

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญ และการฝ่าฝืนอุปสรรค และความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าการตำรา แนวคิดทฤษฎี เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนอตามลำดับนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของพยาบาล
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฝืนอุปสรรค
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน

ความหมายของปัจจัยด้านการทำงาน

ปัจจัยด้านการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ จากตัวงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ก่อให้เกิดผลทั้งทางลบและทางบวกกับบุคคลในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการทำงานที่ก่อให้เกิดผลลบกับบุคคลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยด้านการงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อที่มาจากทั้งภายในและภายนอกที่มากจนเกินไป ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านความคุกคาม ทำให้ภาวะความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล แสดงให้เห็นโดยมีอาการทางด้านร่างกายที่เป็นลักษณะเฉพาะ กล่าวว่ามีสิ่งมาคุกคามจิตใจ คนเราจะรู้สึกเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของแต่ละบุคคล เพราะความเครียดจะเกี่ยวข้องกับระหว่างสภาวะที่คุกคามกับการตัดสินใจรับรู้ว่าจะสามารถเผชิญและจัดการกับสภาวะนั้นได้หรือไม่ กล่าวโดยรวมความเครียดเกิดได้กับทุกคน ซึ่งเป็นผลจากสภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งมีผลกระทบทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และ

พฤติกรรม โดยทั่วไปบุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้ทุกเมื่อ ซึ่งเป็นเสมือนแรงผลักดันให้ร่างกายตื่นตัว เพื่อที่จะรักษาสมดุลของร่างกาย หากบุคคลไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้จะส่งผลให้ร่างกายถูกคุกคาม และจะส่งผลให้เกิดอาการทางร่างกายและจิตใจ

ความหมายของความเครียด

ลาซาลัสและโพลค์แมน (Lazarus & Folkman, 1984, p.21) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นจะเป็นโทษหรือมีผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ต้องอาศัยการประเมินด้วยสติปัญญา

เจนนิงส์ (Jennings, 1990, p.872 อ้างถึงใน พิมพกา สุขกุล, 2535) กล่าวว่า ความเครียดในอาชีพ คือ ประสบการณ์ที่เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของสิ่งแวดล้อมและความสามารถของบุคคลนั้น

รอส และ อัลท์ไมเยอร์ (Ross and Altmaier, 1994 อ้างถึงใน นันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของผู้ทำงานโดยมีปริมาณงานมากกว่าความสามารถของผู้ที่จะทำ ความเครียด ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง อาการสมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะเคร่งเครียดอยู่กับงานจนเกินไป

สำหรับนักจิตวิทยา ความเครียดก็คือ ความกลัวหรือความเจ็บปวดต่างๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี ความเครียดยังรวมไปถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางกาย ทางใจและทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ความเครียดตามความหมายของศัพท์จิตเวช หมายถึง ต้นเหตุชัดขวาง หรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทาง สรีระภาพหรืออารมณ์ร่วมกัน (พะยอม อิงคตานุวัฒน์, online, 2543)

สุจิต สุวรรณชีพ (2532, น.1 อ้างถึงใน พิมพกา สุขกุล, 2535) กล่าวถึง ความเครียดว่าเป็นภาวะของจิตใจเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ซึ่งสถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆหนักหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติที่บุคคลจะแก้ไขจำกัดให้หมดสิ้นหรือบรรเทาลงได้

สิริพร เสียวกิติกุล (2545, น. 16) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะอันเกิดจากสิ่งใดก็ตามที่มาคุกคามหรือมากระตุ้นทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานนั้นอันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น

ความเครียด หมายถึง สภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามให้เกิด ความทุกข์ ความไม่สบายใจ (คู่มือการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2549)

จากที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะกดดันทางจิตใจและร่างกาย ที่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย

สาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

แมสแลช (Maslach, 1986, pp.55-57) และซุนท์เจนส์ (Seuntjens, 1982, p13) ได้แบ่งสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งขึ้นกับสาเหตุที่มากระตุ้นให้ร่างกายเกิดความเครียด ดังนี้

1.1 ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักเกินไป งานที่ยุกยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนงานล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เพียงพอ

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานและบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ตลอดจนขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือ แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน

1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 สาเหตุจากภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของชีวิต

2. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากกรรมพันธุ์ ประสบการณ์ในวัยเด็ก หรือความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ตลอดจนบุคลิกภาพ

นอกจากนี้แมสแลช (Maslach, 1986, p.56) ยังกล่าวว่า บุคลากรในทีมสุขภาพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ มีโอกาสเกิดความเครียดได้มากกว่าอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวกับเครื่องมือ หรือเอกสารต่างๆ

คูเปอร์และเดวิดสัน (Cooper & Davidson, 1987, pp.99-108 อ้างถึงใน พิมพ์สุกุล, 2535) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบายกฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3. ปัจจัยจากสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ การร่วมกิจกรรมในสังคม การออกกำลังกาย การเล่นกีฬา การย้ายที่อยู่ แหล่งอาศัยในเมืองหรือชนบท อากาศ อาหาร เป็นต้น

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถในการปรับตัว ลักษณะบุคลิกภาพ เป็นต้น

เบคเวล (Breakwell, 1990, pp.31-32) กล่าวถึงสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทีมสุขภาพ 10 อันดับ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ขาดการติดต่อสังคมเป็นระยะเวลานาน
2. งานที่ไม่มีความมั่นคงมีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารและลักษณะงานอยู่เสมอ
3. ทำงานโดยไม่ทราบมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ
4. ค่าตอบแทนต่ำหรือขาดการสนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน่วยงาน
5. ขาดอิสระในการทำงานหรือไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
6. งานที่หนักและมากเกินไปซึ่งมีโอกาสผิดพลาดได้

7. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่ดี
8. การติดต่อสื่อสารไม่ดี ทั้งการติดต่อกับผู้บริหาร หรือกับผู้ป่วย
9. การเสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์
- 10.การทำงานที่น่าเบื่อ

จากแนวคิดและทฤษฎีของปัจจัยด้านการทำงานที่ได้นำเสนอมานี้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของคูเปอร์และเดวิดสัน (Cooper & Davidson) เป็นแนวคิดที่น่าสนใจ และครอบคลุมในทุกด้านของงานพยาบาล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ คูเปอร์และเดวิดสัน (Cooper & Davidson) ในการประเมินระดับปัจจัยด้านการทำงานโดยเฉพาะปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบายกฎระเบียบของหน่วยงาน

ปัจจัยด้านการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกกับบุคคลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยด้านการทำงานที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งตรงข้ามกับความเครียด คือ ภาวะจิตใจและร่างกายมีความสมดุลกันเมื่อต้องตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น

2. ความสุขในการทำงานของพยาบาล

2.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความสุข

สุข หมายถึง ความสบาย ความสำราญ มี 2 อย่าง คือ กายสุข คือสุขทางกาย เจตสิกสุข คือ สุขทางใจ ทั้งสองอย่างเป็นสุขทางธรรม ส่วนสุข หมายถึง ความสุข ความสะดวก ความสบาย ความสำราญ ความไม่เบียดเบียน เป็นความสุขทางโลก (พระมหานายมโหสิฐ^๑ไธ, 2545)

ความสุข (Happiness) นักปราชญ์บางท่าน แยกความแตกต่างระหว่างความสุขกับ สุขารมณ์ (Pleasure) ไว้ว่าความสุข หมายถึง ความสุขทางกายและจิตใจ และมีลักษณะจีรังยั่งยืนมากกว่าสุขารมณ์ สุขารมณ์มีความเกี่ยวเนื่องกับประสาทสัมผัสมากกว่า และมีลักษณะชั่วคราวชั่วยามมากกว่า (ราชบัณฑิตยสถาน, 2540:42)

Plato (1874) ได้ให้ทัศนะของความสุขว่า ความสุข หมายถึง การมีคุณธรรม (Virtue) เป็นเครื่องดำเนินชีวิตอันผสมผสานกับปัญญา (Wisdom) ความกล้าหาญ (Courage) การรู้จักประมาณตน (Temperance) และความยุติธรรม (Justice)

Aristotle (1887 อ้างถึงในพระมหานายมอริสวอไล, 2545) ให้ทัศนะว่าความสุข คือ กิจกรรมของวิญญาณที่สอดคล้องกับคุณธรรมที่สมบูรณ์)

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่า ความสุข หมายถึง กิจกรรมเชิงปัญญาและเหตุผลที่ให้ความพึงพอใจต่อบุคคลอันนำมาซึ่งความสำเร็จของชีวิต

พระองค์เจ้ากิตติยารวรลักษณ (2444 อ้างถึงใน วราภรณ์ สามโกเศศ, 2547) ได้กล่าวถึง การหาความสุขจากชีวิต โดยชี้แนวทางการกระทำให้เป็นสุขนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

1. ต้องทำกิจทุกอย่างที่เป็นหน้าที่ของเรา จะต้องกระทำไม่ว่าจะสำหรับตัวเองก็ดี สำหรับเพื่อนมนุษย์ด้วยกันก็ดี สำหรับชาติภูมิก็ดี หรือสำหรับโลกทั้งหมดก็ดี
2. การกระทำกิจเหล่านี้ต้องทำด้วยความเต็มใจและจริงใจ และความตั้งใจอย่างเต็มที่ที่สุด พยายามทำให้ดีที่สุดที่จะทำได้
3. ต้องนับเอาความจริงเป็นที่ตั้ง ประพฤติตัวให้จริง เชื่อถือแต่ที่จริงและกระทำตามความจริง อย่าเอาเรื่องเล็กน้อยที่จะเป็นเครื่องทำให้เกิดความรำคาญมาเป็นอารมณ์ เช่น ทะเลาะวิวาท ริษยาชิงดีกันหรือก่อการ ให้เป็นเหตุอริใหญ่ขึ้น
4. ต้องเห็นความบันเทิงแห่งสมบัติของโลก มีความงอกงามและจะนำเอาความบันเทิงนี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ตน เมื่อคนได้เล็งเห็นความสำราญบันเทิงของโลกแล้ว คนก็ย่อมได้รับความบันเทิงใจสุขสำราญกายอยู่เอง
5. ต้องรู้จักพระคุณของสัมมาสัมพุทธเจ้าและพระมหากษัตริย์ ต้องเป็นผู้ที่กตัญญูต่อศาสนาและบ้านเมือง ขอบพระเดชพระคุณของท่านที่ได้จัดหาความสุขไว้ให้เราในโลกนี้

จากแนวคิดความสุขดังกล่าว หากผู้ปฏิบัติได้ทั้งห้าประการ ผู้นั้นก็จะได้รับความสุข ความสุขหรือความทุกข์จะเกิดขึ้นเพราะตัวเราเอง ถ้าแสวงหาความสุขก็จะได้สุข ถ้าไม่แสวงหาความสุขก็จะได้ทุกข์ ผู้ที่ได้รับทุกข์อยู่แล้วถ้าเป็นคนเมานหลง ก็คงไม่มีสิ่งอื่น ที่ได้รับทุกข์อยู่แล้วจะช่วยพ้นทุกข์ได้ นอกจากเวลา แต่ถ้าเป็นคนรู้สึกตนก็มีความรู้นี้แหละเป็นผู้ช่วยให้พ้นทุกข์

สรุปโดยรวมความสุข หมายถึง ผลที่เกิดจากการกระทำที่ถูกต้อง ดีงาม ของบุคคล นำมาซึ่งความพึงพอใจในชีวิต และส่งผลให้บุคคลมีความสำเร็จท่ามกลางปัญหาและอุปสรรคที่ต้องฝ่าฝืนให้ผ่านพ้นไปด้วยการใช้ความรู้และทักษะต่างๆ ด้วยจิตใจที่เข้มแข็ง และการมองโลกในแง่ดี

2.1.2 ความหมายของการทำงาน

Rue and Byars (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวถึงการทำงานว่า เป็นประสบการณ์ทางสังคมของบุคคลที่เกิดจาก การรวมกันระหว่างความพยายาม การรับรู้ถึงบทบาท และผลผลิตเชิงผลลัพธ์

Whetten and Cameron (2002 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่าการทำงานเป็นผลที่เกิดจากความสามารถและการจูงใจที่เกิดขึ้นในบุคคล ซึ่งความสามารถเกิดจากความฉลาด การเรียนรู้ และแหล่งทรัพยากร ส่วนการจูงใจเกิดจากความปรารถนา และพันธะสัญญา

Matteson (2002 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่า การทำงานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญยิ่งในศตวรรษที่ 21

Kreitner and Kinicki (2001 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่า การทำงานเกิดจากการรวมกันระหว่างความพยายาม ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคล

Gibson (2000 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวถึงการทำงานว่าเป็นการรวบรวมผลลัพธ์ทั้งหมดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสำคัญของจุดมุ่งหมายขององค์การทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกณฑ์ต่างๆของประสิทธิผล

Shermerhorn (1999 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวถึง การทำงานหมายถึง การบรรลุผลสำเร็จในงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน หรือโดยกลุ่ม

ธงชัย สันติวงศ์ (2545) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การทำกิจกรรมในความรับผิดชอบให้สำเร็จ

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมในความรับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เกี่ยวกับประสิทธิผล และประสิทธิภาพ โดยอาศัยความสามารถ ทักษะ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ความพยายาม การจูงใจ การรับรู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ

สรุปได้ว่า การทำงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความพยายาม ความสามารถ และทักษะต่างๆในการทำงาน ตลอดจนการเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆในการทำงาน ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

2.1.3 ความหมายของความสุขในการทำงาน

อภิสทิ เวชชาชีวะ (2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานไม่มีสูตรสำเร็จ แต่สิ่งที่ต้องมีคือ การมีวินัยในตนเอง ต้องรู้จักตนเอง ว่าชอบอะไร ทำอะไรแล้วจะมีความสุขเป็นสิ่งสำคัญมากกว่า รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจจึงส่งผลให้เกิดความสุขได้

Lyubomirsky (2001) ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประสิทธิภาพ แรงจูงใจ ตลอดจนแนวคิดเชิงบวกและแนวคิดเชิงจริยธรรม อีกทั้งยังอธิบายว่าความสุขให้ผลลัพธ์ที่ดีหลายประการ เช่น สุขภาพดี มีความอ่อนเยาว์ มีอารมณ์ดี และมีการตัดสินใจที่ดี

Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานของผู้นำทางการพยาบาลได้รับการสร้างเสริมจากแรงใจเพื่อความสำเร็จ มีความรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ การประสานงานที่ดี ตลอดจนการได้รับการยอมรับนับถือ นอกจากนี้ความสุขในการทำงาน ยังให้ผลลัพธ์เชิงบวกในด้านอื่นๆ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจ สัมพันธภาพที่ดี และยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองและพึงพอใจชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดี บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำ มีอารมณ์ทางบวกมากกว่าอารมณ์ทางลบ มีความคิดสร้างสรรค์ผลงาน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน องค์กรมีผลผลิตที่ดี และตอบสนองคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงาน มีการให้ซึ่งกันและกันบนพื้นฐานของความถูกต้องและดีงาม

2.2 แนวคิดความสุขในการทำงานของพยาบาล

แนวคิดทฤษฎีความสุข (Happiness) ของ Diener (2003) มุ่งอธิบายปัจจัย หรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต เช่น

ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต หรือการกระทำเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกทางบวกสูง และอารมณ์ความรู้สึกทางลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) และมีอิทธิพลต่อความสุขดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึก เป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์หรูหรา สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอขณะทำงาน เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนเองกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative affect) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ กับสิ่งไม่ดี ที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

นอกจากแนวคิดความสุขของ Diener (2003) ได้มีผู้กล่าวถึงแนวคิดความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ฟาริดา อิบราฮิม (2543) กล่าวว่า ถ้ามองพยาบาลในฐานะบุคคลซึ่งต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนตลอดเวลา นอกเหนือจากงานพยาบาลซึ่งเกี่ยวข้องกับคนในทุกรูปแบบ ทำให้เกิดความคิดว่าพยาบาลต้องเตรียมตัวเองให้หาความสุขจากลักษณะงาน สภาพการทำงาน และสภาพการณ์รอบ ๆ ตัว เพราะพยาบาลต้องช่วยเหลือตัวเองให้สุขได้ก่อน จึงจะช่วยคนอื่นให้คลายทุกข์ สุขภาพจิตที่แข็งแรงของพยาบาลอาจช่วยให้พยาบาลเปลี่ยนนิยามความเครียดได้ พยาบาลจึงต้องมีความสุขใจพร้อมจะทำงานให้เกิดการสร้างสรรค์ได้มากขึ้น นอกจากนี้ การพัฒนาให้สุขด้วยวิถีแห่งปัญญาคงต้องอาศัยหลักธรรมทางศาสนาช่วยพัดโบกความทุกข์ให้หมดไปจากใจได้ด้วยมีความสุขด้วยวิถีแห่งปัญญา มีสติทุกอริยบทโดยใช้ปัญญาที่

แท้จริง เช่น ไม่หวังอะไรจากคนอื่น ไม่พยายามควบคุมสิ่งอื่น ไม่เอามาตรฐาน ตนเองไปวัดคนอื่น คิดให้ตกคิดให้ได้ภูมิใจตนเองทำใจได้ว่า ทุกสิ่งเกิดขึ้นเพื่อสิ่งที่ดีที่สุด รู้จักว่าอะไรสำคัญกว่าอะไร โดยจัดลำดับความสำคัญได้ ทุกสิ่งเกิดขึ้นเพื่อสิ่งที่ดี ใช้ปัญญากำกับความเพียรและมองข้อบกพร่องและข้อตำหนิของตน พร้อมทั้งชื่นชมในคุณความดีของตน ถ้าพยาบาลต้องอยู่ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงกับคนรอบข้าง ซึ่งค่อนข้างแปรเปลี่ยนตลอดเวลา โดยเฉพาะผู้เจ็บไข้ซึ่งมีความทุกข์ และต้องการช่วยเหลือให้คลายทุกข์กาย ทุกข์ใจ และอยู่ในโลกด้วยความหวัง และมีความสุขเพียงพอ พยาบาลต้องช่วยเหลือตัวเองให้แสวงหาความสุขจากทำไรชีวิตที่ได้เกิดมามีอาชีพพยาบาล ถ้าช่วยให้ใจเป็นสุขไม่ได้ และต้องใช้ความสามารถด้านปฏิสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ย่อมเกิดความสุขได้ยาก ความจริงใจต่อคนและงาน ซึ่งเกิดได้จากใจที่สุข จึงจะช่วยให้พยาบาลมีความสุข มีความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง

ฟาริดา อิบราฮิม (2544) กล่าวว่า สุขภาพจิตที่แข็งแรงของพยาบาล อาจช่วยให้พยาบาลหลีกเลี่ยงความเครียดได้ และมีความสุขใจพร้อมจะทำงาน ให้เกิดการสร้างสรรค์ได้มากขึ้น การพัฒนาให้สุขด้วยวิถีแห่งปัญญา ใช้ปัญญากำกับความเพียรและภูมิใจตนเองได้ว่าทุกสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด พร้อมชื่นชมในคุณความดีของตนเอง อยู่ในโลกด้วยความหวังและมีความสุขเพียงพอ แสวงหาความสุขจากทำไรชีวิตที่ได้เกิดมามีอาชีพเป็นพยาบาล ความจริงใจต่อคนและงานซึ่งเกิดจากใจที่สุขเท่านั้น จึงจะช่วยให้พยาบาลมีความสำเร็จในงานอย่างแท้จริง

เกษม ดันติผลาชีวะ (2544) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงหากตำแหน่งต่าง ๆ ที่ซื้อได้ด้วยเงินตรา ถ้าคนเราต้องการอำนาจเพื่อจะแก้ไขอะไรต่าง ๆ ได้ตามตั้งใจไว้หากเราเริ่มต้นด้วยวิธีการไม่ถูกต้อง เราคงไม่สามารถทำอะไรได้สำเร็จแน่และไม่เคยเห็นใครมีความสุขสักคน ซึ่งสิ่งหนึ่งที่เขามักจะขาด คือ ความนับถือและความภาคภูมิใจในตนเอง (Self esteem) ทั้งนี้เพราะเขาไม่ได้ขึ้นสู่ตำแหน่งด้วยความสามารถ จึงต้องพยายามหลอกตัวเองและหลอกคนอื่นอยู่ตลอดเวลา บางคนจึงชดเชย (Compensate) ด้วยการวางตัวกว้างหรือยิ่งใหญ่กว่าคนธรรมดาแล้วความสุขในการทำงานจะเกิดขึ้นได้หรือ นอกจากนี้ยังกล่าวว่า ความสุขเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่สมหวังในสิ่งที่คนต้องการ มีองค์ประกอบของความพอ อยู่ 3 ประการ คือ พอเพียง พอดี และพอใจ อีกทั้งยังเน้นว่าความสุขอยู่ที่ความพอใจเป็นสำคัญ หากคนเราไม่พอใจในสิ่งที่ตนกระทำแล้ว จะหาความสุขไม่ได้เลย

เกษม ดันติผลาชีวะ (2545) กล่าวถึง ความสุขกับการทำงานว่าเป็นการทำงานที่มีความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า บรรยากาศและเพื่อนร่วมงานที่ดี ความก้าวหน้าในการงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การ

สนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่าความสามารถในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานราชการได้รับผลกระทบมากกว่าเอกชน เนื่องจากหน่วยงานเอกชนนั้นผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการ ย่อมต้องการคนดีมีความสามารถในการทำงาน แต่ผู้บริหารหน่วยราชการมักจะไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นเจ้าของ และไม่ค่อยรักษาผลประโยชน์ให้องค์กร อันเป็นเหตุให้การเล่นพรรคเล่นพวกปรากฏเป็นเรื่องราวให้ข้าราชการ และลูกจ้างต้องเสียขวัญหมดกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ

สุพัฒนา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2545 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) กล่าวว่า ถ้าอยากมีความสุขต้องพัฒนาความคิด คนส่วนมากพัฒนาความคิดด้วยตนเองได้ จัดว่าเป็นการช่วยตนเอง และเป็นการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ความสุขอยู่ที่ความคิด สิ่งภายนอกทั้งหลายไม่มีอำนาจกำหนดให้มีความสุขอย่างแท้จริงได้ สิ่งภายนอกอาจทำให้เกิดความดีใจ ความพอใจ หรือปลื้มใจชั่วคราว แต่สิ่งภายนอกไม่ใช่สาเหตุของความสุข เนื่องจากสิ่งภายนอกเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะอยู่นอกเหนืออำนาจบังคับของบุคคล ความคิดเป็นสิ่งเดียวที่สามารถควบคุมบังคับได้ ไม่ว่าสิ่งภายนอกจะเป็นอย่างไร ความสุขของคนย่อมมีอิสระ ที่สามารถมีความสุขได้โดยการควบคุมความคิด ไม่ต้องรอให้รวย ไม่ต้องรอให้เงินเดือนขึ้นสองชั้น คนเราก็มีความสุขได้และให้ข้อคิดวิธีการพัฒนาการคิด เพื่อให้มีความสุขดังนี้

1. คิดด้านประโยชน์ของความทุกข์
2. คิดหาเหตุผลหลาย ๆ ทาง
3. ไม่คิดแก้อดีต
4. ไม่คิดอย่างคนพ่ายเรือในอ่าง
5. คิดเรื่องปัจจุบันมากที่สุด
6. คิดอย่างมีเมตตาต่อตนเองและผู้อื่น

ดวงพร เลหบุตร (2546) กล่าวว่า ความสุขอยู่ที่ความคิด สิ่งภายนอกทั้งหลาย ไม่อาจกำหนดให้บุคคลมีความสุขอย่างแท้จริงได้ และสิ่งที่เป็รางวัลสูงสุดในชีวิต คือการได้มีโอกาสทำงานที่ตนรัก

ประภัสสร ฉันทศรัทธาการ และยุพิน อังสุโรจน์ (2546) ได้รายงานว่าคุณลักษณะของงานพยาบาลเป็นตัวประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ และอธิบายว่าพยาบาลส่วนใหญ่คำนึงถึงคุณค่าของงานพยาบาล ซึ่งเป็นเรื่องคุณค่าทางด้านจิตใจ ทำให้มีความสุข มีความภาคภูมิใจ อีกทั้งเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี บุคคลทั่วไปและสังคมให้การ

ยอมรับว่าเป็นวิชาชีพที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญ ทำให้เห็นคุณค่าในวิชาชีพ ช่วยให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต

ประยูทธ ปยุตโต (2545) กล่าวว่า การกระทำที่ก่อให้เกิดความสุขต้องประกอบด้วย ปัญญาเจตนาดี ในทางพุทธศาสนาถือว่าการได้เข้าถึงปัญญาเข้าถึงความเป็นจริงเป็นความสุขที่สมบูรณ์ที่สุด

วันดี โภคะกุล (2545) กล่าวว่า การช่วยให้ผู้ป่วยยึดเหนี่ยวในทางบุญกุศลนั้นเป็นการดี เป็นการช่วยให้เกิดปัญญาและมุ่งไปสู่ความสุข

วิทยา นาควัชระ (2543) กล่าวว่า พฤติกรรมที่แสดงออกมาในเรื่องความเก่ง ความดี มีประโยชน์ มีคุณค่า ทำให้ชีวิตมีความสุข และเป็นชีวิตที่อยู่อย่างสง่างาม

ชีวะนันท์ พิชสะกะ (2544) ศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจส่งเสริมให้เกิดความสุขความสำเร็จในการทำงาน

ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2544) กล่าวว่า บรรยากาศที่ให้ความพึงพอใจในงาน เป็นบรรยากาศที่พยาบาลทำงาน อย่างมีความสุขและเป็นบรรยากาศของคุณภาพชีวิตของพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาล ต้องริเริ่มให้เกิดบรรยากาศที่ให้ความภาคภูมิใจแก่พยาบาล การสร้างขวัญและกำลังใจให้พยาบาลตระหนักในคุณค่าแห่งวิชาชีพ และทำงานอย่างมีความสุข ส่งเสริมการแก้ปัญหาการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เป็นบรรยากาศการตัดสินใจและมุ่งดูแลบุคคลในองค์กรรวม ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เกิดความพร้อมในการสร้างสรรค์และพัฒนา งานทางการพยาบาล ดังนั้นบรรยากาศวิชาชีพในองค์กรจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่

1. ผู้บริหารตระหนักถึงบรรยากาศที่อัดอั้นและไม่เป็นสุขในองค์กร แล้วดำเนินการแก้ไข
2. การสร้างบรรยากาศที่เป็นสุขในงาน เสริมสร้างบรรยากาศในงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้สภาพการทำงานของวิชาชีพพยาบาลที่จะประทับใจและพอใจให้พยาบาลทำงานอย่างมีความสุขได้แก่

1. กำหนดธรรมชาติงานและความสามารถปฏิบัติให้เกิดความสบายใจ เห็นความท้าทายและรู้สึกในความเจริญงอกงามเป็นลำดับ
2. สร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดพัฒนาการในวิชาชีพและส่วนบุคคล
3. พัฒนาความสามารถในงานให้ได้ผลผลิตที่สูง ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและดำรง

คุณภาพการดูแล

4. มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างพยาบาลผู้ปฏิบัติ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในฝ่าย และในระบบบริการสุขภาพ
5. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปฏิบัติภารกิจร่วมกันในกิจกรรมขององค์กร
6. อุทิศตนให้กับองค์การสุขภาพและโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพยาบาล
7. ไปปรากฏตัวในกลุ่มพยาบาล และทีมการพยาบาลเพื่อร่วมโครงการต่าง ๆ
8. คลายเครียดและลดความขัดแย้งจากงานพยาบาล
9. มีความรู้สึกพอใจกับภารกิจในความรับผิดชอบ การนิเทศของผู้บริหาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย
10. พอใจในภาพลักษณ์ขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่เสริมสร้างความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดการทำงานที่ส่งเสริมให้มีความสุขและประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1. งานที่น่าพึงพอใจ คนที่ทำงานด้วยใจรักและมีความพึงพอใจในงานย่อมมีโอกาสสูงที่จะทำงานได้ดี ไม่เพียงงานแม้มีอุปสรรคก็ไม่ทอดทิ้ง สนุกกับการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้ (ลดาวัลย์ รวมเมฆ, 2544; ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2538; อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ, 2547; Diener, 2003; Manion, 2003)
2. งานที่ท้าทายความสามารถ งานบางอย่างถึงแม้จะได้ค่าตอบแทนสูง แต่ไม่ค่อยท้าทายความสามารถ มีลักษณะซ้ำซากจำเจ เมื่อทำงานนานขึ้นมักทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ท้าทายความสามารถทำให้เกิดจากการพัฒนาตนเอง เชิงเหตุผล ปัญญาและอารมณ์ ทำให้มีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตได้ (ชีวันนัท พิษสะกะ, 2544; เสาวรส คงชีพ, 2545; ทศนีย์ ทองประทีป, 2545; Diener, 2003; Manion, 2003)
3. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ งานบางอย่างถึงแม้จะมีค่าตอบแทนสูง แต่ก็ไม่ได้ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ เช่น งานที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม บางคนสร้างฐานะจนร่ำรวยจากการค้าของเถื่อน เปิดบ่อนหรือช่องโศกเถื่อน แต่ก็ขาดความภูมิใจ งานที่ทำอยู่บนเหตุผลเชิงศีลธรรมทำให้นุคนคนมีความสุข (วิทยา นาควัชระ, 2543; เกษม ตันติผลาชีวะ, 2544; ชีวันนัท พิษสะกะ, 2544; อภิรัช มงคล และคณะ, 2545; ดวงพร เลหาบุตร, 2546; Diener, 2003)

4. งานที่ทำมีคุณค่า การมองเห็นคุณค่าในงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและสร้างสรรค์สิ่งดีงามในสังคม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2538; โสภณ สุภาพงษ์, 2542; ฟาริดา อิบราฮิม, 2543; นภาพิพย์ ตั้งตรีจักร, 2544; วรณภา โอษฐ์ยิมพราย, 2545; สิริยา สัมมาวาจ, 2545; สิวลี คีรีไล, 2546; สุวิริยา สุวรรณโคตร, 2545; Buss, 2000) คนเราต้องตั้งเป้าหมายและวางแผนการดำเนินชีวิตในแต่ละวันเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ บนเป้าหมายหลัก 4 ด้าน ได้แก่

4.1 เป้าหมายด้านสติปัญญา เพื่อเสริมสร้างสติปัญญาและความรู้ เช่นการเรียนรู้ ส่งเสริมความรู้ทั้งในและนอกระบบ แทนการใช้เวลาว่าง ดูโทรทัศน์ รายการบันเทิงไร้สาระตลอดคืน โดยไม่รู้จะทำอะไรที่เป็นประโยชน์และประเทืองปัญญา

4.2 เป้าหมายด้านร่างกาย เพื่อเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรง เช่นตั้งเวลาเพื่อการออกกำลังกาย การวางแผนพักผ่อนในวันหยุด

4.3 เป้าหมายด้านการดำเนินชีวิต เพื่อเสริมสร้างชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ชีวิตการทำงาน เช่นการวางแผนสำหรับอนาคต การศึกษาต่อ การวางแผนการทำงานเพื่อให้ได้ตามเวลาที่กำหนด การวางแผนเพื่ออนาคตของครอบครัวอย่างรอบคอบในทุกด้าน

4.4 เป้าหมายด้านสังคม เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน เช่นการใช้เวลาในการพบปะสังสรรค์กับมิตรสหายและคนร่วมองค์กร แบ่งเวลาเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ให้กับสังคม ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ แบ่งเวลาให้กับการทำงานบำรู้งจิตใจด้วยคำสอนทางศีลธรรมและศาสนา เป็นต้น

5. มีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีคนหลายคนทำงานด้วยความรู้สึกท้อแท้หมดกำลังใจเพราะรู้ที่อยู่ไม่มีทางก้าวหน้า ไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนดีขึ้นมานาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่งานที่มีโอกาสก้าวหน้า ทำให้มีแรงจูงใจ พึงพอใจและมีความสุข (ชมชื่น สมประเสริฐ, 2542; พวงเพ็ญ ชุนหปราน, 2544)

6. มีผลค่าตอบแทนคุ้มค่า ผลตอบแทนที่คุ้มค่าและยุติธรรมนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้ โดยใช้เงินแลกเปลี่ยน นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงถึงสถานภาพ และทำให้เกิดความสมหวังในชีวิตได้ (สายสมร เฉลยกิตติ, 2544; กริชแก้ว แก้วนาค, 2541; จันทรพา ทัดภูธร, 2543; พวงเพ็ญ ชุนหปราน, 2544; เกษม ดันติผลาชีวะ, 2545 ; ดนัย เทียนพุ่ม , 2546; รัชนี มะนะมูติ , 2546; Diener, 2003)

7. มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน เพื่อวิถีชีวิตในเชิงบวก เนื่องจากการบำรุงขวัญเป็นกำลังใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจโดยตนเอง ได้ทำงานตามหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ และรับรู้ว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม

8. มีสัมพันธภาพที่ดี (Healthy relationship) สัมพันธภาพที่ดีช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพงาน การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพเชิงสร้างสรรค์เกิดจากการมีสัมพันธภาพที่ดี นำมาซึ่งความสุขความสำเร็จในการทำงาน

9. มีคุณภาพชีวิตงานที่ดี คุณภาพชีวิตงานที่ดีของบุคลากรช่วยเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานการมีคุณภาพชีวิตงานที่ดีส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจ หรือผลผลิตที่มีคุณภาพตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร สร้างสรรค์งานคุณภาพ ส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรได้

10.งานที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มนุษย์ทุกคนทำงานเพื่อปรารถนาความสำเร็จและความผาสุกในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตนเองเพื่อความสำเร็จโดยเฉพาะงานที่ทำทนายและใช้หาวิธีปัญญาเพื่อความสำเร็จในงานและชีวิต เกิดความสบายใจเมื่องานสำเร็จตามความประสงค์

ดังนั้น ความสุขในการทำงานของพยาบาล เกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพและการบริหารอารมณ์ที่มั่นคง การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตลอดจนมีพฤติกรรมที่เหมาะสม สามารถปรับตัวได้กับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รักตนเองและผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีการยอมรับและเผชิญกับความจริงในชีวิตได้ ปัจจัยเหล่านี้จะนำมาซึ่งความสุขความสำเร็จในชีวิต

จากข้อสรุปแนวคิดความสุขในการทำงานดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้องค์กรเกิดแนวทางในการพัฒนาความสุขในการทำงานที่เป็นรูปธรรม ผู้วิจัยจึงเสนอแนะโครงสร้างความสุขของ ไชยณ พล (2543 อ้างถึงใน สมัย ศิริทองถาวร และคณะ, 2547) ดังนี้

$$F(H) = \frac{(H + W + E + R)(ST + JR + BP + EM)(I)^P}{(EG * ER * SD)^{CN}}$$

F (H) = องค์ประกอบการสร้างความสุข

H = สุขภาพ หรือการเป็นอยู่ที่ดี

W	=	ความพร้อมในปัจจัยการดำรงอยู่หรือการอยู่ที่ดี
E	=	สภาพแวดล้อมที่ดี
R	=	ความสัมพันธ์ที่ดี
ST	=	วิธีคิดกรอบปัญญา
JR	=	ความพอดี
BP	=	ระบบรักษาสสมดุลแห่งชีวิต
EM	=	ความสามารถในการบริหารอารมณ์
I	=	ปัญญา
P	=	ความบริสุทธิ์
EG	=	ความกระหายอยาก
ER	=	ความผิดพลาด
SD	=	ความโง่
CN	=	การยึดถือ

จากโครงสร้างความสุขข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่มีความสุขย่อมประกอบด้วย ผลรวมของ สุขภาพ หรือการเป็นอยู่ที่ดี มีความพร้อมในปัจจัยการดำรงอยู่หรือได้รับการตอบสนอง ความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมที่ดี และมีความสัมพันธ์ที่ดี (W+H+E+R) คู่กับ ผลรวมของวิธีคิดกรอบปัญญา ความพอดี ระบบรักษาสสมดุลแห่งชีวิตและความสามารถในการบริหารอารมณ์ (ST+JR+BP+EM) แล้วคูณกับสติปัญญาที่ดีและสะอาด บริสุทธิ์ (I)^P ผลรวมที่ได้ทั้งหมดเป็นตัวตั้ง และนำมาหารด้วยตัวหาร คือ ผลคูณระหว่างความ กระหายอยาก ความผิดพลาด และความโง่ (EG+ER+SD)^{CD} ซึ่งถ้าตัวหารมีค่าน้อยเท่าไร สุขภาพก็ยิ่งมาก คือถ้าบุคคลเดินทางสายกลางมีความพอประมาณ มีเหตุมีผลในการกระทำ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นก็จะมีน้อย ประกอบกับมีความปล่อยวาง เข้าใจและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ถ้าความยึดมั่นเป็นศูนย์ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็เป็นความสุขที่แท้จริง ดังนั้นจาก โครงสร้างความสุขจึงอธิบายได้ว่า บุคคลมีสุขภาพกายและจิตดี มีการดำเนินชีวิตทั้งกาย ปัญญาที่ เชื่อมโยงสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างสัมพันธ์กันได้อย่างถูกต้องและดีงาม มีคุณภาพนำไปสู่ การอยู่ร่วมกันอย่างสันติระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับธรรมชาติ และบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้อำนาจเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่บริสุทธิ์ยุติธรรม มีพฤติกรรมที่เหมาะสม ปรับตัวได้ กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีบุคลิกภาพที่มั่นคงและมีเจตคติที่ถูกต้องต่อสภาพที่เป็นจริง (อัมพร

โอดระกูล , 2540 อ้างถึงใน สมัย ศิริทองถาวร และคณะ, 2547) รวมถึงเป็นผู้ที่มีความรักในตนเองและผู้อื่น ยอมรับและสามารถเผชิญกับความจริงในชีวิตได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีลักษณะยืดหยุ่นเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย (ลักษณะ สรวิวัฒน์ , 2545 อ้างถึงใน สมัย ศิริทองถาวร และคณะ, 2547) ก็จะเป็นบุคคลที่มีความสุขที่แท้จริงได้ และถึงแม้จะมีสูตรที่ชัดเจน แต่ในชีวิตจริงของคนเรานั้นไม่มีการเข้าสู่สูตรใด ๆ ที่เป็นสูตรสำเร็จ แต่หากปล่อยให้ความสุขนั้นสะเปะสะปะไม่มีโครงสร้างก็จะกลายเป็นความสุขฟองสบู่ที่ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้หรือยังใช้ไม่เสร็จดีก็สลายไปเสียก่อน (ไชย ณ พล , 2543 อ้างถึงใน สมัย ศิริทองถาวร และคณะ, 2547)

3. แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หรือ AQ (Adversity Quotient) เป็นแนวความคิดใหม่ที่ พอล สตอลทซ์ เป็นผู้เผยแพร่เรื่องนี้ โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมา ประมาณ 19 ปี นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ ประมาณ 10 ปี บุคคลประสบความสำเร็จนอกจากจะมี IQ , EQ แล้ว จะต้อง AQ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้วย

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997 , p.7) กล่าวว่า AQ มีส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ เป็นหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และการนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริงได้ AQ สามารถบอกได้ว่าจะสามารถทนต่ออุปสรรคและสามารถพิชิตอุปสรรคได้อย่างไร พยากรณ์ว่าใครจะสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคหรือใครจะพ่ายแพ้ คาดหมายได้ว่าใครจะมีผลงานและศักยภาพที่ดี ใครจะล้มเหลวภายในเวลาอันสั้น และสามารถพยากรณ์ได้ว่าใครจะล้มเลิกการทำงานและใครจะสามารถทำงานจนประสบความสำเร็จ

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545,น.103) ให้คำนิยาม AQ คือ รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมของคน ๆ นั้น ต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่าง ๆ ที่ถูกสร้างขึ้นฝึกฝนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหาละเอียด หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่โตที่ใหญ่มหาศาลมหันตภัยก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้คือรูปแบบการจัดการกับปัญหา

นันทนัฐ ตั้งเสถียร (2546) ได้ให้ความจำกัดความว่า AQ เป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนถึงท้อและสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเหมือนนมรสุมที่จู่โจมความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยทำให้คนอดทนกับความยากลำบากและฟันฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

สุภาวดี นวลเนตร (2549, น.24) กล่าวว่า AQ คือ ความสามารถของบุคคลที่มีต่อความยากลำบาก ปัญหาและอุปสรรค ในการอดทน อดกลั้น บากบั่น และยืนหยัด และแก้ไขอุปสรรคนั้นๆไปได้อย่างตลอดรอดฝั่ง

สรุป ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หรือ AQ คือ ความสามารถของบุคคลในการต่อสู้กับอุปสรรคด้วยความอดทน และกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ต่ออุปสรรคที่เผชิญอยู่ พยายามไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยการทุ่มเทอย่างเต็มที่ เป็นลักษณะพิเศษของคนที่ประสบความสำเร็จด้วยความยืนหยัดและอดทน

แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

AQ หรือ Adversity Quotient คือ ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค และความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤต ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จ ถือเป็นทฤษฎีที่อธิบายได้ว่าทำไมบางคน บางกลุ่ม หรือบางหน่วยงาน จึงมีคนที่เพิกเฉยละทิ้งงาน แต่ก็มีบางคนที่ยืนหยัดทำงานต่อไป นอกจากนี้ยังอธิบายได้ว่าทำไมจึงจะพัฒนา AQ ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนทัศนคติความเคยชิน เพื่อก้าวไปสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จได้ โดย AQ มาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 ศาสตร์ ดังนี้

1. จิตวิทยาว่าด้วยการรู้คิด (Cognitive Psychology)

ถ้ามีการรู้ตัวอุปสรรค ความคับข้องใจเกิดขึ้นจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความคิดท้อแท้สิ้นหวังและไม่รู้จะจัดการปัญหาอย่างไรดี นานเข้าคนเหล่านี้ก็จะทุกข์ทรมานล้มแล้วก็จะมออยู่กับความทุกข์และอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามบางคนคิดว่าความคับข้องใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จ

2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)

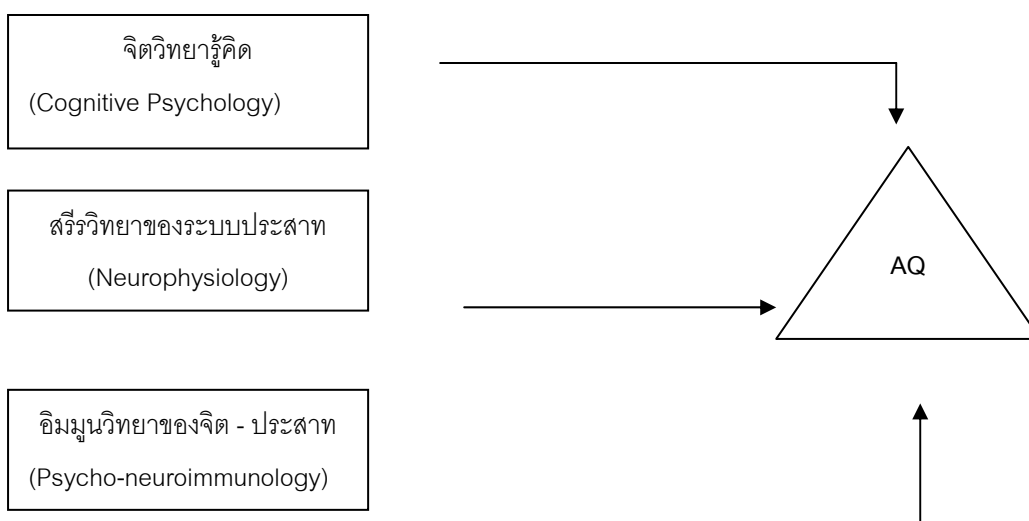
สมองของคนประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ หากเปลี่ยนจิตได้สำนึกเสียใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก ก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่และพัฒนา AQ ได้

3. อิมมูโนวิทยาของจิต-ประสาท (Psycho – neuroimmunology)

AQ เกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัยไข้เจ็บของร่างกาย

แผนภาพที่ 2.1

แสดงกรอบแนวความคิดของ AQ



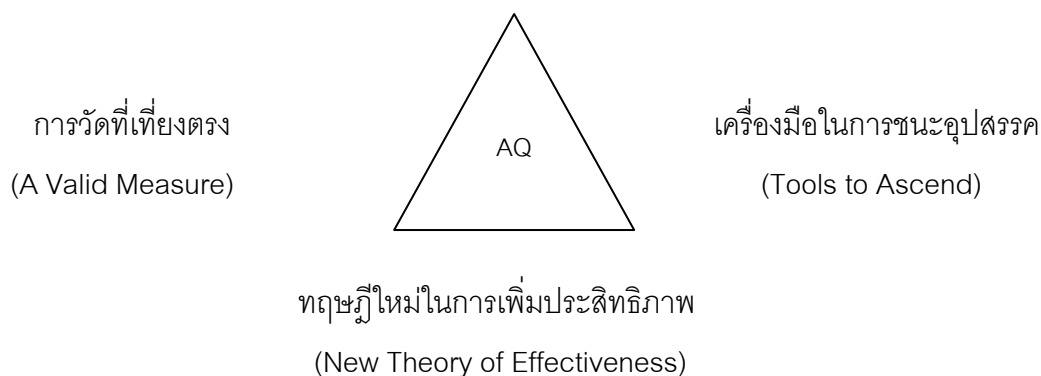
ที่มา: Stoltz, 1997, p.83

องค์ประกอบและความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

1. เป็นแนวความคิดใหม่ทำให้บุคคลเข้าใจและส่งเสริมเรื่องของการประสบความสำเร็จโดยมีพื้นฐานจากการวิจัยของ Landmark การได้รับการฝึกหัดการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ ซึ่งทำให้ทราบว่าสิ่งใดที่ทำให้คนพบกับความสำเร็จ
2. เป็นเครื่องวัดว่าบุคคลจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร ซึ่งเป็นครั้งแรกที่คนสามารถวัดสิ่งนี้ได้ทำให้เข้าใจและสามารถเปลี่ยนแปลงได้
3. AQ เป็นเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ขั้น ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการที่จะตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรค และผลของมันจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพทั้งในเรื่องส่วนตัวและอาชีพการงาน และสามารถเรียนรู้ ประยุกต์ใช้ทักษะกับตนเอง ผู้อื่น และองค์การ

แผนภาพที่ 2.2

ความเชื่อมโยงองค์ประกอบของ AQ ทั้ง 3 ประการ ตามแนวคิดของ สตอลทซ์ ข้างต้น ได้ดังนี้



ที่มา: Stoltz, 1997, p.8

AQ สามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร การ ชุมชน วัฒนธรรม และสังคม พร้อมทั้งสามารถนำ AQ มาใช้พยากรณ์ความสำเร็จของสิ่งต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)
3. การให้อำนาจแก่พนักงาน (Empowerment)
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
5. การเพิ่มผลผลิต (Productivity)
6. การเรียนรู้ (Learning)
7. กำลังคน (Energy)
8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความมีชีวิตชีวา ความสนุกสนาน (Happiness, Vitality and Joy)
10. สุขภาพอารมณ์ (Emotional Health)
11. สุขภาพกาย (Physical Health)
12. ความเพียรพยายาม (Persistence)
13. ความยืดหยุ่น (Resilience)
14. การพัฒนา (Improvement Overtime)
15. ทักษะคติ (Attitude)

16. การมีอายุยืนยาว (Longevity)

17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change)

ประเภทของบุคคลตามแนวความคิดของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนการปีนเขาการจะไปถึงยอดเขาได้ต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่นจดจ่อ และมีความอดทนซึ่งการเปรียบเทียบนี้ใช้กับ Individual Team Work และ Organization เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง สตอลทซ์ได้แบ่งประเภทลักษณะของคนทีมงาน และองค์การเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความคิดและความสำเร็จแตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธการปีนเขา เป็นพวกเฉื่อยชาปิดกั้นตัวเอง ไม่ชอบขวบขวาย ละทิ้งความฝัน หาหนทางง่าย ๆ ชีวิตขมขื่น ซึมเศร้า คับข้องใจ อิจฉาคนที่ประสบความสำเร็จ ดิดีตีวี่ ไม่มีความทะเยอทะยาน โดดเดี่ยว ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เวลาเจอปัญหาหรืออุปสรรคจะยอมแพ้ง่าย ๆ สนใจแต่ปัจจัย 4 ไม่กล้าเสี่ยง ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ขาดวิสัยทัศน์ ไม่พัฒนาตนเอง มีความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคน้อยหรือไม่มี ภาษาที่ใช้ของผู้ยอมแพ้ “ฉันไม่สามารถทำได้” “เป็นไปได้” “เรามากจะทำวิธีอย่างนี้อยู่เสมอ” “มันไม่ยุติธรรม” “ฉันได้พยายามอย่างดีแล้ว”

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ปีนเขา แต่พอไปเจอที่ราบ สุขสบายก็จะหยุดตั้งแคมป์ไม่เดินต่อไปทั้ง ๆ ที่มีความสามารถที่จะปีนได้ถึงยอดเขา พวกนี้ติดอยู่กับความสุขสบาย มีแรงจูงใจโดยความสบายและกลัว กลัวว่าจะสูญเสียความมั่นคง พวกเขาพอใจกับชีวิตตอนนี้แล้วไม่พยายามปีนเขาต่อ กลัวเสี่ยงปานกลาง กลัว ๆ กล้า ๆ ที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ชอบปัจจัย 4 ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ เป็นคนที่ทำงานตามหน้าที่ มีความรับผิดชอบอย่างดีพอสมควรแต่ไม่เพิ่มความพยายาม เป็นคนมีความมั่นคงในการทำงานและไม่ยอมทำสิ่งที่ท้าทายต่อไป มักจะใช้คำว่า “สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ดีพอแล้ว” “เราเดินทางไกลพอแล้ว” มันอาจจะแย่งมากกว่า “เมื่อฉันยังเป็นเด็ก” ไม่ทำเต็มความสามารถที่ตนมีอยู่ หยุดที่จะเรียนรู้ เติบโต และ สร้างความสำเร็จของตนเอง

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นพวกที่มีความอดทน จดจ่อ ปีนเขาจนถึงยอดเขา คิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทาย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี กลัวเสี่ยง ชอบความท้าทาย ไม่กลัวเป็นผู้นำ ทำงานจนกว่าจะสำเร็จ มักใช้คำว่า “มีทางเป็นไปได้” “เป็นสิ่งที่ดี” “พวกเราสามารถทำได้”

สำเร็จ” ไม่กลัวการพบปะ ไม่มีขอบเขตมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สังคม ประเทศชาติ

สตอลทซ์ ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบ บุคคล ที่มงาน และองค์การเหมือนนักปีนเขาทั้ง 3 กลุ่ม กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงอย่าง อับราฮัม มาสโลว์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังภาพ

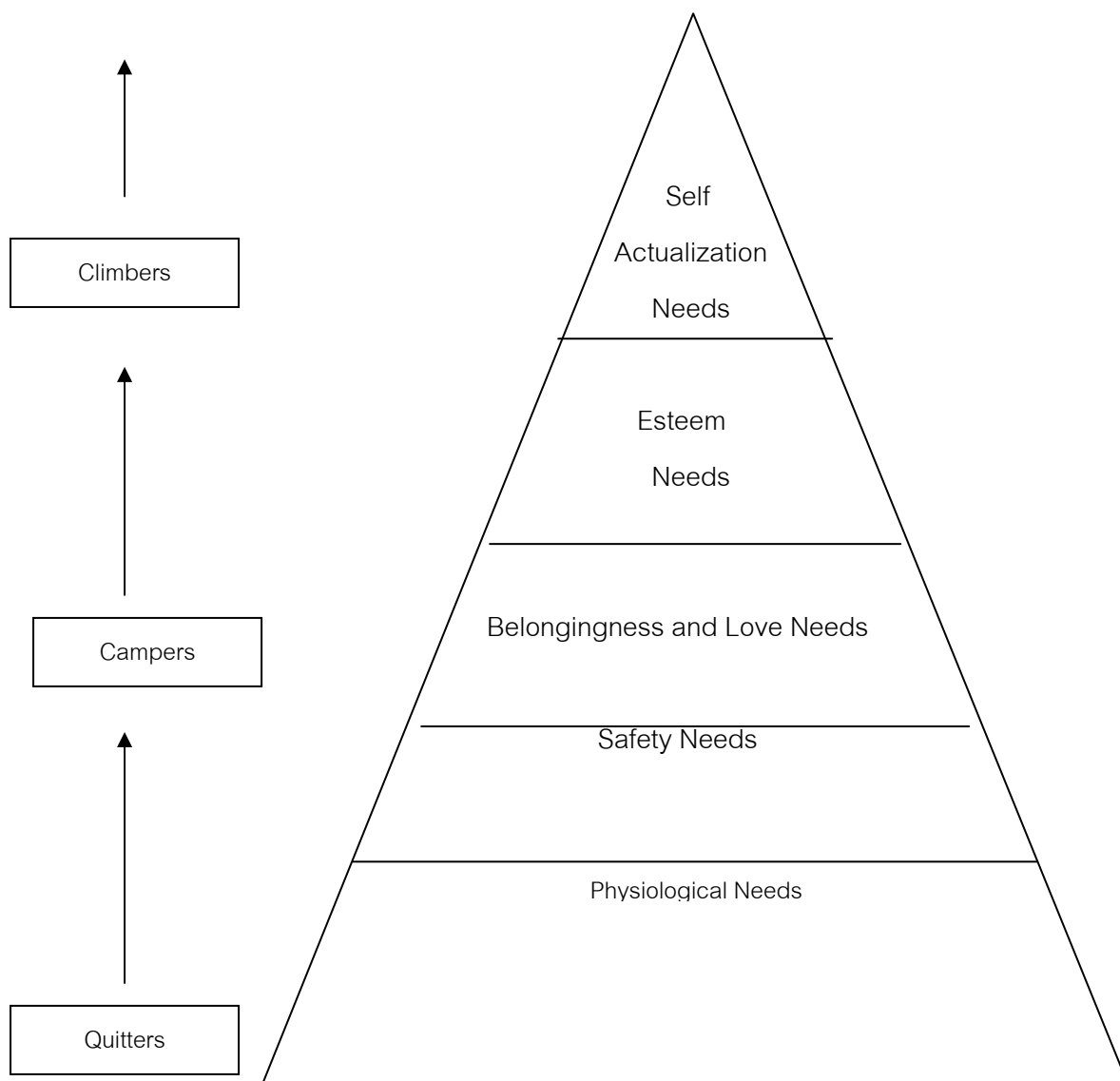
1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) จะสนใจความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านสรีระ ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ และความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความมั่นคงทางจิตใจ และความปลอดภัย ทางร่างกาย ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย สิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) มีความต้องการมากกว่ากลุ่มแรก คือ มีความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการเข้าสังคมและความรัก ได้แก่ ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยากมีคนรัก และความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยอมรับจากทั้งผู้อื่นและตนเอง

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่สามารถบรรลุถึงขั้นสุดท้ายของทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ คือ ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ผู้ซึ่งไม่ต้องกังวลเรื่องปากท้อง ความปลอดภัย ความรัก ความยอมรับในตนเองหรือศักดิ์ศรีอีกต่อไป จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ไปถึงขีดสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างแท้จริง

แผนภาพที่ 2.3

แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะของบุคคล ที่มงานและองค์การ
ทั้งสามกลุ่ม กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์



ที่มา: Stoltz, 1997, p.17

ประเภทของอุปสรรค

ตามแนวความคิดของ สตอลทซ์ ได้แบ่งอุปสรรคและวิกฤติที่บุคคลจะต้องเผชิญและ
ฟันฝ่าอุปสรรคเป็น 3 ระดับ คือ

1. อุปสรรคทางสังคม (Social Adversity) คืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในระดับสังคมหรือความรู้สึกไม่มั่นคงเกี่ยวกับอนาคต ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม ความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

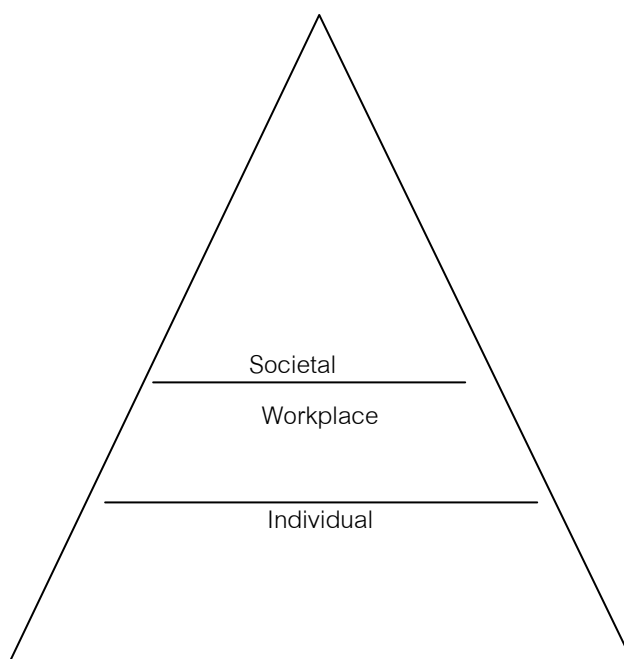
2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงในอาชีพการงานเนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในองค์การตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มผลกำไร ได้แก่ reengineering , Restructuring , Rightsizing , Downsizing , Revitalizing การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีผลกระทบกับผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยเพิ่มความรู้และทักษะอยู่ตลอดเวลา

3. อุปสรรคระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นอุปสรรคความยากลำบาก ซึ่งเป็นการกระทบมาเป็นขั้น ๆ จากอุปสรรคทางสังคมและอาชีพมาสู่ระดับบุคคล

จากอุปสรรคในระดับต่าง ๆ ได้นำมาเปรียบเทียบเป็นรูปพีระมิด ซึ่งเริ่มจากยอดสามเหลี่ยมลงมาที่ฐาน อุปสรรคเริ่มจากระดับสังคม ระดับอาชีพและลงมาถึงตัวบุคคล โดยการแก้ไขปรับปรุงจะต้องเริ่มที่ตัวบุคคล เพื่อส่งผลขึ้นไปสู่ระดับอาชีพและระดับสังคม ดังนั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง

แผนภาพที่ 2.4

แสดงระดับอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา : Stoltz, 1997, p.39

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีองค์ประกอบ 4 มิติ ที่เรียกโดยย่อว่า CORE สำหรับใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ ปัญหา และอุปสรรคให้ดีขึ้น ความสามารถในการควบคุมการตอบสนองของตนเองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง ได้แก่ เป็นคนที่รับรู้ตนเองสามารถแก้ไขสถานการณ์ ปัญหา และอุปสรรคได้ในทางบวก และความสามารถในการควบคุมการตอบสนองของตนเอง ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

มิติที่ 2 ความรับผิดชอบ (O = Ownership) หมายถึง การประเมินเหตุการณ์ว่าเรามีความรับผิดชอบต่ออุปสรรคนั้นมากน้อยแค่ไหนและทำให้ดีที่สุดอย่างไร

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความรับผิดชอบสูง ได้แก่ ผู้ที่กล้าจะรับผิดชอบต่อปัญหานั้นเป็นของตนเอง โดยไม่สนว่าใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ถือว่าเป็นปัญหาขององค์การเป็นปัญหาของตนและพร้อมที่จะแก้ไขให้ดีขึ้น

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาอุปสรรค และสถานการณ์ความยุ่งยากว่ามีอิทธิพลต่อชีวิตส่วนตัวและการทำงานของเรามากน้อยเพียงใด

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงสูง ได้แก่ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ และควบคุม ผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินส่วนตัวและการทำงาน เมื่อมีปัญหความยุ่งยากเกิดขึ้น แต่คิดได้ว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและจะผ่านไป

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ความคงทนของอุปสรรคและความอดทนที่จะรับมือต่ออุปสรรคนั้น

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่าอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น มีความคิดในแง่บวกต่อสถานการณ์นั้น ๆ และความสำเร็จในอดีตจะทำให้ผู้นั้นสามารถแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว อย่างต่อเนื่อง

เทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ ได้เสนอแนวทางในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ที่เรียกว่า The LEAD Sequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response คือ ตระหนักว่าการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคของตนเองเป็นแบบมี AQ สูงหรือ AQ ต่ำ และพิจารณาได้ว่าการตอบสนองใช้มิติของ AQ ด้านใดที่สูงและด้านใดที่ต่ำ

E = Establish Accountability คือ สร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจในสถานการณ์เราแก้ไขปัญหานั้นทั้งหมด เป็นการค้นหาสิ่งใด คือ ต้นตอสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อสามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์เหตุการณ์ว่าเหตุการณ์อะไรที่ควบคุมได้หรือเราควบคุมไม่ได้ และเหตุการณ์อะไรที่มากกระทบตัวเรามากที่สุด และระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์นั้น ๆ

D = Do something ! เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อจัดการอุปสรรคให้หมดไปอย่างรวดเร็ว เช่นเลือกแก้ปัญหาที่เราควบคุมได้มากที่สุดก่อน ทำอย่างไรให้ปัญหานั้นมากกระทบตัวเราน้อยที่สุด และหาวิธีแก้ไขอุปสรรคนั้น ๆ ให้หมดไปอย่างรวดเร็วและไม่เกิดขึ้นอีก

ลักษณะคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง

กล่าวโดยสรุปความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) นำมาใช้ดูว่าคนรับรู้และจัดการกับสิ่งท้าทายได้อย่างไร สตอลทซ์ ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงมีแนวโน้มในการนำหลักสำคัญ 4 ประการ มาใช้เพื่อจัดการอุปสรรคหรือจัดการกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ดังนี้

1. ระบุได้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้ หรือควบคุมไม่ได้
2. กำหนดขอบเขต จำกัดขอบเขตของปัญหานั้น ๆ
3. แสดงความรับผิดชอบและแสดงความเป็นเจ้าของในปัญหา
4. รับรู้ว่าเป็นเพียงอุปสรรคชั่วคราวซึ่งต้องการการแก้ไขอย่างถูกวิธี

กล่าวโดยรวมคนที่มีความรู้สึกลงในการควบคุม (Sense of Control) มีแนวโน้มที่จะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง คนประเภทนี้จะไม่โทษคนอื่นถ้าพบความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ แต่จะรับผิดชอบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นยังไม่นำความ

ล้มเหลวหรือสิ่งที่ผิดพลาดมาทำร้ายตนเอง คนกลุ่มนี้ตระหนักรู้ว่าปัญหามีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมไม่ใช่ลักษณะของคนแต่ละคน มีความเชื่อว่าปัญหาที่ประสบอยู่นั้นมีขอบเขต มีระยะเวลา และสามารถจะถูกจัดการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าเสี่ยง และเรียนรู้จากความผิดพลาดที่ผ่านมา มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเองและถือเป็นหน้าที่ของตนเอง คนกลุ่มนี้ยังมุ่งผลที่การกระทำ ควบคุมแนวทางการดำเนินชีวิตของตนเองและมีลักษณะที่จะปรับเปลี่ยนสิ่งที่ยากลำบากหรือสถานการณ์ที่เลวร้ายให้กลับมาเป็นประโยชน์ต่อตนเอง

วิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นสิ่งที่เราทุกคนสามารถปรับปรุงและพัฒนาให้เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นจึงมีผู้ที่ศึกษาแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้เสนอแนะวิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ดังเช่น

หลุยส์ เกียร์รี (Geary, Online, 2000) เสนอ 10 วิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ไว้ดังนี้

1. ตั้งปฏิภาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเองและจะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอนาคตและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะฟันอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมามีประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร
3. กล้าเสี่ยง
4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) สูง
5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ให้เพิ่มขึ้น
6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพูดถึงตนเองในทางลบ
7. ให้รางวัลกับตนเองโดยไม่ปฏิเสธที่จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป
8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท อุ้งกรุงเทพ จำกัด เป็นการศึกษาที่ทำในพนักงานพนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท อุ้งกรุงเทพ จำกัด จำนวน 100 คน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ปัจจัยในการทำงานจำนวน 3 ด้าน (ด้านความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ด้านลักษณะงานที่ไม่ดี และด้านการรับรู้บรรยากาศ โครงสร้างและนโยบายขององค์การที่ไม่ดี) กับความเครียดของพนักงานบริษัท อุ้งกรุงเทพ จำกัด ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดของพนักงานบริษัท อุ้งกรุงเทพ จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการศึกษาที่ทำในบุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล โดยสุ่มตัวอย่างแบบตามลำดับขั้นตามสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 182 คน พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมีความเครียดในระดับปกติ ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยด้านการทำงานไม่ดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย ในทางตรงกันข้ามหากใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดมาก บุคลากรที่มีสถานภาพการจ้างต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่สถานภาพการจ้างต่างกั้มีปัจจัยในการทำงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ในปัจจุบันมีการศึกษาเรื่องความสุขภายใต้ชื่อว่า ความผาสุกของมนุษย์ (Subjective well-being) ซึ่งในขอบเขตการศึกษาถึงความผาสุกของมนุษย์ มีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ดิเนอร์ (Diener, 1984 p.550) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นความรู้สึกชื่นชอบชีวิตตนเองในภาพรวม ความพึงพอใจในชีวิตในภาพรวมอาจมาจากความพึงพอใจในชีวิตในส่วนประกอบต่างๆของชีวิต หรือความพึงพอใจในชีวิตอาจเป็นตัวส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในส่วนประกอบต่างๆของชีวิตได้ (Rain, Lane and Steiner, 1991 p.2870 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในงานที่สอดคล้องกับความสุขในการทำงานด้วย

จิตและวาทานาเบ้ (Judge and Watanabe, 1993, pp.939-948 อ้างถึงใน นฤมล ผ่องใส, 2544) ศึกษาทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในงาน โดยนำข้อมูลมาจากการสำรวจคุณภาพการจ้างงานในแรงงานอเมริกันจำนวน 804 คน การศึกษาแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา ห่างกัน 5 ปี ช่วงเวลาที่ 1 เป็นการศึกษาระยะสั้นแบบตัดขวาง (Cross-sectional Study) เก็บข้อมูลความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต ช่วงเวลาที่ 2 เป็นการศึกษาแบบต่อเนื่อง (Longitudinal Study) เก็บข้อมูลความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตในอีก 5 ปีต่อมา วิเคราะห์ตามโมเดลที่สร้างขึ้น ซึ่งรวมทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างกันของความพึงพอใจในงานในช่วงเวลาที่ 1; ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตในช่วงเวลาที่ 2 ; ความพึงพอใจในชีวิตในช่วงเวลาที่ 1 กับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตในช่วงเวลาที่ 2 โดยโปรแกรม Lisrel พบว่า ทั้งความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและเป็นไปในทางบวก ทั้งในการศึกษาระยะสั้นแบบตัดขวางและการศึกษาแบบต่อเนื่อง ความพึงพอใจในชีวิตส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่า ที่ความพึงพอใจในงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิต และความสัมพันธ์ในการศึกษาระยะสั้นแบบตัดขวางกว่าการศึกษาแบบต่อเนื่อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

เซลิเกแมน และคณะ (Seligman et al quoted in Stolz, 1997, p. 60) ได้ทำการศึกษาดัวแทนการขายประกันชีวิตหลายพันคนในช่วงระยะเวลา 5 ปี พบว่า ดัวแทนการขายประกันชีวิตที่มองโลกในแง่บวกจะขายประกันได้มากกว่ามาตรฐานที่บริษัทตั้งได้และได้มากกว่าพนักงานที่มอง

โลกในแง่ลบ และพนักงานที่มองโลกในแง่ลบมีแนวโน้มที่จะลาออกมากกว่าถึง 3 เท่า ซึ่งการมองโลกในแง่บวกนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค

เซลิกันแมน และคณะ (Seligman et al quoted in Stolz, 1997, p. 60) ได้ทำการศึกษาด้านการขายอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ตัวแทนขายที่มองโลกในแง่บวกจะสามารถทำยอดขายได้มากกว่าตัวแทนที่มองโลกในแง่ลบถึง 250-300%

เซลิกันแมน และคณะ (Seligman et al quoted in Stolz, 1997, p. 60) พบว่า คนที่ตอบสนองต่ออุปสรรคที่ยากลำบากโดยมองโลกในแง่บวกจะมีอายุยืนนานกว่าคนที่ตอบสนองต่ออุปสรรคที่ยากลำบากโดยมองโลกในแง่ลบ

เวคส์ (Dweck quoted in Stolz, 1997, p. 59) พบว่า การตอบสนองต่ออุปสรรคของมนุษย์มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลจาก พ่อแม่ ครู เพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดในวัยเด็ก นอกจากนี้ยังพบว่า ครูมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยผู้หนึ่งจะถูกสอนว่าเหตุของความล้มเหลวมาจากการขาดความสามารถในขณะที่เด็กชายถูกสอนว่าเหตุที่ทำให้เกิดการล้มเหลวคือการขาดแรงจูงใจ

ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ได้ทำการศึกษา เชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เชาว์ปัญญา และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานงานของพนักงานขาย ส่วนองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

วันเพ็ญ สมภพรุ่งโรจน์ (2547) ได้ทำการศึกษา การศึกษาและพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้การฝึกอบรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ใช้พนักงานบริษัท โตโยต้า เค.มอเตอร์ ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นพนักงานบริษัทฯ จำนวน 888 คน ที่ใช้การศึกษารองคประกอบของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 เป็นพนักงานระดับหัวหน้า 5 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานสูงสุดเพื่อเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนโดยผู้วิจัยเป็นผู้ฝึก กลุ่มที่ 3 เป็นพนักงานส่วนหน้าจำนวน 8 คน ที่มีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่ำสุดเพื่อเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพนักงานส่วนหน้าโดยกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นผู้ฝึก พบว่า

1.หลังจากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากผู้วิจัย พนักงานที่เป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนทั้ง 5 คน มีความสามารถในการฝึกอบรมและความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.หลังจากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พนักงานส่วนหน้าทั้ง 8 คน มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.เมื่อพิจารณาถึงคะแนนผลต่างของความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีคะแนนเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการฝึกอบรมจากผู้วิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงานและความสุขในการทำงาน

วีเนฮูเวน (Veenhoven, 1991 อ้างถึงใน Judge, Boudreau and Bretz,Jr., 1994, p.768อ้างถึงใน นฤมล ผ่องใส, 2544) กล่าวว่า ความสุขในชีวิตเป็นปัจจัยให้บุคคลรับรู้ประสบการณ์ต่างๆในทางบวกมาตั้งแต่กำเนิด ทำให้เกิดการสะสมประสบการณ์ดีไว้ และส่งผลต่อการแปลผลประสบการณ์งานในทางบวกทำให้รับรู้ความพึงพอใจในงานสูงด้วย จากการศึกษาของจิตและวาตานาเบ้ (Judge and Watanabe, 1993 p.939-948 อ้างถึงใน นฤมล ผ่องใส, 2544) และจิต, โบดรูวและเบทซ์จูเนียร์ (Judge, Boudreau and Bretz,Jr., 1994, p.767-782 อ้างถึงใน นฤมล ผ่องใส, 2544) พบว่าทั้งความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในงานต่างส่งผลกระทบต่อกัน และจากการศึกษาของมอร์แกน,แมคโดแนชและไรแอน มอร์แกน (Morgan, Mc Donach and Ryan Morgan, 1995, p. 10-17 อ้างถึงใน นฤมล ผ่องใส, 2544) พบว่า ความพึงพอใจในตัวเอง, หัวหน้างาน, เพื่อนร่วมงาน, รายได้, ความก้าวหน้ามีสัมพันธภาพทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ซาเวอรี (Savery, 1989, p.11-16) พบว่า ความพึงพอใจในตัวเองและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ลูยโบมิสกี และ คิงส์ (Lyubomirsky and King, 2005) พบว่า การที่พนักงานได้รับสิ่งดีในด้านบวก เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีปริมาณงานที่เหมาะสม หรือการมีโอกาสน

ความก้าวหน้าในงาน จะทำให้พนักงานมีความสุข เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงความสุขว่าเป็นเรื่องของความสำเร็จ

รงค์ ภูพวงไฟโรจน์ (2540) พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จารุภรณ์ เกาชะทัต (2528) พบว่า ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน รายได้ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จันทนา นาคฉาย (2544) ที่พบว่า การปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับดีมาก

การศึกษาของ ทาเซ (Tsai, 1993 อ้างถึงใน เบญจมาศ หล่อสุวรรณกุล, 2544) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาลจีนในไต้หวัน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง เลือกพยาบาลจีน 3 ใน 10 ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 900-2,000 เตียง ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ในการทำงานที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด การให้การพยาบาลเกี่ยวข้องกับภาวะผู้ป่วย จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน (Workload) ประกอบกับการต้องอยู่เวรต่อเดือนมากเกินไป และการปฏิบัติงานโดยหมุนเวียนตารางการปฏิบัติงานเป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีผลต่อสุขภาพและจิตใจของพยาบาลได้

เบอร์นาร์ด (Bernard, 1966 อ้างถึงใน จันทนา นาคฉาย, 2544) ที่พบว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ พร้อมครบครัน วางไว้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกแก่การใช้งาน ภายในหอผู้ป่วยควรมีห้องทำกิจกรรมสำหรับตัวเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ได้แก่ ห้องประชุมปรึกษาหารือ ห้องสำหรับค้นคว้า และห้องสำหรับพักผ่อนที่เป็นสัดส่วนและปลอดภัย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สะอาด วงศ์อนันต์นันท์ (2538) และ เชิน (Schein, 1978 อ้างถึงใน จันทนา นาคฉาย, 2544) ที่พบว่า การที่สมาชิกได้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขต และหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งยังทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานที่ตนเองได้ร่วมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ผลงานออกมา มีการพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผลการศึกษาต่างมีความสอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า หากโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งมีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ดี พยาบาลย่อมมีความพึงพอใจในงานหรือมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น ตัวแปรทั้งสองควรมีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านการทำงานด้านการบริหารและการสนับสนุนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสุขในการทำงาน

สตอลซ์ (Stolz, 1997, p.83) ได้รวบรวมงานวิจัยได้หลายชิ้นและสรุปว่า มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างวิธีการที่เราตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคกับสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

อูลเลท และเวอร์คเนอร์ (Oullette and Werner quoted in Stolz, 1997, p.66) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและสุขภาพกายสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

เชอบรอก, ลัม , และซาย (Schaubroeck, Lam and Xie, 200, pp.512-525) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตอบสนองการจัดการของประสิทธิผลส่วนรวมต่อปัจจัยที่ให้เกิดความเครียดและการควบคุม ทำการศึกษากับธนาคารหนึ่งของอเมริกาซึ่งเปิดสาขาในฮ่องกงจำนวน 272 คนพบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถใน

การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่สูงช่วยลดการลาออกจากงานโดยตั้งใจและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

เอลอวานิโอ, คิวิมาคี และเฮลคาม่า (Elovainio, Kivimäki and Helkama, 2001, pp.418-424) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินที่เป็นธรรมในองค์การ ความสามารถในการควบคุมในงาน และความตึงเครียดในอาชีพ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจากหลายแห่งในฟินแลนด์จำนวน 688 คน พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่งผลกระทบต่อความตึงเครียดในอาชีพโดยผ่านทาง การประเมินที่เป็นธรรมในองค์การเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งแสดงว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์การเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต

บอนด์ และบันซ์ (Bond and Bumce, 2003, pp.1057-1067) ได้ทำการศึกษาการยอมรับในบทบาทและความสามารถในการควบคุมในงานที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน ในพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าของสถาบันการเงินในประเทศอังกฤษ จำนวน 412 คน พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถเป็นตัวทำนายสุขภาพจิตได้ ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต

ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ศึกษาเรื่อง เซวณปัญญา เซวณอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพฯ (ห้างเซ็นทรัล) จำนวน 11 สาขา พบผลการวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบตามแนวความคิดของสตอลทซ์ (1977) คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึงและด้านความอดทนและองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้า แผนกขาย

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียด ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท อุทุมพร จำกัด พบผลการวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท อุทุมพร จำกัด

ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเรื่อง เซาร์อาร์มณิ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมกาเผชิญความเครียดของพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบผลการวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคและความสุขในการทำงาน และปัจจัยด้านการทำงานกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคนั้นมีการศึกษากันน้อย ส่วนใหญ่เป็นผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคและความเครียด แต่จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยด้านการทำงาน ความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคและความสุขในการทำงานนั้นน่าจะมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจการศึกษาอีกรูปหนึ่งซึ่งเป็นการมองโลกในแง่บวก จึงทำการศึกษาเรื่องความสุข โดยผู้วิจัยมีความสนใจความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคและความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างไร และปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านต้นทุนและรับผิดชอบต่อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยด้านการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3.4 ปัจจัยด้านการทำงานด้านการบริหารและการสนับสนุนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง