกว่าแบบเลือกตอบเมื่อใช้กับกลุ่มที่มีความสามารถสูงและปานกลาง สำหรับแบบเลือกตอบมีคุณภาพสูงกว่าแบบเติมคำตอบเมื่อใช้กับกลุ่มที่มีความสามารถต่ำ

มลิวัลย์ รวยลาภ (2539 : 80-82) ได้ศึกษาการแสดงหลักฐานของความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ของแบบทดสอบวัดการจดจำเรื่องราวจากการฟังตามโครงสร้างทางสติปัญญาของกิลฟอร์ด ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวจากการฟังตามทฤษฎีโครงสร้างทางสติปัญญาของกิลฟอร์ด ด้านผลการคิด 6 แบบ คือ แบบหน่วย แบบกลุ่ม แบบความสัมพันธ์ แบบระบบ แบบการแปลงรูป และแบบการประยุกต์ และแสดงหลักฐาน

ระหว่างตัวแปรแบบทดสอบที่มีค่าสูงสุด สามารถอธิบายได้ด้วยแบบจำลองสอง – ตัวประกอบแบบมุมแหลม (ด้านเนื้อหา) รองลงมา ได้แก่ แบบจำลองสาม – ตัวประกอบ แบบมุมแหลม (ที่ประกอบด้วยวิธีการคิด) แบบจำลองสี่ – ตัวประกอบแบบมุมแหลม (ประกอบด้วยผลการคิด) ตามลำดับ ส่วนแบบจำลองหนึ่ง – ตัวประกอบ มีอำนาจการอธิบายค่อนข้างเด่นชัด นอกจากนี้ แบบจำลองแบบมุมแหลมได้ผลที่เหนือกว่าแบบจำลองแบบมุมฉากในการอธิบายความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแบบทดสอบ

3.4.2 งานวิจัยในประเทศ

บุญชู ชลัษเฐียร (2539 : 268 – 279) ได้ศึกษาการพัฒนาวัดความสามารถด้านเหตุผลเชิงวิเคราะห์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือวัด ทั้งนี้โดยการพัฒนาข้อคำถามขึ้น 6 ชนิด คือ เหตุผลด้านวิเคราะห์ การวิเคราะห์คำอธิบาย ความเห็นตรงกันข้าม เหตุผลทางตรรก เหตุผลทางตรรกเกี่ยวกับจำนวน และการระบุรูปแบบ ข้อคำถามแต่ละชนิดจัดทำเป็น 2 ชนิด คือ แบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก และแบบเติมคำ และทำการศึกษาคุณภาพของข้อคำถามและแบบทดสอบด้วยการประมาณค่าคุณลักษณะข้อสอบเพื่อหาค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนก และค่าสัมประสิทธิ์การเดา คำนวณค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศของแบบทดสอบและเปรียบเทียบคุณภาพของแบบทดสอบแต่ละรูปแบบด้วยการคำนวณค่าประสิทธิภาพสัมพัทธ์ ผลการวิจัยพบว่า แบบทดสอบรูปแบบเติมคำตอบเกือบทุกชนิดข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยสูงกว่าแบบเลือกตอบ ค่าความยากพบว่าแบบทดสอบชนิดเหตุผลด้านวิเคราะห์ การวิเคราะห์คำอธิบาย เหตุผลทางตรรก การระบุรูปแบบ รูปแบบเลือกตอบจะมีค่าความยากเฉลี่ยสูงกว่าแบบเติมคำแต่ชนิดเหตุผลทางตรรกเกี่ยวกับจำนวน ความเห็นตรงข้าม รูปแบบเติมคำตอบ ค่าความยากเฉลี่ยสูงกว่ารูปแบบเลือกตอบมีค่าสัมประสิทธิ์การเดาสูงกว่าแบบเติมคำตอบ ขณะที่ชนิดเหตุผลทางตรรกเกี่ยวกับจำนวนและความเห็นตรงข้าม รูปแบบเติมคำตอบมีค่าสัมประสิทธิ์การเดาสูงกว่าเลือกตอบ ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ พบว่า แบบทดสอบรูปแบบเติมคำตอบทุกชนิดให้ค่าความเชื่อมั่นสูงกว่ารูปแบบเลือกตอบ และผลการศึกษาค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศของแบบทดสอบชี้ให้เห็นว่า แบบทดสอบรูปแบบเลือกตอบส่วนใหญ่ให้ค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศของแบบทดสอบสูงสุดที่ระดับความสามารถปานกลาง ขณะที่รูปแบบเติมคำตอบให้ค่าฟังก์ชั่นสารสนเทศสูงสุดที่ระดับความสามารถสูง ทั้งนี้ยังพบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าความสามารถของแบบทดสอบทุกชนิดทั้ง 2 รูปแบบมีค่าสูงสุดที่ระดับความสามารถต่ำ แต่จะมีค่าต่ำ ณ ระดับความสามารถปานกลางและสูง ประสิทธิภาพของแบบทดสอบที่ได้จากการศึกษาค่าประสิทธิภาพสัมพันธ์ พบว่า แบบทดสอบรูปแบบเติมคำตอบเกือบทุกชนิด มีคุณภาพสูงกว่าแบบเลือกตอบเมื่อใช้กับกลุ่มที่มีความสามารถสูงและปานกลาง สำหรับแบบเลือกตอบมีคุณภาพสูงกว่าแบบเติมคำตอบเมื่อใช้กับกลุ่มที่มีความสามารถต่ำ

มลิวัลย์ รวยลาภ (2539 : 80-82) ได้ศึกษาการแสดงหลักฐานของความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ของแบบทดสอบวัดการจดจำเรื่องราวจากการฟังความโครงสร้างทางสติปัญญาของกิลฟอร์ด ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวจากการฟังตามทฤษฎีโครงสร้างทางสติปัญญาของกิลฟอร์ด ด้านผลการคิด 6 แบบ คือ แบบหน่วย แบบกลุ่ม แบบความสัมพันธ์ แบบระบบ แบบการแปลงรูป และแบบการประยุกต์ และแสดงหลักฐาน

ของความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ของแบบทดสอบ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบแบบความน่าจะเป็นสูงสุด ตามวิธีการของโจเรสคอกและซอร์บอร์ม (Joreskog and Sorbom. 1989) และคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตรของเฟลดต์ – ราชู (Feldt – Raju) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2538 จากโรงเรียน 22 โรงเรียน 803 คน ที่เลือกมาโดยการสุ่มตัวอย่างง่าย ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า แบบทดสอบวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวจากการฟังที่สร้างขึ้น 6 ฉบับ ค่าความเชื่อมั่น มีพิสัยตั้งแต่ .5258 - .8244 และค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างภายในแบบทดสอบที่ได้จากการวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบแบบความน่าจะเป็นสูงสุด พบว่า แบบทดสอบแต่ละฉบับมีความเที่ยงตรงในการวัดองค์ประกอบการจดจำเรื่องราวจากการฟังแบบหน่วย แบบกลุ่ม แบบความสัมพันธ์แบบระบบ แบบการแปลงรูปและแบบการประยุกต์ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .05$ และแบบทดสอบทั้ง 6 ฉบับ มีความเที่ยงตรงในการวัดองค์ประกอบการจดจำเรื่องราวจากการฟังร่วมกัน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .05$

พิสมัย สาระกูล (2542 : 126-128) ได้ศึกษาการสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถทางสมองตามทฤษฎีเชาวน์ปัญญาของสเติร์นเบอร์ก (Triarchic Theory) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถทางสมองตามทฤษฎีเชาวน์ปัญญาของสเติร์นเบอร์ก สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 แบบทดสอบมี 12 ตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ทางภาษา การวิเคราะห์ทางปริมาณ การวิเคราะห์ทางรูปภาพ การวิเคราะห์ทางการแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ทางภาษา ความคิดสร้างสรรค์ทางปริมาณ ความคิดสร้างสรรค์ทางรูปภาพ ความคิดสร้างสรรค์ทางการแก้ปัญหา แนวปฏิบัติทางภาษา แนวปฏิบัติทางปริมาณ แนวปฏิบัติทางรูปภาพ และแนวปฏิบัติทางการแก้ปัญหา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 564 คน สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครนายก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541 ที่ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นเพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบ ได้แก่ ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบ โดยที่คำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบแต่ละทฤษฎีย่อย และความเชื่อมั่นรวมของแบบทดสอบทั้งฉบับด้วยสูตรของเลียว ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยวิธีวิเคราะห์เชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรมลิสเรล และการสร้างเกณฑ์ปกติในรูปคะแนนที่ปกติ ผลการศึกษา พบว่า ค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบข้อสอบที่ใช้มีค่าความยากง่ายระหว่าง .242 ถึง .775 มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .215 ขึ้นไป ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทฤษฎีย่อยด้านการคิด ทฤษฎีย่อยด้านประสบการณ์และทฤษฎีย่อยด้านการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมมีค่า .6443, .5939 และ .6776 ตามลำดับ ค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบทดสอบมีค่า .8426 ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบทั้ง 12 ตอน มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยพิจารณาได้จากค่าไค – สแควร์ ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และเกณฑ์ปกติที่พิจารณาจากคะแนนที่ปกติ มีค่าระหว่าง T_{18} ถึง T_{80}

อุไร จักษ์ตรีมงคล (2545 : 88-93) ได้ศึกษา การพัฒนาโครงสร้างเชาวน์อารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดโครงสร้างเชาวน์อารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และสร้างแบบวัดเชาวน์อารมณ์ตามโครงสร้าง ดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,826 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลจากการศึกษาพบว่า โครงสร้างเชาวน์อารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน คือ องค์ประกอบที่ 1 "การรู้จักตนเอง" ได้แก่ การตระหนักรู้ตนมีความเชื่อมั่นในตนเอง ภาคภูมิใจในคุณค่าของตนและสามารถประเมินตนเองได้ตามที่เป็นจริง องค์ประกอบที่ 2 "การจัดการอารมณ์" ได้แก่ การจัดการกับความเครียด มีความยืดหยุ่น และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ องค์ประกอบที่ 3 "การมีแรงจูงใจที่ดี" ได้แก่ การจูงใจตนเองมีหลักการ และมีความเพียรพยายาม องค์ประกอบที่ 4 "การตระหนักรู้สังคม" ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม มองโลกในแง่ดี เข้าใจคนอื่น เห็นอกเห็นใจคนอื่น และสามารถจัดการความขัดแย้ง และองค์ประกอบที่ 5 "การมีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม" ได้แก่ ทักษะการติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้แบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามโครงสร้างเชาวน์อารมณ์นั้น ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 66 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (α) .8532 ความเชื่อมั่นชนิดสอบซ้ำ .840 หลักฐานยืนยันความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างได้มาจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของผู้วิจัยกับมาตรประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของ คมเพชร ฉัตรศุภกุล และผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2544) พบว่า แบบวัดทั้งสองฉบับมีสหสัมพันธ์กันสูงในสมรรถนะที่มีนิยามเหมือนกัน

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและในต่างประเทศ สรุปได้ว่า การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL) สามารถตรวจสอบทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบ สามารถสำรวจและระบุจำนวนองค์ประกอบ และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโครงสร้างแบบทดสอบได้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้วิจัยเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นดำเนินการวิจัย
   3.1 การศึกษาวิจัย
   3.2 การพัฒนา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 1,088 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ดังนี้

1 กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาหาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นพนักงาน บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 888 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร

2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 5 คน ที่มีคุณสมบัติดังนี้

2.1 มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูง จากการตอบแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.2 มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 5 ปี

2.3 มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนยังได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน ซึ่งผู้ที่ถูกคัดเลือกนี้มีคะแนนจากการตอบแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงกว่า เปอร์เซ็นไทล์ที่ 80 มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป และมีอายุระหว่าง 38 - 45 ปี มาพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากนั้นคัดเลือกหัวหน้างานที่มีคะแนนสูงสุดจากแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย จำนวน 2 คน มีอายุ 40 และ 42 ปี ให้ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 8 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำสุด และได้รับการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้ผู้วิจัยคัดเลือกพนักงานส่วนหน้า จำนวน 8 คน ซึ่งผู้ที่ถูกคัดเลือกนี้มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานระหว่างเปอร์เซ็นไทล์ที่ 37 ถึง 43

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจากผู้วิจัย
3. โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย
4. โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

การดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์และงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตลอดจนการวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ดำเนินการเขียนแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานตามนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งลักษณะของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามลักษณะการสร้างแบบวัด 6 ระดับของลิเคิร์ท โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งแบบทดสอบนี้ผู้วิจัยจะสร้างเป็นสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละสถานการณ์มีข้อคำถาม 2 ข้อ ที่ใช้วัด 2 องค์ประกอบต่อ 1 สถานการณ์

ขั้นที่ 3 นำแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วจำนวน 74 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเพื่อคัดเลือกและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC (Item – Objective Congruence) ของข้อความแต่ละข้อ โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จำนวน 74 ข้อ มีค่า IOC ระหว่าง 0.6 – 1.0 และที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะให้ปรับปรุงข้อความบางข้อความ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อความตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ

ขั้นที่ 4 นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 74 ข้อ ไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อทดสอบแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ปรากฏผลการคำนวณค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .1725 - .7288 (ภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 5 นำแบบทดสอบที่ได้จากขั้นที่ 4 ที่ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อต่ำกว่า .30 มาปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ และนำแบบทดสอบที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบและแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

5.1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบ มีค่าอยู่ระหว่าง .4062 - .7468 (ภาคผนวก ข)

5.2 การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

5.2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบรายด้านมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าอยู่ระหว่าง .8695 - .9250 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าทั้งฉบับมีค่า .9572

5.2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่ได้จากการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ด้วยสูตรเฟลด์ – ราชู มีค่า .9611

5.3 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

5.3.1 ความเที่ยงตรงที่คำนวณจากค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ(ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) มีค่าอยู่ระหว่าง .8532 - .9334

5.3.2 ความเที่ยงตรงที่ได้จากการวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของด้านเดียวกันมีค่าสูงกว่าด้านอื่น ๆ มีค่าเท่ากับ .631, .791, .579, .710 และ .835 ตามลำดับ

5.4 ตัวอย่างแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.4.1 ตัวอย่างแบบทดสอบด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น และด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

สถานการณ์ : หลังจากที่ข้าพเจ้านำเสนอเรื่องในที่ประชุม ปรากฏว่าผู้เข้าร่วมประชุมไม่ยอมรับงานที่ข้าพเจ้านำเสนอในที่ประชุม 0. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้ 0. ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ว่าเรื่องที่นำเสนอมีข้อบกพร่องอะไร และผู้ร่วมประชุมมีมุมมองอย่างไร	ไม่จริงโดยสิ้นเชิง — จริงมากที่สุด 1 2 3 4 5 6 ไม่จริงโดยสิ้นเชิง — จริงมากที่สุด 1 2 3 4 5 6

5.4.2 ตัวอย่างแบบทดสอบด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

สถานการณ์ : เมื่อได้รับมอบหมายให้ดูแลงานสำคัญข้าพเจ้า มักทำงานนั้นบกพร่อง 0. ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อผลกระทบจากการทำงานที่บกพร่องได้ 0. ข้าพเจ้าศึกษาหาจุดบกพร่อง และระมัดระวังตลอดทั้งใส่ใจให้มากขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้	ไม่จริงโดยสิ้นเชิง — จริงมากที่สุด 1 2 3 4 5 6 ไม่จริงโดยสิ้นเชิง — จริงมากที่สุด 1 2 3 4 5 6

5.4.3 ตัวอย่างแบบทดสอบด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม

สถานการณ์ : ถ้าข้าพเจ้าจัดทำข้อมูลสำคัญของแผนกผิดพลาดอยู่เสมอ 0. ข้าพเจ้าเรียนรู้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นได้ 0. ข้าพเจ้ามุ่งมั่น แก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำข้อมูลผิดพลาด เพื่อให้ผลผลิตของงานดีขึ้นได้	ไม่จริงโดยสิ้นเชิง — จริงมากที่สุด 1 2 3 4 5 6 ไม่จริงโดยสิ้นเชิง — จริงมากที่สุด 1 2 3 4 5 6

5.5 เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดการให้คะแนนดังนี้

จริงมากที่สุด	ให้	6	คะแนน
จริงมาก	ให้	5	คะแนน
จริงค่อนข้างมาก	ให้	4	คะแนน
จริงพอประมาณ	ให้	3	คะแนน
จริงเล็กน้อย	ให้	2	คะแนน
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง	ให้	1	คะแนน

5.6 เกณฑ์การแปลผล

กำหนดการแปลผลรายด้านและโดยรวมดังนี้

5.6.1 เกณฑ์การแปลผลด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

คะแนน	**แปลผล**
66-78	มีความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นสูงที่สุด
53-65	มีความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นสูง
40-52	มีความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นสูงเล็กน้อย
27-39	มีความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นน้อย
14-26	มีความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นน้อยมาก
1-13	มีความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นน้อยมากที่สุด

5.6.2 เกณฑ์การแปลผลด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

คะแนน	**แปลผล**
66-78	มีความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคสูงที่สุด
53-65	มีความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคสูง
40-52	มีความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคสูงเล็กน้อย
27-39	มีความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคน้อย
14-26	มีความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคน้อยมาก
1-13	มีความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคน้อยมากที่สุด

5.6.3 เกณฑ์การแปลผลด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

คะแนน	แปลผล
81-96	มีความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นสูงที่สุด
65-80	มีความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นสูง
49-64	มีความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นสูงเล็กน้อย
33-48	มีความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นน้อย
17-32	มีความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นน้อยมาก
1-16	มีความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นน้อยมากที่สุด

5.6.4 เกณฑ์การแปลผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

คะแนน	แปลผล
81-96	มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสูงที่สุด
65-80	มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสูง
49-64	มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสูงเล็กน้อย
33-48	มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องน้อย
17-32	มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องน้อยมาก
1-16	มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องน้อยมากที่สุด

5.6.5 เกณฑ์การแปลผลด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม

คะแนน	แปลผล
81-96	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามสูงที่สุด
65-80	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามสูง
49-64	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามสูงเล็กน้อย
33-48	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามน้อย
17-32	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามน้อยมาก
1-16	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามน้อยมากที่สุด

5.6.6 เกณฑ์การแปลผลความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวม

คะแนน	แปลผล
371 - 444	มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงที่สุด
297 - 370	มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูง
223 - 296	มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงเล็กน้อย
149 - 222	มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อย
75 - 148	มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อยมาก
1 - 74	มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อยมากที่สุด

ขั้นที่ 6 นำแบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจำนวน 74 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น จำนวน 13 ข้อ ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค จำนวน 13 ข้อ ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น จำนวน 16 ข้อ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จำนวน 16 ข้อ ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม จำนวน 16 ข้อ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่น หลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

2 แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 2 ดำเนินการเขียนแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย ตามนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งลักษณะของแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบ มาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามลักษณะการสร้างแบบประเมิน 4 ระดับของลิเคิร์ท จำนวน 12 ข้อ (ภาคผนวก ง)

ขั้นที่ 3 นำแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วจำนวน 12 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อคัดเลือกและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC (Item - Objective Congruence) ของข้อความแต่ละข้อ โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จำนวน 12 ข้อ มีค่า IOC ระหว่าง 0.8 - 1.0 และที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะให้ปรับปรุงข้อความบางข้อความ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อความตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ

ขั้นที่ 4 นำแบบประเมินที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 12 ข้อ ไปทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาของครอนบัค ปรากฏผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .9002

4.1 ตัวอย่างแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล ..... วันที่ประเมิน ..... /..... /.....
หัวเรื่องที่อบรม .....

หัวข้อการประเมินผล		ผลการประเมิน			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรแก้ไข
1	น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	4	3	2	1
2	การแสดงออกและความเชื่อมั่นความประหม่า	4	3	2	1
3	ความกระตือรือร้นในการอบรม	4	3	2	1
4	การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4	3	2	1
5	การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	4	3	2	1
6	การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	4	3	2	1
7	การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	4	3	2	1
8	ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	4	3	2	1
9	การใช้สื่อการอบรม	4	3	2	1
10	เวลาที่ใช้ในการอบรม	4	3	2	1
11	การสรุปและการถาม - ตอบ	4	3	2	1
12	การประเมินผลการฝึกอบรม	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

4.2 เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ดีมาก	ให้	4	คะแนน
ดี	ให้	3	คะแนน
พอใช้	ให้	2	คะแนน
ควรแก้ไข	ให้	1	คะแนน

ขั้นที่ 5 นำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจำนวน 12 ข้อ ไปดำเนินการประเมินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน ทั้งก่อนและหลังการทดลองโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3 โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 นำองค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาสร้างกรอบแนวคิดในการสร้างโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 3 ดำเนินการเขียนโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย ซึ่งลักษณะของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นโครงการพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึกอบรมให้กับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทั้งหมด 8 ครั้ง ดำเนินการครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 3 วันต่อสัปดาห์ คือ วันจันทร์ วันพุธและวันเสาร์ เวลา 10.00 – 12.00 น. โดยมีรายละเอียดของโครงการฝึกอบรมตามตัวอย่างในภาคผนวก ง

ขั้นที่ 4 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นเป็นการแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC ของเนื้อหาและกิจกรรม โดยคัดเลือกเนื้อหาและกิจกรรมที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ปรากฏผลการคำนวณค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.8 - 1.0 โดยที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะให้ปรับปรุงกิจกรรมบางกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงกิจกรรมตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ

ขั้นที่ 5 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ไปทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วนำปัญหาอุปสรรคและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองรวมถึงข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองจริง ซึ่งปรากฏผลการคำนวณประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 71.52/72.50

ขั้นที่ 6 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ระยะเวลาในการดำเนินการทดลองของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	หัวเรื่อง
1	10 พ.ย. 2546	- ปฐมนิเทศ - วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน - วิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน - การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น - การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
2	12 พ.ย. 2546	- การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น - การฝึกทบทวนความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 3 ด้าน
3	15 พ.ย. 2546	- การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง - การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนเพียรพยายาม - การฝึกทบทวนความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน
4	17 พ.ย. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1
5	19 พ.ย. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 2
6	22 พ.ย. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 3
7	24 พ.ย. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามรถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 4
8	26 พ.ย. 2546	- ปัจฉิมนิเทศ

ขั้นที่ 7 ก่อนนำโครงการฝึกอบรมไปพัฒนากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 8 หลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 9 นำผลการทดสอบก่อน และการทดสอบหลังมาวิเคราะห์และสรุปผล

4. โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า

โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 นำองค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาสร้างกรอบแนวคิดในการสร้างโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 3 ดำเนินการเขียนโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งลักษณะของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า เป็นโครงการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึกอบรมให้พนักงานส่วนหน้าทั้งหมด 8 ครั้ง ดำเนินการครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 3 วันต่อสัปดาห์ คือ วันจันทร์ วันพุธและวันเสาร์ เวลา 10.00 – 12.00 น. โดยมีรายละเอียดของโครงการฝึกอบรมตามตัวอย่างในภาคผนวก จ

ขั้นที่ 4 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น เป็นการแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC ของเนื้อหาและกิจกรรมโดยคัดเลือกเนื้อหาและกิจกรรมที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ปรากฏผลการคำนวณ ค่า IOC มีค่าระหว่าง 0.8 - 1.0 โดยที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้เสนอแนะให้ปรับปรุงกิจกรรมบางกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงกิจกรรมตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ

ขั้นที่ 5 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าไปทดลองใช้กับพนักงานส่วนหน้าของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วนำปัญหาอุปสรรคและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองรวมถึงข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองจริง ซึ่งปรากฏผลการคำนวณประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ 70.91/71.22

ขั้นที่ 6 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 คน ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ระยะเวลาในการดำเนินการทดลองของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	หัวเรื่อง
1	8 ธ.ค. 2546	- ปฐมนิเทศ - วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน - ลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน - การฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น - การฝึกความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
2	11 ธ.ค. 2546	- การฝึกความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น - การฝึกทบทวนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 3 ด้าน
3	13 ธ.ค. 2546	- การฝึกความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง - การฝึกความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม - การฝึกทบทวนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน
4	15 ธ.ค. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1
5	17 ธ.ค. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2
6	20 ธ.ค. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3
7	22 ธ.ค. 2546	- การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4
8	24 ธ.ค. 2546	- ปัจฉิมนิเทศ

ขั้นที่ 7 ก่อนนำโครงการฝึกอบรมไปพัฒนาพนักงานส่วนหน้า ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 8 หลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 9 นำผลการทดสอบก่อน และการทดสอบหลังมาวิเคราะห์และสรุปผล

ขั้นดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาวิจัย

1.1 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานฉบับสมบูรณ์ที่ผู้วิจัยสร้างไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำนวน 888 คน

1.2 รวบรวมแบบทดสอบจากข้อ 1.1 นำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ

2. การพัฒนา

ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แบบแผนการทดลอง

การทดลองครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกแบบแผนการทดลองเป็น 2 แบบ ดังนี้

2.1.1 ในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบ One Group Pretest Posttest Design (Campbell & Russo. 1999 : 83) ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest Posttest Design

กลุ่ม	ทดสอบก่อน	ทดลอง	ทดสอบหลัง
RE	T_1	X	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์

RE แทน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ซึ่งได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

T_1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง

X แทน โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

T_2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง

2.1.2 ในการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่าย โตโยต้า จำกัด ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนผู้ฝึกดำเนินการวิจัยแบบ One Group Pretest Posttest Design (Campbell & Russo. 1999 : 83) ดังแสดงในตาราง 4

ตางราง 4 แบบแผนการทดลอง One Group Pretest Posttest Design

กลุ่ม	ทดสอบก่อน	ทดลอง	ทดสอบหลัง
RE	T_1	X	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์

RE แทน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มเป็นพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ซึ่งได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

T_1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง

X แทน โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

T_2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง

2.2 วิธีดำเนินการทดลอง

2.2.1 การฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ณ ห้องประชุม บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่ได้มาบันทึกไว้เป็นคะแนนการทดสอบก่อน

2. ระยะทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการฝึกพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน โดยใช้โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นเวลา 3 วันต่อสัปดาห์ รวมจำนวน 8 ครั้ง

3. หลังการทดลอง

ภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำคะแนนที่ได้มาบันทึกไว้เป็นคะแนนการทดสอบหลัง

4. นำผลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 3 ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

2.2.2 การฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

พนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนหน้า ณ ห้องประชุม บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ได้มาบันทึกไว้เป็นคะแนนการทดสอบก่อน

2. ระยะทดลอง

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนหน้า โดยใช้โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นเวลา 3 วันต่อสัปดาห์ รวมจำนวน 8 ครั้ง

3. หลังการทดลอง

ภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาบันทึกไว้เป็นคะแนนการทดสอบหลัง

4. นำผลที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 3 ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหารของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด

2. ติดต่อบริษัทและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนัดวันเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล

3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ

3.2 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ แสดงหลักฐานความเชื่อมั่น และหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ

3.3 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 888 คน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่น หลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

3.4 นำแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย ไปทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟ่าของครอนบัค

3.5 ผู้วิจัยนำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนไปดำเนินการทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทำการทดลองจริง

3.6 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจากข้อ 3.5 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าไปดำเนินการทดลองใช้กับพนักงานส่วนหน้าของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทำการทดลองจริง

3.7 นำแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการประเมินกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน ทั้งก่อนและหลังการทดลองโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3.8 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

3.9 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้า จำนวน 8 คน เพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

4. รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS for Windows และ LISREL 8.30 ตามลำดับขั้นดังนี้

1. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ ความโด่ง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง

2. แสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item – Objective Congruence) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อทดสอบกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

3. วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ โดยการแสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

4. แสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟ่า (α - Coefficient) การแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ และการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30

5. แสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ โดยการวิเคราะห์หลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างจากความสัมพันธ์ของแบบทดสอบรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) การวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

6. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน E_1/E_2 (70/70)

7. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมโดยการพิจารณาจากค่า t-test for Dependent Samples

8. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการพิจารณาจากค่า t - test Difference Score

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าความเบ้ ความโด่ง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง

2. สถิติวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Item - Objective Congruence) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 179)

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อทดสอบกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

R แทน ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

3. สถิติวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation : r_{xy}) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 166)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \left(\sum x\right)\left(\sum y\right)}{\sqrt{\left(N\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right)\left(N\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right)}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ดัชนีอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนรายข้อ (item)

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม (total) ที่ไม่รวมข้อที่นำมาคำนวณ

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนน x และคะแนน y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน x

$\sum y^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน y

N แทน จำนวนคนทั้งหมดที่นำมาวิเคราะห์

4 สถิติวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

4.1 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา(α-Coefficient) ของครอนบัค (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 227)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1-\frac{\sum s^2_i}{s_t^2}\right)$$

α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

s^2_i แทน คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

4.2 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ โดยใช้สูตรเฟลต์ - ราชู (Feldt - Raju) สูตรทั่วไปที่แบ่งส่วนย่อยเป็น K ส่วน (บุญเชิด ภิญโญ อนันตพงษ์. 2545 : 228)

$$r_{tt} = \left(\frac{1}{1-\sum \lambda^2_i}\right)\left(1-\frac{\sum s^2_i}{s_x^2}\right)$$

$$\lambda_1 = \frac{\sum S_{1i}}{S_x^2}$$

$$\lambda_K = \frac{\sum S_{Ki}}{S_x^2}$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

s^2_i แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละตอน

s_x^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบทดสอบทั้งฉบับ

5 สถิติวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ

5.1 การแสดงค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation : r_{xy})

5.2 การวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี (Multitrait - Multimethods) โดยใช้วิธีการแบ่งครึ่งแบบทดสอบแต่ละด้านออกเป็น 2 ส่วน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation : r_{xy}) เพื่อเปรียบเทียบความเที่ยงตรงร่วม (Convergent Validity) กับความเที่ยงตรงแยก (Divergent Validity) ซึ่งความเที่ยงตรงร่วมควรมีค่าสูงกว่า และความเที่ยงตรงแยกควรมีค่าต่ำกว่า แต่ว่าความเที่ยงตรงของแบบทดสอบแต่ละวิธีควรมีค่าสูงสุด (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 189)

5.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อดูองค์ประกอบแต่ละด้านของแบบทดสอบ และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 (Joreskog & Sorbom. 1999)

6 สถิติวิเคราะห์ผลของโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

6.1 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยใช้สูตร E_1/E_2 เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546)

$$E_1 = \frac{\frac{\sum X}{N}}{A} \times 100$$

E_1 แทน ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม

$\sum X$ แทน คะแนนรวมที่ได้จากการทำของแบบฝึก

A แทน คะแนนเต็มของแบบฝึกทุกชุดรวมกัน

N แทน จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

$$E_2 = \frac{\frac{\sum F}{N}}{B} \times 100$$

E_2 แทน ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ของการฝึกอบรม

$\sum F$ แทน คะแนนรวมของผลลัพธ์หลังการฝึกอบรม

B แทน คะแนนเต็มของการทดสอบหลังการฝึกอบรม

N แทน จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการทดลองภายในกลุ่ม โดยใช้สูตร t - test for Dependent Samples (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2521 : 299)

$$t = \frac{\bar{D}}{S_{\bar{D}}}$$

เมื่อ $S_{\bar{D}} = \frac{S_D}{\sqrt{n}}$

df = n-1

$\bar{D}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

S_D แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

n แทน จำนวนคู่

6.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการทดลองภายในกลุ่ม โดยใช้สูตร t - test for Dependent Samples (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2521 : 299)

$$t = \frac{\bar{D}}{S_{\bar{D}}}$$

เมื่อ $S_{\bar{D}} = \frac{S_D}{\sqrt{n}}$

df = n-1

$\bar{D}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

S_D แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

n แทน จำนวนคู่

6.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้สูตร t - test Difference Score (Scott & Wertheimer. 1967 : 264)

$$t = \frac{MD_1 - MD_2}{S_{MD_1 - MD_2}}$$

$$S_{MD_1 - MD_2} = \sqrt{\frac{S_D^{\,2}}{n_1} + \frac{S_D^{\,2}}{n_2}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

$$S_D^{\,2} = \frac{\sum (D_1 - MD_1)^2 + \sum (D_2 - MD_2)^2}{N_1 + N_2 - 1}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution

MD_1 แทน ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

MD_2 แทน ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของพนักงานส่วนหน้า

D_1 แทน ผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

D_2 แทน ผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของพนักงานส่วนหน้า

$S_D^{\,2}$ แทน ค่าความแปรปรวนของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้า

$S_{MD_1 - MD_2}$ แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้า

N_1 แทน จำนวนคนในกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

N_2 แทน จำนวนคนในกลุ่มพนักงานส่วนหน้า

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

AQ	แทน	ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
U	แทน	ความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
P	แทน	ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
R	แทน	ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
L	แทน	ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
C	แทน	ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์อดทนและเพียรพยายาม
U_1	แทน	ส่วนที่ 1 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
U_2	แทน	ส่วนที่ 2 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
P_1	แทน	ส่วนที่ 1 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
P_2	แทน	ส่วนที่ 2 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
R_1	แทน	ส่วนที่ 1 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
R_2	แทน	ส่วนที่ 2 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
L_1	แทน	ส่วนที่ 1 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
L_2	แทน	ส่วนที่ 2 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
C_1	แทน	ส่วนที่ 1 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนและเพียรพยายาม
C_2	แทน	ส่วนที่ 2 ของการแบ่งครึ่งข้อสอบของด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนและเพียรพยายาม
Min	แทน	ค่าต่ำสุดของคะแนน
Max	แทน	ค่าสูงสุดของคะแนน

M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SK	แทน	ความเบ้ของคะแนน
KU	แทน	ความโด่งของคะแนน
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนน
SE_m	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัด
SE_{SK}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้
SE_{ku}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง
df	แทน	ระดับชั้นความอิสระ
λ	แทน	ค่าแลมบ์ดาในสูตรความเชื่อมั่น Feldt - Raju
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-test for Dependent Samples
r_{tt}	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค - สแควร์
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว
CFI	แทน	ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ
RMR	แทน	ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ
RMSEA	แทน	ค่ารากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า
E_1	แทน	ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม
E_2	แทน	ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ของการฝึกอบรม
A	แทน	คะแนนเต็มของแบบฝึกทุกชุดรวมกัน
B	แทน	คะแนนเต็มของการทดสอบหลังการฝึกอบรม
$\sum x$	แทน	คะแนนรวมที่ได้จากการทำของแบบฝึก
$\sum F$	แทน	คะแนนรวมของผลลัพธ์หลังการฝึกอบรม
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
K	แทน	จำนวนข้อคำถามของแบบทดสอบ
$\overline{D}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรม
$\overline{D}\%$	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมคิดเป็นร้อยละ
M_{pre}	แทน	ค่าเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรม
M_{post}	แทน	ค่าเฉลี่ยหลังการฝึกอบรม

$\bar{D}$ แทน ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้า

$S_{MD1 - MD2}$ แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของผลต่างระหว่างการทดสอบหลังกับก่อนการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้า

** แทน ค่าสถิติทดสอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

* แทน ค่าสถิติทดสอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

5. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

6. การเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยผู้วิจัย

7. การเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

8. การเปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน มาหาค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 5 และ 6

ตาราง 5 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวม (n = 888 คน)

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		K	Max	Min	M	SD
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	13	67	17	46.3829	8.9684
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	(P)	13	70	21	49.6329	8.6332
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	16	84	21	58.5495	11.2296
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	16	94	21	61.0495	11.0781
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม	(C)	16	90	24	62.0676	10.8774
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวม	(AQ)	74	381	104	277.6824	46.5478

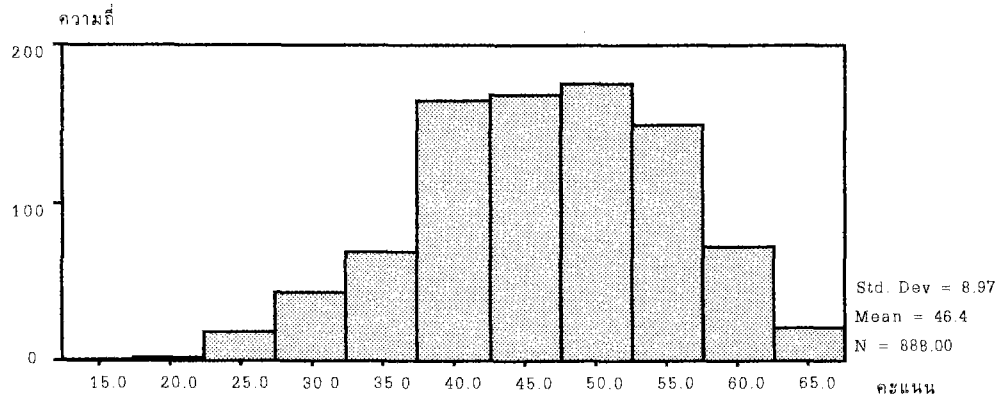
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 5 พบว่า ความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีคะแนนรวมสูงสุดเท่ากับ 381 คะแนน และคะแนนสูงสุดของด้าน U, P, R, L และ C มีค่า 67, 70, 84, 94 และ 90 คะแนนตามลำดับ ส่วนคะแนนรวมต่ำสุดเท่ากับ 104 คะแนน และคะแนนต่ำสุดของด้าน U, P, R, L และ C มีค่า 17, 21, 21, 21 และ 24 คะแนนตามลำดับ สำหรับคะแนนความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 277.6824 คะแนน และคะแนนรายด้าน U, P, R, L และ C มีค่าเฉลี่ย 46.3829, 49.6329, 58.5495, 61.0495 และ 62.0676 คะแนนตามลำดับ แสดงว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน มีคะแนนความสามารถในการเผชิญ

อุปสรรคในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลางเล็กน้อย และแต่ละด้านมีการแจกแจงของคะแนนกระจายแตกต่างใกล้เคียงกัน

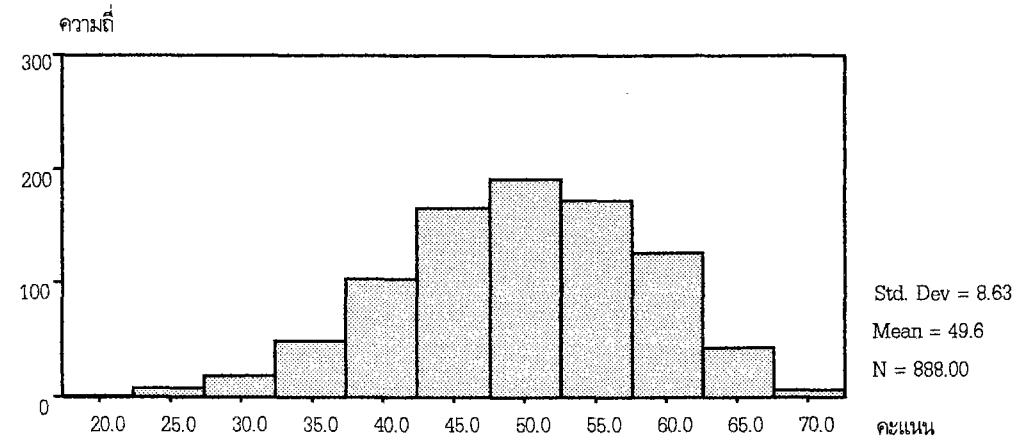
ตาราง 6 ค่าความเบ้ ความโด่ง และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้และความโด่งของคะแนนความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวม (n = 888 คน)

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		SK	SE_{SK}	KU	SE_{KU}
การเข้าใจและยอมรับปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	-.258	.082	-.318	.164
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	(P)	-.302	.082	-.194	.164
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	-.269	.082	-.366	.164
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	-.345	.082	-.079	.164
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนเพียรพยายาม	(C)	-.356	.082	-.196	.164
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวม	(AQ)	-.388	.082	-.077	.164

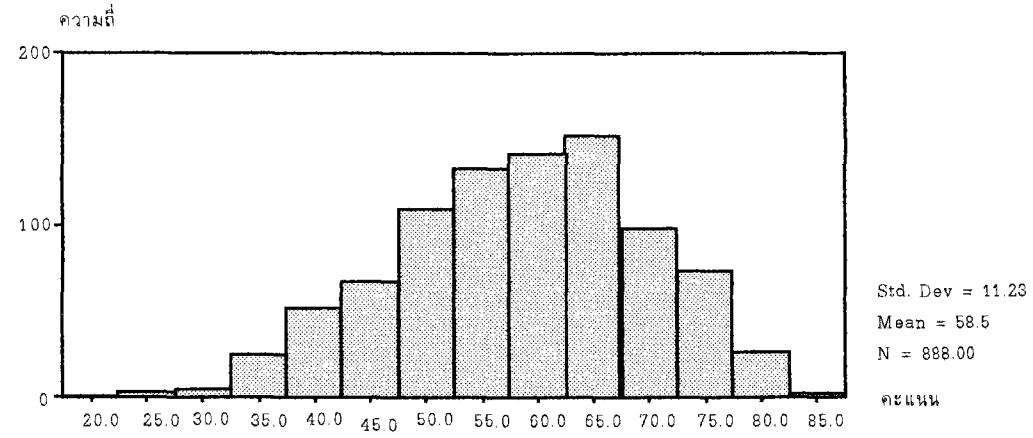
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 6 พบว่า คะแนนความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความเบ้ (SK) เท่ากับ -.388 ส่วนความเบ้ (SK) ของคะแนนรายด้าน U, P, R, L และ C มีค่าเท่ากับ -.258, -.302, -.269, -.345 และ -.356 ตามลำดับ แสดงว่าคะแนนมีลักษณะเบ้ซ้ายเล็กน้อย ความโด่ง (KU) ของคะแนนโดยรวม มีค่าเท่ากับ -.077 ส่วนความโด่ง (KU) ของคะแนนรายด้าน U, P, R, L และ C มีค่าเท่ากับ -.318, -.194, -.366, -.079 และ -.196 ตามลำดับ แสดงว่าคะแนนมีลักษณะการแจกแจงที่โด่งมากกว่าความโด่งปกติ เมื่อพิจารณาความคลาดเคลื่อนของความเบ้และความโด่งของคะแนนโดยรวม มีค่าเท่ากับ .082 และ .164 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าไม่เกิน 2.00 หรือไม่น้อยกว่า -2.00 แสดงว่ามีลักษณะการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (อวยพร เรืองตระกูล .2545 : 116 ; อ้างอิงจาก SPSS Base 8.0. 1998) ดังภาพประกอบ 18 - 23



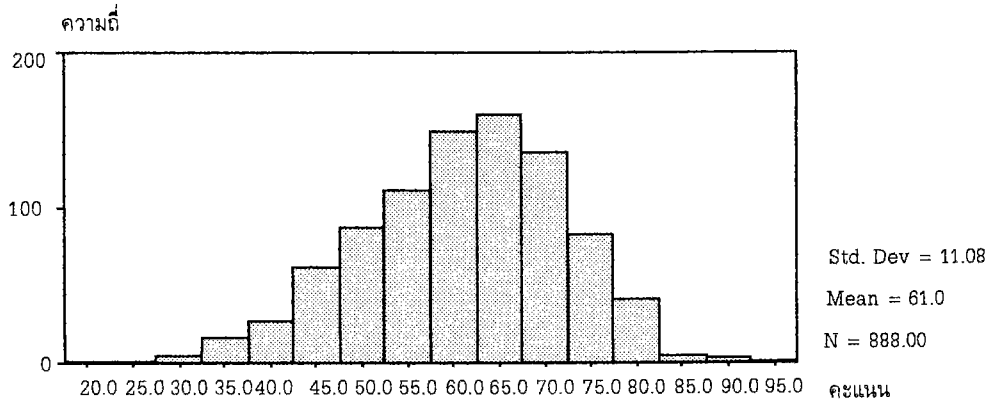
ภาพประกอบ 18 การแจกแจงคะแนนการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน



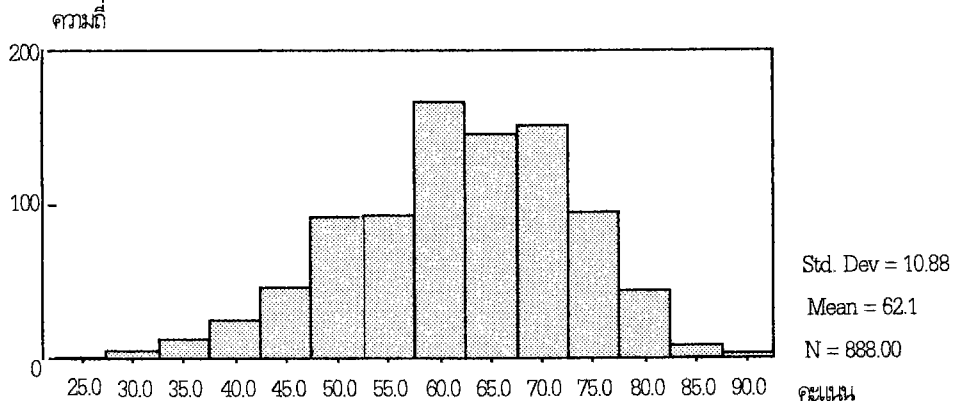
ภาพประกอบ 19 การแจกแจงคะแนนการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน



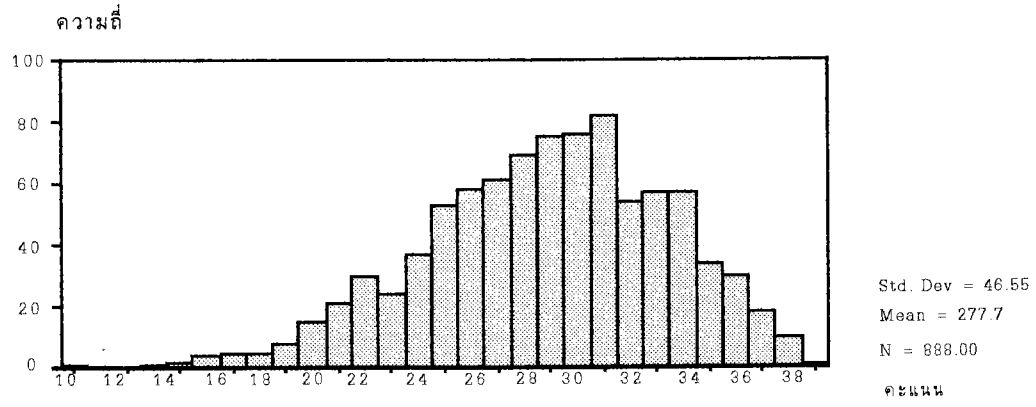
ภาพประกอบ 20 การแจกแจงคะแนนการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน



ภาพประกอบ 21 การแจกแจงคะแนนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน



ภาพประกอบ 22 การแจกแจงคะแนนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 888 คน



ภาพประกอบ 23 การแจกแจงคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน

ตอนที่ 2 การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมาแสดงค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ 3 วิธี คือ 1)ใช้วิธีแสดงความสอดคล้องภายในแบบทดสอบของครอนบัค 2)ใช้วิธีแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ 3)ใช้วิธีแสดงค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ดังนี้

2.1 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้วยสูตรครอนบัค (α) การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยสูตรแอลฟา ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ไปหาค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ และหาค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของแบบทดสอบ แล้วนำค่าความแปรปรวนทั้ง 2 ไปเข้าสูตรความสอดคล้องภายในแบบทดสอบ (α) ของครอนบัค (Cronbach) นอกจากนี้ผู้วิจัยนำค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟาของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปเข้าสูตรหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดรายด้านและโดยรวม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายในแบบทดสอบและค่าความคลาดเคลื่อนมาตราฐานของการวัดรายด้านและโดยรวม

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		SD	α	$\pm$ SE_M
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	8.9684	0.8540	± 3.4268
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	(P)	8.6332	0.8786	± 3.0302
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	11.2296	0.8964	± 3.6144
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	11.0781	0.9126	± 3.2750
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนและเพียรพยายาม	(C)	10.8774	0.9122	± 3.2230
รวมทั้งฉบับ		46.5478	0.9488	± 10.5325

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 7 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้านทั้ง 5 ด้าน มีค่าตั้งแต่ .8540 – .9126 ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่า .9488 แสดงว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเชื่อมั่นในระดับสูง และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดรายด้าน U, P, R, L และ C เท่ากับ 3.4268, 3.0302, 3.6144, 3.2750 และ 3.2230 ตามลำดับ ส่วนค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดโดยรวมมีค่าเท่ากับ 10.5325

2.2 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้วยสูตรเฟลด์ – ราชู (Feldt – Raju)

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยสูตรเฟลด์ – ราชู (Feldt – Raju) ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ไปหาค่าความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละด้าน และหาค่าความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ แล้วนำค่าความแปรปรวนที่ได้ไปเข้าสูตรเฟลด์ – ราชู (Feldt – Raju) เพื่อแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความเชื่อมั่นที่คำนวนด้วยสูตรเฟลด์ – ราชู (Feldt – Raju) ไปเข้าสูตรหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าความสัมพันธ์ ค่าความแปรปรวน ค่าความแปรปรวนร่วม ค่าแลมป์ดา ค่าความเชื่อมั่น ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัดของแบบทดสอบ

		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบทดสอบรายด้าน				
		U	**P**	**R**	**L**	**C**
ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบรายด้าน	**U**	1	.761	.842	.747	.702
	P	58.9299	1	.783	.841	.830
	R	84.8096	75.9258	1	.813	.794
	L	74.2448	80.4004	101.1024	1	.858
	C	68.4826	77.9538	97.0282	103.4149	1
	SD	8.9684	8.6332	11.2296	11.0781	10.8774
	S^2	80.4327	74.5325	126.1035	122.7236	118.3179
	λ	.1693	.1697	.2238	.2224	.2147
$SD_{รวม}$ = 46.5478		S_x^2 = 522.1102		r_{tt} = .9527		SE_m = 10.1234

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 8 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณด้วยสูตรเฟลด์ – ราชู ของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเท่ากับ .9527 แสดงว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเชื่อมั่นตามข้อตกลงคะแนนจริงสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และมีความคลาดเคลื่อนของการวัดโดยรวมเท่ากับ 10.1234

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับของครอนบัคกับเฟลต์ – ราชู พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่คำนวณด้วยสูตรเฟลต์ – ราชู (r_{tt} = .9527) มีค่าสูงกว่าค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (r_{tt} = .9488) อย่างไรก็ตาม การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นทั้ง 2 วิธี ก็มีความสอดคล้องกันที่แสดงให้เห็นว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเชื่อมั่นในระดับสูง

2.3 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านมาแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็นด้านละ 2 ส่วน รวมเป็น 10 ด้านย่อย โดยที่ด้าน U แบ่งครึ่งออกเป็นด้านย่อย คือ U_1 และ U_2 ด้าน P แบ่งครึ่งออกเป็นด้านย่อย คือ P_1 และ P_2 ด้าน R แบ่งครึ่งออกเป็นด้านย่อย คือ R_1 และ R_2 ด้าน L แบ่งครึ่งออกเป็นด้านย่อย คือ L_1 และ L_2 ส่วนด้าน C แบ่งครึ่งออกเป็นด้านย่อย คือ C_1 และ C_2 แล้วนำคะแนนของ 10 ด้านย่อย ไปเข้าโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ตามวิธีของโจเรสคอกและซอร์บอร์ม (Joreskog & Sorbom. 1981) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้านย่อย จำนวน 10 ด้าน (n = 888 คน)

ค่าสถิติ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบรายด้านย่อย									
	U		P		R		L		C	
	U_1	U_2	P_1	P_2	R_1	R_2	L_1	L_2	C_1	C_2
r_{tt}	.8005	.7738	.7979	.8067	.8382	.7757	.8485	.7311	.7736	.7864

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 9 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน มีค่าตั้งแต่ .7311 ถึง .8485 แสดงว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเชื่อมั่นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่ได้จากการคำนวณด้วยวิธีนี้กับ 2 วิธีแรกที่กล่าวไว้ข้างต้น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่คำนวณโดยวิธีนี้มีค่าความเชื่อมั่นน้อยกว่า 2 วิธีแรก อย่างไรก็ตาม การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบชุดนี้ก็ยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ตอนที่ 3 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ 3 วิธี 1) ใช้วิธีการแสดงค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม 2) ใช้วิธีการวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี 3) ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ดังนี้

3.1 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยใช้วิธีการแสดงค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน ไปหาความสัมพันธ์กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson คำนวณ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) ของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แบบทดสอบรายด้าน		ความสัมพันธ์กับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก)
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	.8211
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	(P)	.8752
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	.8786
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	.8905
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม	(C)	.8665

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 10 พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน มีค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) ที่คำนวณด้วยสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson ตั้งแต่ .8211 ถึง .8905 แสดงว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบในระดับค่อนข้างสูง

3.2 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างโดยใช้วิธีการวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี (Multitrait - Multimethod)

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในแต่ละด้านมาแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็นด้านละ 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นเสมือนวิธีวัดฟอร์ม 1 ส่วนที่ 2 เป็นเสมือนวิธีวัดฟอร์ม 2 ที่วัดคุณลักษณะเดียวกันรวมเป็น 10 วิธีย่อย แล้วนำไปหาความสัมพันธ์ระหว่างกันโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson คำนวณ โดยความสัมพันธ์ที่เป็นเครื่องมือวัดเดียวกันวัดคุณลักษณะเดียวกันเป็นเสมือนการวัดซ้ำ 2 ครั้ง ซึ่งเป็นการแสดงค่าความเชื่อมั่น ดังนั้นในค่าดังกล่าวนี้ผู้วิจัยใช้ค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ในตาราง 9 มาใส่ลงเป็นค่าในแนวเส้นทแยงมุมจากซ้ายบนลงล่างขวา ซึ่งเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน และผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนที่วัดจากข้อคำถามอื่น ๆ ที่วัดคุณลักษณะอื่น ๆ ต่างกัน มาใส่ลงเป็นค่าที่อยู่นอกแนวเส้นทแยงมุม ซึ่งเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบทดสอบที่แบ่งครึ่งเป็น 10 วิธีย่อย

	วิธีย่อย	U		P		R		L		C	
		U_1	U_2	P_1	P_2	R_1	R_2	L_1	L_2	C_1	C_2
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น (U)	U_1	**.801**									
	U_2	.787	**.774**								
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค (P)	P_1	.699	.679	**.798**							
	P_2	.671	.682	.802	**.807**						
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น (R)	R_1	.773	.763	.732	.725	**.838**					
	R_2	.748	.741	.686	.683	.806	**.776**				
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (L)	L_1	.700	678	.780	.702	.783	.728	**.849**			
	L_2	.651	.641	.724	.723	.711	.699	.787	**.731**		
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์อดทนและเพียรพยายาม (C)	C_1	.621	.607	.715	.722	.721	.676	.767	.728	**.774**	
	C_2	.610	.616	.729	.730	.711	.682	.778	.726	.780	**.786**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 11 พบว่า

1) ค่าในแนวเส้นทแยงมุมจากซ้ายบนลงล่างขวาเป็นค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ในตาราง 9 ซึ่งเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิด จากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน คือ U_1, U_2, P_1, P_2, R_1 , R_2, L_1, L_2, C_1 และ C_2 มีค่าเท่ากับ .801, .774, .798, .807, .838, .776, .849, .731, .774 และ .786 ตามลำดับ

2) ค่าตัวเลขจากซ้ายบนลงล่างขวาเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมระหว่าง U_1 กับ U_2, P_1 กับ P_2, R_1 กับ R_2, L_1 กับ L_2 และ C_1 กับ C_2 มีค่าเท่ากับ .787, .802, .806, .787 และ .780 ตามลำดับ

3) ค่าที่เหลือนอกนั้นเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน มีค่าตั้งแต่ .607 ถึง .783

ค่าดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎี กล่าวคือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน และความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน ซึ่งความเที่ยงตรงแยกมีค่าต่ำสุดเมื่อเทียบกับสองค่าแรก คือ ค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์และค่าความเที่ยงตรงร่วม แสดงว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบในระดับค่อนข้างสูง

3.3 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านมาแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็นด้านละ 2 ส่วน รวมเป็น 10 ด้านย่อย แล้วนำคะแนนของ 10 ด้านย่อยไปเข้าโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่า χ^2 เท่ากับ 29.9202 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .2273 จะเห็นได้ว่าค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่าไค - สแควร์สัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 1.1968 (29.9202/25) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.00 ส่วนค่าดัชนีความสอดคล้องอื่น ๆ ได้แก่ GFI, AGFI , CFI, RMR และ RMSEA มีค่าเท่ากับ .9933, .9853, .9994, .005 และ .0149 ตามลำดับ ค่าดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ นอกจากนี้น้ำหนักของ 5 องค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ .8557 - .9197 และมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

จากค่าดัชนีที่กล่าวมา แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีลักษณะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่าเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการเทียบความกลมกลืน พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนตั้งแต่ -2.1295 ถึง 1.9963 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าที่ต่ำกว่า 2.00 ยกเว้น ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนร่วมระหว่าง U_1 กับ P_2 เท่ากับ -2.1295 และระหว่าง R_2 กับ L_1 เท่ากับ -2.0248 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมระหว่าง U_1 กับ P_2 และระหว่าง R_2 กับ L_1 ได้ดีพอ เนื่องจากค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกินกว่า 2.00 ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงปรับโมเดลโครงสร้างโดยกำหนดให้ U_1 กับ P_2 และ R_2 กับ L_1 มีความสัมพันธ์กันเพื่อให้โครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 12 – 14 และภาพประกอบ 24

ตาราง 12 ค่าดัชนีทดสอบประสิทธิภาพของโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

	ค่าดัชนี
χ^2	20.5083
P	.6111
df	23
ค่าไคกำลังสองสัมพันธ์	.8917
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	.9954
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	.9890
ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI)	1.0000
ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR)	.005
ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) (90 %)	.000

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 12 พบว่า ผลการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลที่ปรับแก้แล้วมีค่า χ^2 เท่ากับ 20.5083 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .6111 จะเห็นได้ว่าค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกับโมเดลโครงสร้างของผู้วิจัย เมื่อพิจารณาค่าไค - สแควร์สัมพันธ์ (relative chi – square) มีค่าเท่ากับ .8917 (20.5083/23) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลโครงสร้างมีลักษณะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่น่าพึงพอใจ (Carmines. & McIver. 1981) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพิจารณาดัชนีความสอดคล้องอื่น ๆ ได้แก่ GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA ซึ่งมีค่าเท่ากับ .9954, .9890, 1.000, .005 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งค่าดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เนื่องจากค่า GFI, AGFI, CFI เข้าใกล้ 1.00 ค่า RMR

เข้าใกล้ 0 และค่า RMSEA (90%) < 0.05 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้นกว่าโมเดลก่อนการปรับแก้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 53) จึงสรุปได้ว่าโครงสร้างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้จากการวิเคราะห์ในครั้งนี้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบจริง

ตาราง 13 ค่าน้ำหนักสำคัญของ 5 องค์ประกอบ (Factor Loading)

องค์ประกอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		ด้านย่อย	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	U_1	.8944	.02676	33.4227**
		U_2	.8796	.02701	32.5676**
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไข	(P)	P_1	.8933	.02660	33.5879**
ปัญหาอุปสรรค		P_2	.8983	.02652	33.8681**
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	R_1	.9155	.02611	35.0670**
		R_2	.8808	.02674	32.9348**
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	L_1	.9209	.02602	35.3917**
		L_2	.8550	.02719	31.4504**
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียร	(C)	C_1	.8795	.02698	32.5940**
พยายาม		C_2	.8868	.02686	33.0141**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

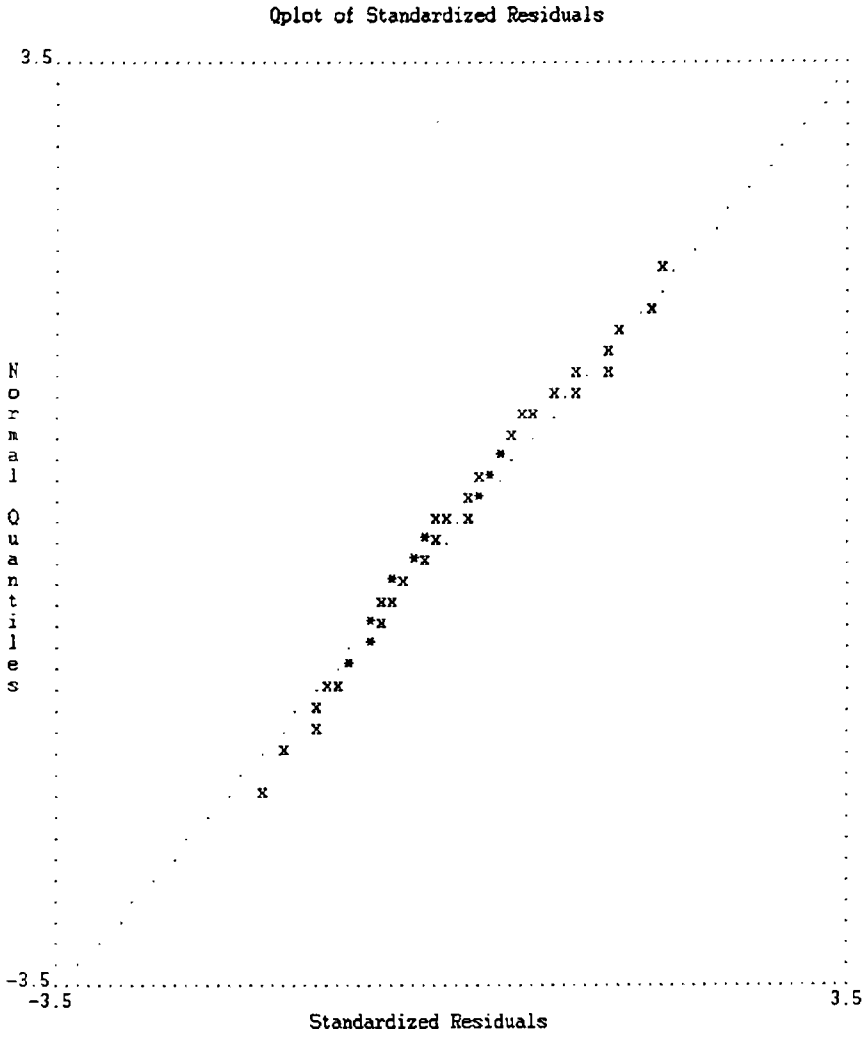
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 13 พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็นด้านละ 2 ส่วนนั้น น้ำหนักขององค์ประกอบ U_1 และ U_2 มีค่าเท่ากับ .8944 และ .8796 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ U ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ P_1 และ P_2 มีค่าเท่ากับ .8933 และ .8983 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ P ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ R_1 และ R_2 มีค่าเท่ากับ .9155 และ .8808 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ R ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ L_1 และ L_2 มีค่าเท่ากับ .9209 และ .8550 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ L ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ C_1 และ C_2 มีค่าเท่ากับ .8795 และ .8868 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ C ตามที่ผู้วิจัยกำหนด และองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่า องค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อโครงสร้างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างมาก

ตาราง 14 ค่าเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการเทียบความกลมกลืน

	ด้านย่อย	U_1	U_2	P_1	P_2	R_1	R_2	L_1	L_2	C_1	C_2
การเข้าใจและยอมรับ	U_1	0.7462	-								
ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น (U)	U_2	0.2628	-								
การวางแผนและควบ	P_1	0.8755	-0.3098	-							
คุมดำเนินการแก้ไข	P_2	-0.2219	-0.4427	-0.6416	-0.4801						
ปัญหาอุปสรรค (P)											
การรับผิดชอบต่อผล	R_1	-0.7578	-0.0827	1.8693	0.2194	-					
ที่เกิดขึ้น (R)	R_2	0.2165	1.0720	-0.7559	-1.6355	-0.9801	-0.1346				
การเรียนรู้และพัฒนา	L_1	0.3751	-1.0982	-0.2994	1.4197	1.3450	-0.9249	1.1324			
ตนเองอย่างต่อเนื่อง	L_2	0.3447	0.3961	-0.2062	-0.9448	-1.4479	0.5762	-0.7353	-		
(L)											
การคิดริเริ่มสร้าง	C_1	0.5573	0.1449	-0.5707	-0.1415	1.7766	-0.6784	-1.2052	1.4791	-	
สรรค์อดทนและ	C_2	-1.1836	0.5562	0.6406	0.1708	-0.5296	-0.6565	-0.1923	0.4062	-	-
เพียรพยายาม (C)											

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 14 พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็นด้านละ 2 ส่วน ในแต่ละด้านนั้นมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนตั้งแต่ -1.6355 ถึง 1.8693 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรได้ดี (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 54)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 14 ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นเส้นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าควอนไทล์ปกติ (Q-Plot of Standardized Residuals) ซึ่งจุดใน Q-Plot นี้เป็นจุดที่ตัดกันระหว่างความคลาดเคลื่อนมาตรฐานกับค่าควอนไทล์ปกติ โดยมีเส้นทแยงมุมแสดงให้เห็นถึงความลาดเอียงที่มีค่าเท่ากับ 1 ผลปรากฏในภาพประกอบ 24



ภาพประกอบ 24 กราฟคิวพล็อต (Q-Plot) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าควอนไทล์ปกติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามภาพประกอบ 24 พบว่า เส้นกราฟที่ลากผ่าน x และ * นั้น มีความลาดเอียงมากกว่า 1 กล่าวคือ เส้นกราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุมอันเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่มากนัก ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนการทำใบงานและคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมาวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก โดยใช้สูตร E_1/E_2 ตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก ตามเกณฑ์ E_1/E_2 (70/70) (n = 5 คน)

โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย (รายด้าน)	$\sum_x$	A	E_1	$\sum_F$	B	E_2
ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น (U)	118	33	71.52	173	48	72.10
ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค (P)	123	33	74.54	181	48	75.40
ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น (R)	114	33	71.50	173	48	72.08
ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (L)	120	33	72.72	178	48	74.16
ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม (C)	121	33	73.33	180	48	75.00
โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย โดยรวม	596	165	72.24	885	240	73.75

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 15 พบว่า โครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก มีค่าประสิทธิภาพโดยรวมเท่ากับ 72.24/73.75 โดยที่โครงการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคมีค่าประสิทธิภาพสูงสุดเท่ากับ 74.54/75.40 รองลงมา คือ ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 73.33/75.00 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 72.72/74.16 และด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 71.52/72.10 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับ 71.50/72.08 ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมรายด้านและโดยรวมนั้นสูงกว่าเกณฑ์ 70/70 แสดงว่า โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนชุดนี้สามารถนำไปใช้พัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนการทำใบงานและคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้ามาวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก โดยใช้สูตร E_1/E_2 ตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึกตามเกณฑ์ E_1/E_2 (70/70) (n = 8 คน)

โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า (รายด้าน)	$\sum_x$	A	E_1	$\sum_F$	B	E_2
ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น (U)	185	33	70.07	441	78	70.67
ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค (P)	192	33	72.72	454	78	72.75
ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น (R)	186	33	70.45	544	96	70.83
ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (L)	189	33	71.59	548	96	71.35
ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม(C)	187	33	70.83	547	96	71.22
โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยรวม	939	165	71.14	2534	444	71.34

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 16 พบว่า โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีค่าประสิทธิภาพโดยรวม เท่ากับ 71.14/71.34 โดยที่โครงการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่ากับ 72.72/72.75 รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 71.59/71.35 ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 70.83/71.22 ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 70.45/70.83 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 70.07/70.67 ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมรายด้านและโดยรวมนั้นสูงกว่าเกณฑ์ 70/70 แสดงว่า โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าชุดนี้สามารถนำไปใช้พัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน 1) การเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากผู้วิจัย 2) การเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย

6.1 การเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมจากผู้วิจัยมาเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ โดยใช้สูตร t - test for Dependent Samples ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 17 และภาพประกอบ 25 - 26

ตาราง 17 เปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากผู้วิจัย (n = 5 คน)

ความสามารถในการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (รายด้าน)	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		$\bar{D}$ ($\bar{D}$%)	$S_{\bar{D}}$	t
	M	SD	M	SD			
1. ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น							
• น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	2.2	.4472	3.2	.4472			
• การแสดงออกและความเชื่อมั่นความประหม่า	2.2	.4472	2.8	.4472			
• ความกระตือรือร้นในการอบรม	2.2	.5477	3.2	.4472			
• การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	1.8	.4472	2.8	.4472			
• การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	1.2	.4472	2.8	.8944			
• การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	1.8	.4472	2.8	.4472			
• การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
• ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การใช้สื่อการอบรม	1.2	.4472	2.6	.5477			
• เวลาที่ใช้ในการอบรม	1.8	.4472	2.8	.5477			
• การสรุปและการถาม - ตอบ	2.2	.4472	3.2	.4472			
• การประเมินผลการฝึกอบรม	1.2	.4472	2.8	.5477			
รวม	22.2000	2.7749	34.6000	1.9494	12.4000 (25.830)	0.8944	31.000**
2. ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค							
• น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การแสดงออกและความเชื่อมั่นความประหม่า	2.2	.4472	2.8	.4472			
• ความกระตือรือร้นในการอบรม	2.2	.8367	3.2	.7071			
• การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	2.4	.5477	3.2	.4472			
• การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	1.2	.4472	2.8	.4472			
• การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	2.2	.4472	3.2	.4472			
• การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	2.2	.4472	3.4	.4472			
• ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	2.2	.4472	3.2	.5477			
• การใช้สื่อการอบรม	1.8	.4472	2.8	.4472			
• เวลาที่ใช้ในการอบรม	2.2	.4472	3.2	.4472			
• การสรุปและการถาม - ตอบ	1.8	.4472	2.8	.4472			
• การประเมินผลการฝึกอบรม	1.2	.4472	2.8	.5477			
รวม	24.2000	2.8636	36.2000	3.7014	12.0000 (25.000)	1.2247	21.909**

ตาราง 17 (ต่อ)

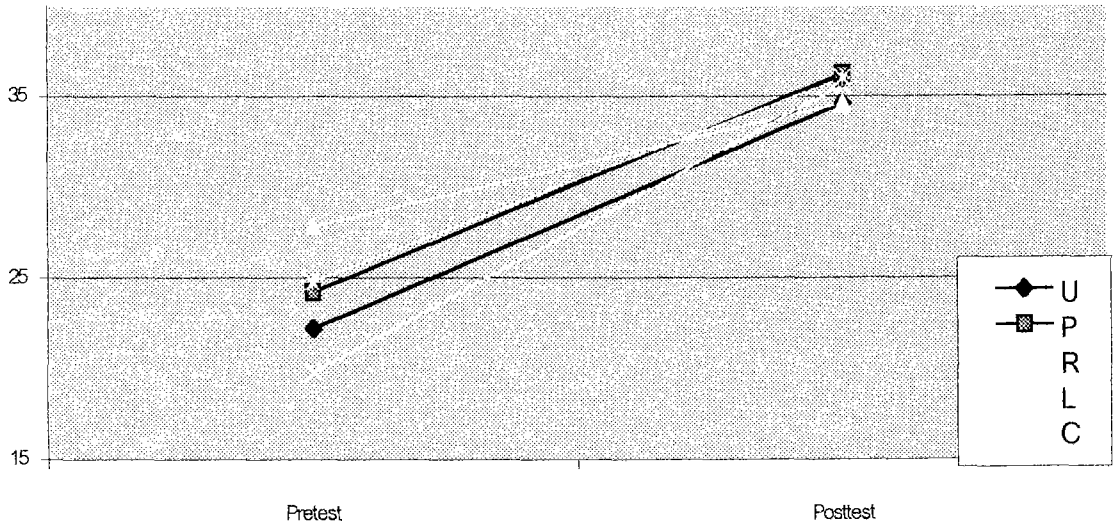
ความสามารถในการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (รายด้าน)	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		$\overline{D}$ ($\overline{D}$%)	$S_{\overline{D}}$	t
	M	SD	M	SD			
3. ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น							
• น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การแสดงออกและความเชื่อมั่นความประหม่า	2.2	.4472	3.0	.4472			
• ความกระตือรือร้นในการอบรม	2.4	.5477	3.2	.4472			
• การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	2.4	.8944	2.8	.4472			
• การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	2.2	.4472	3.2	.4472			
• การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	2.8	.4472	3.0	.4472			
• การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
• ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	2.2	.4472	2.4	.5477			
• การใช้สื่อการอบรม	2.4	.5477	2.8	.4472			
• เวลาที่ใช้ในการอบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การสรุปและการถาม - ตอบ	2.4	.7071	3.0	.4472			
• การประเมินผลการฝึกอบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
รวม	27.8000	2.0494	34.6000	1.8166	6.8000 (14.167)	0.4472	34.000**
4. ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง							
• น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การแสดงออกและความเชื่อมั่นความประหม่า	2.2	.4472	3.2	.4472			
• ความกระตือรือร้นในการอบรม	2.2	.8367	3.2	.8367			
• การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	1.4	.5477	3.2	.5477			
• การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	1.2	.4472	2.8	.4472			
• การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	1.6	.4472	3.2	.4472			
• การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	1.4	.4472	2.8	.4472			
• ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	1.6	.5477	2.8	.4472			
• การใช้สื่อการอบรม	1.2	.4472	2.8	.5477			
• เวลาที่ใช้ในการอบรม	1.8	.4472	3.0	.4472			
• การสรุปและการถาม - ตอบ	1.8	.4472	2.8	.4472			
• การประเมินผลการฝึกอบรม	1.2	.4472	3.0	.8367			
รวม	19.8000	2.0494	35.6000	1.3416	15.8000 (32.917)	0.8367	42.227**

ตาราง 17 (ต่อ)

ความสามารถในการฝึกอบรมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (รายด้าน)	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		$\overline{D}$ ($\overline{D}$%)	$S_{\overline{D}}$	t
	M	SD	M	SD			
5. ความสามารถในการฝึกอบรมด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม							
• น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	2.2	.4472	3.2	.4472			
• การแสดงออกและความเชื่อมั่นความประหม่า	2.2	.4472	3.2	.4472			
• ความกระตือรือร้นในการอบรม	2.2	.8367	3.2	.4472			
• การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	2.4	.5477	2.8	.4472			
• การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	1.2	.4472	2.8	.8946			
• การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	1.8	.4472	3.2	.8367			
• การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
• ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	2.2	.4472	3.0	.4472			
• การใช้สื่อการอบรม	1.8	.4472	3.0	.5477			
• เวลาที่ใช้ในการอบรม	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การสรุปและการถาม - ตอบ	2.2	.4472	2.8	.4472			
• การประเมินผลการฝึกอบรม	1.8	.4472	3.2	.5477			
รวม	24.8000	3.1145	36.0000	1.5811	11.2000 (23.333)	1.6432	15.241**
ความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยรวม	118.8000	5.7184	177.0000	6.2849	58.2000 (24.250)	1.0954	118.800**

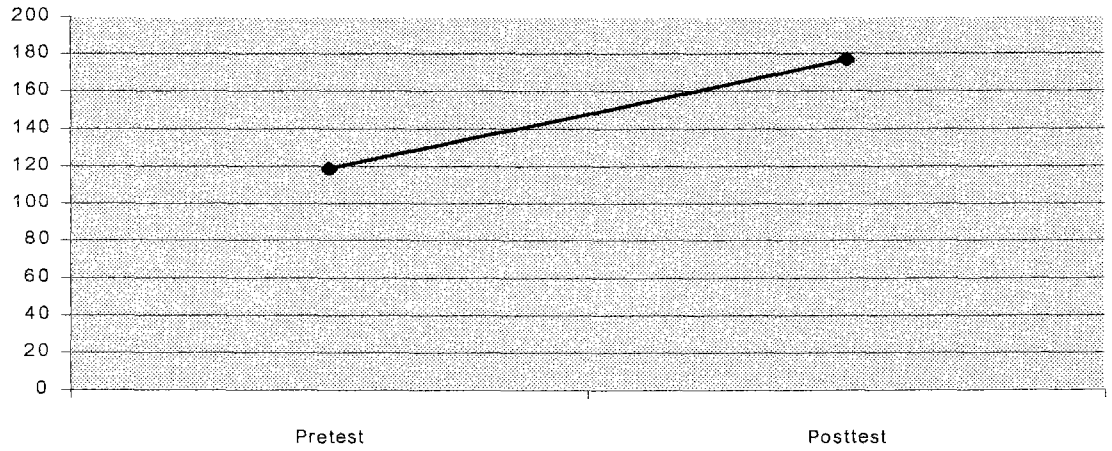
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คะแนนเฉลี่ย



ภาพประกอบ 25 เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฉลี่ยรายด้านของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก (n = 5 คน)

คะแนนเฉลี่ย



ภาพประกอบ 26 เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก (n = 5 คน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 17 และภาพประกอบ 25 และ 26 พบว่า กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.250 และความสามารถในการฝึกอบรมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 25.830, 25.000, 14.167, 32.917 และ 23.333 ตามลำดับ หลังจากได้รับการฝึกอบรมจากผู้วิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกอบรมจากผู้วิจัยสามารถพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้แก่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้

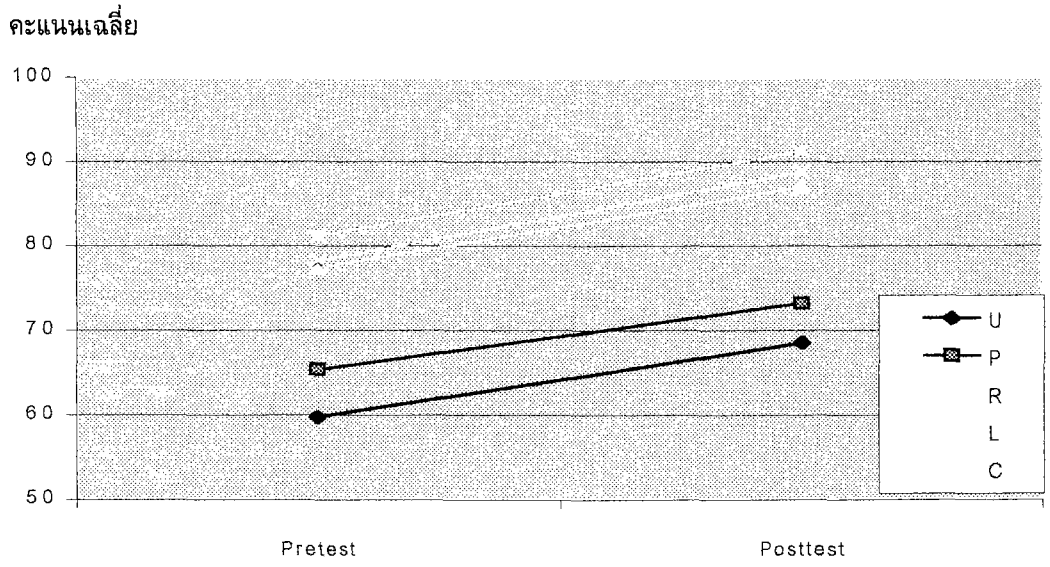
6.2 การเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นส่วนที่ผู้วิจัยมีความประสงค์จะทราบว่า ภายหลังการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้มีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้ว กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้พัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย มาเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่โดยใช้สูตร t - test for Dependent Samples ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 18 และภาพประกอบ 27 - 28

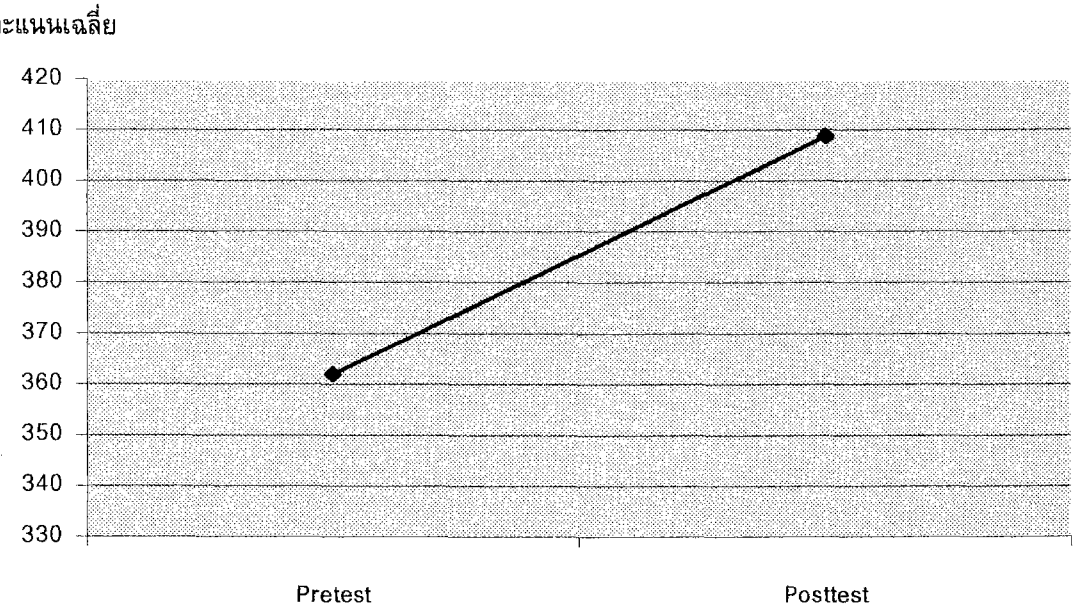
ตาราง 18 เปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย (n = 5 คน)

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		$\bar{D}$ ($\bar{D}$%)	$S_{\bar{D}}$	t
		M	SD	M	SD			
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	59.8000	5.3572	68.6000	5.5498	8.8000 (11.282)	0.8367	23.519**
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	(P)	65.4000	1.8166	73.2000	2.9496	7.8000 (10.000)	1.3038	13.377**
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	77.4000	2.6077	87.0000	2.8284	9.6000 (10.000)	0.5477	39.192**
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	78.2000	6.0166	88.8000	6.0581	10.6000 (11.042)	1.1402	20.788**
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนและเพียรพยายาม	(C)	81.2000	5.2154	91.2000	3.1937	10.0000 (10.417)	2.2301	10.000**
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน		362.0000	5.2440	408.8000	6.5727	46.8000 (10.541)	1.7889	58.500**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ภาพประกอบ 27 เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฉลี่ยรายด้านของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย (n = 5 คน)



ภาพประกอบ 28 เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย (n = 5 คน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 18 และภาพประกอบ 27 และ 28 พบว่า กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.541 และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 11.282, 10.000, 10.000, 11.042 และ 10.417 ตามลำดับ หลังจากได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัยสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้

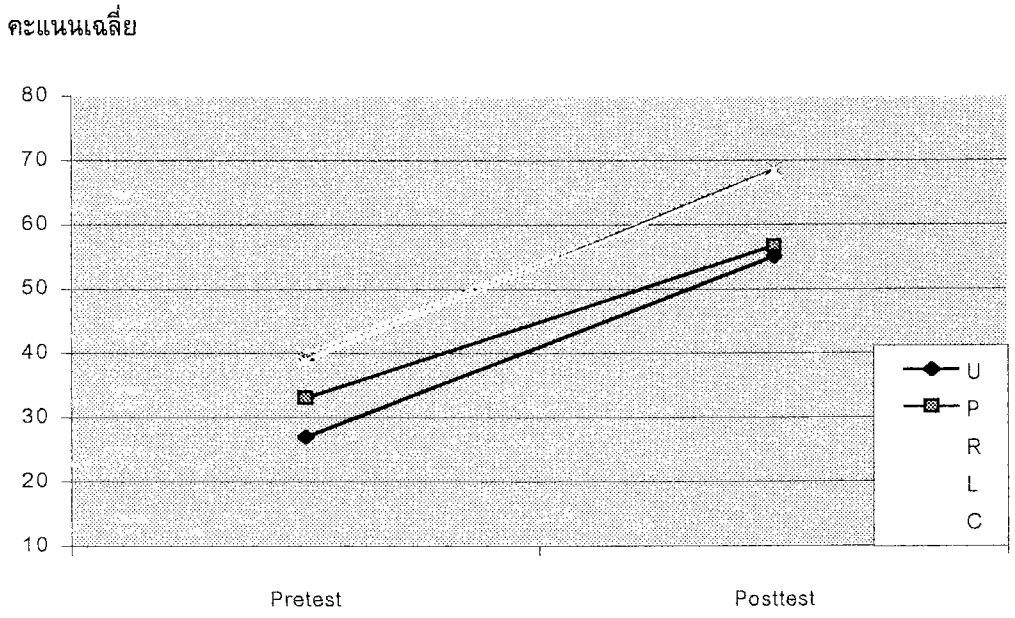
ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมาเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ โดยใช้สูตร t-test for Dependent Samples ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 19 และภาพประกอบ 29 และ 30

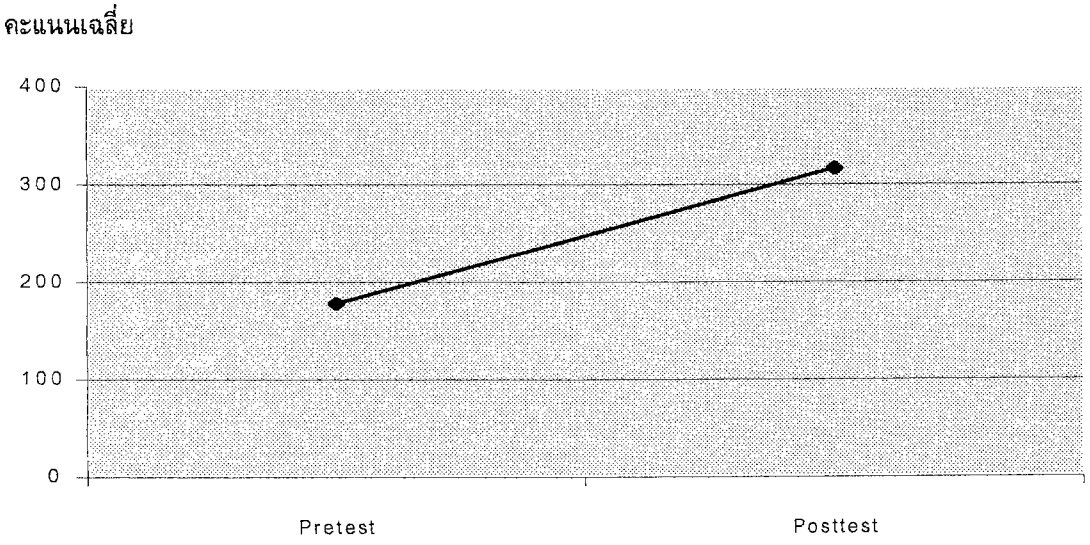
ตาราง 19 เปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (n = 8 คน)

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน		ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		$\bar{D}$ ($\bar{D}$%)	$S_{\bar{D}}$	t
		M	SD	M	SD			
การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	(U)	27.0000	1.4142	55.1250	3.8707	28.1250 (36.058)	2.6424	30.105**
การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	(P)	33.1250	3.5632	56.7500	4.8624	23.6250 (30.288)	1.5059	44.372**
การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	(R)	39.1250	5.4363	68.0000	4.7809	28.8750 (30.078)	1.7269	47.294**
การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	(L)	40.0000	2.9277	68.5000	3.9279	28.5000 (29.688)	1.3093	61.567**
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนและเพียรพยายาม	(C)	38.7500	1.9086	68.3750	3.1595	29.6250 (30.859)	1.5059	55.641**
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า		178.0000	8.5857	316.7500	9.2389	138.750 (31.250)	2.3755	165.207**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ภาพประกอบ 29 เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยรายด้านของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (n = 8 คน)



ภาพประกอบ 30 เส้นภาพการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยโดยรวมของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (n = 8 คน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 19 และภาพประกอบ 29 และ 30 พบว่า พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.250 และในแต่ละด้านได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 36.058, 30.288, 30.078, 29.688 และ 30.859 ตามลำดับ หลังจากเข้ารับการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าได้

ตอนที่ 8 การเปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 6.2 ซึ่งพบว่า ภายหลังที่ผู้วิจัยฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้มีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้ว กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้ แม้ว่าผู้วิจัยไม่ได้เน้นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็ตาม ขณะเดียวกันกลุ่มพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยตรงจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก็สามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทราบว่า คะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม มีความแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจึงนำคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยและพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนน โดยใช้สูตร t – test Difference Score ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรม

	n	M_{pre}	M_{post}	MD	$S_{MD1 - MD2}$	t
กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน	5	362.000	408.800	91.950	1.2431	73.970**
พนักงานส่วนหน้า	8	178.000	316.750			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 20 พบว่า คะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยและพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยผู้วิจัย

3. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หลังจากได้รับการฝึกอบรมจากผู้วิจัย

2. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถของพนักงานในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

3. การพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า(Frontline Staff) ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าของ บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด โดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 1,088 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เป็นพนักงานบริษัทโตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 888 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากประชากร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานของ บริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 5 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงตั้งแต่เปอร์เซ็นไทล์ที่ 80 ขึ้นไป ที่ได้จากการตอบแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยทั้ง 5 คนนี้ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี มีอายุระหว่าง 38 - 45 ปี และได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความสามารถในการ ฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย จากนั้นคัดเลือกหัวหน้างานที่มีคะแนนจากแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยสูงสุดจำนวน 2 คน มีอายุ 40 และ 42 ปี ให้ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3. กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นพนักงานส่วนหน้าของ บริษัท โตโยต้า เค. มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 8 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำสุด โดยทั้ง 8 คนนี้ มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานระหว่างเปอร์เซ็นไทล์ที่ 37 ถึง 43 และได้รับการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1.1 การฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

1.2 การฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

3. โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

4. โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

การดำเนินการสร้างเครื่องมือ

1. แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์และงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตลอดจนการวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ดำเนินการเขียนแบบทดสอบวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานตามนิยามศัพท์เฉพาะและลักษณะของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามลักษณะการสร้างแบบวัด 6 ระดับของลิเคิร์ท โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งแบบทดสอบนี้ผู้วิจัยจะสร้างเป็นสถานการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละสถานการณ์มีข้อคำถามที่ใช้วัด 2 องค์ประกอบ

ขั้นที่ 3 นำแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วจำนวน 74 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ตรวจสอบหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อคัดเลือกและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC (Item - Objective Congruence) ของข้อความแต่ละข้อโดยคัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จำนวน 74 ข้อ

ขั้นที่ 4 นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 74 ข้อ ไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อทดสอบแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ขั้นที่ 5 นำแบบทดสอบที่ได้จากขั้นที่ 4 ที่ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อต่ำกว่า .30 มาปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ และนำแบบทดสอบที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบและแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

ขั้นที่ 6 นำแบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจำนวน 74 ข้อ ประกอบไปด้วย ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น จำนวน 13 ข้อ ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค จำนวน 13 ข้อ ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น จำนวน 16 ข้อ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จำนวน 16 ข้อ ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม จำนวน 16 ข้อ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 888 คน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่น หลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

2. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 2 ดำเนินการเขียนแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยตามนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งลักษณะของแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ตามลักษณะการสร้างแบบประเมิน 4 ระดับของลิเคิร์ท จำนวน 12 ข้อ (ภาคผนวก ง)

ขั้นที่ 3 นำแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วจำนวน 12 ข้อ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อคัดเลือกและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC (Item – Objective Congruence) ของข้อความแต่ละข้อโดยคัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จำนวน 12 ข้อ

ขั้นที่ 4 นำแบบประเมินที่ปรับปรุงเสร็จ จำนวน 12 ข้อ ไปทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟ่าของครอนบัค

ขั้นที่ 5 นำแบบประเมินฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจำนวน 12 ข้อ ไปดำเนินการประเมินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน ทั้งก่อนและหลังการทดลองโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3. โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 นำองค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาสร้างกรอบแนวคิดในการสร้างโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 3 ดำเนินการเขียนโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย ซึ่งลักษณะของโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นโครงการพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึกอบรมให้กับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทั้งหมด 8 ครั้ง ดำเนินการครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 3 วันต่อสัปดาห์ คือ วันจันทร์ วันพุธและวันเสาร์ เวลา 10.00 -12.00 น. โดยมีรายละเอียดของโครงการฝึกอบรมตามตัวอย่างในภาคผนวก ง

ขั้นที่ 4 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คนตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นเป็นการแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC ของเนื้อหาและกิจกรรม โดยคัดเลือกเนื้อหาและกิจกรรมที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

ขั้นที่ 5 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ไปทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วนำปัญหาอุปสรรคและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองรวมถึงข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทำการทดลองจริง

ขั้นที่ 6 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน

ขั้นที่ 7 ก่อนนำโครงการฝึกอบรมไปพัฒนากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมของพนักงานกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานและแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 8 หลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 9 นำผลการทดสอบก่อน และการทดสอบหลังมาวิเคราะห์และสรุปผล

4. โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า

โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า ให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 นำองค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาสร้างกรอบแนวคิดในการสร้างโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ขั้นที่ 3 ดำเนินการเขียนโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งลักษณะของโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าเป็นโครงการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึกอบรมให้พนักงานส่วนหน้าทั้งหมด 8 ครั้ง ดำเนินการครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นเวลา 3 วันต่อสัปดาห์ คือ วันจันทร์ วันพุธและวันเสาร์ เวลา 10.00 – 12.00 น. โดยมีรายละเอียดของโครงการฝึกอบรมตามตัวอย่างในภาคผนวก จ

ขั้นที่ 4 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นเป็นการแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ซึ่งพิจารณาจากค่า IOC ของเนื้อหาและกิจกรรม โดยคัดเลือกเนื้อหาและกิจกรรมที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

ขั้นที่ 5 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าไปทดลองใช้กับพนักงานส่วนหน้าของบริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วนำปัญหาอุปสรรค และข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองรวมถึงข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองจริง

ขั้นที่ 6 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 คน

ขั้นที่ 7 ก่อนนำโครงการฝึกอบรมไปพัฒนาพนักงานส่วนหน้า ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 8 หลังการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า ผู้วิจัยทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 คน ด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สร้างขึ้น

ขั้นที่ 9 นำผลการทดสอบก่อน และการทดสอบหลังมาวิเคราะห์และสรุปผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บริหารของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
2. ติดต่อบริษัทและกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดวันเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ

3.2 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ แสดงหลักฐานความเชื่อมั่นและหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ

3.3 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 888 คน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่น หลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

3.4 นำแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย ไปทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟ่าของครอนบัค

3.5 ผู้วิจัยนำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ไปดำเนินการทดลองใช้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองจริง

3.6 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจาก ข้อ 3.5 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าไปดำเนินการทดลองใช้กับพนักงานส่วนหน้าของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 คน เพื่อแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 70/70 (โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย. 2546.) แล้วปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทำการทดลองจริง

3.7 นำแบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการประเมินกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน ทั้งก่อนและหลังการทดลองโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

3.8 นำโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน เพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

3.9 นำโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้า จำนวน 8 คน เพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

4. รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS for Windows และ LISREL 8.30 ตามลำดับขั้นดังนี้

1. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ ความโด่ง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง

2. แสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item - Objective Congruence) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อทดสอบกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

3. วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ โดยการแสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

4. แสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา (α - Coefficient) การหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์และการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30

5. แสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ โดยการวิเคราะห์หลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างจากความสัมพันธ์ของแบบทดสอบรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) การวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

6. วิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการแสดงค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมตามเกณฑ์มาตรฐาน E_1/E_2 (70/70)

7. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมโดยการพิจารณาจากค่า t-test for Dependent Samples

8. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน โดยการพิจารณาจากค่า t-test Difference Score

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาหาองค์ประกอบและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสรุปผลได้ดังนี้

1. โครงสร้างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1.1 ความสามารถในการเข้าใจปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง

1.2 ความสามารถในการวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด โดยการกำหนดเป้าหมาย ศึกษาสาเหตุ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การศึกษาหาข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจและการลงมือกระทำ

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำ และผลกระทบของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.4 ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบากตลอดทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

1.5 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความเพียรพยายาม มุ่งมั่น อดทน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ศรัทธาในตนเอง ศรัทธาต่องาน และมองโลกในแง่ดีเพื่อผลผลิตของงานและวิถีชีวิตในการทำงาน

2. คุณภาพของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดำเนินการสร้างแบบทดสอบและหาคุณภาพของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานดังนี้

2.1 การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบใช้วิธีการที่แตกต่างกัน

2.1.1 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สูตรความสอดคล้องภายในแบบทดสอบ (α) ของครอนบัค (Cronbach) พบว่า

2.1.1.1 แบบทดสอบความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น จำนวน 13 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8540 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 3.4268

2.1.1.2 แบบทดสอบความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค จำนวน 13 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8786 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 3.0202

2.1.1.3 แบบทดสอบความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น จำนวน 16 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8964 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 3.6144

2.1.1.4 แบบทดสอบความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จำนวน 16 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .9126 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 3.2750

2.1.1.5 แบบทดสอบความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม จำนวน 16 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .9122 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 3.2230

2.1.1.6 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานทั้งฉบับ จำนวน 74 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .9488 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 10.5325

2.1.2 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ใช้สูตรเฟลด์ – ราชู (Feldt – Raju) พบว่า แบบทดสอบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งฉบับ จำนวน 74 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .9527 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด 10.1234

2.1.3 การแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ตามวิธีของโจเรสคอกและ ซอร์บอร์ม (Joreskog & Sorborm. 1999) พบว่า

2.1.3.1 แบบทดสอบความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น จำนวน 13 ข้อ ซึ่งแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8005 และ .7738

2.1.3.2 แบบทดสอบความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค จำนวน 13 ข้อ ซึ่งแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .7979 และ .8067

2.1.3.3 แบบทดสอบความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น จำนวน 16 ข้อ ซึ่งแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8382 และ .7757

2.1.3.4 แบบทดสอบความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จำนวน 16 ข้อ ซึ่งแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8485 และ .7311

2.1.3.5 แบบทดสอบความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม จำนวน 16 ข้อ ซึ่งแบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .7736 และ .7864

จากการแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบที่ใช้วิธีแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลเหล่านี้สนับสนุนคุณภาพของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

2.2 การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานใช้วิธีการที่แตกต่างกัน

2.2.1 การแสดงค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการแสดงค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) พบว่า

2.2.1.1 แบบทดสอบความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีค่าเท่ากับ .8211

2.2.1.2 แบบทดสอบความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค มีค่าเท่ากับ .8752

2.2.1.3 แบบทดสอบความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น มีค่าเท่ากับ .8786

2.2.1.4 แบบทดสอบความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีค่าเท่ากับ .8905

2.2.1.5 แบบทดสอบความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์อดทนและเพียรพยายาม มีค่าเท่ากับ .8665

2.2.2 การแสดงค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี (Multitrait - Multimethod) พบว่า

2.2.2.1 ค่าในแนวเส้นทแยงมุมจากซ้ายบนลงล่างขวาเป็นค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ในตาราง 9 ซึ่งเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน คือ U_1, U_2, P_1, P_2, R_1, R_2, L_1, L_2,C_1 และ C_2 มีค่าเท่ากับ .801, .774, .798, .807, .838, .776, .849, .731, .774 และ .786 ตามลำดับ

2.2.2.2 ค่าตัวเลขจากซ้ายบนลงล่างขวาเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมระหว่าง U_1 กับ U_2, P_1 กับ P_2, R_1 กับ R_2, L_1 กับ L_2 และ C_1 กับ C_2 มีค่าเท่ากับ .787, .802, .806, .787 และ .780 ตามลำดับ

2.2.2.3 ค่าที่เหลือนอกนั้นเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน มีค่าตั้งแต่ .607 ถึง .783

ค่าดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎี กล่าวคือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน และความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน ซึ่งความเที่ยงตรงแยกมีค่าต่ำสุดเมื่อเทียบกับสองค่าแรก คือ ค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์และค่าความเที่ยงตรงร่วม แสดงว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้มีหลักฐานแสดงความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบในระดับค่อนข้างสูง

2.2.3 การแสดงค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 พบว่า

2.2.3.1 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า χ^2 เท่ากับ 29.9202 ค่า p เท่ากับ .2273 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยเศษ (RMR) ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) และค่าไค – สแควร์สัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .9933, .9853, .9994, .005, .0149 และ 1.1968 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ส่วนน้ำหนักของ 5 องค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ .8557 - .9197 มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แต่เมื่อพิจารณาค่าเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการเทียบความกลมกลืน พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนร่วมระหว่าง U_1 กับ P_2 เท่ากับ -2.1295 และระหว่าง R_2 กับ L_1 เท่ากับ -2.0248 มีค่าเกินกว่า 2.00 แสดงว่า โครงสร้างของผู้วิจัยไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนระหว่าง U_1 กับ P_2 และระหว่าง R_2 กับ L_1 ได้ดีพอ

2.2.3.2 ผู้วิจัยได้ปรับโมเดลโครงสร้างโดยกำหนดให้ U_1 กับ P_2 และ R_2 กับ L_1 มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้โครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น ซึ่งภายหลังการปรับโมเดลโครงสร้าง พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า χ^2 เท่ากับ 20.5083 ค่า p เท่ากับ .6111 ซึ่งค่า χ^2 ที่ได้จากการวิเคราะห์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยพิจารณาดัชนีตัวอื่นประกอบด้วย ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) ค่ารากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) และค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (relative chi – square) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ดัชนีทั้ง 6 มีค่าเท่ากับ .9954, .9890, 1.000, .005, .000 และ .8917 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2.2.3.3 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วนในแต่ละด้านนั้น น้ำหนักขององค์ประกอบ U_1 และ U_2 มีค่าเท่ากับ .8944 และ .8796 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ U ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักของ องค์ประกอบ P_1 และ P_2 มีค่าเท่ากับ .8933 และ .8983 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ P ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ R_1 และ R_2 มีค่าเท่ากับ .9155 และ .8808 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ R ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ L_1 และ L_2 มีค่าเท่ากับ .9209 และ .8550 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ L ตามที่ผู้วิจัยกำหนด น้ำหนักขององค์ประกอบ C_1 และ C_2 มีค่าเท่ากับ .8795 และ .8868 ตามลำดับ ซึ่งวัดองค์ประกอบเดียวกัน คือ องค์ประกอบ C ตามที่ผู้วิจัยกำหนด และองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

2.2.3.4 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ส่วนในแต่ละด้านนั้น ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนมีค่าตั้งแต่ -1.6355 ถึง 1.8693 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรได้ดี

2.2.3.5 เส้นกราฟ Q-Plot ที่ลากผ่าน x และ * นั้น มีความลาดเอียงมากกว่า 1 กล่าวคือ เส้นกราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุมอันเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ แสดงว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่มากนัก สามารถสรุปได้ว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากการแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแบบทดสอบที่ใช้วิธีแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลเหล่านี้สนับสนุนคุณภาพของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานชุดนี้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

ส่วนที่ 2 การพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน สรุปผลได้ดังนี้

1. โครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก

1.1 การวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก พบว่า โครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย มีค่าประสิทธิภาพโดยรวมเท่ากับ 72.24/73.75 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 70/70 โดยที่โครงการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคมีค่าประสิทธิภาพสูงสุดเท่ากับ 74.54/75.40 รองลงมา คือ ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามมีค่าเท่ากับ 73.33/75.00 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีค่าเท่ากับ 72.72/74.16 และด้านการเข้าใจ และยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับ 71.52/72.10 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับ 71.50/72.08 แสดงว่า โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนชุดนี้สามารถนำไป ใช้พัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

1.2 การเปรียบเทียบความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากผู้วิจัย พบว่า หลังจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.250 และความสามารถในการฝึกอบรมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 25.830, 25.000, 14.167,

32.917 และ 23.333 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกอบรมจากผู้วิจัยสามารถพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้แก่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้

1.3 การเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย พบว่า หลังจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.541 และในแต่ละด้านได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 11.282, 10.000, 10.000, 11.042 และ 10.417 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัยสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้

2. โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก

2.1 การวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก พบว่า โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 71.14/71.34 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 70/70 โดยที่โครงการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคมีค่าประสิทธิภาพสูงสุดเท่ากับ 72.72/72.75 รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมีค่าเท่ากับ 71.59/71.35 ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม มีค่าเท่ากับ 70.83/71.22 ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นมีค่า เท่ากับ 70.45/70.83 ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับ 70.07/70.67 แสดงว่า โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าชุดนี้ สามารถนำไปใช้พัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้

2.2 การเปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่า หลังจากพนักงานส่วนหน้าได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.250 และในแต่ละด้านได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 36.058, 30.288, 30.078, 29.688 และ 30.859

ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าได้

3. การเปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า คะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยและพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ได้องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน และโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีคุณภาพ ซึ่งความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
2. ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
3. ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม

องค์ประกอบต่าง ๆ ของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานของการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสตอลซ์ (Stoltz. 1997 : 87 - 99) มาร์คแมน (Markman. 2001) เพรินท์ และซิลิคแมน (Burns Seligman. 1989 : 471 – 477) สตัมฟและบรีฟ (Stumpf & Brief. 1989 : 91 – 108) แฮคเคทซ์และแคมเบล (Hackett & Cambell. 1987 : 203 – 215) ซีลิคแมนและชอร์แมน (Seligman & Schulman. 1986 : 832 – 838) และไดเนอร์ และวิค (Diener & Dweck. 1980 : 940 – 952) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถยืนยันได้ว่าแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ

พนักงานของการวิจัยนี้ มีองค์ประกอบที่สามารถประเมินความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ตรงประเด็น

การแสดงหลักฐานความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้วิธีการแสดงค่าความสอดคล้องภายในของครอนบัค (Cronbach) การแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ โดยใช้สูตรเฟลด์ - ราชู (Fledt - Raju) และการแสดงค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ตามวิธีของโจเรสคอกและซอร์บอร์ม (Joreskog & Sorbom) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านนี้ มีคุณภาพในเชิงความเชื่อถือได้สูงสอดคล้องกับงานวิจัยของสตอลซ์ (Stoltz. 1997) ที่ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดการตอบสนองต่ออุปสรรค (The Adversity Response Profile) (ARP) ได้ค่าความเชื่อมั่นแอลฟ่าเท่ากับ .86

การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้วิธีการแสดงค่าความสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (ที่หักคะแนนข้อนั้นออก) พบว่า มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .8211 - .8905 แสดงว่า ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้องกับงานวิจัยของเรนซูลลี่ และคณะ (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 87 ; อ้างอิงจาก Renzulii and Others. 1976 : 7 - 11) ที่ได้ศึกษามาตรวัดลักษณะความเป็นผู้นำความสามารถทางศิลปะ ความสามารถด้านดนตรีและการแสดง จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมได้ค่าบวกค่อนข้างสูง

การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้วิธีการวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี (Multitrait - Multimethod) พบว่าค่าในแนวเส้นทแยงมุมจากซ้ายบนลงล่างขวาเป็นค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ที่คำนวณได้จากโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 ซึ่งเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน คือ U_1, U_2, P_1, P_2, R_1 , R_2, L_1, L_2, C_1 และ C_2 มีค่าเท่ากับ .801, .774, .798, .807, .838, .776, .849, .731, .774 และ .786 ตามลำดับ ส่วนค่าตัวเลขจากซ้ายบนลงล่างขวาเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงร่วมระหว่าง U_1 กับ U_2, P_1 กับ P_2, R_1 กับ R_2, L_1 กับ L_2 และ C_1 กับ C_2 มีค่าเท่ากับ .787, .802, .806, .787 และ .780 ตามลำดับ และค่าที่เหลือนอกนั้นเป็นการแสดงค่าความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน มีค่าตั้งแต่ .607 ถึง .783 ค่าทั้งหมดดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎี กล่าวคือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าความเที่ยงตรงร่วมที่เกิดจากความสัมพันธ์ของข้อคำถามสองชุดที่วัดคุณลักษณะเดียวกัน และความเที่ยงตรงแยกที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคะแนนต่างลักษณะต่างชุดคำถามกัน ซึ่งความเที่ยงตรงแยกมีค่าต่ำสุดเมื่อเทียบกับสองค่าแรก คือ ค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์และค่าความเที่ยงตรงร่วม แสดงว่า การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้องกับงานวิจัยของสตอล์ซ์ (Stoltz. 1997) ที่ได้ศึกษา

ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบวัดการตอบสนองต่ออุปสรรค (The Adversity Response Profile (ARP) ด้วยวิธีวิเคราะห์หลายลักษณะหลายวิธี ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงในระดับที่ค่อนข้างสูง

การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน จากการนำคะแนนของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏบัติงานของพนักงานแต่ละด้านที่แบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็นด้านละ 2 ส่วน ไปคำนวณค่าสหสัมพันธ์และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL 8.30 พบว่า แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่า χ^2 เท่ากับ 29.9202 ค่า p เท่ากับ .2273 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยเศษ (RMR) ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) และค่าไค – สแควร์สัมพันธ์มีค่าเท่ากับ .9933, .9853, .9994, .005, .0149 และ 1.1968 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ส่วนน้ำหนักของ 5 องค์ประกอบ มีค่าตั้งแต่ .8557 - .9197 มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แต่เมื่อพิจารณาค่าเมตริกซ์ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการเทียบความกลมกลืน พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนร่วมระหว่าง U_1 กับ P_2 เท่ากับ -2.1295 และระหว่าง R_2 กับ L_1 เท่ากับ -2.0248 มีค่าเกินกว่า 2.00 แสดงว่า โครงสร้างของผู้วิจัยไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนระหว่าง U_1 กับ P_2 และระหว่าง R_2 กับ L_1 ได้ดีพอ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโครงสร้างโดยกำหนดให้ U_1 กับ P_2 และ R_2 กับ L_1 มีความสัมพันธ์กัน

ภายหลังจากการปรับโมเดลโครงสร้างโดยกำหนดให้ U_1 กับ P_2 และ R_2 กับ L_1 มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้โครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น พบว่า ผลการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลที่ปรับแก้แล้วมีค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีความสอดคล้องอื่น ๆ ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) และค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ มีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ส่วนน้ำหนักองค์ประกอบของทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแปรปรวนเป็นค่าที่ต่ำกว่า 2.00 ทุกค่า และแสดงเป็นเส้นกราฟ Q-Plot มีความลาดเอียงมากกว่า 1 กล่าวคือ เส้นกราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุมอันเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ แสดงว่า โครงสร้างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่มากนัก สามารถสรุปได้ว่า โมเดลโครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้นกว่าโมเดลก่อนการปรับแก้ และมีค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างอยู่ในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้องกับงานแนวคิดของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539 : 256) ที่ว่าการสร้างแบบทดสอบที่ไม่มีเนื้อหาและพฤติกรรมที่ชัดเจน จำเป็นต้องมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งแสดงคุณลักษณะของแบบทดสอบที่วัดองค์ประกอบหนึ่งได้ชัดเจน และการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม LISREL มีความเหมาะสมมากที่สุด (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 30 – 31) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอด

คล้องกับงานวิจัยของ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร (2535 : 42 – 43) ที่ได้ศึกษารูปแบบจำลองทางทฤษฎีที่ใช้อธิบายความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจไทย โดยผ่านการทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จ LISREL ได้ค่า χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ GFI เท่ากับ .995 AGFI เท่ากับ .980 และ RMR เท่ากับ .052 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบจำลองทางทฤษฎีนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี สามารถนำมาใช้อธิบายความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจไทยได้ในระดับที่น่าพอใจ

จากหลักฐานแสดงว่าแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง สามารถนำไปใช้ทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

โครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 72.24/73.75 ซึ่งเป็นค่าประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม / ประสิทธิภาพของผลลัพธ์การฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด กล่าวคือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึกมีผลงานจากการทำใบงานเป็นรายบุคคลได้ โดยเฉลี่ยคิดเป็นคะแนนร้อยละ 72.24 ในส่วนประสิทธิภาพของผลลัพธ์เป็นไปตามเกณฑ์ คือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยสามารถเป็นผู้นำในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้โดยเฉลี่ยคิดเป็นคะแนนร้อยละ 73.75 แสดงว่า โครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยนี้มีประสิทธิภาพเพียงพอเหมาะแก่การนำไปใช้ฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำได้ การที่โครงการฝึกอบรมชุดนี้มีประสิทธิภาพอาจเนื่องมาจากผู้วิจัยได้นำสื่อและกิจกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเร้าความสนใจทำให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินรวมทั้งมีความกระตือรือร้นในการฝึกอบรมและตั้งใจทำใบงานอย่างต่อเนื่อง จึงมีผลให้โครงการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพดังที่ วิเชียร สุคันธี (2537 : 93) กล่าวว่า การนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการฝึกอบรมได้ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้ด้วยความสนุกสนาน ไม่เบื่อหน่ายต่อการฝึกปฏิบัติกิจกรรมและมีความพึงพอใจเนื้อหาที่ผู้วิจัยนำมาให้ฝึกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้นำชุดการสอนและแบบฝึกหัดที่มีประสิทธิภาพมาใช้สอนผู้เรียน แล้วผู้เรียนมีความสามารถทางการเรียนสูงขึ้น งานวิจัยที่ได้นำชุดการสอนมาใช้พัฒนาการเรียนการสอนให้เกิดผลสูงขึ้น เช่น อรรถ เทียบปัด (2530 : 52) และสุนีย์ เหมะประสิทธิ (2533 : บทคัดย่อ)

จากการนำโครงการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึกที่ผ่านการหาประสิทธิภาพแล้วไปใช้ฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่า หลังจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 24.250 และความสามารถในการฝึกอบรมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่

เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 25.830, 25.000, 14.167, 32.917 และ 23.333 ตามลำดับ และมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.541 และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 11.282, 10.000, 10.000, 11.042 และ 10.417 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นวิธีที่ทำให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานดีขึ้นได้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ผู้วิจัยได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความหมายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ฝึกกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้ได้มีประสบการณ์ในการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมการใช้เทคนิคบทบาทสมมติ และเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานในการฝึกแต่ละครั้งผู้วิจัยจะให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้มีโอกาสทดลองฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีประสบการณ์ในการฝึกอบรมและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนประกอบกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีบุคคลิกภาพเป็นผู้นำกล้าแสดงออก มีมนุษยสัมพันธ์ กระตือรือร้น สนใจและตั้งใจฝึกเป็นอย่างดีจึงทำให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถเป็นผู้นำในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคูเกอร์และเชอร์เชีย (Cooker & Cherchia. 1976 : 464 - 467) ที่ได้ศึกษาผลของการฝึกและการไม่ได้ฝึกการเป็นผู้นำกลุ่มเพื่อน (Peer Leaders) ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เอื้ออำนวยต่อการสนทนา และพบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกการเป็นผู้นำกลุ่มเพื่อนมีความสามารถในการเป็นผู้นำเพื่อน และมีทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้นกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกการเป็นผู้นำกลุ่มเพื่อน

โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 71.14/71.34 ซึ่งเป็นค่าประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม / ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ของการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด กล่าวคือ พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีผลงานจากการทำใบงานเป็นรายบุคคลได้โดยเฉลี่ยคิดเป็นคะแนนร้อยละ 71.14 และในส่วนประสิทธิภาพของผลลัพธ์เป็นไปตามเกณฑ์ คือ พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานได้โดยเฉลี่ยคิดเป็นคะแนนร้อยละ 71.34 แสดงว่า โครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึกนี้มีประสิทธิภาพเพียงพอเหมาะแก่การนำไปใช้พัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญ

อุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำได้ การที่โครงการฝึกอบรมชุดนี้มีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้นำกิจกรรมเกมที่สอดคล้องกับเนื้อหาทำให้บรรยากาศในการอบรมไม่น่าเบื่อ พนักงานส่วนหน้าเข้ารับการอบรมด้วยความผ่อนคลาย กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิริพร ทิพย์คง (2532 : คำนำ) ที่ว่าการนำกิจกรรมการเล่นที่สอดคล้องกับเนื้อหาเพื่อที่นักเรียนจะได้เล่นและเรียนรู้ไปด้วยในขณะเดียวกัน วิธีการเช่นนี้จะช่วยสร้างเจตคติที่ดีในการเรียนอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งกิดานันท์ มะลิทอง (2540 : 124) ได้มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในการนำเกมมาใช้ในการเรียนการสอนว่าจะดึงดูดความสนใจในกิจกรรมการเรียนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากเกมเป็นการเล่นที่สร้างบรรยากาศให้ความรู้สึกผ่อนคลายและน่าพึงพอใจแก่ผู้เรียนและดึงดูดความสนใจในงานที่ต้องฝึกปฏิบัติกันได้ดีกว่าการเรียนแบบธรรมดา

จากการนำโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึกที่ได้ผ่านการหาประสิทธิภาพแล้วไปใช้ฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้า พบว่าหลังจากพนักงานส่วนหน้าได้รับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.250 และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายามเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 36.058, 30.288, 30.078, 29.688 และ 30.859 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึกทำให้พนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานดีขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ฝึกให้พนักงานส่วนหน้านั้น กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นเพียงพนักงานในระดับหัวหน้างาน ซึ่งมีตำแหน่งงานในหน้าที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย อีกทั้งกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัยมาแล้ว และยังมีโอกาสได้ทดลองฝึกเพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานก่อนการฝึกจริง จึงทำให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความมั่นใจในการฝึก ทำให้พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานดีขึ้น ทั้งด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม ซึ่งการฝึกในด้านต่าง ๆ นี้ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจะเป็นผู้ดำเนินการฝึกโดยไม่มีผู้วิจัยเข้าไปเกี่ยวข้อง ดังนั้นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจึงมีอิสระในการใช้คำพูดในการฝึกแสดงความเป็นกันเองและผ่อนคลายขณะฝึกอบรม ซึ่งทำให้บรรยากาศขณะฝึกเป็นไปอย่างราบรื่น ส่วนพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมก็ให้ความร่วมมือกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิภาดา จูฑพลกุล (2538 : ข) ได้ศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ของนักเรียนโดยกลุ่มเพื่อนอาสาสมัครโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดเพชรบูรณ์

มีผลทำให้นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้โอกาสเสี่ยงของเกิดอุบัติเหตุ การรับรู้ความรุนแรงของอุบัติเหตุ การรับรู้ผลดีของการปฏิบัติตามคำแนะนำ ความคาดหวังในการความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำ และมีการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุใจ ตั้งทรงสวัสดิ์ (2531 : 17 - 20) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มเพื่อเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนที่ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า นักเรียนที่เข้ารับการช่วยเหลือแบบกลุ่มโดยเพื่อนสามารถพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองได้

การเปรียบเทียบคะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย กับพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรม พบว่า คะแนนผลต่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัยและพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก ทำให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูง ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย ขณะที่การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก ทำให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นมากกว่า เป็นเพราะพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำมาก ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นเหตุให้ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย และพนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีคะแนนผลต่างที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีที่ว่าคนที่มีความสามารถสูง เมื่อได้รับการพัฒนาจะมีอัตราการก้าวหน้าในการเรียนรู้และพัฒนาน้อยกว่าคนที่มีความสามารถต่ำแล้วได้รับการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิพัฒน์ เกิดปราโมทย์ (2544 : 81 - 84) ได้ศึกษาผลของการทดสอบย่อยผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เนต พบว่าคะแนนผลต่างของผลการเรียนรู้ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าหลังการทดลองผู้เข้าร่วมในกลุ่มทดลองมีผลการเรียนรู้มากขึ้นมากกว่าผู้เข้าร่วมในกลุ่มควบคุม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อสังเกตบางประการที่เป็นประโยชน์ กล่าวคือ แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จะยกสถานการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้พนักงานอ่านเพื่อเป็นข้อมูลในการตอบคำถาม พนักงานบางส่วนบอกว่าแบบทดสอบยาวเกินไป เสียเวลาอ่านนาน และชอบทำแบบทดสอบที่มีคำถามและคำตอบสั้น ๆ มากกว่า บางส่วนกังวลเกี่ยวกับการตอบแบบทดสอบจะมีผลเสียต่อตนเอง ผู้วิจัยจึงต้องอธิบายให้พนักงานเข้าใจว่า การทำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และพนักงานต้องใช้หลักเกณฑ์ ความรู้ ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาใช้กับสถานการณ์ในแบบทดสอบเพื่อให้พนักงานได้ใช้ความคิดอย่างเต็มที่ ข้อความและคำถามแต่ละข้อจึงต้องมีรายละเอียดพอที่จะพิจารณาได้ จึงทำให้แบบทดสอบต้องใช้เวลาในการอ่านมาก

การวิจัยครั้งนี้มีการนำโครงการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนมาดำเนินการทดสอบกับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่เคยฝึกอบรมโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนมาก่อน อีกทั้งมีความเกรงใจผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ในระยะแรกจึงขลุกขลักใช้เวลาในการทำกิจกรรมมากกว่าที่กำหนด เมื่อผู้วิจัยได้ชี้แจงว่าเป็นงานวิจัยในการศึกษาปริญญาดุษฎีบัณฑิต และสร้างความคุ้นเคยกับการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนก็สามารถดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมได้ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้ง ดังนั้นในระยะแรกผู้วิจัยจึงต้องคอยให้การช่วยเหลือกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ขณะที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึกอย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้พนักงานส่วนหน้าบางคนไม่ชอบทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่น จึงก่อให้เกิดปัญหาในช่วงแรก ผู้วิจัยจึงให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนชี้แจงให้พนักงานส่วนหน้าเข้าใจว่า การทำกิจกรรมกลุ่มหรือทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นเป็นเรื่องจำเป็น เพราะเมื่อออกจากห้องฝึกอบรม การดำเนินชีวิตประจำวันนั้นจำเป็นต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นการทำงานเป็นกลุ่มหรือทำงานร่วมกับผู้อื่นขณะที่อยู่ในห้องฝึกอบรม จึงเป็นการฝึกให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข อีกทั้งเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน และโครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมดังนี้

1.1 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.1.1 ในทางธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกพนักงาน การประเมินผล การฝึกอบรม เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตการทำงานและในชีวิตประจำวันได้

1.1.2 นำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้เป็นเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานก่อนการให้คำปรึกษาพนักงาน เพราะการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ช่วยให้พนักงานได้รับรู้ระดับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตนเอง ทำให้กล้าเผชิญต่ออุปสรรคและสามารถปรับตัวท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคและความกดดันที่เกิดขึ้น

1.2 โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ก่อนนำวิธีการที่ให้พนักงานสอนกันเองโดยใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนไปประยุกต์ใช้ ผู้ที่จะนำไปใช้ต้องพัฒนาพนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้มีความสามารถในการฝึกอบรม การใช้เทคนิคต่างๆ ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานก่อนที่จะให้พนักงานกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนไปพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานคนอื่น ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในกรปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1.1 เพื่อยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ควรมีการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างในองค์กรอื่นหรือในสถาบันอื่น เพื่อดูว่ามีองค์ประกอบใดของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแตกต่างจากผลการวิจัยในครั้งนี้

2.1.2 ควรนำแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปศึกษาต่อในเรื่องของอำนาจการพยากรณ์ (Predictive Validity) จะได้ยืนยันความเที่ยงตรงของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1.3 ควรพัฒนาแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่นเพิ่มเติมพร้อมทั้งศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์ปกติ (Norms) จากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่กว่านี้ เพื่อจะได้มีเครื่องมือทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานหลากหลายรูปแบบ

2.2 โครงการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

ควรศึกษาเกี่ยวกับผลของการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยใช้แนวคิดของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนในองค์กรอื่น เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้กำหนดขอบเขตเฉพาะบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด การสรุปอ้างอิงไปยังองค์กรหรือสถาบันอื่นจึงไม่สามารถทำได้ ดังนั้นเพื่อให้การศึกษามีขอบเขตกว้างขวางขึ้น จึงควรทำในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤษณะ ฤตมโนรถ. (2544). ***ก้าวไปให้ถึงจุดสุดยอด.*** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

จินตนา โสภณ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สมภาพรุ่งโรจน์ เป็นผู้สัมาาษณ์, ที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน สาขาบางกะปิ เมื่อ 4 มีนาคม 2546.

เฉลิมพล ตันสกุล. (2537). ***ประสิทธิผลของรูปแบบดำเนินงานสุขศึกษา โดยใช้การฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการส่งเสริมพฤติกรรมการป้องกันโรคเอดส์ของกลุ่มผู้ใช้แรงงานในโรงงานฟอกหนังจังหวัดสมุทรปราการ.*** วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ชัย ทวีแสงพาณิชย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สมภาพรุ่งโรจน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด เมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2546.

ชาติศิริ อักษรประเสริฐ. (2543). ***คิดแล้วทำเพื่อความสำเร็จ : เปลี่ยนความล้มเหลวให้เป็นความสำเร็จ.*** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โปร – เอสเอ็มอี.

เด่นดวง วราเวทย์. (2529). ***ผลการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มเน้นทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล – อารมณ์เพื่อปรับเปลี่ยนมโนภาพเกี่ยวกับตัวเอง.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.

ต่าย เชี่ยงฉี. . (2526). ***เอกสารคำสอนกระบวนวิชา ศว. 720 : ทฤษฎีการทดสอบและวัดผลการศึกษา.*** กรุงเทพฯ : ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

——— . (2537). ***ทฤษฎีการทดสอบและการวัดผลการศึกษา.*** เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนวัฒน์ .ทรัพย์ไพบูลย์. (2545). ***6 สตรีผู้เยี่ยมวรยุทธ์.*** กรุงเทพฯ: แก้ววิไล.

ธีรวุฒิ บุณยโสภณ. (2527). ***จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์.*** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ธูปทอง เลี่ยมสุวรรณ. (2545). ***ล้มแล้วลุก.*** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: แอล.ที.เพรส.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). ***โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.*** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นัยพินิจ คชภักดี. (2544). ***พัฒนาบุคลิกภาพเสริมสร้างเชาวน์ปัญญา.*** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เยลโล่.

นิตยา ชูเกียรติ. (2536). ***ผลการสอนซ่อมเสริมโดยวิธีเพื่อนช่วยสอนที่ได้รับการฝึกทักษะการสอนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความคงทนในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2526). ***เอกสารคำสอนแบบทดสอบวัดความถนัด.*** กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

บุญชู ชลัษเฐียร. (2539). ***การพัฒนาการวัดความสามารถด้านเหตุผลเชิงวิเคราะห์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2521). ***การวัดผลและการประเมินผลการศึกษา : ทฤษฎีและการประยุกต์.*** กรุงเทพ ฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

———— . (2521). ***เอกสารประกอบการสอนสถิติการศึกษาวัดผล 302.*** ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

_____. (2545). ***การวัดประเมินการเรียนรู้.*** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษาตามแนวพระราชดำริ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2535). ***การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน.*** ภาควิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ : บีแอนด์บีพับบริชชิ่ง.

ปณิธิ พจนาพิทักษ์. (2545). ***สู้แล้วรวย.*** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ.

ประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง. (2545, 15-16 กรกฎาคม). A.Q. ความสามารถสู่ความสำเร็จ. ***เอกสารการประชุมวิชาการประจำปี สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย .*** หน้า 86-89.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). ***จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.*** กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์; และ สมชาติ สว่างเนตร. (2535). ***การวิเคราะห์เส้นโยงด้วยลิสเรล : สถิติสำหรับนักวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคมและพฤติกรรม.*** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฝ่ายวิชาการเอ็กซเปอร์เน็ท. (2540). ***ความเป็นคนอดทนและฉับไว : ทักษะที่สำคัญสำหรับคนยุคใหม่.*** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

พรรณี ชูทัย. (2522). ***จิตวิทยาการเรียนการสอน.*** กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิพัฒน์ เกิดปราโมทย์. (2544). ***ผลของการทดสอบย่อยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เนตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิสมัย สาระกูล. (2542). ***การสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถทางสมองตามทฤษฎีเชาวน์ปัญญาของสเติร์นเบอร์ก (Triarchic Theory).*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มลิวัลย์ รวยลาภ. (2539). ***การแสดงหลักฐานของความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและค่าความเชื่อมั่นแบบคะแนนจริงสัมพันธ์ของแบบทดสอบวัดการจดจำเรื่องราวจากการฟังตามโครงสร้างทางสติปัญญาของกิลฟอร์ด.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2543). ***การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม.*** กรุงเทพฯ : วี เจ พริ้นติ้ง.

ร็อบบินส์, แอนโทนี่. (2545). ***ก้าวไปสู่ความสำเร็จกับผม.*** แปลโดย วันชัย ประชาเรืองวิทย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ต้นไม้.

ระวีวรรณ คำสม. (2542). ***ผลของการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมโดยใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีต่อการปฏิบัติตนกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา จังหวัดนครปฐม.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

เริงชัย หมื่นชนะ. (2538). ***จิตวิทยาธุรกิจ.*** กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์.

ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2527). ***หลักการสร้างแบบทดสอบความถนัดทางด้านการเรียน.*** กรุงเทพฯ: วัฒนพานิช.

_____. (2539). ***เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้.*** กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

ลิม, บิลลี่ พี.เอส. (2544). ***กล้าล้มเหลว.*** แปลโดย วันชัย วัฒนศัพท์ ; และวันดี พงศ์ปรีดาเปรม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : แวลูพลัสอินเตอร์เนชั่นแนล.

วรรณดี ม้าลำพอง. (2530). ***การสร้างแบบทดสอบวัดความถนัด.*** เชียงใหม่ : โครงการตำราครุศึกษา คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูเชียงใหม่.

วาริน น้อยหลุบเหลา. (2539). ***ผลของการใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.*** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การมัธยมศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

วารินทร์ ลายโอบเอื้อ; และ สุนีย์ ธีรดากร. (2522). ***จิตวิทยาการศึกษา.*** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.

วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา. (2544,มกราคม-กุมภาพันธ์). กลยุทธ์พลิกพื้นความยากลำบากสู่ความสำเร็จ. ***เอกสารการประชุมวิชาการสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย .*** 31 (1) : 1

วิเชียร สมภพรุ่งโรจน์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2546.

วิเชียร สุคันธี. (2537). ***การศึกษาประสิทธิภาพของการเขียนย่อความชั้นประถมศึกษาปีที่ 4.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การประถมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิทยา พลายมณี. (2545). ***อานุภาพแห่งความคิดเชิงบวกในโลกธุรกิจ.*** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

วิภาดา จูฑพลกุล. (2538). ***การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการขี่จักรยานยนต์ของนักเรียนโดยกลุ่มเพื่อนอาสาสมัครโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดเพชรบูรณ์.*** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

วิมาลา ชโยดม; เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย; รุ่งกานต์ ศรลัมพ์; และ ช่อทิพย์ จันทรา. (2538). ***กิจกรรมการฝึกอบรมโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอดส์ของนิสิต : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร.*** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

วิรัช วรรณรัตน์. (2532). ***การตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวัดผลและการวิจัย.*** กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีครินทรวิโรฒ.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). ***จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ.*** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์. (2543). ***เทคนิคสร้าง IQ EQ AQ 3Q เพื่อความสำเร็จ.*** กรุงเทพฯ : สถาบันสร้างสรรค์ศักยภาพสมองครีเอตีฟเบรน.

ศิวพร โชติกเสถียร. (2532). ***ผลของการส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบพี่สอนน้องที่มีต่อพฤติกรรมทันตสุขภาพของนักเรียนชั้นประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์. (2533, พฤษภาคม-สิงหาคม). ***การพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบทดสอบภาคปฏิบัติ.*** วารสารการวัดผลการศึกษา. 12(34).

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2543). ***ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม.*** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต อาชวนิจกุล. (2542). ***อุปสรรคเอาชนะได้ไม่ยาก.*** กรุงเทพฯ: ดับเบิ้ลนายน์ พริ้นติ้ง.

สาริณี พงษ์เจริญไทย. (2534). ***ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อทัศนคติต่อการสูบบุหรี่ของนักเรียนชายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนสันติราษฎรวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สำเริง บุญเรืองรัตน์. (2528, พฤษภาคม-สิงหาคม). ***ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของแบบทดสอบวัดลักษณะนิสัยของการเป็นพยาบาลจากการสอบนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.*** วารสารการวัดผลการศึกษา 7 (9).

_____. (2528). ***ความเที่ยงตรง.*** สารานุกรมศึกษาศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). ***จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์.*** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สิริพร ทิพย์คง ; ปรีชา เนาว์เย็นผล; และ สมวงษ์ แปลงประสพโชค. (2532). ***เล่นและเรียนคณิตศาสตร์.*** ม.ป.พ.

สุใจ ตั้งทรงสวัสดิ์. (2533, กุมภาพันธ์-มีนาคม). การใช้เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่มเพื่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. ***วารสารแนะแนว.*** 24 (127) : 17 – 20.

สุใจ ส่วนไพโรจน์. (2537, ตุลาคม-พฤศจิกายน). การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแก่เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม. ***วารสารแนะแนว.*** 29 (155) : 50 – 59.

สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ. (2542). ***การเปรียบเทียบบทบาทของพนักงานสตรีระดับหัวหน้ากับระดับปฏิบัติการที่มีต่อความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน : ศึกษาเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.*** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุนีย์ ธีรดากร. (2522). ***จิตวิทยาการศึกษา.*** กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว วิทยาลัยครูพระนคร

สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. (2533). ***การพัฒนาชุดการเรียนการสอนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุรพล พยอมแย้ม. (2541). ***จิตวิทยาอุตสาหกรรม.*** นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). ***จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่.*** กรุงเทพฯ: ธีระป้อมวรรณกรรม.

อธิวัฒน์ ทรัพย์ไพฑูรย์. (2544). ***สุดยอดคัมภีร์การบริหารธุรกิจที่เยี่ยมยุทธ์.*** กรุงเทพฯ : ฐานรวมห่อ.

อนันต์ ศรีโสภา. (2524). ***การวัดผลการศึกษา.*** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อรนุช ศรีสะอาด. (2534). ***คู่มือการสอนวิชาวัดผลการศึกษา.*** มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

อรรถ เทียบปัด. (2530). ***การเปรียบเทียบความสามารถเชิงวิจารณ์ วิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่สอนโดยใช้ชุดการสอนกับการสอนตามแผนการสอนของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อรรถการ สัตยพาณิชย์. (2544). ***101 คัมภีร์ผ่าวิกฤต.*** กรุงเทพฯ: ฟองทองเอนเตอร์ไพรส์.

อวยพร เรืองตระกูล. (2545, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาและวิเคราะห์คุณภาพของวิธีการวัดคะแนนพัฒนาการตามทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิมและทฤษฎีการตอบสนองข้อสอบ. ***วิธีวิทยาการวิจัย.*** 15 : 116 – 127.

อังศินันท์ บุบผาสุวรรณ. (2536). ***ประสิทธิผลของโครงการเพื่อนช่วยเพื่อนร่วมกับการให้แรงเสริมจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงในพฤติกรรมการป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของพลทหารชายแดนอรัญประเทศ.*** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

อำนวย เลิศชยันตี. (2533). ***การทดสอบ : การวัดผลการศึกษา.*** กรุงเทพฯ : อำนวยการพิมพ์.

อำนวย แสงสว่าง. (2544). ***จิตวิทยาอุตสาหกรรม.*** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.

อำพัน ทันสม. (2535). ***ผลของการให้คำปรึกษาแบบเหตุผลและอารมณ์ที่มีต่อทัศนคติในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนเมืองสรวงวิทยา จังหวัดร้อยเอ็ด.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุทัย เพชรช่วย. (2528, มกราคม). การให้นักเรียนสอนกันเอง. ***มิตรครู.*** 21 (2) : 1 – 31.

อุบล ชำสุนทร. (2537). ***ประสิทธิผลของกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนเกี่ยวกับพฤติกรรมทันตสุขภาพของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนเสนานิคม สังกัดกรุงเทพมหานคร.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุไร จักษ์ตรีมงคล. (2545). ***การพัฒนาโครงสร้างเชาวน์อารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เอนกกุล กรีแสง. (2521). ***เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการศึกษาพิษณุโลก.*** พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

_____. (2521). ***เอกสารประกอบการสอยวิชาจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการศึกษา.*** กรุงเทพฯ : แผนกเอกสารการพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

Anastasi, A. (1976). ***Psychological Testing.*** 2 rd ed. London : The Macmillan Company.

Anndrea, V.J.: & Salovey, P. (1983). ***Peer Counseling Skill and Perspectives.*** CA : Palo Alto.

Ashton, P. (1985). ***Motivation and the Teacher's Sense of Efficacy.*** Research on Motivation in Education : the Classroom Milien. Academic Press: 141 - 171.

Bandura, A. (1977). "Self - Efficacy : Toward A Unifying Theory of Behavioral Change." ***Psychological Review.*** 84 (2) : 191 - 215.

_____. (1986). ***Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory.*** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.

Bandura, A.; Adams, N.E.; & Beyer, J. (1977). "Cognitive Processes Mediating Behavioral Change." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 5 : 191 - 215.

Baron, R.A.; & Byrne, D. (1981). ***Social Psychology : Understanding Human Interaction.*** Boston : Allyn and Bacon.

Baron, R.A.; & Greenberg, J. (1990). ***Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work.*** 3 rd ed. New Jersey: Prentice - Hall.

Bass, B.M. (1981). ***People, Work, and Organizations : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.*** Boston : Allyn and Bacon.

_____. (1985). ***Leadership and Performance beyond Expectations.*** New York : Free Press.

Beer, M. (1980). ***Organization Change and Development : A Systems View.*** California : Goodyear.

Betz, N.E. (1992, September). "Counseling Uses of Career Self - Efficacy Theory." ***The Career Development.*** 41 : 22 - 26.

Biran, M.; & Wilson, G.T. (1981). "Treatment of Phobic Disorders Using Cognitive and Exposure Methods : A Self - Efficacy Analysis." ***Journal of Counseling and Clinical Psychology.*** 49 : 886 - 899.

Bollen, K.A. (1989). ***Structural Equations with Latent Variables.*** New York : John Wiley and Sons.

Brazier, D. (2002). ***The Feeling Buddha : A Buddhist Psychology of Character, Adversity and Passion.*** Chiang Mai : Silkworm Books.

Brown, W.H. (1981). ***Elementary School Peer Tutoring in Mathematical Verbal Problem Solving.*** Dissertation Abstracts. 42 : 1457 - A.

Bryant, B.K.; & Trockel, J.F. (1976). "Personal History of Psychological Stress Related to Locus of Control Orientation Among College Women." ***Journal of Consulting and Clinical Psychology.*** 44 (2) : 266-271.

Burns, M.O.; & Seligman, M.E.P. (1989). "Explanatory Style Across the Life Span : Evidence for Stability Over 52 years." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 56 : 471 - 477.

Campbell, D.T.; & Russo, M.J. (1999). ***Social Experimentation.*** London: SAGE.

Campbell, D.T.; & Stanley, J.C. (1966). ***Experimental and Quasi - Experimental Designs for Research.*** Chicago: Rand McNally College Publishing.

Carmines, E.G.; & McIver, I.P. (1981). "Analyzing Models with Unobserved Variables : Analysis of Covariance Structure." In ***G.W. Bohonstedt & E.F. Borgotta (Eds.), Social Measurement.*** Beverly Hills, CA : Sage.

Chatfield, C.; & Collins, A.J. (1980). ***Introduction to Multivariate Analysis.*** New York : Chapman and Hall.

Cherrington, D.J. (1994). ***Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance.*** 2 nd Ed. Massachusetts: Allyn and Bacon.

Cooker, P.; & Cherchia, P. (1976, May). "Effect of Communications Skill Training on High School Students' Ability to Function as Peer Group Facilitator." ***Journal of Counseling Psychology.*** 23 (5) : 464-467.

Corey, G. (1996). ***Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.*** 5 th ed. Pacific Grove, CA: Brooks / Cole.

Cowie, H.; & Sharp, S. (1996). ***Peer Counseling In Schools : A Time to Listen.*** London : Cromwell Press.

Davis, E. (1995). "What on Americans' Minds." ***Management Review.*** 3 : 14 - 20.

Diener, C.I.; & Dweck, C.S. (1980). "An Analysis of Learned Helplessness : The Processing of Success." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 39 (5) : 940 - 952.

Dweck, C.S. (1975). "The Role of Expectations and Attributions in the Alleviation of Learned Helplessness." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 31 : 674 - 685.

Dweck, C.S.; Davidson, W.; Nelson, S.; & Enna, B. (1978). "Sex Differences in Learned Helplessness : II. The Contingencies of Evaluative Feedback in the Classroom and III. An Experimental Analysis." ***Developmental Psychology.*** 14 : 268 -276.

Ebel, R.L. (1979). ***Essentials of Educational Measurement.*** 3 rd ed. Englewood Cliffs : Prentice - Hall.

Eden, D.; & Aviram, A. (1993). "Self - Efficacy Training to Speed Re - Employment : Helping People to Help themselves." ***Journal of Applied Psychology.*** 78 (3) : 352 - 360.

Ehly, S. (1986). ***Peer Tutoring A Guide for School Psychologists.*** Ohio: The National Association of School Psychologists.

Elizabeth, D. (1978). "An Investigation Into the Efficiency of Peer Teaching." ***Assessment in Higher Education.*** 4 : 22 - 25.

Eysenck, H.J.; Arnod, W.; & Meili, R. (1980). ***Encyclopedia of Psychology.*** Englewood Cliff, N.J. : Prentice - Hall.

Farris, A.C. (1995). ***Preschoolers' Solicitations for Help : Developmental Appropriateness of Peer - Tutoring Revised (Help - Seeking, Cooperative Learning)*** Dissertation Abstracts. 56 : 866 - A.

Feldman, G.C. (1995). ***From Crisis to Creativity.*** New York: Anchor Books.

Ferguson, G.A. (1971). ***Statistical Analysis in Psychology and Education.*** 3 rd ed. New York : McGraw - Hill.

Fontaine, G. (1974). "Social Comparison and Some Determinants of Expected Personal Control and Expected Performance in A Novel Task Situation." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 29 (4) : 487 - 496.

Garland, H. (1984). "Relation of Effort - Performance Expectancy to Performance in Goal - Setting Experiments." ***Journal of Applied Psychology.*** 69 (1) : 79-84.

Gibson, J.T. (1980). ***Psychology for the Classroom.*** New York: Prentice Hall Englewood Cliffs.

Gronlund, N.E. (1976). ***Measurement and Evaluation in Teaching.*** New York : Macmillan.

Guildford, J.P. (1959). ***Personality.*** New York: McGraw - Hill.

Hackett, G.; & Betz, N.E. (1984). Gender Differences in the Effects of Relevant and Irrelevant Task Failure : An Mathematics Self - Efficacy Expectations. ***Paper Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association.*** New Orleans.

Hackett, G.; & Campbell, N.K. (1987). "Task Self - Efficacy and Task Interest as a Function of Performance on A Gender - Neutral Task." ***Journal of Vocational Behavior.*** 30 : 203 - 215.

Hearold, S. (1986). A Synthesis of 1043 Effects in Television on Social Behavior. In G. Comstock (Ed.), ***Public Communication and Behavior,*** Vol.1, 63-133, Orlando, FL : Academic Press.

Henry, J. ; Martinko, M.J.; & Pierce, M.A. (1993). "Attributional Style as A Predictor of Success in A First Computer Science Course." ***Computer in Human Behavior.*** 9 : 341 - 352.

Hermans, J.M. (1970, August). "A Questionnaire Measure of Achievement." ***Journal of Applied Psychology.*** 54 : 353 - 363.

Hilgard, E.R. (1967). ***Introduction to Psychology.*** New York: Harcourt Prace World.

Hirschhorn, L.; & Gilmore, T. (1992). 'The New Boundaries of Boundaryless Company." ***Havard Business Review.*** 15, 6 - 7 : 104 - 115.

Jones E.E.; & Davis, K.E. (1965). "From Acts to Dispositions : The Attribution Process in Person Perception." ***Advances in Experimental Social Psychology.*** New York : Academic Press. Vol. 2 , 219 - 266.

Joreskog, K.G.; & Sorbom, D. (1999). ***LISREL 8 : New Statistical Features.*** Chicago : Scientific Software International, Inc..

Kanter, R.M. (1983). ***The Change Masters.*** New York: Simon and Schuster.

Katzenbach, J.R. (1995). ***Real Change Leaders.*** New York: Time Business.

Kazdin, A.E. (1979). "Unobtrusive Measures in Behavioral Assessment." ***Journal of Applied Behavior Analysis.*** 12, 713 - 724.

Keller, J.F.; & Croake, J.W. (1975). "Effects of A Program in Rational Thinking of Anxieties in Older Persons." ***Journal of Counseling Psychology.*** 22 : 54 - 57.

Kline, P. (2000). ***The Handbook of Psychological Testing.*** Routledge.

Lewin, K. (1947). "Frontiers in Group Dynamics." ***Human Relation.*** 1, 5 : 5 - 41.

Lind, D.A.; Mason, R.D.; & Marchal, W.G. (2000). ***Basic Statistics for Business and Economics.*** 3 rd ed. Boston : Irwin McGraw – Hill.

Lindgren, H.C. (1967). ***Educational Psychology in the Classroom.*** New York : Wiley.

Locke, E.A.; Frederick, E.; Lee, C.; & Bobko, P. (1984). "Effect of Self – Efficacy Goals and Task Strategies on Task Performance." ***Journal of Applied Psychology.*** 69 (2) : 241 – 251.

Long, J.S. (1983). ***Confirmatory Factor Analysis.*** Beverly Hills: Sage Publications, Inc..

Mace, D.E.; Michael, W.B.; & Hocevar, D. (1985). "Validity of Higher – Order Ability Constructs in Structure – of – Intellect Tests all Involving Semantic Content and Operations of Cognition or Evaluation : A Confirmatory Maximum Likelihood Factor Analysis." ***Educational and Psychological Measurement.*** 45 : 353 – 359.

Markman, G.D. (1999). ***Adversity Quotient : The Role of Personal Bounce – Back Ability in New Venture Formation.*** Renseelaer Polytechnic Institute.

Marx, M. (1970). ***From Marx to Mao / Dhirendarnath Dasgupta.*** India : India International.

Maslow, A.H. (1954). ***Motivation and Personality.*** New York: Harper & Row.

McCleland, D.C. (1953). ***The Achievement Motivation.*** New York: Appleton Century Crofts.

———. (1961). ***The Achieving Society.*** Princeton: D. Van Nostrand Company.

McDavid, J.W.; & Harari, H. (1974). ***Psychology and Social Behavior.*** New York : Harper & Row.

McKethan, L.D. (1982, September). "An Attitudinal and Achievement Comparison of Mathematics Deficient Lincoln University Freshmen Resulting from Structured Peer Tutoring Versus No Peer Tutoring in Mathematics." ***Dissertation Abstracts.*** 43 : 710.

McQueen, R.A. and Knussen, C. (1999). ***Research Methods in Psychology : A Practical Introduction.*** London ; New York : Prentice Hall Europe.

Mehrens, W.A. and Lehmann, I.J. (1984). ***Measurement and Evaluation in Education and Psychology.*** 3 rd ed. Holt, Rinchart and Winston.

Michael, W.B. (1991). "High - Order Factor in Structure - of - Intellect (SOI) Aptitude Tests Hypothesized to Portray Constructs of Military Leadership : A Re-Analysis of and SOI Data base, ***Educational and Psychological Measurement.*** 51 : 15 - 37.

Middlemist, R.D.; & Hitt, M.A. (1981). ***Organizational Behavior : Applied Concepts.*** Chicago: Science Research Associates.

Milton, H.T. (1974). ***A Rational - Emotive Workshop on Overcoming Study Blocks.*** South Carolina: Limestone College in Gaffney.

Miner, J.B. (1992). ***Industrial - Organizational Psychology.*** Singapore: McGraw - Hill.

Mirowsky, J. (1995). "Age and the Sense of Control." ***Social Psychology Quarterly.*** 58 : 31- 43.

Mwamwenda, T.S. (1995). "South African Graduate Students' Locus of Control, Gender Differences, and Academic Performance." ***Psychological Reports.*** 77 : 629 - 631.

Nunnually. (1964). ***Education Measurement and Evaluation.*** New York : McGraw - Hill Book Company.

Offerman, L.R.; & Gowing, M. (1990). "Organizations of The Future : Change and Challenges." ***American Psychologist.*** 110, 2 : 95 - 108.

Paolitto, D.P. (1976). "The Effect of Cross - Age Tutoring on Adolescence : An Inquiry Into Theoretical Assumptions." ***Review of Educational Research.*** Spring, 46 : 215 - 237.

Patterson, C.H. (1966). ***Theories of Counseling and Psychotherapy.*** New York: Harper and Row.

Pedler, M.; Burgoyne, J.; & Boydell, T. (2001). ***A Manager's Guide to Self - Development.*** 4 th ed. Glasgow: Bell and Bain.

Pennebaker, J. W.; & Beall, S.K. (1986). "Confronting a Traumatic Event : Toward An Understanding of Inhibition and Disease." ***Journal of Abnormal Psychology.*** 95 (3) : 274 - 281.

Perry, N.J. (1991). The Workers of the Future. ***Fortune.*** Spring - Summer : 68 - 72.

Robbins, S.P. (1983). ***Organizational Behavior : Concepts, Controversies and Applications.*** 2 nd ed. New Jersey: Prentice - Hall.

_____. (1994). ***Essentials of Organization Behavior.*** 4 th ed. New Jersey : Prentice - Hall.

Schunk, D. (1985). "Goal Setting & Self - Efficacy During Self - Regulated Learning." ***Educational Psychologist.*** 25 (1) : 71 - 86.

Scott, W.A. ; & Wertheimer, M. (1967). Introduction to Psychological Research. 4 th ed. New York : John Wiley and Son, Inc.

Seligman, M.E.P., & Schulman, P. (1986). "Explanatory Style as A Predictor of Productivity and Quitting among Life Insurance Sales Agents." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 50 : 832 -838.

Seligman, M.E.P.; Abramson, L.V.; Semmel, A.; & Baeyer. C. (1979). "Depressive Explanatory Style." ***Journal of Abnormal Psychology.*** 88 : 242 -247.

Sethi, S.; & Seligman, M.E.P. (1993). "Optimism and Fundamentalism." ***Psychological Science.*** 4 (4) : 256 - 259.

Shackleton, V. (1995). ***Business Leadership.*** London : Routledge.

Smith , E.R.; & Mackie, D.M. (1995). ***Social Psychology.*** New York: Worth Publishers.

Snyder, M.; & Swann, W.B. (1978). "Hypothesis - Testing Procedures in Social Interaction." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 36 : 1202 - 1212.

Stanislao, J.; & Stanislao, B.C. (1983). "Dealing with Resistance of Change." ***Business Horizons.*** 15, 7 : 74 - 78.

Stanley, J.C. & Hopkins, K.D. (1972). ***Education and Psychological Measurement and Evalution. Englewood Cliffs.*** New Jersey : Prentice - Hall, Inc.,

Stoltz, P.G. (1997). ***Adversity Quotient.*** New York.: Harper Collins.

_____. (2000). ***Adversity Quotient.*** The Managementor - Human Resources. 1- 2.

_____. (2000). ***Adversity Quotient @ Work.*** New York: Harper Collins.

_____. (2000). ***What is AQ.*** Research Communication International. 1 - 3.

Stoner, C.R.; & Gilligan, J.F. (2002). ***The Adversity Challenge : How Successful Leaders Bounce Back from Setbacks.*** UT : Executive Excellence.

Stumpf, S.A.; & Brief, A.P. (1987). "Self - Efficacy Expectations and Coping with Career - Related Events." ***Journal of Vocational Behavior.*** 31 : 91 - 108.

Tennen, H.; & Eller, S.J. (1977). "Attributional Components of Learned Helplessness and Facilitation." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 35 : 265 - 271.

Tetlock, P.E.; Skitka, L.; & Boettger, R. (1989). "Social Cognitive Strategies for Coping with Accountability : Conformity, Complexity, and Bolstering." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 57 : 632 - 640.

Tuckman, B.W. (1975). ***Measurement Educational Outcomes : Fundamentals of Testing.*** New York : Harcourt Brace Jovanovich, Inc.,

Varenharst, B.B. (1974). "Training Adolescents as Peer Counselors." ***Personnel and Guidance Journal.*** 53 (4) ; December.

Verespej, M.A. (1992). "When Change Become the Norm." ***Industry Week.*** 16, 3 : 35 - 38.

Vroom, V.H. (1964). ***Work and Motivation.*** New York: John Wiley & Sons.

Wagner, J.A.; & Hollenbeck, J.R. (1992). ***Management of Organizational Behavior.*** New Jersey : Prentice - Hall.

Waldroop, J.; & Butter, To. (2002). ***Maximum Success : Changing the 12 Behavior Patterns that Keep You from Getting Ahead.*** New York: Doubleday.

Ward, E.A. (1992). "Locus of Control of Small Business Managers." ***Journal of Social Psychology.*** 132 : 687 - 689.

Warner, C.E.R. (1992). ***An Analysis of the Relationship Between Power Style, and Locus of Control for Selected Academic Deans.*** Ph.D's dissertation, East Tennessee State University.

Weiner, B. (1986). ***An Attribution Theory of Motivation and Emotion.*** New York: Springer - Verag.

Wilson, T.D., and Linville, P.W. (1982). "Improving the Academic Performance of College Freshmen : Attribution Therapy Revisited." ***Journal of Personality and Social Psychology.*** 49 : 287 - 293.

Woodward, H.; & Buchholz, S. (1987). ***Aftershock : Helping People through Corparate Change.*** New York: John Wiley and Sons.

Young, C. (1972, December). ***The Arithmetic Teacher.*** 19 : 630 - 634.

Zullow, H.M.; Oettingen, G.; Peterson, C.; & Seligman, M.E.P. (1988). "Pessimistic Explanatory Style in the Historical Record." ***American Psychological Association.*** 43 (9) : 673 - 682.

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รศ.ดร.สมสรร วงษ์อยู่น้อย	ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางจิตวิทยาและการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ.ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. ผศ.ดร.นันทนา วงษ์อินทร์	อาจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ผศ.ดร.สิทธิโชค วรานุสันติกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. ผศ.ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง	อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา และมนุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. ดร.วีระวัฒน์ ปันนิตามัย	อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
7. ดร.ภัทราพร เกษสังข์	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย
8. ดร.ศุภลักษณ์ สินธนา	อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏยะลา
9. ดร.อุทัยวรรณ พงศ์อร่าม	ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน โรงเรียนหงษ์เจริญวิทยาคม
10. ดร.ทรงศรี ตุ่นทอง	ศึกษานิเทศก์ 6 หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6

ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานรายข้อ

ข้อที่	r_{xy} กลุ่มที่ 1 (n = 100)	หมายเหตุ	r_{xy} กลุ่มที่ 2 (n = 100)	หมายเหตุ
ด้านที่ 1 การเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น				
1	.3801	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.5845	เลือกไว้
5	.1725	ควรปรับปรุง	.5399	เลือกไว้
9	.3547	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.6135	เลือกไว้
21	.2336	ควรปรับปรุง	.6548	เลือกไว้
27	.4800	เลือกไว้	.5396	เลือกไว้
39	.3237	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.4062	เลือกไว้
45	.4326	เลือกไว้	.5798	เลือกไว้
49	.5274	เลือกไว้	.5991	เลือกไว้
53	.3196	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.4963	เลือกไว้
59	.3924	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.4675	เลือกไว้
63	.3853	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.6449	เลือกไว้
67	.2304	ควรปรับปรุง	.4725	เลือกไว้
71	.2420	ควรปรับปรุง	.5177	เลือกไว้

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มก่อนการปรับปรุงข้อคำถาม
กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มหลังการปรับปรุงข้อคำถาม

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	r_{xy} กลุ่มที่ 1 (n = 100)	หมายเหตุ	r_{xy} กลุ่มที่ 2 (n = 100)	หมายเหตุ
ด้านที่ 2 การวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค				
2	.4815	เลือกไว้	.4931	เลือกไว้
6	.3626	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.5055	เลือกไว้
10	.5650	เลือกไว้	.4599	เลือกไว้
22	.4703	เลือกไว้	.7135	เลือกไว้
28	.6458	เลือกไว้	.4441	เลือกไว้
40	.6739	เลือกไว้	.6677	เลือกไว้
46	.4908	เลือกไว้	.5460	เลือกไว้
50	.6466	เลือกไว้	.5534	เลือกไว้
54	.4499	เลือกไว้	.5887	เลือกไว้
60	.5872	เลือกไว้	.5728	เลือกไว้
64	.5358	เลือกไว้	.7162	เลือกไว้
68	.4777	เลือกไว้	.6430	เลือกไว้
72	.5436	เลือกไว้	.6801	เลือกไว้

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มก่อนการปรับปรุงข้อคำถาม

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มหลังการปรับปรุงข้อคำถาม

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	r_{xy} กลุ่มที่ 1 (n = 100)	หมายเหตุ	r_{xy} กลุ่มที่ 2 (n = 100)	หมายเหตุ
ด้านที่ 3 การรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น				
7	.4066	เลือกไว้	.6845	เลือกไว้
13	.5031	เลือกไว้	.4955	เลือกไว้
15	.4222	เลือกไว้	.4950	เลือกไว้
19	.4340	เลือกไว้	.5688	เลือกไว้
23	.4357	เลือกไว้	.6868	เลือกไว้
25	.6336	เลือกไว้	.5874	เลือกไว้
29	.5311	เลือกไว้	.6075	เลือกไว้
35	.5668	เลือกไว้	.6210	เลือกไว้
41	.3742	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.6332	เลือกไว้
51	.4829	เลือกไว้	.5419	เลือกไว้
55	.4745	เลือกไว้	.4845	เลือกไว้
57	.5534	เลือกไว้	.6877	เลือกไว้
61	.5055	เลือกไว้	.5634	เลือกไว้
65	.4316	เลือกไว้	.4910	เลือกไว้
69	.4269	เลือกไว้	.5899	เลือกไว้
73	.5403	เลือกไว้	.6362	เลือกไว้

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มก่อนการปรับปรุงข้อคำถาม
กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มหลังการปรับปรุงข้อคำถาม

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	r_{xy} กลุ่มที่ 1 (n = 100)	หมายเหตุ	r_{xy} กลุ่มที่ 2 (n = 100)	หมายเหตุ
ด้านที่ 4 การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง				
3	.3919	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.5759	เลือกไว้
11	.4561	เลือกไว้	.6059	เลือกไว้
14	.4000	เลือกไว้	.5745	เลือกไว้
16	.4577	เลือกไว้	.6702	เลือกไว้
17	.5351	เลือกไว้	.7105	เลือกไว้
24	.5550	เลือกไว้	.6583	เลือกไว้
26	.6035	เลือกไว้	.7468	เลือกไว้
31	.4510	เลือกไว้	.6363	เลือกไว้
33	.5379	เลือกไว้	.6820	เลือกไว้
37	.3954	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.5796	เลือกไว้
42	.4172	เลือกไว้	.6839	เลือกไว้
43	.5598	เลือกไว้	.6556	เลือกไว้
47	.7288	เลือกไว้	.6682	เลือกไว้
52	.5961	เลือกไว้	.6782	เลือกไว้
56	.5902	เลือกไว้	.6640	เลือกไว้
66	.5430	เลือกไว้	.6177	เลือกไว้

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มก่อนการปรับปรุงข้อคำถาม
กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มหลังการปรับปรุงข้อคำถาม

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	r_{xy} กลุ่มที่ 1 (n = 100)	หมายเหตุ	r_{xy} กลุ่มที่ 2 (n = 100)	หมายเหตุ
ด้านที่ 5 การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน และเพียรพยายาม				
4	.4413	เลือกไว้	.5752	เลือกไว้
8	.3626	ควรปรับปรุง (ถ้ามีโอกาส)	.5871	เลือกไว้
12	.4814	เลือกไว้	.5818	เลือกไว้
18	.6065	เลือกไว้	.6187	เลือกไว้
20	.5468	เลือกไว้	.6332	เลือกไว้
30	.6325	เลือกไว้	.6482	เลือกไว้
32	.4143	เลือกไว้	.5831	เลือกไว้
34	.6850	เลือกไว้	.6884	เลือกไว้
36	.6197	เลือกไว้	.6399	เลือกไว้
38	.4100	เลือกไว้	.6406	เลือกไว้
44	.5012	เลือกไว้	.5389	เลือกไว้
48	.6033	เลือกไว้	.6456	เลือกไว้
58	.7011	เลือกไว้	.6838	เลือกไว้
62	.5607	เลือกไว้	.5586	เลือกไว้
70	.5614	เลือกไว้	.6707	เลือกไว้
74	.6226	เลือกไว้	.6876	เลือกไว้

หมายเหตุ กลุ่มที่ 1 หมายถึง กลุ่มก่อนการปรับปรุงข้อคำถาม

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มหลังการปรับปรุงข้อคำถาม

ภาคผนวก ค

แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง

แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานชุดนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สำหรับการตอบแบบทดสอบชุดนี้จะไม่มีข้อใดถูกหรือผิด **ดังนั้น ผลจากการตอบแบบทดสอบชุดนี้ จึงไม่เป็นการกำหนดระดับความดีหรือความไม่ดี และจะไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน** จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบทดสอบชุดนี้ให้ตรงกับระดับความรู้สึก และการปฏิบัติตนที่แท้จริงของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านในแบบทดสอบจะเป็นความลับ

แบบทดสอบนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบทดสอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 74 ข้อ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบทดสอบ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❑ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

❑ 1. ชาย

❑ 2. หญิง

2. อายุ

❑ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

❑ 2. 20 - 29 ปี

❑ 3. 30 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

❑ 1. ต่ำกว่า 2 ปี

❑ 2. 2 - 4 ปี

❑ 3. 5 ปีขึ้นไป

4. ตำแหน่งงาน

❑ 1. พนักงาน

❑ 2. หัวหน้างาน

❑ 3. รองผู้จัดการ

❑ 4. ผู้จัดการ / หัวหน้าแผนกขึ้นไป

ส่วนที่ 2
แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง

จงอ่านและทำความเข้าใจสถานการณ์ที่กำหนดให้ และพิจารณาว่าถ้าสถานการณ์นั้นกำลังเกิดขึ้นจริงกับตัวท่าน แล้วให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ว่าเป็นจริงมากน้อยเพียงใดสำหรับตัวท่าน

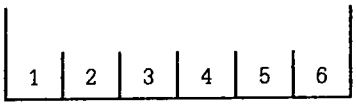
ถ้าเป็นจริงมากที่สุด	ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข	6
ถ้าเป็นจริงมาก	ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข	5
ถ้าเป็นจริงค่อนข้างมาก	ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข	4
ถ้าเป็นจริงพอประมาณ	ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข	3
ถ้าเป็นจริงเล็กน้อย	ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข	2
ถ้าไม่เป็นจริงโดยสิ้นเชิง	ให้เขียนวงกลมล้อมรอบเลข	1

โดยให้ท่านเลือกคำตอบที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตนของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

สถานการณ์ที่ 1 : ถ้าหากมีข่าวลือในบริษัทว่า ข้าพเจ้าทำตัวไม่เหมาะสม

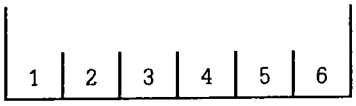
1. หากข้าพเจ้าทำตัวไม่เหมาะสมจริง ข้าพเจ้าก็สามารถยอมรับข่าวลือนั้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



2. ข้าพเจ้าจะพิจารณาข้อบกพร่องของตนเองว่าปฏิบัติตนไม่เหมาะสมอย่างไร

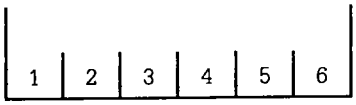
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 2 : ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ชื่นชอบและไม่ยอมรับข้าพเจ้า

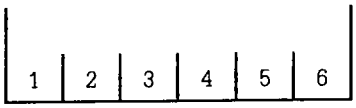
3. ข้าพเจ้าพยายามหาว่า ตนเองบกพร่องในเรื่องใด และหาวิถีทางที่จะสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



4. ข้าพเจ้าสร้างแรงจูงใจและความมั่นใจให้กับตนเอง ในการที่จะทำให้เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ และยอมรับข้าพเจ้ามากยิ่งขึ้นได้

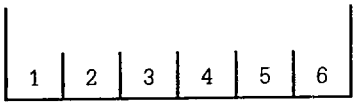
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 3 : เมื่อข้าพเจ้าเสนอแนวทางในการปรับปรุงงานของแผนก ผู้ร่วมงานก็ไม่ยอมรับความคิดเห็นของข้าพเจ้า

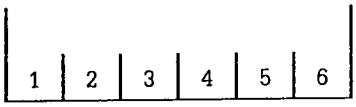
5. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้ หากข้อเสนอแนะของข้าพเจ้าไม่ช่วยทำให้งานดีขึ้น

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



6. ข้าพเจ้าพยายามหาสาเหตุว่า สิ่งที่ข้าพเจ้าเสนอไปนั้นมีข้อบกพร่องอะไร เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

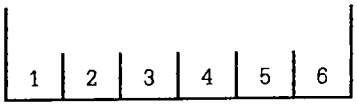
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 4 : ถ้าข้าพเจ้าไม่ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน

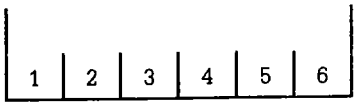
7. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลการกระทำที่จะเกิดขึ้น และพยายามปรับปรุงตนเอง

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



8. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อมิให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการทำงาน หรือเป็นที่ไม่ไว้วางใจของเพื่อนร่วมงานได้

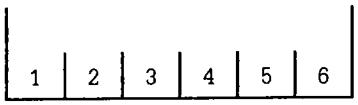
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 5 : ถ้าหากมีการร้องเรียนของเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานที่ไม่เหมาะสมของข้าพเจ้า

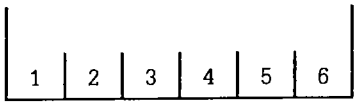
9. หากข้าพเจ้าทำงานนั้น ๆ ไม่เหมาะสม ข้าพเจ้าก็สามารถยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



10. ข้าพเจ้าสามารถศึกษาหาแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการทำงานให้เหมาะสมขึ้นได้

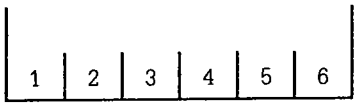
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 6 : เมื่อเพื่อนร่วมงานตำหนิว่า ข้าพเจ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้

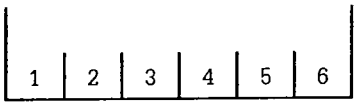
11. ข้าพเจ้าพยายามศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมเพื่อจะได้ไม่มีอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



12. เพื่อมิให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถเพียรพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้

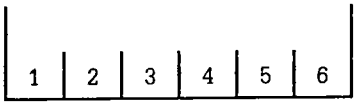
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 7 : ถ้าเพื่อนร่วมงานกล่าวหาว่าข้าพเจ้าเป็นผู้ทำให้บริษัทสูญเสียรายได้

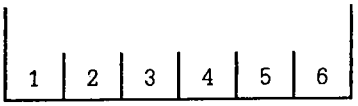
13. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดของตนเองที่ทำให้บริษัทสูญเสียรายได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



14. ข้าพเจ้าระมัดระวังและปรับปรุงตนเอง เพื่อมิให้ทางบริษัทต้องสูญเสียรายได้

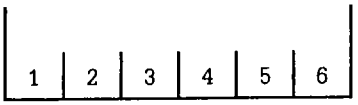
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 8 : ถ้าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานไม่เข้าใจในสิ่งที่ข้าพเจ้าพูด

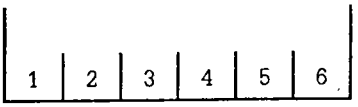
15. ข้าพเจ้ายอมรับข้อบกพร่องในการสื่อสารของตนเองที่เกิดขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



16. ข้าพเจ้าศึกษาหาวิธีที่จะพัฒนาวิธีการพูด การสื่อสาร เพื่อให้คนอื่นเข้าใจดียิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 9 : ถ้าหัวหน้างานไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของข้าพเจ้า

17. ข้าพเจ้าเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงแก้ไขการตัดสินใจของตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

18. ข้าพเจ้ามุ่งมั่นในการศึกษาขั้นตอน และวิธีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาการตัดสินใจของตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 10 : ถ้าข้าพเจ้าพยายามค้นหาเอกสารสำคัญที่หัวหน้างานต้องการแต่หาไม่พบ

19. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะยอมรับการตำหนิ หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหาเอกสารสำคัญไม่พบ

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

20. ข้าพเจ้าพยายามหาเอกสารนั้น ๆ จนกว่าจะพบ และพยายามจัดงานให้เป็นระบบเพื่อมิให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีก

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 11 : ถ้าข้าพเจ้าได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และพบว่า หัวหน้างานประเมินการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าในระดับต่ำ

21. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้ หากการทำงานของข้าพเจ้าไม่มีประสิทธิภาพ

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

22. ข้าพเจ้าปรับปรุงการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 12 : ถ้าหัวหน้างานตำหนิเกี่ยวกับผลการทำงานของข้าพเจ้า

23. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับผิดชอบข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

24. ข้าพเจ้าจะวิเคราะห์จุดอ่อนและข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานนั้น ๆ

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 13 : เมื่อได้รับมอบหมายให้ดูแลงานสำคัญข้าพเจ้ามักทำงานนั้นบกพร่อง

25. ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อผลกระทบจากการทำงานที่บกพร่องได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

26. ข้าพเจ้าศึกษาหาจุดบกพร่อง และระมัดระวังตลอดทั้งใส่ใจให้มากขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

สถานการณ์ที่ 14 : หลังจากที่ข้าพเจ้านำเสนอเรื่องในที่ประชุม ปรากฏว่าผู้เข้าร่วมประชุมไม่ยอมรับงานที่ข้าพเจ้านำเสนอในที่ประชุม

27. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

28. ข้าพเจ้าสามารถวิเคราะห์ว่าเรื่องที่นำเสนอมีข้อบกพร่องอะไร และผู้ร่วมประชุมมีมุมมองอย่างไร

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

สถานการณ์ที่ 15 : ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการทำงานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบบ่อยมาก

29. ข้าพเจ้ายอมรับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

30. แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการทำงาน ทำให้ทำงานลำบากขึ้น ข้าพเจ้าก็เพียรพยายาม และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

สถานการณ์ที่ 16 : ถ้าข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

31. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบาก แม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีจำนวนมากได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

32. แม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะมากเพียงใดก็ตาม ข้าพเจ้าก็ไม่ท้อถอย มุ่งมั่นทำงานนั้นให้สำเร็จเพื่อผลผลิตของงาน

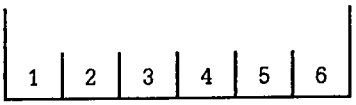
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1	2	3	4	5	6

สถานการณ์ที่ 17 : ถ้าผลงานของข้าพเจ้าที่ทำอยู่ถูกวิพากษ์วิจารณ์อยู่เสมอ

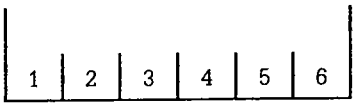
33. ข้าพเจ้าศึกษาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



34. ข้าพเจ้าคิดริเริ่มแก้ไขการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ผลของงานดียิ่งขึ้นได้

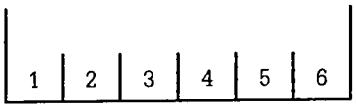
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 18 : ถ้าข้าพเจ้าปฏิบัติงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่หัวหน้ากำหนดไว้

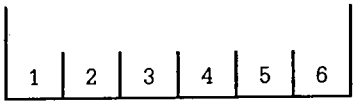
35. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลกระทบของการทำงานที่ไม่บรรลุเป้าหมายนั้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



36. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นในตนเองว่า สามารถคิดหาหนทางที่จะปรับปรุงงานนั้น ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้

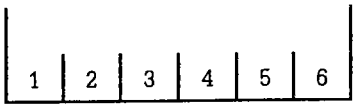
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 19 : ขณะที่ข้าพเจ้าต้องแบกรับภาระงานอันหนักหน่วงแต่เพียงลำพัง

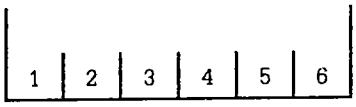
37. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ แม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะหนักเพียงใด

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



38. แม้ว่างานที่ต้องรับผิดชอบจะหนักเพียงใด ข้าพเจ้าก็ยังมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้น เพราะข้าพเจ้าศรัทธาในงาน

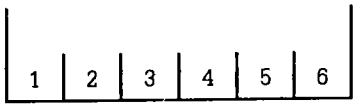
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 20 : ถ้าในวันที่ข้าพเจ้าได้รับเลื่อนตำแหน่ง ไม่มีใครแสดงความยินดีกับข้าพเจ้า

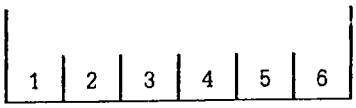
39. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



40. ข้าพเจ้าศึกษาหาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาให้ดียิ่งขึ้นได้

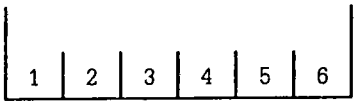
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 21 : ข้าพเจ้าจะรู้สึกผิดเมื่อมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานอย่างรุนแรง

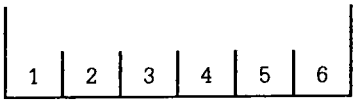
41. ข้าพเจ้ายอมรับผิดต่อการกระทำของตนเองที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



42. ข้าพเจ้าพร้อมปรับความคิด ความรู้สึกของตนเอง และหาหนทางพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นได้

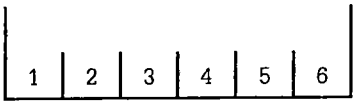
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 22 : ถ้าข้าพเจ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานในแผนกอื่น ๆ

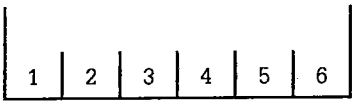
43. ข้าพเจ้าศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคลากรในแผนกอื่นให้ดียิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



44. ข้าพเจ้าคิดหาแนวทางที่จะสร้างความร่วมมือกับพนักงานแผนกอื่น ๆ

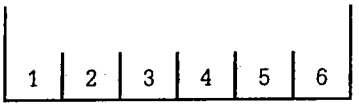
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 23 : ถ้าข้าพเจ้าถูกโยกย้ายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ข้าพเจ้าไม่มีความชำนาญ

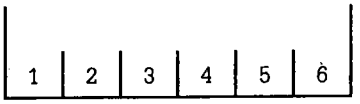
45. ข้าพเจ้าสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



46. ข้าพเจ้าพยายามศึกษาหาข้อมูล ประกอบการทำงานในตำแหน่งใหม่ได้

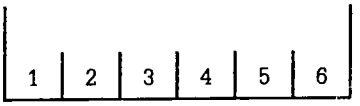
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 24 : ถ้าข้าพเจ้าจัดทำข้อมูลสำคัญของแผนกผิดพลาดอยู่เสมอ

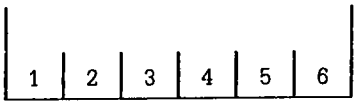
47. ข้าพเจ้าเรียนรู้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



48. ข้าพเจ้ามุ่งมั่น แก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำข้อมูลผิดพลาด เพื่อให้ผลผลิตของงานดีขึ้นได้

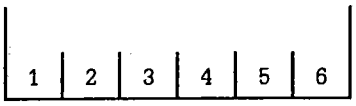
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



สถานการณ์ที่ 25 : เมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานในแผนกที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ

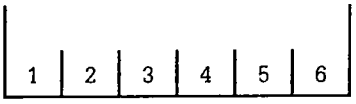
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

49. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

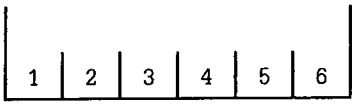
50. ข้าพเจ้าสามารถค้นหาสาเหตุ วางแผน และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวได้



สถานการณ์ที่ 26 : ถ้าข้าพเจ้าประสบความล้มเหลวในงานที่รับผิดชอบ

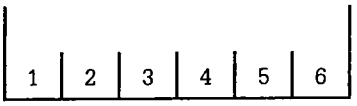
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

51. ข้าพเจ้ายอมรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากความล้มเหลวในงานที่รับผิดชอบได้



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

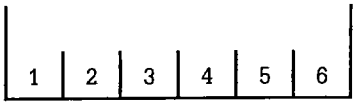
52. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะตรวจสอบว่าเกิดจากปัญหา อุปสรรค หรือข้อบกพร่องอะไร แล้วหาทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้



สถานการณ์ที่ 27 : ถ้าข้าพเจ้าไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในครั้งที่ผ่านมา ทั้ง ๆ ที่ข้าพเจ้ามีคุณสมบัติครบถ้วน มากกว่าเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

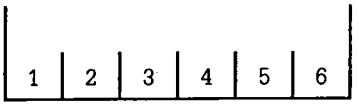
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

53. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

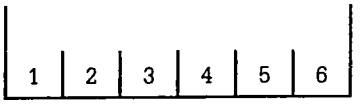
54. ข้าพเจ้าพยายามคิด พิจารณาว่า ข้าพเจ้ามีข้อบกพร่องอะไร



สถานการณ์ที่ 28 : เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่มีใครต้องการทำ

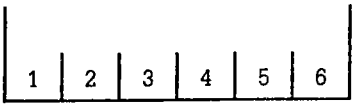
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

55. ข้าพเจ้าไม่ขัดข้องที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

56. ข้าพเจ้าเรียนรู้ศึกษารายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อจะได้ปฏิบัติงานนั้นให้ดียิ่งขึ้น



สถานการณ์ที่ 29 : ถ้าข้าพเจ้าทำเอกสารสำคัญของบริษัทหาย

57. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้นจากการทำเอกสารหายได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

58. ข้าพเจ้าคิดหาแนวทางใหม่ในการรักษาเอกสารมิให้สูญหาย และพยายามแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 30 : ถ้าข้าพเจ้าไม่เคยได้รับรางวัลพนักงานดีเด่นในแผนกทั้ง ๆ ที่ข้าพเจ้าก็ได้อุทิศตนให้กับงาน

59. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสภาพดังกล่าวได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

60. ข้าพเจ้าหาข้อมูลและสาเหตุ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองเพื่อให้ได้รางวัลพนักงานดีเด่นให้ได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 31 : ถ้าเพื่อนร่วมงานดูถูกข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าหมดกำลังใจ

61. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปรับปรุงตนเอง เพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกต่อข้าพเจ้าดีขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

62. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถคิดแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวให้ดีขึ้นได้ เพื่อมิให้เพื่อนร่วมงานดูถูกข้าพเจ้า ทั้งนี้เพราะว่าข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในตนเอง และศรัทธาต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

สถานการณ์ที่ 32 : ถ้าบริษัทลงโทษข้าพเจ้าโดยการลดโบนัส เนื่องจากมาทำงานสาย

63. ข้าพเจ้าเข้าใจและยอมรับการลงโทษของบริษัทฯได้ เพราะข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบในการทำงานของบริษัท

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

1 2 3 4 5 6

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

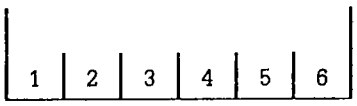
1 2 3 4 5 6

64. ข้าพเจ้าแก้ไขปรับปรุงตนเองให้มาทำงานตรงต่อเวลาได้

สถานการณ์ที่ 33 : ถ้าบริษัทจะยุบแผนกที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงาน เพราะผลงานไม่เป็นไปตามนโยบาย และเป้าหมายของบริษัท

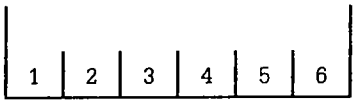
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

65. ข้าพเจ้ายอมรับผลกระทบที่เกิดจากการยุบแผนกได้



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

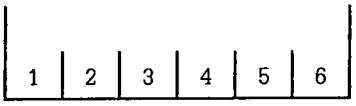
66. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเรียนรู้ และเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัทได้



สถานการณ์ที่ 34 : หากอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของข้าพเจ้าชำรุดและเสียบ่อยมาก

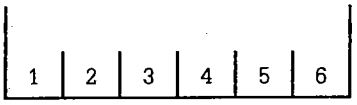
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

67. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้ หากอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานนั้น มีอายุการใช้งานนานแล้ว



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

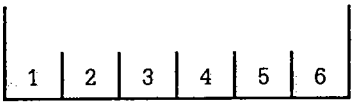
68. ข้าพเจ้าศึกษาหาสาเหตุ ข้อบกพร่อง และหาแนวทางในการใช้อุปกรณ์สำนักงานให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นได้



สถานการณ์ที่ 35 : ในระหว่างเดินทางไปพบลูกค้าคนสำคัญที่นัดหมายไว้ยานพาหนะของข้าพเจ้าเกิดขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถไปตามที่นัดหมายได้

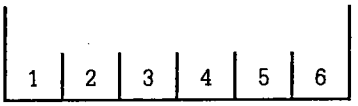
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

69. ข้าพเจ้ายอมรับผิดต่อการพลาดนัดลูกค้าคนสำคัญได้



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

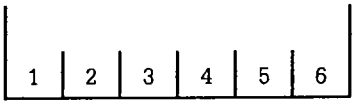
70. ในโอกาสต่อไปข้าพเจ้าได้คิดหาทางแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ผิดพลาดซ้ำเติมอีก



สถานการณ์ที่ 36 : ถ้าบริษัทไม่ขึ้นเงินเดือนให้ข้าพเจ้า

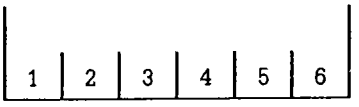
ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

71. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ดังกล่าวได้ หากข้าพเจ้ามีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน



ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด

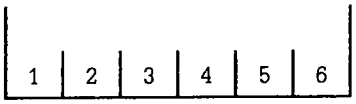
72. ข้าพเจ้าหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



สถานการณ์ที่ 37 : เมื่อลูกค้าโทรศัพท์ต่อว่าข้าพเจ้าอย่างรุนแรง เนื่องจากข้าพเจ้าไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการให้ลูกค้าตามที่กำหนด

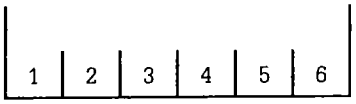
73. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



74. ข้าพเจ้าเพียรพยายาม ชี้แจงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้นได้

ไม่จริงโดยสิ้นเชิง จริงมากที่สุด



ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

- ตารางโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย
- รายละเอียดโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึก อบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย
- แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ตารางโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1	● ปฐมนิเทศ ● วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ● วิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ● การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ● การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	1.เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน 2.เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน 3. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทราบวิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 4. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น 5. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	ในการดำเนินการครั้งที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ 1.1 ผู้วิจัยแนะนำตนเองและให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแนะนำตนเอง 1.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เล่นเกมเพื่อสร้างสัมพันธภาพ 1.3 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน 2. ขั้นดำเนินการ 2.1 ผู้วิจัยอธิบายวิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค 2.3 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติโดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ที่กำหนด เพื่อฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคโดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			ภายหลังจากครั้งที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
2	• การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น • การฝึกทบทวนความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 3 ด้าน	1. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 2. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ทบทวนการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 2. ขั้นดำเนินการ 2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 2.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นตามใบงานที่กำหนด 2.3 ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและ

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใด ก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ภายหลังจากครั้งที่ 2 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
3	• การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง • การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม • การฝึกทบทวนความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน	1. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถดำเนินการฝึกอบรมความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 3. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ทบทวนการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทนและเพียรพยายาม	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 2. ขั้นดำเนินการ 2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 2.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามตามใบงานที่กำหนด 2.3 ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และ

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			ด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคการพัง การสำรวจ การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ภายหลังจากครั้งที่ 3 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
4	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1	เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 4 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญ

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			อุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 1 3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ภายหลังจากครั้งที่ 4 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
5	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2	เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 5 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 2 3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ภายหลังจากครั้งที่ 5 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
6	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 3	เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 6 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความ

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			สามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 3 3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ภายหลังจากครั้งที่ 6 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
7	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 4	เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 7 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			3. ขั้นสรุป 3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 4 3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผล การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ภายหลังจากครั้งที่ 7 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
8	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอภิปรายและสรุปเกี่ยวกับการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	1. ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 2. ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเล่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึก และให้แสดงความรู้สึก ตั้งแต่เริ่มเข้ากลุ่มจนถึงเสร็จสิ้นการเข้ากลุ่ม 3. ผู้วิจัยกล่าวปิดการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเตรียมตัวในการเป็นผู้ฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน กับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำและภายหลังจากการฝึกครั้งที่ 8 แล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่ม

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			เพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปัจฉิมนิเทศกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัย

รายละเอียดโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

ครั้งที่ 1

เรื่อง

1. ปฐมนิเทศ
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
3. วิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
4. การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
5. การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่าง ผู้วิจัยกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน
2. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
3. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทราบวิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
5. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถฝึกอบรมความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน
2. เอกสารประกอบการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
3. ใบงานที่ 1

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

1.1 ผู้วิจัยแนะนำตนเองและให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแนะนำตนเอง

1.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเล่นเกม "สิงสาราสัตว์ใดที่ใช่เลย" เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ดังนี้ (ใช้เวลาประมาณ 15 นาที)

1.2.1 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทุกคนใช้เวลาประมาณ 2 นาที ในการคิดว่ามีสัตว์ชนิดใดที่จะแสดงความเป็นตัวเขาได้ดีที่สุด พร้อมทั้งเหตุผลลักษณะพิเศษเฉพาะรวมถึงสัตว์ที่เป็นมิตร และเป็นศัตรู

1.2.2 ผู้วิจัยให้ทุกคนได้ใช้เวลาคนละประมาณ 30 วินาที ในการมาแนะนำตัวให้สมาชิกอื่น ๆ ได้ทราบ

1.2.3 จากนั้นผู้วิจัยให้ทุกคนย้ายที่นั่งใหม่ โดยให้แต่ละคนนั่งใกล้ ๆ กับผู้ที่เลือกจะเป็นสัตว์ชนิดที่เป็นมิตรกัน ในขณะที่ให้นั่งห่างจากสัตว์ที่เป็นศัตรูกัน

1.3 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายวิธีการฝึกอบรมและลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

2.2 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

2.3 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 1 เพื่อฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคโดยใช้เทคนิคดังนี้ (ใช้เวลาประมาณ 30 นาที)

2.3.1 การฟัง เป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนรับฟังปัญหาอุปสรรค ความรุนแรงของปัญหาอุปสรรค สาเหตุของปัญหาอุปสรรค เพื่อประกอบการพิจารณาในการทำความเข้าใจพร้อมที่จะยอมรับปัญหาอุปสรรค และวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2.3.2 การสำรวจ เป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้สำรวจหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาตลอดทั้งอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อทำความเข้าใจและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2.3.3 การวิเคราะห์ เป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้วิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ และการโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล

2.3.4 การลงมือปฏิบัติ เป็นเทคนิคที่ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ลงมือปฏิบัติเพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหาอุปสรรคพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถวางแผนควบคุมการดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

3. ขั้นสรุป

ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟัง และซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
3. สังเกตจากการฝึกดำเนินการกับสถานการณ์ในใบงานที่ 1
4. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
5. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

เอกสารเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นแนวความคิดที่เปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรมีโอกาสได้เรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาอีกด้วย ซึ่งพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน จะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำหน้าที่เป็นเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือ ช่วยเอื้ออำนวยให้สมาชิกในกลุ่มมีการพูดคุย อภิปราย และส่งเสริมให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้นการฝึกอบรมแบบกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจึงเป็นกระบวนการที่ให้พนักงานฝึกสอนกันเอง โดยพนักงานที่มีความสามารถสูงทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรม และพนักงานที่มีความสามารถต่ำหรือปานกลางเป็นผู้ได้รับการฝึกอบรม

การใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นการให้พนักงานถ่ายทอดความรู้ให้กัน ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น เพราะเป็นการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งช่วยในการสื่อความหมายได้ง่ายและรวดเร็วด้วยภาษาของพวกเขาเอง จึงทำให้เพื่อนเกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างแจ่มแจ้ง สามารถช่วยสร้างสัมพันธภาพทีมงานที่ดี ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรในปัจจุบัน

คุณลักษณะของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความเข้าใจตนเองเข้าใจพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้ความช่วยเหลือและได้รับการฝึกฝนอบรมมาอย่างถูกต้อง
3. มีความคิดริเริ่ม มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในทุกสถานการณ์
4. มีความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่นและจริงใจกับบุคคลอื่นได้ตลอด
5. มีความสนใจในผลประโยชน์ของผู้รับการช่วยเหลือ คือ ในตัวบุคคลด้านความรู้สึกมากกว่าเนื้อหาข้อความที่เขาเล่า
6. มีอารมณ์ขัน อดทนต่อความกดดันของการทำงาน รวมทั้งความหยาบกระด้างหรือความไม่สุภาพของผู้รับการช่วยเหลือบางคน
7. มีความหนักแน่น อารมณ์มั่นคง และบังคับใจตนเองได้
8. มีความรับผิดชอบสูง
9. มีความนับถือในความเป็นปุถุชนของผู้รับการช่วยเหลือ
10. มีความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือ มุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงามทางจิตใจถึงที่สุด

ขั้นตอนการฝึกพัฒนากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ทินดอลล์ และเกรย์ (สุใจ ส่วนไพโรจน์. 2537 : 54 อ้างอิงจาก Tindall & Gray. 1985) ได้นำเสนอขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. อธิบายลักษณะของทักษะและความสำคัญของทักษะที่จะฝึกเพื่อให้เกิดการยอมรับดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ให้การฝึกกับผู้รับการฝึก

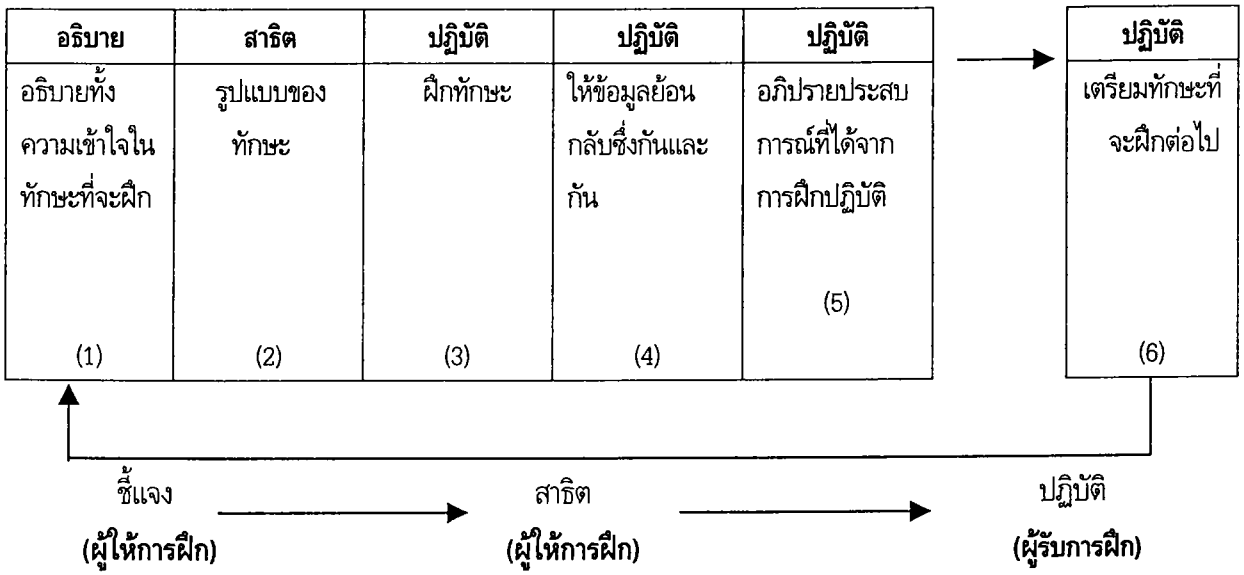
2. สาธิตรูปแบบของทักษะ ทั้งที่เป็นรูปแบบการตอบสนองในระดับที่เอื้ออำนวยสูงสุดและต่ำสุด เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสังเกต และแยกแยะได้จากการตอบสนองแบบใด จึงจะเป็นการเอื้ออำนวยต่อผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่มมากที่สุด

3. ผู้รับการฝึกเริ่มฝึกทักษะโดยผลัดเปลี่ยนบทบาทในการทำหน้าที่เพื่อให้มีประสบการณ์ร่วมกัน

4. ผู้รับการฝึกให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือข้อสังเกตที่พบแก่กัน

5. ผู้รับการฝึกร่วมกันอภิปรายประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ

6. เตรียมทักษะที่จะฝึกต่อไป โดยให้เอกสารการฝึกทักษะถัดไปแก่ผู้รับการฝึกเพื่อไปศึกษาก่อนมาพบกันครั้งต่อไป



ภาพประกอบ : แสดงขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม

เอกสารเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ในวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและเกิดผลกระทบในทั่วโลกทำให้เจ้าของธุรกิจผู้บริหารทุกระดับของภาคเอกชนรวมไปถึงบุคคลทั่วไป ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงหลายคนสิ้นเนื้อประดาตัว หลายคนตกงานไม่มีงานทำ ส่งผลให้การดำรงชีวิตอยู่ มีผลกระทบอย่างรุนแรงหมดกำลังใจที่จะต่อสู้ หมดแรงที่จะคิด หมดความหวัง หมดความพยายามมีแต่ ความมืดมน อย่างไรก็ตามถ้าคนเหล่านี้มองวิกฤตให้เป็นโอกาส กล่าวคือ มองปัญหาอุปสรรคความยากลำบาก และความล้มเหลว ให้ถ่องแท้ทำความเข้าใจกล้าเผชิญแล้วเปลี่ยนมันให้เป็นโอกาสสำหรับตนเอง เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะหรือความสำเร็จ ดังที่หลวงวิจิตรวาทการ ได้ให้คติในการต่อสู้กับอุปสรรคว่า "ชีวิตคือการต่อสู้ ศัตรูคือยากำลัง อุปสรรคคือหนทางแห่งความสำเร็จ" ดังนั้นคนที่จะประสบความสำเร็จจะมองว่าความยากลำบากมิใช่อุปสรรคเสมอไป จะต้องเปลี่ยนอุปสรรคเป็นความท้าทาย เปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาส และโอกาสจะเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ

ในปี 1997 สตอลท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค และขนานนามว่า Adversity Quotient ภายใต้แนวคิดว่า ท่ามกลางความยากลำบากแห่งยุคสมัย คนส่วนใหญ่มักจะฝ่าฟันไปได้ไม่ไกลหลายต่อหลายชีวิตเหมือนการปีนเขาต้องฟันฝ่าความยากลำบากหรืออุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปข้างหน้าและปีนให้สูงขึ้น นั่นคือ ความสำเร็จในมิติใหม่ และมองว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับการมีพลังขับดันไปข้างหน้า ปีนป่ายให้สูงขึ้น หากเปรียบมนุษย์เป็นนักไต่เขา จะแบ่งคนออกเป็น 3 ประเภท

1. ผู้ถอนตัว (Quitters) เป็นคนไม่ตอบรับกับความท้าทาย ยอมแพ้ตั้งแต่อยู่ที่ตีนเขา ไม่กล้าปีนป่ายขึ้นไป ชีวิตอยู่ไปวัน ๆ ไม่มีจุดมุ่งหมายใด ๆ

2. ผู้พักแรม (Camper) เป็นคนที่เดินทางไปได้ครึ่งทาง หรือพบอุปสรรคจะหมดความพยายามขอตั้งหลักหยุดอยู่กลางทาง

3. นักปีนเขา (Climber) เป็นคนที่มีความมุ่งมั่นตลอดชีวิตที่จะปีนป่ายต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง มีการกระตุ้นและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ไม่ยอมแพ้แม้จะอยู่ในสภาพการณ์ที่เลวร้าย

ประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง (สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย. 2545 : 88) ได้กล่าวถึงลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท คือ ผู้ถอนตัว ผู้พักแรม และนักปีนเขากับวิถีชีวิตการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ ปฏิบัติการต่อการเปลี่ยนแปลง ภาษาที่ใช้สนทนา การฟันฝ่าอุปสรรคและความมุ่งมั่นในชีวิต (ดูภาพประกอบ)

	Quitter	Camper	Climber
1.วิถีชีวิต	ไม่ขวนขวาย ชีวิตเรียบง่าย น่าเบื่อหน่าย	กระตือรือร้นบ้าง ชีวิตขึ้นลงบ้าง แต่ขออยู่นิ่งๆ ในที่สุด	กระตือรือร้นอย่างมากชีวิตท้าทาย มีรสชาติพบความสำเร็จ
2. การงาน	ไม่มีความทะเยอทะยาน ไม่กระตือรือร้น ขี้เกียจ	มีความคิดสร้างสรรค์ พลังใจ ผลงานอยู่ในระดับปานกลาง นานวันก็ฝ่อลง	เต็มไปด้วยพลัง มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำ เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
3. มนุษยสัมพันธ์	โดดเดี่ยว เดียวดาย	กลัว ๆ กล้า	ดื่มด่ำกับความสัมพันธ์
4.ปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลง	ลังเล และรอคอย จด ๆ จ้อง ๆ	มีข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงใหญ่ๆ เรื่องเล็กๆ กล้าทำ กล้าเสี่ยง	ท้าทายกับการเปลี่ยนแปลงปรับตัวได้ดีทุกสถานการณ์
5. ภาษาสนทนา	มักปฏิเสธปิดกั้นตัวเอง	ประนีประนอมไม่ชี้ชัด	มีความเป็นไปได้อยู่เสมอ
6. การฟันฝ่าอุปสรรค	พ่ายแพ้อย่างง่ายดาย	มีข้อจำกัด	ชนะและประสบความสำเร็จ
7. ความมุ่งมั่นในชีวิต	ปัจจัย 4 (Physiological Needs)	ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ (Psychological Needs)	เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สังคม ประเทศชาติและประชาคมโลก (Self – Actualization)

ภาพประกอบ แสดงลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท

ความหมายของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถดำเนินการกับข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสประกอบด้วย

1. ความสามารถในการเข้าใจปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง

2. ความสามารถในการวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรค และควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด โดยการกำหนดเป้าหมาย ศึกษาสาเหตุ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การศึกษาหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจและการลงมือกระทำ

3. ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำ และผลกระทบของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

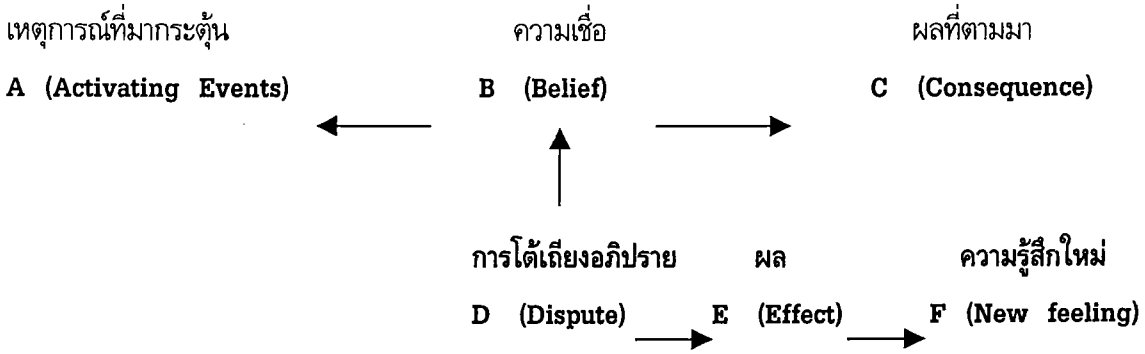
4. ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ตลอดทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

5. ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความเพียรพยายามมุ่งมั่น อดทน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ศรัทธาในตนเอง ศรัทธาต่องาน และมองโลกในแง่ดีเพื่อผลผลิตของงานและวิถีชีวิตในการทำงาน

การพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 149 - 153) ได้ศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจากแนวความคิดของทฤษฎีบุคคลิกภาพแบบ A - B - C ของอัลเบิร์ด เอลลิส (Albert Ellis) และทฤษฎีการบำบัดแบบเชิงความคิด (Cognitive Therapy) ของเบค (Aaron T. Beck)

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพ A - B - C (Corey. 1996 : 322) มีแนวคิดสำคัญว่า อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคล มีสาเหตุมาจากความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล ซึ่งบุคคลเฝ้าบอกตนเองอยู่เสมอ ๆ ดังนั้นบุคคลควรได้รับความช่วยเหลือ โดยการสอนให้เรารู้จักปรับเปลี่ยนวิธีคิดอย่างมีเหตุผล ขจัดความคิดที่ไร้เหตุผลออกไป ซึ่งจะมีผลให้บุคคลเกิดอารมณ์สุข และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น (ดูภาพประกอบ)



ภาพประกอบ : แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ของทฤษฎีบุคลิกภาพ A - B -C

2. ทฤษฎีการบำบัดแบบเชิงความคิด (Cognitive Therapy) (Corey : 1996 : 337) มีแนวความคิดสำคัญว่า การจะเข้าถึงธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ หรืออารมณ์แปรปรวนนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมุ่งพิจารณาถึงเนื้อหาทางความคิดของบุคคลที่แสดงออกต่อเหตุการณ์ หรือกระแสความคิดที่วุ่นวาย เป้าหมายถึง คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการคิด ซึ่งจะนำไปสู่แบบแผนความคิด และการรู้จักสร้างกรอบความคิดใหม่ขึ้นได้ ซึ่งกระทำได้โดยกระตุ้นให้บุคคลหาหลักฐานข้อมูลที่มีน้ำหนักเพียงพอมาสนับสนุนความเชื่อของพวกเขา

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

1. เทคนิค LEAD ของสตอลท์

จากการศึกษาแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 154) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค เพื่อให้บุคคลเกิดความเข้มแข็งความเข้าใจและความกระจ่างต่อปัญหาอุปสรรค และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคดังกล่าวเรียกว่า LEAD เป็นเทคนิคที่พัฒนามาจากทฤษฎีการบำบัดเชิงความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรม (Cognitive - Behavior Therapy) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การฟัง (Listening) เป็นการฟังปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.2 การสำรวจ (Exploring) เป็นการสำรวจความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์และค้นหาสาเหตุของอุปสรรค เพื่อช่วยพัฒนาการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.3 การวิเคราะห์ (Analyzing) เป็นการวิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์

1.4 การลงมือปฏิบัติ (Doing Something) เป็นการลงมือปฏิบัติการบางสิ่งบางอย่างเพื่อฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2. เทคนิคของการบำบัดเชิงความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรม

ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับเปลี่ยนความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล เป็นความคิดที่สมเหตุสมผลนั้น สามารถใช้เทคนิคจากทฤษฎีการให้คำปรึกษามาใช้เพิ่มเติมจากเทคนิค LEAD เพื่อให้บุคคลที่เข้ารับการพัฒนาสามารถเปลี่ยนความคิดได้อย่างมีเหตุผล มีอารมณ์ที่เหมาะสมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เทคนิคที่นำมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของบุคคล คือ เทคนิคทางด้านความคิด (Cognitive Techniques) เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาความคิดของบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถขจัดความคิดที่ไม่สมเหตุผลให้หมดสิ้นไป และพัฒนาความคิดที่สมเหตุผลขึ้นแทน ได้แก่ การโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุผล (Disputing Irrational Beliefs) โดยแสดงให้บุคคลเห็นว่าอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมของบุคคลมีสาเหตุมาจากความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผลของเขา เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือจะตั้งคำถามเพื่อท้าทายให้บุคคลหาหลักฐานมาสนับสนุนความคิด ความเชื่อที่พวกเขายึดถือรวมทั้งเพื่อเตรียมให้บุคคลมีสติ และใช้เหตุใช้ผลมากขึ้น

การนำไปประยุกต์ใช้

ในองค์กรที่จะประสบความสำเร็จนั้น จะต้องพยายามกระตุ้นแรงบันดาลใจ แรงจูงใจ ให้กำลังใจกับพนักงานทุกคนขององค์กรให้ตั้งเป้าหมายในชีวิต เพื่อที่จะเป็นแรงเสริม ให้พนักงานพยายามเดินก้าวไปข้างหน้าสู่จุดหมายของตนเองและสู่จุดมุ่งหมายขององค์กรโดยไม่หยุดยั้ง ไม่ยอมพ่ายแพ้ นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก และเป็นความสามารถที่สำคัญในเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัฒน์ ซึ่งการทำงานจะมีความซับซ้อนยุ่งยากเพิ่มมากขึ้น การทำความ

เข้าใจและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจะช่วยให้เปลี่ยนแปลงวิธีการคิดด้านลบหรือการมองข้ามตนเองไป ช่วยยกระดับความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคหรือความยากลำบากซึ่งนักธุรกิจส่วนใหญ่เชื่อว่าความสามารถในการเผชิญอุปสรรค เป็นสิ่งที่มีพลังที่จะทำให้คนประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน นอกเหนือจากนี้ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คนสามารถเผชิญกับความท้าทายได้

ใบงานที่ 1

สถานการณ์ :

นายนพดลนำรถยนต์มาที่ศูนย์บริการบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส สาขาสุขุมวิท 43 เพื่อเช็คระยะ และซ่อมช่วงล่างซึ่งมีเสียงดังมาก โดยมอบรถยนต์ให้กับพนักงานรับรถชื่อนายสมคิดเป็นผู้รับไว้ ซึ่งนายสมคิดได้นัดให้นายนพดลมารับรถยนต์ในวันรุ่งขึ้นช่วงบ่าย เมื่อถึงเวลานัด นายนพดลก็มาที่ศูนย์บริการเพื่อมาขอรับรถยนต์ นายสมคิดก็แจ้งกับนายนพดลว่ารถยังไม่เสร็จและบอกให้นายนพดลมารับใหม่ในวันรุ่งขึ้นอีก และเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย นายนพดลก็มาที่ศูนย์บริการเพื่อมารับรถ แต่นายสมคิด แจ้งว่ารถยังซ่อมอยู่ อะไหล่ไม่มีต้องรอสั่งจากโรงงาน และนัดให้มารับรถอีกครั้งในวันรุ่งขึ้น นายนพดลโกรธมากที่นายสมคิดไม่โทรแจ้งให้ทราบทั้งที่นายนพดลได้ให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ นายนพดลจึงต่อว่านายสมคิดด้วยถ้อยคำที่รุนแรงมาก และร้องเรียนต่อผู้จัดการศูนย์บริการ ผู้จัดการศูนย์บริการจึงได้เรียกนายสมคิดมาต่อว่า และคาดโทษกับนายสมคิดที่ไม่มีความรับผิดชอบ ไม่คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าและละเลยการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า อันเป็นนโยบายของบริษัทที่แจ้งต่อสาธารณะชนไว้

1. ปัญหาในเรื่องนี้คืออะไร.....
   .....
2. ท่านเข้าใจและยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด.....
   .....
3. ท่านคิดว่าเหตุการณ์นี้เกิดได้อย่างไร.....
   .....
4. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านคิดว่าไม่สามารถยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้.....
   .....
5. ท่านสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อให้ท่านเข้าใจและยอมรับเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดียิ่งขึ้น.....
   .....
6. ท่านวางแผนเพื่อทำให้เหตุการณ์ดังกล่าวดีขึ้นได้มากน้อยเพียงใด.....
   .....
7. ท่านควบคุมการดำเนินการเพื่อให้เหตุการณ์ดังกล่าวดีขึ้นได้มากน้อยเพียงใด.....
   .....
8. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านคิดว่าไม่สามารถวางแผนและควบคุมเหตุการณ์ให้ดีขึ้นได้.....
   .....
9. ท่านสามารถทำอะไรได้บ้างเพื่อให้ท่านวางแผนและควบคุมเหตุการณ์ให้ดีขึ้นได้.....
   .....

ครั้งที่ 2

เรื่อง

1. การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
2. การฝึกทบทวนความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 3 ด้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ทบทวนการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
2. เส้นเชือก
3. ใบงานที่ 2
4. ใบงานที่ 3

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

2.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการตามใบงานที่ 2 เพื่อฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 25 นาที

2.3 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 3 เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และด้านการรับผิดชอบต่อ

ผลที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใด ก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 2 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังและซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรม และการแสดงความคิดเห็น
3. สังเกตจากการฝึกดำเนินการตามในใบงานที่ 2 และ 3
4. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
5. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ใบงานที่ 2

ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการ ดังนี้

1 ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจับคู่กัน แล้วให้คนหนึ่งใช้เชือกมัดอีกคนหนึ่งให้แน่นที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อไม่ให้ขยับตัวไปไหน ๆ ได้

2 ให้ผู้ที่ผูกเชือกเป็นผู้แก้เชือกที่ตนเองผูกและที่ตนเองไม่ได้ผูกออกให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

3 จากนั้นให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกจากการเล่นเกมนี้

ใบงานที่ 3

สถานการณ์ :

นายสมชายได้ซื้อรถคันใหม่จากบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ โดยมีนายติงลี่เป็นพนักงานขายรถคันดังกล่าวของบริษัท นายสมชายได้ให้นายติงลี่ติดตั้งสัญญาณกันขโมยเพิ่มเติมในรถคันที่ซื้อ นายติงลี่จึงนำไปติดกับร้านค้าภายนอก ซึ่งไม่ใช่ของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ หลังจากติดตั้งไปประมาณ 1 สัปดาห์ นายสมชายนำรถมาให้ติงลี่ตรวจสอบ เนื่องจากมีสัญญาณสีเหลืองเตือนขึ้นมาเป็นรูปเครื่องยนต์ที่หน้าปัดรถ ซึ่งสัญญาณดังกล่าวตามคู่มือการใช้รถ แสดงว่า รถคันดังกล่าวนี้มีปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟ นายติงลี่จึงได้นำรถไปให้ร้านค้าที่ติดแก้ไข และต่อมาอีก 3 วัน นายสมชายก็นำรถมาให้นายติงลี่แก้ไขอีก โดยบอกว่ายังเป็นเหมือนเดิมไม่หาย นายติงลี่จึงนำไปแก้ไข ต่อมาอีก 1 สัปดาห์ นายสมชายได้นำรถมาให้นายติงลี่ และบอกกับนายติงลี่ว่าอาการเป็นมากขึ้นกว่าเดิม มีสัญญาณไฟเตือนขึ้นมาอีกหลายจุด นายสมชายแสดงอาการโกรธนายติงลี่ และต้องการขอเปลี่ยนรถคันใหม่ เนื่องจากนายติงลี่แก้ไขให้ไม่ได้ นายติงลี่ไปปรึกษาผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการแจ้งกับนายติงลี่และนายสมชายว่าไม่สามารถเปลี่ยนให้ได้ นายติงลี่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง ทำให้นายสมชายโกรธและไม่ พอใจเป็นอย่างมาก และบอกกับผู้จัดการว่าจะไปฟ้องร้องบริษัทต่อสำนักผู้คุ้มครองผู้บริโภค

1. ปัญหาอุปสรรคคืออะไร.....

   .....

2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลการกระทำอย่างไร.....

   .....

ครั้งที่ 3

เรื่อง

การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
การฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม
การฝึกทบทวนความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถฝึกอบรมความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม

3. เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้ทบทวนการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
2. เส้นลวด
3. ใบงานที่ 4
4. ใบงานที่ 5
5. ใบงานที่ 6

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยอธิบายพร้อมยกตัวอย่างการฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

2.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการตามใบงานที่ 4 เพื่อฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใช้เวลาประมาณ 25 นาที

2.3 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการตามใบงานที่ 5 เพื่อฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

2.4 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 6 เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 3 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังและซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรม และการแสดงความคิดเห็น
3. สังเกตจากการฝึกดำเนินการกับสถานการณ์ในใบงานที่ 4 และ 5
4. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
5. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ใบงานที่ 4

ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนหลับตานึกถึงความล้มเหลวในอดีตที่ผ่านมา แล้วดัดลวดขึ้นลง เพื่อให้รู้ว่าเคยผ่านความล้มเหลวมากี่ครั้งจนถึงปัจจุบัน

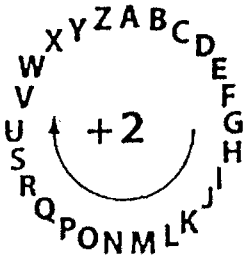
2. เมื่อกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดัดลวดเป็นที่เรียบร้อยก็ให้จับคู่กัน และเล่าประสบการณ์ความล้มเหลว และสามารถผ่านพ้นมาได้อย่างไร ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันให้กันฟังเล่าเวียนให้ครบทุกคน

3. จากนั้นให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกจากการเล่าประสบการณ์ในอดีตของตนเองและการรับฟังจากผู้อื่น

ใบงานที่ 5

ให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนพยายามหาตัวอักษรที่เป็นปริศนาให้เร็วและถูกต้องมากที่สุด ภายในเวลา 5 นาที (ฝ่ายวิชาการเอ็กซเปอร์เน็ท. 2540 : 16 – 33)

1)



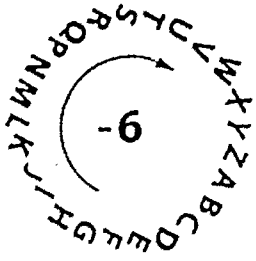
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

2)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

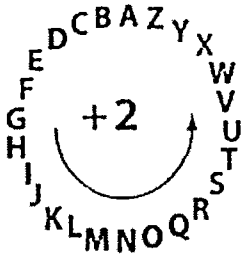
3)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



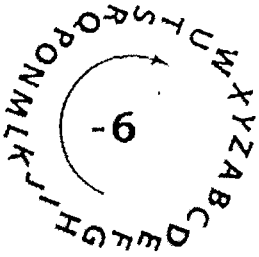
4)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

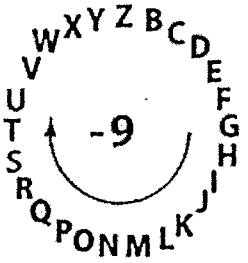
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



5)



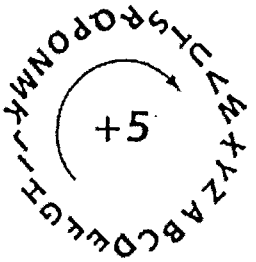
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

6)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

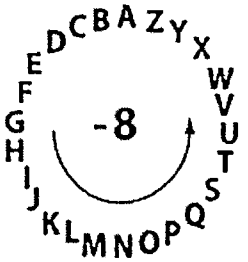
7)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



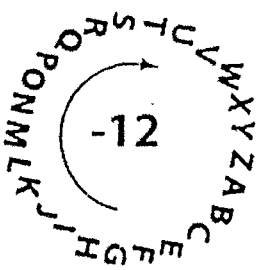
8)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

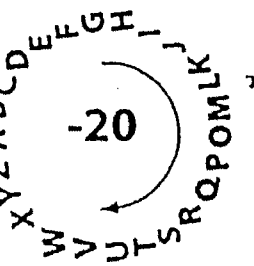
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



9)



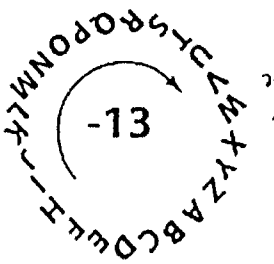
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

10)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

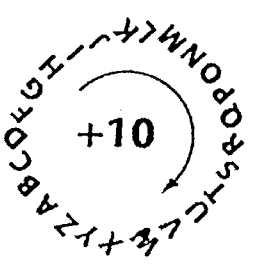
K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

11)

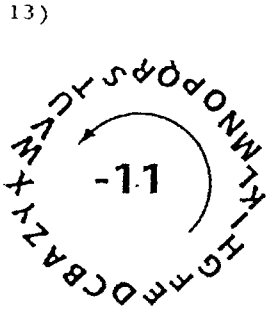
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

12)



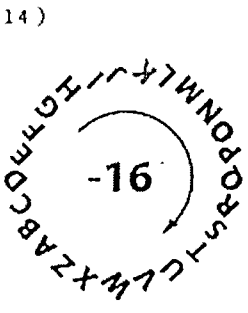
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

13)



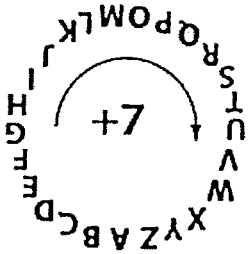
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

14)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

15)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

16)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

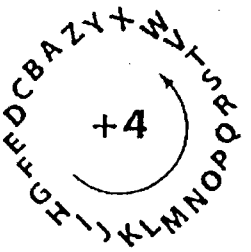
17)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

18)

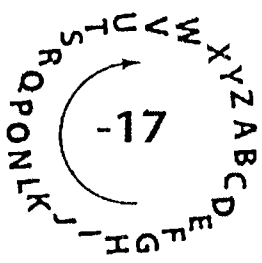
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

19)



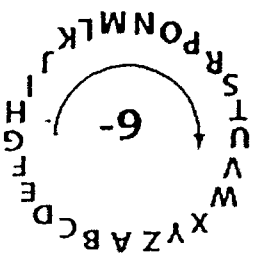
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

20)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

21)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

22)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

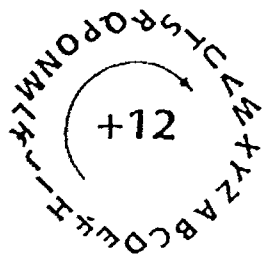
23)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



24)

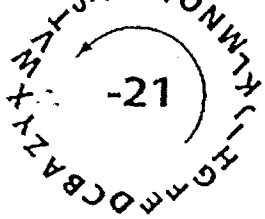
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

25)



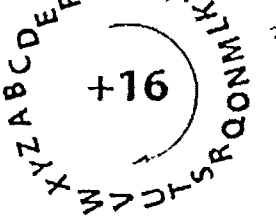
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

26)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

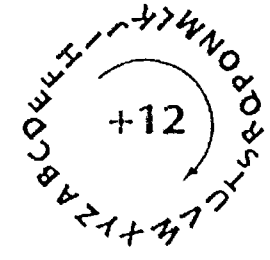
27)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



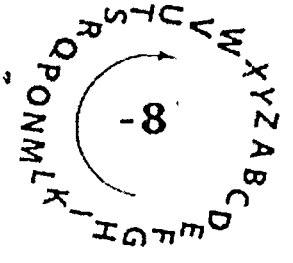
28)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

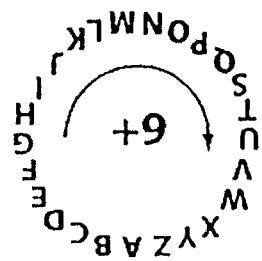
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



29)



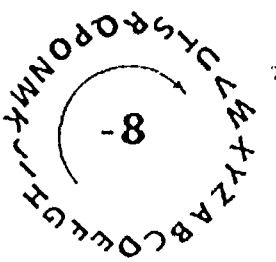
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

30)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

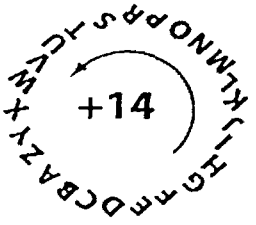
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

31)

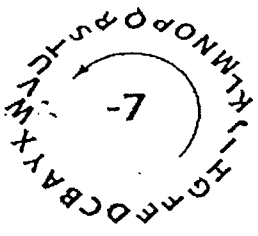
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



32)

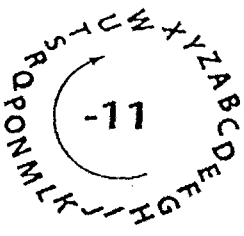
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

33)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

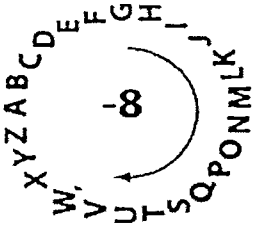
34)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

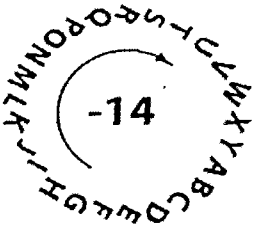
35)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



36)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



ใบงานที่ 6

สถานการณ์ :

นายปราจีนเป็นพนักงานรับรถที่มีความตั้งใจทำงาน ขยัน ไม่อู้งาน เวลาศูนย์บริการมีปัญหามักจะนำปัญหาหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ที่ก่อให้เกิดปัญหาไปแจ้งกับผู้จัดการศูนย์บริการให้ทราบอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ทำให้เพื่อนร่วมงานของนายปราจีนไม่ชอบและไม่ยอมรับพฤติกรรมดังกล่าวของนายปราจีน เพื่อนร่วมงานพยายามโยนงานที่ผู้อื่นไม่ต้องการทำให้นายปราจีนอยู่เสมอ ทำให้นายปราจีนต้องแบกรับภาระหน้าที่อย่างหนักแต่เพียงลำพัง ครั้นเวลาที่นายปราจีนขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในแผนกก็ไม่ประสบความสำเร็จ

1. ปัญหาคืออะไร.....

   .....

2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....

   .....

4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....

   .....

   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีก ท่านทำอย่างไร.....

   .....

5. จากประเด็นปัญหาท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....

   .....

ครั้งที่ 4

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1

วัตถุประสงค์

เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 7

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 7 เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 4 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 7
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
4. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ใบงานที่ 7

นายสุทธิศักดิ์ได้ซื้อรถยนต์จาก บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ โดยมีนายสันต์เป็นพนักงานขายรถคันดังกล่าว และ 3 - 4 เดือนต่อมา นายสุทธิศักดิ์ได้ขับรถคันดังกล่าวไปทำธุระที่ จ.เชียงใหม่ และรถเกิดเสียจึงนำรถเข้าไปซ่อมในศูนย์บริการของบริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ พนักงานรับรถของศูนย์บริการเชียงใหม่ได้ตรวจดูรถ และคูปองเช็คระยะฟรีจากนายสุทธิศักดิ์ เพื่อทำการเช็คระยะทางโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เนื่องจากรถคันดังกล่าวยังอยู่ในระยะที่ได้รับสิทธิประโยชน์ในการเช็คระยะฟรีอยู่ นายสุทธิศักดิ์แจ้งว่าไม่มีคูปองดังกล่าว เนื่องจากนายสันต์ไม่เคยบอกและให้คูปองดังกล่าวไว้กับนายสุทธิศักดิ์ไว้เลย พนักงาน จ.เชียงใหม่ จึงแจ้งให้นายสุทธิศักดิ์ ทราบถึงรายละเอียดในการได้รับสิทธิประโยชน์ในการเช็คระยะทางฟรี ซึ่งที่ผ่านมานายสุทธิศักดิ์ได้เสียเงินในการเช็คระยะทางมาตลอด แทนที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ในการเช็คระยะฟรีที่พึงมีพึงได้ดังกล่าว นายสุทธิศักดิ์ได้รับทราบเช่นนั้นจึงโทรไปต่อว่านายสันต์และแจ้งว่าจะร้องเรียนพฤติกรรมของนายสันต์กับ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ ต่อไป พร้อมทั้งให้นายสันต์ออกค่าใช้จ่ายเช็คระยะที่ผ่านมาทุกครั้งของนายสุทธิศักดิ์

1. ปัญหาคืออะไร.....
   .....
2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....
   .....
   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....
   .....
   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....
   .....
3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....
   .....
   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....
   .....
4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....
   .....
   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีกท่านทำอย่างไร.....
   .....
5. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....
   .....

ครั้งที่ 5

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2

วัตถุประสงค์

เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 8

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 8 เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัย และกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 5 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนาเพื่อปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 8
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
4. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ใบงานที่ 8

น.ส.ติ๋มซึ่งเป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเครื่องยนต์มีเสียงดังมากเข้ามาในห้องโดยสาร ซึ่งลูกค้าได้นำมาตรวจเช็คที่ศูนย์บริการที่โตโยต้า เค.มอเตอร์สฯ หลายครั้งและอาการดังกล่าวก็ไม่หาย น.ส.ติ๋มจึงได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายตุ๋ยไว้ และบอกกับนายตุ๋ยว่า จะทำเรื่องเสนอขอเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับนายตุ๋ย ต่อมานายตุ๋ยได้โทรมาติดต่อกับน.ส.ติ๋มว่าได้ผลประการใด น.ส.ติ๋มบอกว่าไม่สามารถเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับนายตุ๋ยได้ เนื่องจากผิดระเบียบหลักการการเปลี่ยนรถใหม่ของบริษัท นายตุ๋ยโกรธมากหาว่าบริษัทกับน.ส.ติ๋มหลอกลวงจำหน่ายรถที่ไม่มีคุณภาพและรับปากว่าจะเปลี่ยนรถคันใหม่ให้นายตุ๋ยจะนำเรื่องดังกล่าวไปลงหนังสือพิมพ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ

1. ปัญหาคืออะไร.....

   .....

   ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

2. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....

   .....

3. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....

   .....

   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีกท่านทำอย่างไร.....

   .....

4. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....

   .....

ครั้งที่ 6

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 3

วัตถุประสงค์

เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 9

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 9 เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติ ว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใด ก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 6 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนาเพื่อปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 9
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
4. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ใบงานที่ 9

นายสมศักดิ์เป็นพนักงานขายอะไหล่บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ ได้รับใบสั่งซื้อ (Purchase Order) อะไหล่เบอร์ 30500-33260 ของรถรุ่น คัมรี่ เกียร์ออโต้ นายสมคิดจึงได้สั่งอะไหล่ (online) จากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ต่อมาบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ได้นำอะไหล่ที่นายสมศักดิ์สั่งส่งมาให้ที่สำนักงานใหญ่ นายสมศักดิ์จึงเรียกให้พนักงานรับรถมารับอะไหล่ที่สั่งดังกล่าวไป ภายหลังจากพนักงานรับรถรับอะไหล่ไปประมาณ 1 ชั่วโมง ก็ได้นำอะไหล่กลับมาคืน และบอกว่าอะไหล่ดังกล่าวคนละเบอร์ ซึ่งผิดจากที่ได้สั่งไป ซึ่งอะไหล่ที่นายสมศักดิ์ส่งผิดเบอร์นี้ มีราคาแพงและไม่สามารถส่งคืนบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ได้ อีกทั้งเป็นช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน และลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องใช้รถภายในวันนี้

1. ปัญหาคืออะไร.....
   .....
2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....
   .....
   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....
   .....
   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....
   .....
3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....
   .....
   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....
   .....
4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....
   .....
   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีก ท่านทำอย่างไร.....
   .....
5. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....
   .....

ครั้งที่ 7

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 4

วัตถุประสงค์

เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 10

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ใบงานที่ 10 เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 ผู้วิจัยและกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

3.2 ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปผลการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติ ว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีความสามารถเพียงใดก่อนที่จะไปฝึกกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ภายหลังจากเสร็จสิ้นครั้งที่ 7 แล้วผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทดลองฝึกปฏิบัติให้ครบทุกขั้นตอนที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัยแก่พนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 10
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม
4. แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ใบงานที่ 10

สถานการณ์ :

นายเดวิทนำรถโตโยต้าแลนด์ครูสเซอร์มาที่ศูนย์บริการโตโยต้า เค.มอเตอร์ส สาขาสะพานใหม่ เพื่อให้ศูนย์บริการตรวจสอบรถมีเสียงดังด้านหลังขวาและรถกินซ้าย โดยมอบรถให้นายวิชิตซึ่งเป็นพนักงานรับรถของศูนย์บริการเป็นผู้รับเรื่องไว้ ต่อมานายเดวิทได้มารับรถที่ซ่อมเสร็จแล้วกลับไป โดยที่นายวิชิตได้ชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดงานซ่อม และอะไหล่ที่ทางศูนย์บริการได้ดำเนินการซ่อม และเปลี่ยนอะไหล่ก่อนที่จะให้นายเดวิทนำรถออกไป อีกสองวันต่อมานายเดวิทได้นำรถคันดังกล่าวกลับมาที่ศูนย์บริการด้วยอาการเดิม นายวิชิตได้รับเรื่องไว้และดำเนินการซ่อมให้นายเดวิท โดยมีการคิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมด้วย ทำให้นายเดวิทไม่พอใจอย่างมาก จึงแอบไปสอบถามช่างที่ซ่อมรถคันดังกล่าว จนทราบความจริงว่าครั้งแรกที่นำรถเข้ามาไม่ได้มีการซ่อมและเปลี่ยนอะไหล่ชิ้นส่วนดังกล่าว แต่มีการคิดค่าใช้จ่ายกับนายเดวิทถึง 2 ครั้ง นายเดวิทจึงขอพบผู้จัดการศูนย์บริการเพื่อร้องเรียนเรื่องดังกล่าว

1. ปัญหาคืออะไร.....

   .....

2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....

   .....

4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....

   .....

   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีก ท่านทำอย่างไร.....

   .....

5. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....

   .....

ครั้งที่ 8

เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอภิปรายและสรุปเกี่ยวกับการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. ผู้วิจัยสรุปเกี่ยวกับการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 50 นาที

2. ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทบทวนความสามารถของตนเองที่จะนำไปใช้ในการฝึกอบรมให้แก่พนักงานส่วนหน้า เล่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึก ให้แสดงความมั่นใจที่จะนำไปใช้ให้แสดงความรู้สึก ตั้งแต่เริ่มเข้ากลุ่มจนถึงเสร็จสิ้นการเข้ากลุ่ม และให้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ ใช้เวลาประมาณ 50 นาที

3. ผู้วิจัยกล่าวปิดการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเตรียมตัวในการเป็นผู้ฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับพนักงานส่วนหน้าที่มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำ ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

และภายหลังจากการฝึกครั้งที่ 8 แล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนฝึกปัจฉิมนิเทศกับพนักงานส่วนหน้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการฝึกให้ครบทุกขั้นตอนของการปัจฉิมนิเทศที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนได้รับการฝึกจากผู้วิจัย และนำสิ่งที่ได้จากการทดลองฝึกปฏิบัติมาพัฒนา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้ฝึกพนักงานส่วนหน้า

การประเมินผล

สังเกตจากการสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม และการซักถาม

แบบประเมินความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล ..... **วันที่ประเมิน** ..... /..... /.....

หัวเรื่องที่อบรม .....

หัวข้อการประเมินผล		ผลการประเมิน			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรแก้ไข
1	น้ำเสียง ความดัง จังหวะพูด	4	3	2	1
2	การแสดงออกและความเชื่อมั่น ความประหม่า	4	3	2	1
3	ความกระตือรือร้นในการอบรม	4	3	2	1
4	การนำเข้าสู่เนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4	3	2	1
5	การใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหา	4	3	2	1
6	การสร้างบรรยากาศในห้องอบรม	4	3	2	1
7	การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม	4	3	2	1
8	ความแม่นยำในเนื้อหาที่อบรม	4	3	2	1
9	การใช้สื่อการอบรม	4	3	2	1
10	เวลาที่ใช้ในการอบรม	4	3	2	1
11	การสรุปและการถาม – ตอบ	4	3	2	1
12	การประเมินผลการฝึกอบรม	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

- ตารางโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน
- รายละเอียดโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อช่วยเพื่อน

ตารางโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1	● ปฐมนิเทศ ● วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ● ลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ● การฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ● การฝึกความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	1.เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับพนักงานส่วนหน้า 2.เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน 3.เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าทราบลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 4.เพื่อพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหอุปสรรคที่เกิดขึ้น 5.เพื่อพัฒนาความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	ในการดำเนินการครั้งที่ 1 ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ 1.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแนะนำตนเองและให้พนักงานส่วนหน้าแนะนำตนเอง 1.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าเล่นเกม เพื่อสร้างสัมพันธภาพ 1.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน 2. ขั้นดำเนินการ 1.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 1.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายพร้อมยกตัวอย่างความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค 1.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ที่กำหนด เพื่อฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคโดยใช้เทคนิค การฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและให้พนักงาน

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			เลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรค เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2	• การฝึกความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น • การฝึกทบทวนความสามารในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 3 ด้าน	1. เพื่อพัฒนาความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 2. เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าได้ทบทวนการฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผน และควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 2. ขั้นดำเนินการ 2.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายพร้อมยกตัวอย่างความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น 2.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นตามใบงานที่กำหนด 2.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกำหนดสถานการณ์ให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3	● การฝึกความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ● การฝึกความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ● การฝึกทบทวนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน	1.เพื่อพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2.เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 3.เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าได้ทบทวนการฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผน และควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์อดทนและเพียรพยายาม	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 2. ขั้นดำเนินการ 2.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายพร้อมยกตัวอย่างความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม 2.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายามตามใบงานที่กำหนด 2.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกำหนดสถานการณ์ให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหา

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			อุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
4	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 1	เพื่อให้พนักงานส่วนหน้า มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 4 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 2. ขั้นดำเนินการ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกำหนดสถานการณ์ให้พนักงานส่วนหน้าฝึกดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 1 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
5	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 2	เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 5 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 2. ขั้นดำเนินการ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกำหนดสถานการณ์ให้พนักงานส่วนหน้าฝึกดำเนินการกับข้อข้องในสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 2 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
6	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 3	เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 6 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			2. ขั้นดำเนินการ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกำหนดสถานการณ์ให้พนักงานส่วนหน้าฝึกดำเนินการกับข้อข้องในสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 3 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
7	การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4	เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 ได้	ในการดำเนินการฝึกครั้งที่ 7 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนดำเนินการฝึกตามขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นนำ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 2. ขั้นดำเนินการ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกำหนดสถานการณ์ให้พนักงานส่วนหน้าฝึกดำเนินการกับข้อข้อง ในสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจการวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ 3. ขั้นสรุป 3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการดำเนินการกับข้อขัดข้องของสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การ

ครั้งที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			วิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการดำเนินการกับข้อขัดข้องในสถานการณ์ที่ 4 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
8	ปัจฉิมนิเทศ	เพื่อให้พนักงานสามารถสรุปผลการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	1. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานเล่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึก และให้พนักงานแสดงความรู้สึก ตั้งแต่เริ่มเข้ากลุ่มจนถึงการเสร็จสิ้นการเข้ากลุ่ม 2. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปเรื่องการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานสรุปผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม รวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน 4. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกล่าวปิดการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

รายละเอียดโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มเพื่อช่วยเพื่อน

ครั้งที่ 1

เรื่อง

1. ปฐมนิเทศ
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
3. ลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
4. การฝึกความสามารถด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
5. การฝึกความสามารถด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่าง กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับพนักงานส่วนหน้า
2. เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน
3. เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าทราบลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
5. เพื่อพัฒนาความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน
2. เอกสารประกอบการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
3. ใบงานที่ 1

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

1.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแนะนำตนเองและให้พนักงานส่วนหน้าแนะนำตนเอง

1.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าเล่นเกม "สิงสาราสัตว์ใดที่ใช่เลย" เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับพนักงานส่วนหน้า ดังนี้ (ใช้เวลาประมาณ 15 นาที)

1.2.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าทุกคนใช้เวลาประมาณ 2 นาที ในการคิดว่ามีสัตว์ชนิดใดที่จะแสดงความเป็นตัวเขาได้ดีที่สุด พร้อมทั้งเหตุผล ลักษณะพิเศษเฉพาะรวมถึงสัตว์ที่เป็นมิตรและเป็นศัตรู

1.2.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้ทุกคนได้ใช้เวลาคนละประมาณ 30 วินาที ในการมาแนะนำตัวให้สมาชิกอื่น ๆ ได้ทราบ

1.2.3 จากนั้นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้ทุกคนย้ายที่นั่งใหม่ โดยให้แต่ละคนนั่งใกล้ ๆ กับผู้ที่เลือกจะเป็นสัตว์ชนิดที่เป็นมิตรกัน ในขณะที่ให้นั่งห่างจากสัตว์ที่เป็นศัตรูกัน

1.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายลักษณะของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

2.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายพร้อมยกตัวอย่างความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

2.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 1 เพื่อฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคโดยใช้เทคนิคดังนี้ (ใช้เวลาประมาณ 30 นาที)

2.3.1 การฟัง เป็นเทคนิคที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้ารับฟังปัญหาอุปสรรค ความรุนแรงของปัญหาอุปสรรค สาเหตุของปัญหาอุปสรรค เพื่อประกอบการพิจารณาในการทำความเข้าใจพร้อมที่จะยอมรับปัญหาอุปสรรค และวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2.3.2 การสำรวจ เป็นเทคนิคที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้า ได้สำรวจหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาตลอดทั้งอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อทำความเข้าใจและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2.3.3 การวิเคราะห์ เป็นเทคนิคที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้า ได้วิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์ และการโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล

2.3.4 การลงมือปฏิบัติ เป็นเทคนิคที่กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้า ได้ลงมือปฏิบัติ เพื่อให้สามารถเข้าใจปัญหาอุปสรรคพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถวางแผนควบคุมการดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

3. ขั้นสรุป

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟัง และซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
3. สังเกตจากการฝึกดำเนินการกับสถานการณ์ในใบงานที่ 1
4. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

เอกสารเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นแนวความคิดที่เปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรมีโอกาสได้เรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาอีกด้วย ซึ่งพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน จะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำหน้าที่เป็นเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือ ช่วยเอื้ออำนวยให้สมาชิกในกลุ่มมีการพูดคุย อภิปราย และส่งเสริมให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้นการฝึกอบรมแบบกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจึงเป็นกระบวนการที่ให้พนักงานฝึกสอนกันเอง โดยพนักงานที่มีความสามารถสูงทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรม และพนักงานที่มีความสามารถต่ำหรือปานกลางเป็นผู้ได้รับการฝึกอบรม

การใช้กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นการให้พนักงานถ่ายทอดความรู้ให้กัน ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น เพราะเป็นการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งช่วยในการสื่อความหมายได้ง่ายและรวดเร็วด้วยภาษาของพวกเขาเอง จึงทำให้เพื่อนเกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างแจ่มแจ้ง สามารถช่วยสร้างสัมพันธภาพทีมงานที่ดี ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรในปัจจุบัน

คุณลักษณะของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความเข้าใจตนเองเข้าใจพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้ความช่วยเหลือและได้รับการฝึกฝนอบรมมาอย่างถูกต้อง
3. มีความคิดริเริ่ม มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในทุกสถานการณ์
4. มีความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่นและจริงใจกับบุคคลอื่นได้ตลอด
5. มีความสนใจในผลประโยชน์ของผู้รับการช่วยเหลือ คือ ในตัวบุคคลด้านความรู้สึกมากกว่าเนื้อหาข้อความที่เขาเล่า
6. มีอารมณ์ขัน อดทนต่อความกดดันของการทำงาน รวมทั้งความหยาบกระด้างหรือความไม่สุภาพของผู้รับการช่วยเหลือบางคน
7. มีความหนักแน่น อารมณ์มั่นคง และบังคับใจตนเองได้
8. มีความรับผิดชอบสูง
9. มีความนับถือในความเป็นปุถุชนของผู้รับการช่วยเหลือ
10. มีความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือ มุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงามทางจิตใจถึงที่สุด

ขั้นตอนการฝึกพัฒนากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ทินดอลล์ และเกรย์ (สุใจ ส่วนไพโรจน์. 2537 : 54 อ้างอิงจาก Tindall & Gray. 1985) ได้นำเสนอขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. อธิบายลักษณะของทักษะและความสำคัญของทักษะที่จะฝึกเพื่อให้เกิดการยอมรับดำเนินการร่วมกันระหว่างผู้ให้การฝึกกับผู้รับการฝึก

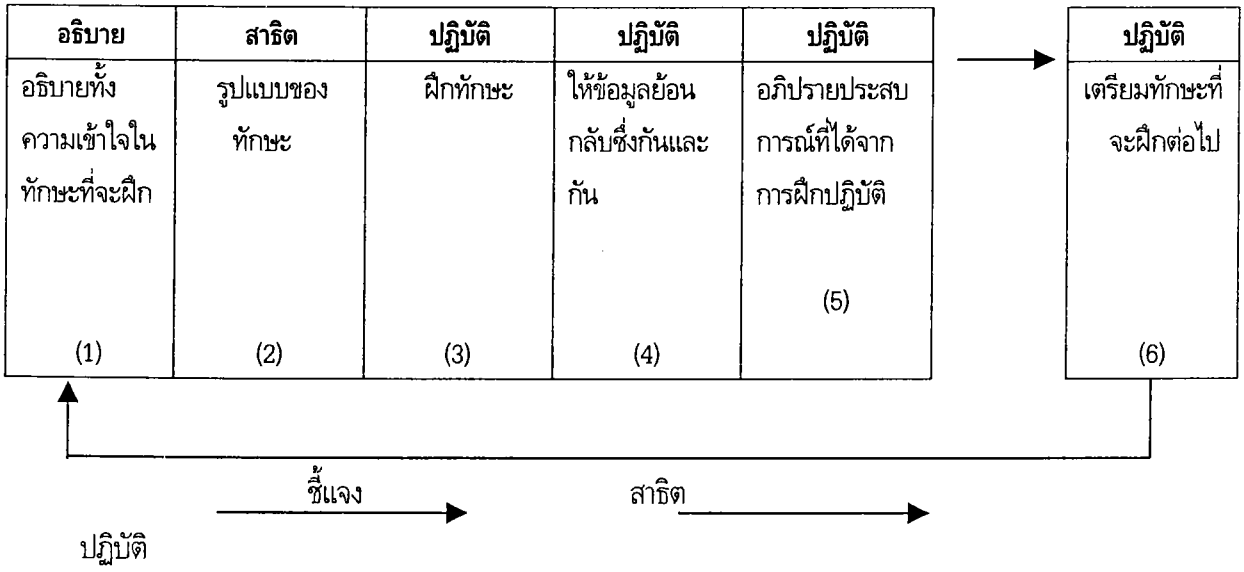
2. สาธิตรูปแบบของทักษะ ทั้งที่เป็นรูปแบบการตอบสนองในระดับที่เอื้ออำนวยสูงสุดและต่ำสุด เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสังเกต และแยกแยะได้จากการตอบสนองแบบใด จึงจะเป็นการเอื้ออำนวยต่อผู้รับการช่วยเหลือในกลุ่มมากที่สุด

3. ผู้รับการฝึกเริ่มฝึกทักษะโดยผลัดเปลี่ยนบทบาทในการทำหน้าที่เพื่อให้มีประสบการณ์ร่วมกัน

4. ผู้รับการฝึกให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือข้อสังเกตที่พบแก่กัน

5. ผู้รับการฝึกร่วมกันอภิปรายประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ

6. เตรียมทักษะที่จะฝึกต่อไป โดยให้เอกสารการฝึกทักษะถัดไปแก่ผู้รับการฝึกเพื่อไปศึกษาก่อนมาพบกันครั้งต่อไป



ภาพประกอบ : แสดงขั้นตอนการฝึกพัฒนาเพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือในกลุ่ม

เอกสารเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ในวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยและเกิดผลกระทบในทั่วโลกทำให้เจ้าของธุรกิจผู้บริหารทุกระดับของภาคเอกชนรวมไปถึงบุคคลทั่วไป ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงหลายคนสิ้นเนื้อประดาตัว หลายคนตกงานไม่มีงานทำ ส่งผลให้การดำรงชีวิตอยู่ มีผลกระทบอย่างรุนแรงหมดกำลังใจที่จะต่อสู้ หมดแรงที่จะคิด หมดความหวัง หมดความพยายามมีแต่ ความมืดมน อย่างไรก็ตามถ้าคนเหล่านี้มองวิกฤตให้เป็นโอกาส กล่าวคือ มองปัญหาอุปสรรคความยากลำบาก และความล้มเหลว ให้ถ่องแท้ทำความเข้าใจกล้าเผชิญแล้วเปลี่ยนมันให้เป็นโอกาสสำหรับตนเอง เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะหรือความสำเร็จ ดังที่หลวงวิจิตรวาทการ ได้ให้คติในการต่อสู้กับอุปสรรคว่า "ชีวิตคือการต่อสู้ ศัตรูคือยากำลัง อุปสรรคคือหนทางแห่งความสำเร็จ" ดังนั้นคนที่จะประสบความสำเร็จจะมองว่าความยากลำบากมิใช่อุปสรรคเสมอไป จะต้องเปลี่ยนอุปสรรคเป็นความท้าทาย เปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาส และโอกาสจะเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ

ในปี 1997 สตอลท์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค และขนานนามว่า Adversity Quotient ภายใต้แนวคิดว่า ท่ามกลางความยากลำบากแห่งยุคสมัย คนส่วนใหญ่มักจะฝ่าฟันไปได้ไม่ไกลหลายต่อหลายชีวิตเหมือนการปีนเขาต้องฟันฝ่าความยากลำบากหรืออุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปข้างหน้าและปีนให้สูงขึ้น นั่นคือ ความสำเร็จในมิติใหม่ และมองว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับการมีพลังขับดันไปข้างหน้า ปีนป่ายให้สูงขึ้น หากเปรียบมนุษย์เป็นนักไต่เขา จะแบ่งคนออกเป็น 3 ประเภท

1. ผู้ถอนตัว (Quitters) เป็นคนไม่ตอบรับกับความท้าทาย ยอมแพ้ตั้งแต่อยู่ที่ตีนเขา ไม่กล้าปีนป่ายขึ้นไป ชีวิตอยู่ไปวัน ๆ ไม่มีจุดมุ่งหมายใด ๆ

2. ผู้พักแรม (Camper) เป็นคนที่เดินทางไปได้ครึ่งทาง หรือพบอุปสรรคจะหมดความพยายามขอตั้งหลักหยุดอยู่กลางทาง

3. นักปีนเขา (Climber) เป็นคนที่มีความมุ่งมั่นตลอดชีวิตที่จะปีนป่ายต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง มีการกระตุ้นและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ไม่ยอมแพ้แม้จะอยู่ในสภาพการณ์ที่เลวร้าย

ประทักษ์ ลิขิตเลอสรวง (สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย. 2545 : 88) ได้กล่าวถึงลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท คือ ผู้ถอนตัว ผู้พักแรม และนักปีนเขากับวิถีชีวิตการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ ปฏิบัติการต่อการเปลี่ยนแปลง ภาษาที่ใช้สนทนา การฟันฝ่าอุปสรรคและความมุ่งมั่นในชีวิต (ดูภาพประกอบ)

	Quitter	**Camper**	**Climber**
1.วิถีชีวิต	ไม่ขวนขวาย ชีวิตเรียบง่าย น่าเบื่อหน่าย	กระตือรือร้นบ้าง ชีวิตขึ้นลงบ้าง แต่ขออยู่นิ่งๆ ในที่สุด	กระตือรือร้นอย่างมากชีวิตท้าทาย มีรสชาติพบความสำเร็จ
2. การงาน	ไม่มีความทะเยอทะยาน ไม่กระตือรือร้น ขี้เกียจ	มีความคิดสร้างสรรค์ พลังใจ ผลงานอยู่ในระดับปานกลาง นานวันก็ฝ่อลง	เต็มไปด้วยพลัง มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำ เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
3. มนุษยสัมพันธ์	โดดเดี่ยว เดียวดาย	กลัว ๆ กล้า	ดื่มด่ำกับความสัมพันธ์
4.ปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลง	ลังเล และรอคอย จด ๆ จ้อง ๆ	มีข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงใหญ่ๆ เรื่องเล็กๆ กล้าทำ กล้าเสี่ยง	ท้าทายกับการเปลี่ยนแปลงปรับตัวได้ดีทุกสถานการณ์
5. ภาษาสนทนา	มักปฏิเสธปิดกั้นตัวเอง	ประนีประนอมไม่ชี้ชัด	มีความเป็นไปได้อยู่เสมอ
6. การฟันฝ่าอุปสรรค	พ่ายแพ้อย่างง่ายดาย	มีข้อจำกัด	ชนะและประสบความสำเร็จ
7. ความมุ่งมั่นในชีวิต	ปัจจัย 4 (Physiological Needs)	ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ (Psychological Needs)	เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สังคม ประเทศชาติและประชาคมโลก (Self - Actualization)

ภาพประกอบ แสดงลักษณะที่แตกต่างของกลุ่มคน 3 ประเภท

ความหมายของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถดำเนินการกับข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสประกอบด้วย

1. ความสามารถในการเข้าใจปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง

2. ความสามารถในการวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรค และควบคุมให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด โดยการกำหนดเป้าหมาย ศึกษาสาเหตุ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การศึกษาหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจและการลงมือกระทำ

3. ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลการกระทำ และผลกระทบของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

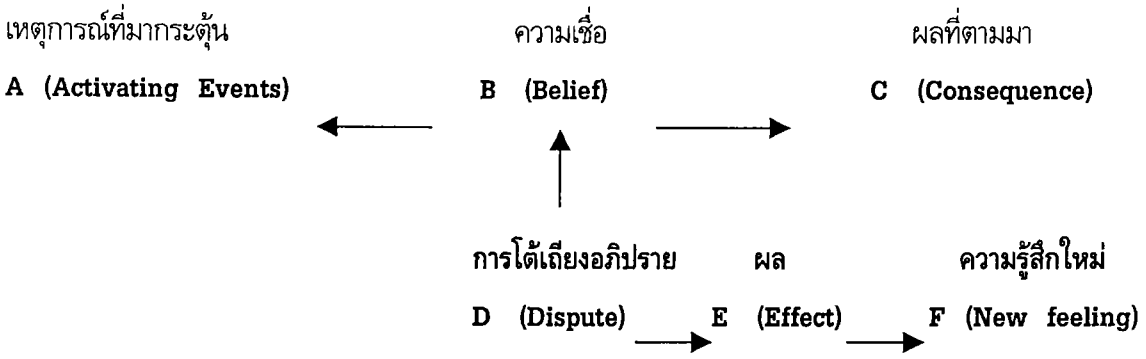
4. ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความยากลำบาก ตลอดทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

5. ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความเพียรพยายามมุ่งมั่น อดทน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ศรัทธาในตนเอง ศรัทธาต่องาน และมองโลกในแง่ดีเพื่อผลผลิตของงานและวิถีชีวิตในการทำงาน

การพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 149 - 153) ได้ศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจากแนวความคิดของทฤษฎีบุคคลิกภาพแบบ A - B - C ของอัลเบิร์ด เอลลิส (Albert Ellis) และทฤษฎีการบำบัดแบบเชิงความคิด (Cognitive Therapy) ของเบค (Aaron T. Beck)

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพ A - B - C (Corey. 1996 : 322) มีแนวคิดสำคัญว่า อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคคล มีสาเหตุมาจากความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผล ซึ่งบุคคลเฝ้าบอกตนเองอยู่เสมอ ๆ ดังนั้นบุคคลควรได้รับความช่วยเหลือ โดยการสอนให้เรารู้จักปรับเปลี่ยนวิธีคิดอย่างมีเหตุผล ขจัดความคิดที่ไร้เหตุผลออกไป ซึ่งจะมีผลให้บุคคลเกิดอารมณ์สุข และมีพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น (ดูภาพประกอบ)



ภาพประกอบ : แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ของทฤษฎีบุคลิกภาพ A - B -C

2. ทฤษฎีการบำบัดแบบเชิงความคิด (Cognitive Therapy) (Corey : 1996 : 337) มีแนวความคิดสำคัญว่า การจะเข้าถึงธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ หรืออารมณ์แปรปรวนนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมุ่งพิจารณาถึงเนื้อหาทางความคิดของบุคคลที่แสดงออกต่อเหตุการณ์ หรือกระแสความคิดที่วุ่นวาย เป้าหมายถึง คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการคิด ซึ่งจะนำไปสู่แบบแผนความคิด และการรู้จักสร้างกรอบความคิดใหม่ขึ้นได้ ซึ่งกระทำได้โดยกระตุ้นให้บุคคลหาหลักฐานข้อมูลที่มีน้ำหนักเพียงพอมาสนับสนุนความเชื่อของพวกเขา

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

1. เทคนิค LEAD ของสตอลท์

จากการศึกษาแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น สตอลท์ (Stoltz. 1997 : 154) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรค เพื่อให้บุคคลเกิดความเข้มแข็งความเข้าใจและความกระจ่างต่อปัญหาอุปสรรค และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคดังกล่าวเรียกว่า LEAD เป็นเทคนิคที่พัฒนามาจากทฤษฎีการบำบัดเชิงความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรม (Cognitive - Behavior Therapy) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การฟัง (Listening) เป็นการฟังปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.2 การสำรวจ (Exploring) เป็นการสำรวจความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์และค้นหาสาเหตุของอุปสรรค เพื่อช่วยพัฒนาการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น

1.3 การวิเคราะห์ (Analyzing) เป็นการวิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนความคิดที่มีต่อเหตุการณ์

1.4 การลงมือปฏิบัติ (Doing Something) เป็นการลงมือปฏิบัติการบางสิ่งบางอย่างเพื่อฟันฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2. เทคนิคของการบำบัดเชิงความคิดที่มีผลต่อพฤติกรรม

ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับเปลี่ยนความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล เป็นความคิดที่สมเหตุสมผลนั้น สามารถใช้เทคนิคจากทฤษฎีการให้คำปรึกษามาใช้เพิ่มเติมจากเทคนิค LEAD เพื่อให้บุคคลที่เข้ารับการพัฒนาสามารถเปลี่ยนความคิดได้อย่างมีเหตุผล มีอารมณ์ที่เหมาะสมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เทคนิคที่นำมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของบุคคล คือ เทคนิคทางด้านความคิด (Cognitive Techniques) เป็นเทคนิคที่นำมาใช้ในการพัฒนาความคิดของบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถขจัดความคิดที่ไม่สมเหตุผลให้หมดสิ้นไป และพัฒนาความคิดที่สมเหตุผลขึ้นแทน ได้แก่ การโต้แย้งกับความคิดที่ไม่สมเหตุผล (Disputing Irrational Beliefs) โดยแสดงให้บุคคลเห็นว่าอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมของบุคคลมีสาเหตุมาจากความคิด ความเชื่อที่ไร้เหตุผลของเขา เพื่อนผู้ให้การช่วยเหลือจะตั้งคำถามเพื่อท้าทายให้บุคคลหาหลักฐานมาสนับสนุนความคิด ความเชื่อที่พวกเขายึดถือรวมทั้งเพื่อเตรียมให้บุคคลมีสติ และใช้เหตุใช้ผลมากขึ้น

การนำไปประยุกต์ใช้

ในองค์กรที่จะประสบความสำเร็จนั้น จะต้องพยายามกระตุ้นแรงบันดาลใจ แรงจูงใจ ให้กำลังใจกับพนักงานทุกคนขององค์กรให้ตั้งเป้าหมายในชีวิต เพื่อที่จะเป็นแรงเสริม ให้พนักงานพยายามเดินก้าวไปข้างหน้าสู่จุดหมายของตนเองและสู่จุดมุ่งหมายขององค์กรโดยไม่หยุดยั้ง ไม่ยอมพ่ายแพ้ นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจของสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก และเป็นความสามารถที่สำคัญในเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัฒน์ ซึ่งการทำงานจะมีความซับซ้อนยุ่งยากเพิ่มมากขึ้น การทำความ

เข้าใจและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคจะช่วยให้เปลี่ยนแปลงวิธีการคิดด้านลบหรือการมองข้ามตนเองไป ช่วยยกระดับความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคหรือความยากลำบากซึ่งนักธุรกิจส่วนใหญ่เชื่อว่าความสามารถในการเผชิญอุปสรรค เป็นสิ่งที่มีพลังที่จะทำให้คนประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน นอกเหนือจากนี้ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คนสามารถเผชิญกับความท้าทายได้

ใบงานที่ 1

สถานการณ์ :

นายนพดลนำรถยนต์มาที่ศูนย์บริการบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส สาขาสุขุมวิท 43 เพื่อเช็คระยะ และซ่อมช่วงล่างซึ่งมีเสียงดังมาก โดยมอบรถยนต์ให้กับพนักงานรับรถชื่อนายสมคิดเป็นผู้รับไว้ ซึ่งนายสมคิดได้นัดให้นายนพดลมารับรถยนต์ในวันรุ่งขึ้นช่วงบ่าย เมื่อถึงเวลานัด นายนพดลก็มาที่ศูนย์บริการเพื่อมาขอรับรถยนต์ นายสมคิดก็แจ้งกับนายนพดลว่ารถยังไม่เสร็จและบอกให้นายนพดลมารับใหม่ในวันรุ่งขึ้นอีก และเมื่อถึงกำหนดนัดหมาย นายนพดลก็มาที่ศูนย์บริการเพื่อมารับรถ แต่นายสมคิด แจ้งว่ารถยังซ่อมอยู่ อะไหล่ไม่มีต้องรอสั่งจากโรงงาน และนัดให้มารับรถอีกครั้งในวันรุ่งขึ้น นายนพดลโกรธมากที่นายสมคิดไม่โทรแจ้งให้ทราบทั้งที่นายนพดลได้ให้เบอร์โทรศัพท์ไว้ นายนพดลจึงต่อว่านายสมคิดด้วยถ้อยคำที่รุนแรงมาก และร้องเรียนต่อผู้จัดการศูนย์บริการ ผู้จัดการศูนย์บริการจึงได้เรียกนายสมคิดมาต่อว่า และคาดโทษกับนายสมคิดที่ไม่มีความรับผิดชอบ ไม่คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าและละเลยการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า อันเป็นนโยบายของบริษัทที่แจ้งต่อสาธารณะชนไว้

1. ปัญหาในเรื่องนี้คืออะไร.....
   .....
2. ท่านเข้าใจและยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด.....
   .....
3. ท่านคิดว่าเหตุการณ์นี้เกิดได้อย่างไร.....
   .....
4. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านคิดว่าไม่สามารถยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวได้ .....
   .....
5. ท่านสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อให้ท่านเข้าใจและยอมรับเหตุการณ์ดังกล่าวได้ดียิ่งขึ้น.....
   .....
6. ท่านวางแผนเพื่อทำให้เหตุการณ์ดังกล่าวดีขึ้นได้มากน้อยเพียงใด.....
   .....
7. ท่านควบคุมการดำเนินการเพื่อให้เหตุการณ์ดังกล่าวดีขึ้นได้มากน้อยเพียงใด.....
   .....
8. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านคิดว่าไม่สามารถวางแผนและควบคุมเหตุการณ์ให้ดีขึ้นได้.....
   .....
9. ท่านสามารถทำอะไรได้บ้างเพื่อให้ท่านวางแผนและควบคุมเหตุการณ์ให้ดีขึ้นได้.....
   .....

ครั้งที่ 2

เรื่อง

1. การฝึกความสามารถด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น
2. การฝึกทบทวนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 3 ด้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

2. เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าได้ทบทวนการฝึกความสามารถด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคความสามารถด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
2. เส้นเชือก
3. ใบงานที่ 2
4. ใบงานที่ 3

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายพร้อมยกตัวอย่างความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

2.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าดำเนินการตามใบงานที่ 2 เพื่อฝึกความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลาประมาณ 25 นาที

2.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 3 เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนิน การแก้ไขปัญหาอุปสรรค และความสามารถในการ รับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคนิค การฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที

3. ขั้นสรุป

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังและซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรม และการแสดงความคิดเห็น
3. สังเกตจากการฝึกดำเนินการตามใบงานที่ 2 และ 3
4. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

ใบงานที่ 2

ให้พนักงานส่วนหน้าดำเนินการ ดังนี้

1. ให้พนักงานส่วนหน้าจับคู่กัน แล้วให้คนหนึ่งใช้เชือกมัดอีกคนหนึ่งให้แน่นที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อไม่ให้ขยับตัวไปไหน ๆ ได้

2. ให้ผู้ที่ผูกเชือกเป็นผู้แก้เชือกที่ตนเองผูกและที่ตนเองไม่ได้ผูกออกให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. จากนั้นให้พนักงานส่วนหน้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกจากการเล่นเกมนี้

ใบงานที่ 3

สถานการณ์ :

นายสมชายได้ซื้อรถคันใหม่จากบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ โดยมีนายติงลี่เป็นพนักงานขายรถคันดังกล่าวของบริษัท นายสมชายได้ให้นายติงลี่ติดตั้งสัญญาณกันขโมยเพิ่มเติมในรถคันที่ซื้อ นายติงลี่จึงนำไปติดกับร้านค้าภายนอก ซึ่งไม่ใช่ของบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ หลังจากติดตั้งไปประมาณ 1 สัปดาห์ นายสมชายนำรถมาให้ติงลี่ตรวจสอบ เนื่องจากมีสัญญาณสีเหลืองเตือนขึ้นมาเป็นรูปเครื่องยนต์ที่หน้าปัดรถ ซึ่งสัญญาณดังกล่าวตามคู่มือการใช้รถ แสดงว่า รถคันดังกล่าวนี้มีปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟ นายติงลี่จึงได้นำรถไปให้ร้านค้าที่ติดแก้ไข และต่อมาอีก 3 วัน นายสมชายก็นำรถมาให้นายติงลี่แก้ไขอีก โดยบอกว่ายังเป็นเหมือนเดิมไม่หาย นายติงลี่จึงนำไปแก้ไข ต่อมาอีก 1 สัปดาห์ นายสมชายได้นำรถมาให้นายติงลี่ และบอกกับนายติงลี่ว่าอาการเป็นมากขึ้นกว่าเดิม มีสัญญาณไฟเตือนขึ้นมาอีกหลายจุด นายสมชายแสดงอาการโกรธนายติงลี่ และต้องการขอเปลี่ยนรถคันใหม่ เนื่องจากนายติงลี่แก้ไขให้ไม่ได้ นายติงลี่ไปปรึกษาผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการแจ้งกับนายติงลี่และนายสมชายว่าไม่สามารถเปลี่ยนให้ได้ นายติงลี่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง ทำให้นายสมชายโกรธและไม่ พอใจเป็นอย่างมาก และบอกกับผู้จัดการว่าจะไปฟ้องร้องบริษัทต่อสำนักผู้คุ้มครองผู้บริโภค

1. ปัญหาอุปสรรคคืออะไร.....

   .....

2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลการกระทำอย่างไร.....

   .....

   .....

ครั้งที่ 3

เรื่อง

1. การฝึกความสามารถด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. การฝึกความสามารถด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม
3. การฝึกทบทวนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม
3. เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าได้ทบทวนการฝึกความสามารถด้านการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถด้านการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถด้านการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
2. เส้นลวด
3. ใบงานที่ 4
4. ใบงานที่ 5
5. ใบงานที่ 6

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

2.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายพร้อมยกตัวอย่างความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

2.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าดำเนินการตามใบงานที่ 4 เพื่อฝึก ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคดังนี้ (ใช้เวลาประมาณ 30 นาที)

2.3 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าดำเนินการตามใบงานที่ 5 เพื่อฝึกความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม ใช้เวลาประมาณ 15 นาที

2.4 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 5 เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3. ขั้นสรุป

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกพัฒนาความสามารถในการเข้าใจและยอมรับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความสามารถในการวางแผนและควบคุมดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดทน เพียรพยายาม และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 25 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการตั้งใจฟังและซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ
2. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรม และการแสดงความคิดเห็น
3. สังเกตจากการฝึกดำเนินการตามใบงานที่ 4 5 และ 6
4. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

ใบงานที่ 4

ให้พนักงานส่วนหน้าดำเนินการ ดังนี้

1. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าหลับตานึกถึงความล้มเหลวในอดีตที่ผ่านมาแล้วดัดลวดขึ้นลงเพื่อให้รู้ว่าเคยผ่านความล้มเหลวมากี่ครั้งจนถึงปัจจุบัน

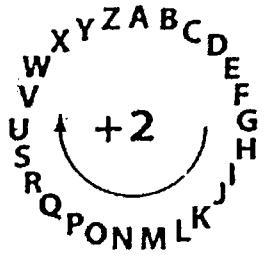
2. เมื่อพนักงานส่วนหน้าดัดลวดเป็นที่เรียบร้อยก็ให้จับคู่กัน และเล่าประสบการณ์ความล้มเหลวและสามารถผ่านพ้นมาได้อย่างไร ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันให้กันฟังเล่าเวียนให้ครบทุกคน

3. จากนั้นให้พนักงานส่วนหน้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกจากการเล่าประสบการณ์ในอดีตของตนเองและการรับฟังจากผู้อื่น

ใบงานที่ 5

ให้พนักงานส่วนหน้าพยายามหาตัวอักษรที่เป็นปริศนาให้เร็วและถูกต้องมากที่สุด ภายในเวลา 5 นาที (ฝ่ายวิชาการเอ็กซเปอร์เน็ท. 2540 : 16 – 33)

1)



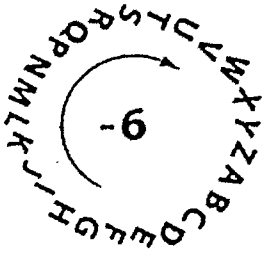
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

2)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

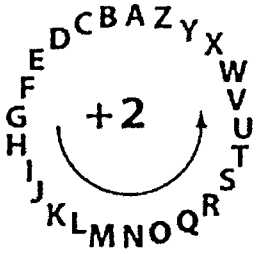
3)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



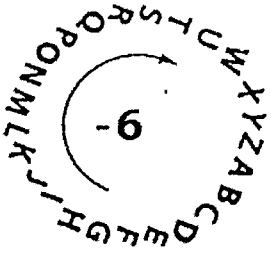
4)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

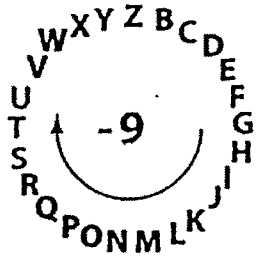
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



5)



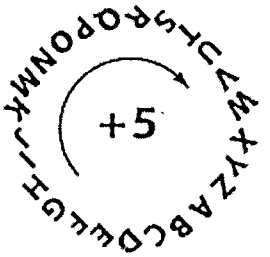
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

6)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

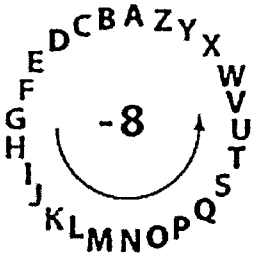
7)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



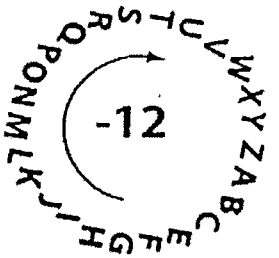
8)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

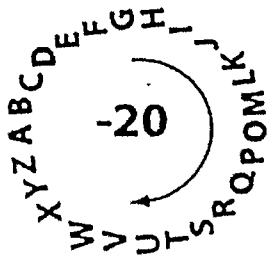
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z



9)



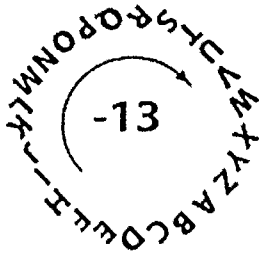
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

10)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

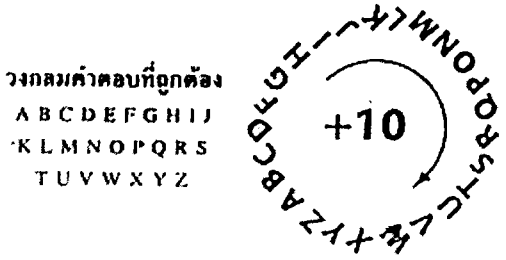
A B C D E F G H I J

K L M N O P Q R S

T U V W X Y Z

11)

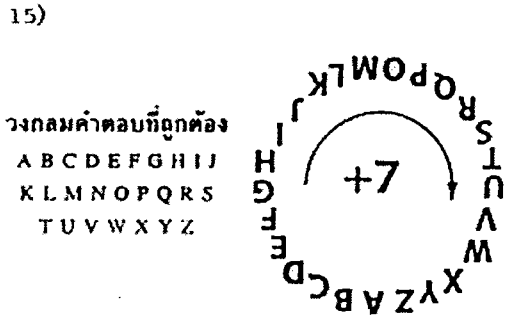
12)



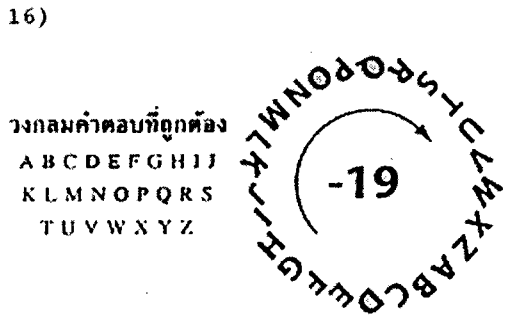
13)

14)

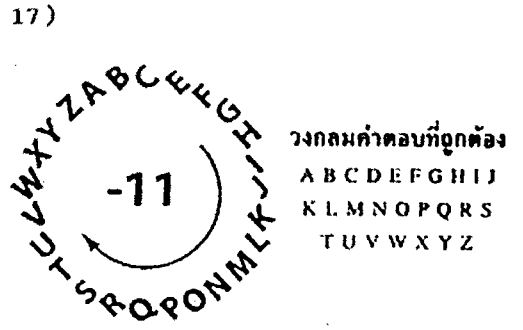
15)



16)

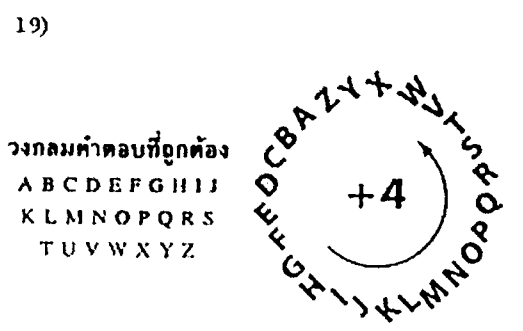


17)

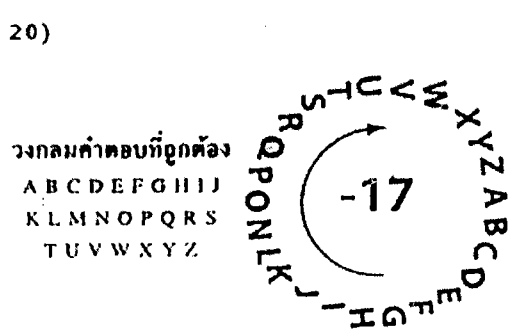


18)

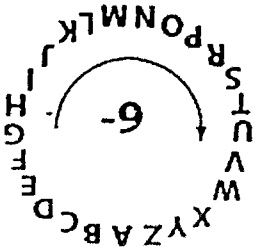
19)



20)



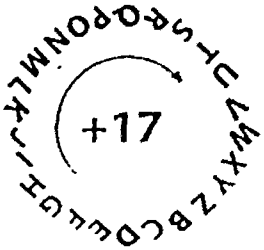
21)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

22)



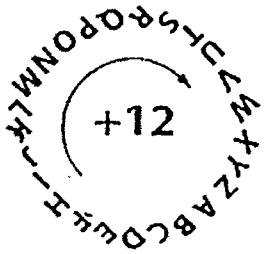
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

23)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



24)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

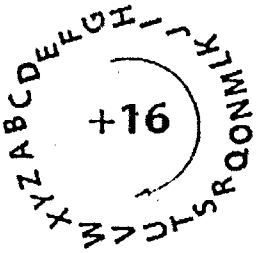
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

25)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

26)



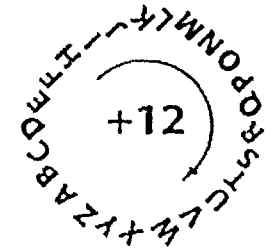
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

27)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

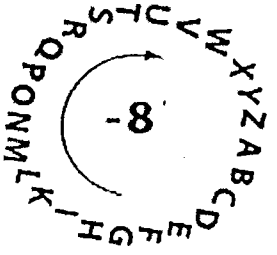
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



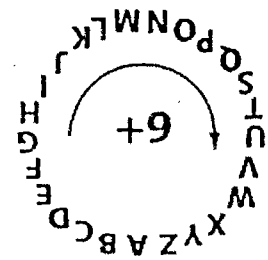
28)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



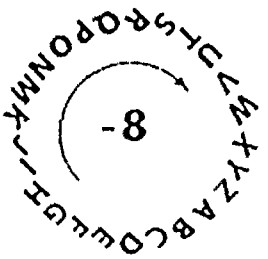
29)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

30)

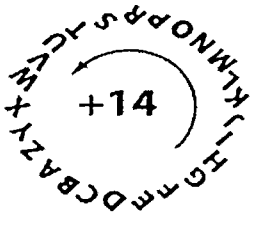


วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง

A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

31)

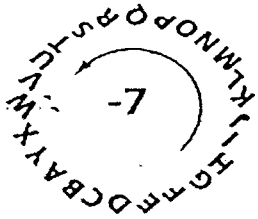
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



32)

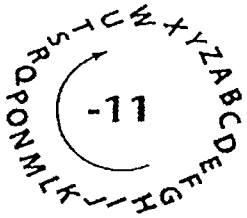
วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

33)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

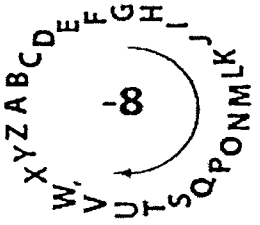
34)



วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z

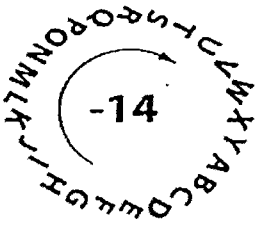
35)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



36)

วงกลมคำตอบที่ถูกต้อง
A B C D E F G H I J
K L M N O P Q R S
T U V W X Y Z



ใบงานที่ 6

สถานการณ์ :

นายปราจีนเป็นพนักงานรับรถที่มีความตั้งใจทำงาน ขยัน ไม่อู้งาน เวลาศูนย์บริการมีปัญหามักจะนำปัญหาหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ที่ก่อให้เกิดปัญหาไปแจ้งกับผู้จัดการศูนย์บริการให้ทราบอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ทำให้เพื่อนร่วมงานของนายปราจีนไม่ชอบและไม่ยอมรับพฤติกรรมดังกล่าวของนายปราจีน เพื่อนร่วมงานพยายามโยนงานที่ผู้อื่นไม่ต้องการทำให้นายปราจีนอยู่เสมอ ทำให้นายปราจีนต้องแบกรับภาระหน้าที่อย่างหนักแต่เพียงลำพัง ครั้นเวลาที่นายปราจีนขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในแผนกก็ไม่ประสบความสำเร็จ

1. ปัญหาคืออะไร.....

.....

2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

.....

ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

.....

ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

.....

3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

.....

ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....

.....

4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....

.....

ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีก ท่านทำอย่างไร.....

.....

5. จากประเด็นปัญหาท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....

.....

ครั้งที่ 4

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 1

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 7

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 7 เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านของสถานการณ์ที่ 1 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปผลการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 1 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 7
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

ใบงานที่ 7

นายสุทธิศักดิ์ได้ซื้อรถยนต์จาก บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ โดยมีนายสันต์เป็นพนักงานขายรถคันดังกล่าว และ 3 - 4 เดือนต่อมา นายสุทธิศักดิ์ได้ขับรถคันดังกล่าวไปทำธุระที่ จ.เชียงใหม่ และรถเกิดเสียจึงนำรถเข้าไปซ่อมในศูนย์บริการของบริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ พนักงานรับรถของศูนย์บริการเชียงใหม่ได้ตรวจดูรถ และคูปองเช็คระยะฟรีจากนายสุทธิศักดิ์ เพื่อทำการเช็คระยะทางโดยไม่มี ค่าใช้จ่าย เนื่องจากรถคันดังกล่าวยังอยู่ในระยะที่ได้รับสิทธิประโยชน์ในการเช็คระยะฟรีอยู่ นายสุทธิศักดิ์แจ้งว่าไม่มีคูปองดังกล่าว เนื่องจากนายสันต์ไม่เคยบอกและให้คูปองดังกล่าวไว้กับนายสุทธิศักดิ์ไว้เลย พนักงาน จ.เชียงใหม่ จึงแจ้งให้นายสุทธิศักดิ์ ทราบถึง รายละเอียดในการได้รับสิทธิประโยชน์ในการเช็คระยะทางฟรี ซึ่งที่ผ่านมานายสุทธิศักดิ์ได้เสียเงินในการเช็คระยะทางมาตลอด แทนที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ในการเช็คระยะฟรีที่พึงมีพึงได้ดังกล่าว นายสุทธิศักดิ์ได้รับทราบเช่นนั้นจึงโทรไปต่อว่านายสันต์และแจ้งว่าจะร้องเรียนพฤติกรรมของนายสันต์กับ บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ ต่อไป พร้อมทั้งให้นายสันต์ออกค่าใช้จ่ายเช็คระยะที่ผ่านมาทุกครั้งของนายสุทธิศักดิ์

1. ปัญหาคืออะไร.....
   .....
2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....
   .....
   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....
   .....
   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....
   .....
3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....
   .....
   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....
   .....
4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....
   .....
   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีกท่านทำอย่างไร.....
   .....
5. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....
   .....

ครั้งที่ 5

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ ที่ 2

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 8

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 8 เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านสถานการณ์ที่ 2 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 2 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 8
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

ใบงานที่ 8

น.ส.ติ๋มซึ่งเป็นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเครื่องยนต์มีเสียงดังมากเข้ามาในห้องโดยสาร ซึ่งลูกค้าได้นำมาตรวจเช็คที่ศูนย์บริการที่โตโยต้า เค.มอเตอร์สฯ หลายครั้งและอาการดังกล่าวก็ไม่หาย น.ส.ติ๋มจึงได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายตุ๋ยไว้ และบอกกับนายตุ๋ยว่า จะทำเรื่องเสนอขอเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับนายตุ๋ยต่อมานายตุ๋ยได้โทรมาติดต่อกับ น.ส.ติ๋มว่าได้ผลประการใด น.ส.ติ๋มบอกว่าไม่สามารถเปลี่ยนรถคันใหม่ให้กับนายตุ๋ยได้ เนื่องจากผิดระเบียบหลักการการเปลี่ยนรถใหม่ของบริษัท นายตุ๋ยโกรธมากหาว่าบริษัท กับ น.ส.ติ๋ม หลอกลวงจำหน่ายรถที่ไม่มีคุณภาพและรับปากว่าจะเปลี่ยนรถคันใหม่ให้ นายตุ๋ยจะนำเรื่องดังกล่าวไปลงหนังสือพิมพ์ให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ

1. ปัญหาคืออะไร.....

   .....

   ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

2. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....

   .....

3. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....

   .....

   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีกท่านทำอย่างไร.....

   .....

4. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....

   .....

ครั้งที่ 6

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 9

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 9 เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านสถานการณ์ที่ 3 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 3 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 9
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

ใบงานที่ 9

นายสมศักดิ์เป็นพนักงานขายอะไหล่บริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ส ฯ ได้รับใบสั่งซื้อ (Purchase Order) อะไหล่เบอร์ 30500-33260 ของรถรุ่น คัมรี่ เกียร์ออโต้ นายสมคิดจึงได้สั่งอะไหล่ (online) จากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ต่อมาบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ได้นำอะไหล่ที่นายสมศักดิ์สั่งส่งมาให้ที่สำนักงานใหญ่ นายสมศักดิ์จึงเรียกให้พนักงานรับรถมารับอะไหล่ที่สั่งดังกล่าวไป ภายหลังจากพนักงานรับรถรับอะไหล่ไปประมาณ 1 ชั่วโมง ก็ได้นำอะไหล่กลับมาคืน และบอกว่าอะไหล่ดังกล่าวคนละเบอร์ ซึ่งผิดจากที่ได้สั่งไป ซึ่งอะไหล่ที่นายสมศักดิ์ส่งผิดเบอร์นี้ มีราคาแพงและไม่สามารถส่งคืนบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ได้ อีกทั้งเป็นช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน และลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องใช้รถภายในวันนี้

1. ปัญหาคืออะไร.....

   .....

2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....

   .....

   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....

   .....

   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....

   .....

3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....

   .....

   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....

   .....

4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....

   .....

   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีก ท่านทำอย่างไร.....

   .....

5. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....

   .....

ครั้งที่ 7

เรื่อง การฝึกปฏิบัติความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานส่วนหน้ามีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ ใบงานที่ 10

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นนำ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนอธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 ใช้เวลาประมาณ 5 นาที

2. ขั้นดำเนินการ

กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าฝึกปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคบทบาทสมมติกับสถานการณ์ในใบงานที่ 10 เพื่อให้พนักงานส่วนหน้าฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ใช้เวลาประมาณ 55 นาที

3. ขั้นสรุป

3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าสรุปผลการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 โดยใช้เทคนิคการฟัง การสำรวจ การวิเคราะห์ การลงมือปฏิบัติว่าพนักงานส่วนหน้ามีความสามารถเพียงใดที่จะเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3.2 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและพนักงานส่วนหน้าร่วมกันสรุปข้อคิดที่ได้จากการฝึกความสามารถในการเผชิญอุปสรรคทั้ง 5 ด้านในสถานการณ์ที่ 4 และให้พนักงานเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 20 นาที

การประเมินผล

1. สังเกตจากการเข้าร่วมกิจกรรมและการแสดงความคิดเห็น
2. สังเกตจากการฝึกดำเนินการสถานการณ์ในใบงานที่ 10
3. สังเกตจากการสรุปผลที่ได้จากกิจกรรม

ใบงานที่ 10

สถานการณ์ :

นายเดวิทนำรถโตโยต้าแลนด์ครูสเซอร์มาที่ศูนย์บริการโตโยต้า เค.มอเตอร์ส สาขาสะพานใหม่ เพื่อให้ศูนย์บริการตรวจสอบรถมีเสียงดังด้านหลังขวาและรถกินซ้าย โดยมอบรถให้นายวิชิตซึ่งเป็นพนักงานรับรถของศูนย์บริการเป็นผู้รับเรื่องไว้ ต่อมานายเดวิทได้มารับรถที่ซ่อมเสร็จแล้วกลับไป โดยที่นายวิชิตได้ชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดงานซ่อม และอะไหล่ที่ทางศูนย์บริการได้ดำเนินการซ่อม และเปลี่ยนอะไหล่ก่อนที่จะให้นายเดวิทนำรถออกไป อีกสองวันต่อมานายเดวิทได้นำรถคันดังกล่าวกลับมาที่ศูนย์บริการด้วยอาการเดิม นายวิชิตได้รับเรื่องไว้และดำเนินการซ่อมให้นายเดวิท โดยมีการคิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมด้วย ทำให้นายเดวิทไม่พอใจอย่างมาก จึงแอบไปสอบถามช่างที่ซ่อมรถคันดังกล่าว จนทราบความจริงว่าครั้งแรกที่นำรถเข้ามาไม่ได้มีการซ่อมและเปลี่ยนอะไหล่ชิ้นส่วนดังกล่าว แต่มีการคิดค่าใช้จ่ายกับนายเดวิทถึง 2 ครั้ง นายเดวิทจึงขอพบผู้จัดการศูนย์บริการเพื่อร้องเรียนเรื่องดังกล่าว

1. ปัญหาคืออะไร.....
   .....
2. ท่านกำหนดเป้าหมายอย่างไร.....
   .....
   ท่านศึกษาสาเหตุอย่างไร.....
   .....
   ท่านมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร.....
   .....
3. ผลจากการกระทำของท่านเป็นอย่างไร.....
   .....
   ท่านจะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นอย่างไร.....
   .....
4. ถ้าผลไม่เป็นที่พอใจท่านจะปรับปรุงได้อย่างไร.....
   .....
   ถ้าเกิดสถานการณ์ลักษณะนี้ขึ้นอีก ท่านทำอย่างไร.....
   .....
5. จากประเด็นปัญหา ท่านจะพัฒนาตนเองได้อย่างไร เพื่อให้วิถีชีวิตการทำงานดีขึ้น.....
   .....

ครั้งที่ 8

เรื่อง ปัจฉิมนิเทศ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานสามารถสรุปผลการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

เวลาที่ใช้ 2 ชั่วโมง (เวลาพัก 10 นาที)

อุปกรณ์ -

วิธีดำเนินการ

1. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานส่วนหน้าทบทวนความสามารถของตนเองที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคเล่าประสบการณ์ที่ได้จากการฝึก ให้แสดงความรู้สึกตั้งแต่เริ่มเข้ากลุ่มจนถึงการเสร็จสิ้นการเข้ากลุ่มและให้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ ใช้เวลาประมาณ 40 นาที

2. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสรุปเรื่องการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

3. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนให้พนักงานสรุปผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมแสดงความมั่นใจที่จะนำไปใช้ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

4. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกล่าวปิดการฝึกพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ใช้เวลาประมาณ 10 นาที

การประเมินผล

สังเกตจากการสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม และการซักถาม

ภาคผนวก ฉ

- คะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมโดยผู้วิจัย
- คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย
- คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

ตาราง 22 คะแนนความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมโดยผู้วิจัย

คนที่	ก่อนการทดลอง						หลังการทดลอง					
	U	P	R	L	C	รวม	U	P	R	L	C	รวม
1	19	21	30	18	22	110	32	31	36	35	34	168
2	21	22	27	18	29	117	34	35	34	34	38	175
3	24	26	26	22	24	122	36	38	33	37	36	180
4	26	28	30	19	22	125	37	41	37	35	35	185
5	21	24	26	22	27	120	34	36	33	37	37	177

ตาราง 23 คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมความสามารถในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย

คนที่	ก่อนการทดลอง						หลังการทดลอง					
	U	P	R	L	C	รวม	U	P	R	L	C	รวม
1	60	63	77	79	80	359	68	70	86	88	91	403
2	65	65	76	80	76	362	74	73	85	90	87	409
3	65	65	80	80	80	370	74	72	90	92	91	419
4	53	66	80	84	80	363	61	73	90	95	91	410
5	56	68	74	68	90	356	66	78	84	79	96	403

ตาราง 24 คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า ก่อนและหลังการเข้าร่วมฝึกอบรมโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน

คนที่	ก่อนการทดลอง						หลังการทดลอง					
	U	P	R	L	C	รวม	U	P	R	L	C	รวม
1	29	30	37	36	36	168	61	53	68	64	64	310
2	25	29	34	39	38	165	50	52	64	68	68	302
3	28	30	37	42	40	177	56	51	66	72	72	317
4	27	34	38	45	37	181	53	59	68	75	65	320
5	28	35	37	42	42	184	57	59	65	70	73	324
6	25	33	36	40	40	174	50	57	63	68	70	308
7	27	40	43	37	39	186	56	66	73	63	67	325
8	27	34	51	39	38	189	58	57	77	68	68	328

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์
วันเดือนปีเกิด	18 พฤศจิกายน 2512
สถานที่เกิด	เขตยานนาวา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2044/163 ซอยจันทน์ 15/1 ถนนจันทน์
	แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทโตโยต้า เค.มอเตอร์ส ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2547	กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา)
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ.2538	MBA. (Business Administration)
	จาก University of Cardiff. UK.
พ.ศ.2535	ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)
	จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย