

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารข้อมูล ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำลังจะศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มการลาออกจากองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หรือ Adversity Quotient ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อ AQ เป็นแนวคิดที่ได้มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่า 19 ปี และมีการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรต่างๆ มากกว่า 10 ปี โดยผู้ที่ทำการศึกษาและเผยแพร่แนวความคิดในเรื่องนี้คือ พอล สตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค(Adversity Quotient)

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่าไว้ว่า AQ เป็นความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคและปัญหา โดยบอกถึงความพากเพียร ความอดทน เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการประสบความสำเร็จในชีวิต

ชัยพร วิชชาวุธ (2543) ให้ความหมาย AQ ว่าเป็นความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งประกอบด้วยสองหลักการ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตจริง

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมาย AQ ว่าเป็น ความอดทนเมื่อมีอุปสรรค และสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรค ได้อย่างคนมีกำลังใจ และมีความหวังอยู่เสมอ

คันทันนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545) อธิบายว่า AQ คือ รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนอง หรือ พฤติกรรมของคนๆนั้น ต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมกรรมการตอบสนองต่อปัญหา อุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น ปัญหาที่ กล่าวถึงนี้ อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหาปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ ใหญ่ก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้คือรูปแบบการจัดการกับปัญหา ซึ่งสามารถพัฒนาและ ปรับปรุงได้

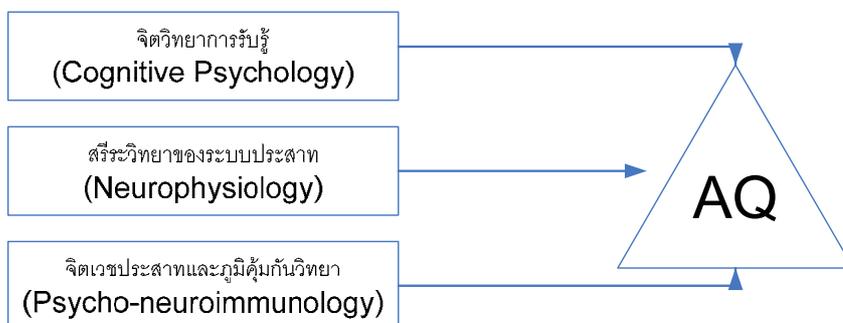
กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการเผชิญ พินฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) เป็น ความสามารถในการรับมือกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มองปัญหาและแก้ไขอย่างชาญฉลาด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและพินฝ่าอุปสรรค

ตามแนวคิดของ สตอลทซ์, 1997 จากหนังสือ AQ อึดเกินพิภัด (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548) กล่าวไว้ว่า AQ เป็นปัจจัยสำคัญ ในการกำหนดความสามารถของบุคคล มี พื้นฐานมาจากกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ความรู้ 3 แขนงวิชา ที่รวมกันแล้วเกิด เป็น AQ ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จของบุคคล ดังนี้

1. จิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive Psychology) เป็นการรับรู้และตอบสนองต่อวิกฤติของบุคคล อุปสรรคเกิดมาจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความท้อแท้ หดหวัง ไม่รู้ว่าจะจัดการ กับอุปสรรคนั้นอย่างไร การที่บุคคลเกิดความคิดและเชื่อเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จะหล่อหลอมให้เกิด การรับรู้เช่นนี้ไปตลอดที่ต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการรับรู้ ว่า อุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและพินฝ่าไป บุคคลก็จะมีหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้ และหาทางที่จะพินฝ่าอุปสรรคเหล่านี้ไป และกลายเป็นรูปแบบในการรับรู้อุปสรรคในเชิงบวก
2. สรีระวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) นักวิชาการมีความเห็นว่าสมองของคนเรา ประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ และถูกจัดเตรียมอย่างดีเยี่ยม สามารถสร้างนิสัย ความเคยชินขึ้นได้ ถ้าเปลี่ยนจิตได้สำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก ก็จะช่วยพัฒนาความสามารถใน การเผชิญและพินฝ่าอุปสรรคของตนได้
3. จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psycho-neuroimmunology) นักวิชาการพบว่า ความสามารถในการเผชิญและพินฝ่าอุปสรรค เกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของ ตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัย หรือ อุปสรรคที่เกิดขึ้น

ภาพที่ 2.1
กรอบแนวคิดของ AQ



ที่มา : สตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ตามแนวคิดของสตอลทซ์(Stoltz, 1997) ที่กล่าวว่า AQ เป็นแนวความคิดที่ได้มีการศึกษาและพิสูจน์ โดยการนำมาใช้ปฏิบัติจริง อีกทั้งประกอบกับองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการ คือ การที่เป็นทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริงได้ จึงทำให้ AQ มีความสำคัญต่อบุคคลต่างๆ ในปัจจุบัน อีกทั้ง การศึกษาเรื่อง AQ ยังสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ได้ว่า

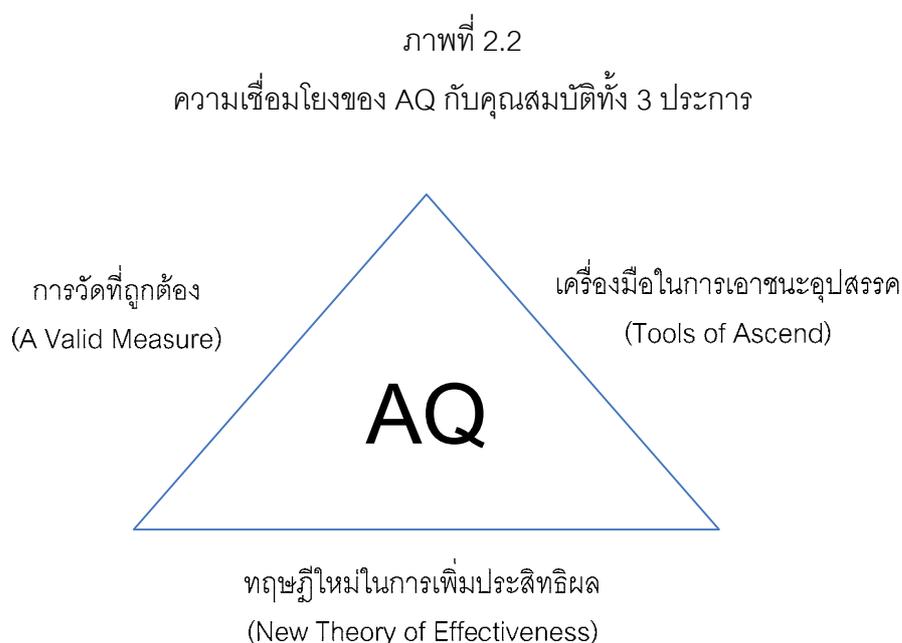
- บุคคลใดจะสามารถอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรค และมีความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคเหล่านั้นได้ดีเพียงใด
- บุคคลใดจะเป็นผู้ชนะ หรือพ่ายแพ้ต่ออุปสรรค
- บุคคลใดจะมีศักยภาพในการทำงานที่เหนือกว่าความคาดหวังได้ และ
- บุคคลใดจะล้มเลิกการทำงาน และบุคคลใดจะมีความพยายามฟื้นฝ่าอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ

ซึ่งนอกจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้วความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค(AQ) ยังมีคุณลักษณะที่สำคัญอีก 3 ประการ คือ

1. ด้านที่เป็นทฤษฎีใหม่ในการเพิ่มประสิทธิผล (New Theory of Effectiveness) หมายถึง การที่ AQ เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เราเข้าใจ และสามารถขยายขอบเขตเรื่องของการประสบความสำเร็จของบุคคลให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ด้านที่เป็นเครื่องมือในการเอาชนะอุปสรรค (Tools of Ascend) หมายถึง เป็นสิ่งที่วัดและประเมินว่าบุคคลแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไร ซึ่งทำให้เกิดแนวคิดที่ว่า AQ ของแต่ละบุคคลนั้นสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้

3. ด้านที่เป็นการวัดที่ถูกต้อง (A Valid Measure) ด้วยการที่ AQ เป็นศาสตร์ที่มีพื้นฐานมาจากวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ จึงถูกสร้างขึ้นมาใช้เป็นเครื่องมือวัดว่าบุคคลแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไร และพิสูจน์ความถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ในการวัดประเมิน โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน



ที่มา : สตอลทซ์ (Stoltz ,1997,อ้างใน ชีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์,2548)

แนวคิดเกี่ยวกับ AQ นอกจากการที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดผลได้ในระดับบุคคลแล้ว ยังสามารถนำมาใช้ได้ในระดับของกลุ่มบุคคล เช่น สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคม อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์การประสบความสำเร็จของปัจจัยต่างๆ ได้อีกถึง 17 อย่าง (Stoltz ,1997) ดังต่อไปนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)

3. การให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowerment)
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
5. ความมีผลิตผล (Productivity)
6. การเรียนรู้ (Learning)
7. พลังงาน (Energy)
8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความกระปรี้กระเปร่า และความสนุกสนาน (Happiness , Vitality and Joy)
10. สุขภาพทางอารมณ์ (Emotional Health)
11. สุขภาพทางกาย (Physical Health)
12. ความมั่นคง (Persistence)
13. ความยืดหยุ่น (Resilience)
14. การปรับปรุงตัวเองตลอดเวลา (Improvement overtime)
15. ทักษะคติ (Attitude)
16. การมีอายุยืน (Longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change)

การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz ,1997) ได้เปรียบเทียบชีวิตของคนเราเหมือนการไต่เขา การจะขึ้นไปสู่ตำแหน่งสูงสุดได้ต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่น จดจ่อ และอดทน ซึ่งเปรียบได้กับทีมงาน และองค์การที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้แบ่งประเภทของบุคคล ทีมงาน และองค์การ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

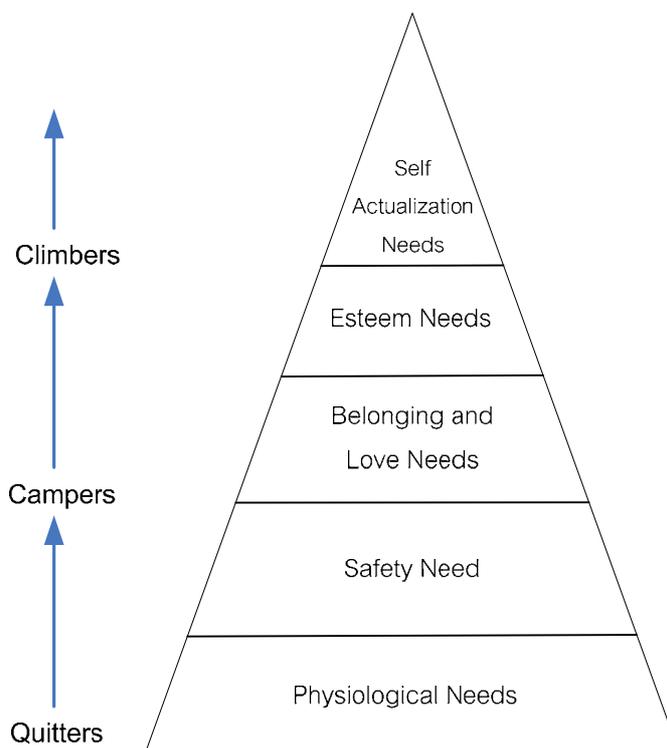
1. ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา ชอบมีชีวิตที่ประนีประนอม เลือกสิ่งทีรับรู้ว่า เป็นเส้นทางที่เรียบง่าย คนในกลุ่มนี้จะขาดวิสัยทัศน์ไม่คาดหวังต่ออนาคต ไม่กล้าเสี่ยง และไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ ปล่อยให้เวลาชีวิตผ่านไปโดยไม่มีจุดมุ่งหมาย
2. ผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่จำกัดการปีนเขา และมักจะพยายามหาเส้นทางที่ง่ายกว่า ซึ่งจะมีความแตกต่างจากกลุ่มคนประเภทแรกตรงที่ ได้ลองลงมือทำแล้ว และ

เมื่อถึงจุดๆหนึ่ง จะหยุดและบอกกับตัวเองว่าด้วยความสามารถของเขาแล้วสามารถทำได้เท่านี้ มองความสำเร็จว่าเป็นเช่นจุดหมายปลายทางที่แน่นอน ซึ่งเป็นความสำเร็จที่อยู่ในวงจำกัด คนในกลุ่มนี้จะยังขาดซึ่ง AQ เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค หรือสิ่งที่ท้าทายใหม่ๆ และเป็นกลุ่มคนที่เลือกที่จะหยุดอยู่กลางทาง และใช้ชีวิตที่เหลืออย่างเรียบง่าย

3. นักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่มีความเพียรพยายามที่จะไปให้ถึงยอดเขา โดยไม่ย่อถ้อต่ออุปสรรค เป็นกลุ่มคนที่มีความอดทนต่อสิ่งอย่างไม่ลดละ ไม่คำนึงถึงพื้นฐานชีวิต ข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบ ความโชคร้ายหรือโชคดี เป็นกลุ่มคนที่คิดและเชื่อว่าทุกสิ่งทุกอย่างสามารถเป็นไปได้ โดยไม่ปล่อยให้ปัญหา หรืออุปสรรค เป็นตัวกีดขวางเส้นทางสู่ความสำเร็จ ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้จะมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง และมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำ ที่ดี ซึ่งแสวงหาการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง

หากนำลักษณะเฉพาะของกลุ่มคนทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need Theory) จะพบว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) จะยึดติดอยู่กับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 และ 2 ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางด้านสรีระ และความต้องการความมั่นคงทางด้านจิตใจและความปลอดภัยทางกาย สำหรับกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) ถูกจัดให้อยู่ในระดับความต้องการในขั้นที่ 3 และ 4 ได้แก่ ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก และความต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและตนเอง ส่วนนักปีนเขา (The Climber) จะเป็นกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนเองในขั้นสูงสุดสู่ความต้องการขั้นที่ 5 นั่นคือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Stoltz, 1997)

ภาพที่ 2.3
 การเปรียบเทียบประเภทของบุคคลตามแนวคิดของ AQ
 กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัมมาสโลว์
 (Maslow's Hierarchy of need Theory)



ที่มา : สตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

อุปสรรคและปัญหาต่างๆ ที่บุคคลต้องเผชิญ จะมีความยากลำบากแตกต่างกันออกไป สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) จึงได้เสนอแนวคิดในการแบ่งประเภทของอุปสรรคออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. อุปสรรคทางสังคม (Social Adversity) คือ ความทุกข์ที่เกิดขึ้นในระดับสังคมที่เราอยู่ เป็นความทุกข์ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกตัวเรา ซึ่งไม่สามารถควบคุมการเกิดขึ้นได้เอง เช่น สภาพเศรษฐกิจ ความเสื่อมถอยของศีลธรรมในสังคม ปัญหาอาชญากรรม ฯลฯ ที่ส่งผลกระทบต่อคนที่อยู่ในสังคมนั้นๆ

2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) เป็นอุปสรรคที่เกิดจากความไม่มั่นคงในอาชีพการงาน ความไม่มั่นคงขององค์กรที่อยู่ เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน องค์กรต่าง

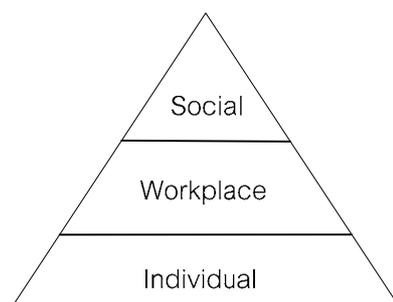
ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อความอยู่รอด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคนทำงาน

3. อุปสรรคในระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นอุปสรรคที่กระทบมาถึงระดับบุคคลโดยเป็นการกระทบผ่านมาเป็นขั้นๆ จากอุปสรรคทางสังคม และอุปสรรคทางอาชีพ

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า อุปสรรคต่างๆที่บุคคลต้องเผชิญอยู่นั้น เป็นผลรวมมาจากอุปสรรคทั้ง 3 ระดับข้างต้น ซึ่งการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขอุปสรรคเหล่านั้น ต้องเริ่มที่ตัวบุคคล เพื่อให้ส่งผลกระทบย้อนกลับขึ้นไปตามลำดับขั้น คือ อุปสรรคในระดับบุคคล > อุปสรรคทางอาชีพ > อุปสรรคทางสังคม ดังนั้น บุคคลต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ของการแก้ปัญหาในลักษณะย้อนกลับ ตามแผนภาพ

ภาพที่ 2.4

ภาพอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา : สตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งองค์ประกอบขององค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ออกเป็น 4 มิติ ที่เรียกว่า CO₂RE โดยใช้เรียกการจำแนกมิติของ AQ เพื่อประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยให้คำอธิบายดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C: Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยากลำบากได้

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านควบคุมสูง จะแสดงถึงระดับความสามารถในการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่จะควบคุมตนเองให้พ้นผ่านวิกฤติเหตุการณ์ ที่มีความยากลำบากสูงได้ มีความคิดในเชิงรุก และพยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จจนได้

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ : Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุ และปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรค และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเองที่ต้องจัดการแก้ไข ไม่ผลักความรับผิดชอบให้กับคนอื่น โดยการพิจารณานำประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ของตนเอง จากความผิดพลาดที่เคยเกิดในอดีต นำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการจัดการกับอุปสรรค การตำหนิตัวเองอย่างสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่คอยกระตุ้นให้เกิดพลัง

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง มีแนวโน้มที่จะค้นหาว่าสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกิดจากสาเหตุใด โดยการพิจารณาจากตนเองก่อน เพื่อนำการเรียนรู้จากความผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข โดยยินดีรับผิดชอบในผลลัพธ์ของการกระทำของตน และไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้บุคคลอื่น

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R : Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของบุคคลต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ว่าส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตปกติมากน้อยเพียงใด

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง จะเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ทางลบ และสามารถควบคุมผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตเมื่อมีความยุ่งยากเกิดขึ้นได้ และพร้อมที่จะต้องเผชิญกับอุปสรรค ที่ยากลำบากได้ในสถานการณ์ต่างๆ และคิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นและผ่านไป ตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาอย่างชาญฉลาด ทำให้มองเห็นทางออกและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้

มิติที่ 4 ความอดทน (E : Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทน คงอยู่ของอุปสรรค ตลอดจนความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น และหาวิธีจัดการอย่างถูกต้อง

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง จะเป็นผู้ที่รู้ว่าอุปสรรคต่างๆ จะคงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น และเป็นอุปสรรคที่สามารถหาแนวทางแก้ไขได้ โดยการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ เป็นผู้ที่มีความหวังและกำลังใจ เพียรพยายามในการที่จะหาทางจัดการและเอาชนะอุปสรรคที่เผชิญอยู่

การให้ความหมายของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ในการวิเคราะห์ระดับ AQ ไม่สามารถที่จะตีความได้ว่าระดับค่า AQ ที่ได้นั้นจะอยู่ในระดับที่สูง หรือต่ำ ซึ่งสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) พบว่าระดับค่าของ AQ นั้น จะมีการกระจายตัวแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ระดับของ AQ จะปรากฏอยู่ในช่วงความต่อเนื่องของคะแนนนั้นหมายความว่า ยิ่งค่าคะแนนของ AQ สูงเท่าใดจะยิ่งได้รับประโยชน์จาก AQ มากขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะทำให้พบหนทางต่างๆ สำหรับการเข้าใจที่ดีขึ้น และการปรับให้เข้ากันได้เป็นอย่างดีกับความสำเร็จ ตลอดจนยังสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จอีกด้วย

โดยทั่วไปบุคคลส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีระดับ AQ อยู่ในระดับปานกลาง มากกว่าที่จะอยู่ในระดับ AQ ที่สูงๆ หรือต่ำมากๆ ตามการกระจายตัวแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) หรือรูปโค้งรูประฆังคว่ำ (bell-shaped)

ในการตีความตามแนวคิดของ AQ สิ่งที่ได้ไม่อาจตีความว่า ใช่หรือไม่ใช่ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว หรือตีความออกมาในลักษณะเป็นดำหรือขาว ได้เลยทีเดียว แต่สิ่งที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญนั้นคือสิ่งที่เรียกว่า “ระดับ”

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า The LEAD Sequence ขึ้นมา ซึ่งเชื่อว่าเราสามารถเปลี่ยนแปลงนิสัย และวิถีคิดโดยการเปลี่ยนแปลงความคิดเก่าๆ ที่ส่งผลทางลบกับตนเอง ให้เป็นรูปแบบความคิดใหม่ที่ส่งผลทางบวก และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง ดังต่อไปนี้

L = Listen to your adversity response คือ การพูดหรือบอกกับตัวเองว่า ขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้นกับตนเอง และจำเป็นต้องตอบสนองต่ออุปสรรคด้วยความเข้มแข็งในระดับใดจึงจะแก้ไขได้

E = Explore all origins and your ownership of the result คือ การค้นหาว่าสิ่งใดคือสาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น และระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เป็นภาระเฉพาะเจาะจงเพื่อทำให้สถานการณ์ดีขึ้น สิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา และสิ่งใดที่อยู่ในมือความรับผิดชอบของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจน โดยการหาหลักฐาน หรือเหตุการณ์มาสนับสนุนว่า สิ่งใดบ้างที่อยู่ในมือความควบคุม อุปสรรคจะคงอยู่อีก

นานเพียงใด และทำอย่างไรจะทำให้อุปสรรคหมดไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ไข และพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้อุปสรรคหมดไปอย่างรวดเร็ว โดยการหาข้อมูลเพิ่มเติม และวิธีควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามาบีบคั้นในชีวิตอีกต่อไป

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์(2546) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหา และวิกฤติเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติ ว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข ปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลามกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่เรา Verify CO₂RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ คือเชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไร สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่เป็นความผิดพลาดที่เผอเรอ เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้า ไม่ท้อถอย มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ไขปัญหา

S = Systems Thinking for Solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน

2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา

3. Ownership = ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติ แล้วกำหนดทางเลือกในการ

แก้ปัญหา

4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้

คนเดือดร้อน ที่เดือนร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

5. Endurance = อดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา โดยมองปัญหาเป็นเรื่องชั่วคราว

I = Initiate New perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยาก แต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติ ด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการไว้ การคิดที่เป็นระบบ(Systems Thinking)

2. หาวิธีที่จะไม่โทษตัวเอง สำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา

3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก(Assertive Behavior)

4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง และอะไรที่ต้องให้คนอื่นทำ

Y = Yammy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ ริชาร์ด คีท์ กัมบรอนาร์กซ์ (2548) ยังเสนอแนวทางในการพัฒนา AQ ตามแนว CO₂RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

Control = การกำหนดสติฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิกภาพแบบ Proactive และ Assertive Behavior

Origin = เป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง จิตที่ขาดการควบคุมมิใช่เกิดจากความบกพร่องทางสติปัญญาหรือความสามารถ

Ownership = ความกล้าหาญ กล้าเสี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบ ช่วยให้เปลี่ยนความคิดสู่การกระทำ

Reach = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination) ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Reject เกมยืมสตางค์ เกมทดสอบความเสี่ยง และการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

Endurance = ฝึกการสร้างกำลังใจให้กับตัวเอง คิดอย่าง The Winner จินตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เกมเป่ากระดาษ กิจกรรม Walk Rally ที่ฝึกความ “อึด” ให้กับตนเอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction)

ยงยุทธ เกษสาคร (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการงาน ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ล๊อค (Locke, 1976) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นภาวะความพึงพอใจทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นผลจากงานหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน

อีค्ली และไชเคินส์ (Eagly & Chaiken's, 1993 quoted in Brief and Weiss, 2002) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นสิ่งที่เกิดจากการประเมินความรู้สึก และ/หรือการรู้คิด จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในงาน โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พอใจ

สเปคเตอร์ (Spector, 2003) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นเจตคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานในภาพรวม หรือแยกเป็นเฉพาะด้านของงานนั้น

กล่าวโดยสรุป จากความหมายต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ ที่มีผลมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนเนื้อหาของงาน ซึ่งตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Two-factor theory of motivation)

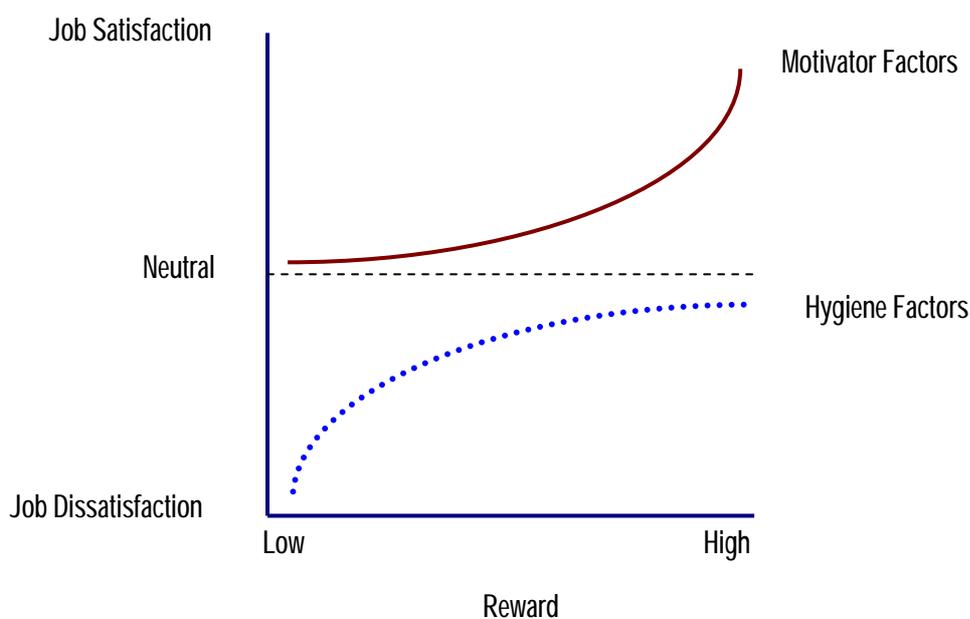
ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Two-factor theory of motivation, Herzberg, 1959, อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) เฮร์ซเบิร์ก แบ่งองค์ประกอบในการทำงานที่ทำให้คนมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจออก เป็น 2 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบประเภทช่อมแซม (Hygiene) เป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นสภาพแวดล้อมของงาน เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกร่างกายของบุคคล (extrinsic factor) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองของความ ต้องการ เช่น ทางกาย ทางความมั่นคงปลอดภัย หรือทางสังคม บุคคลจะได้รับการปลดปล่อยจากความไม่พอใจ และจะมีลักษณะทางอารมณ์ที่เป็นปกติสุข แต่ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองของความ ต้องการดังกล่าวบุคคลจะไม่พอใจ เกิดความเคร่งเครียดและวิตกกังวล ซึ่งองค์ประกอบประเภทนี้ถือเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานองค์การ การบังคับบัญชา อุปกรณ์ทำงาน เงินค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และกับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงขององค์การ เป็นต้น

2. องค์ประกอบประเภทเสริมสร้าง (Motivators) เป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นเนื้อหาของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในร่างกายของบุคคล (intrinsic factors) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในความต้องการด้านความนิยมยกย่องนับถือในตน หรือในด้านอิสระในการทำงานและด้านพัฒนาศักยภาพของตน บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจ และเมื่อเกิดความพอใจ เขาก็ทำงานมากขึ้น หมกมุ่นกับงานมากขึ้น แต่ถ้าเขาไม่ได้รับสิ่งเหล่านั้น เขาจะไม่มีความรู้สึกใด ซึ่งองค์ประกอบประเภทนี้ ถือว่าเป็นสิ่งที่ปรารถนาให้ปรากฏอยู่ในการทำงาน เช่น ความสำเร็จใจการทำงาน การได้รับการยกย่อง การได้รับการรับรู้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ การได้รับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ และลักษณะงานที่ทำทลายความสามารถ

ภาพที่ 2.5

ผลของปัจจัยซ่อมแซมและปัจจัยเสริมสร้างที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน



ที่มา : Herzberg, quoted in Landy, 1985

ทฤษฎีของความไม่ตรงกัน (Discrepancy theory)

ทฤษฎีของความไม่ตรงกันของ ล็อก (Discrepancy theory, Lock, 1969, อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) โดย ล็อก เชื่อว่า มนุษย์จะมีความพอใจหรือไม่พอใจขึ้นอยู่กับ

1. สิ่งที่คุณคได้รับจริง สอดคล้องกับสิ่งที่คุณปรารถนาหรือไม่
2. ปริมาณของสิ่งที่คุณได้รับนั้นอยู่ในระดับสูงกว่า หรือเท่ากับระดับต่ำสุดที่คุณ

ปรารถนาหรือไม่

โดยบุคคลจะพอใจ เมื่อได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา และจะพอใจเมื่อได้รับเท่ากับจำนวนที่คาดหวังไว้ และบุคคลมักจะไม่พอใจ หากได้รับสิ่งที่ตนไม่ปรารถนา และ/หรือได้รับสิ่งตอบแทนต่ำกว่าที่คาดหวัง ซึ่งจากแนวคิดของล็อก เป็นส่วนแนะนำให้นักจิตวิทยาอื่นๆ นำมาใช้เพื่อหาความพึงพอใจในงาน เช่น พอร์เตอร์ (Porter, 1961, อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) ได้แบ่งการรับรู้ของ

บุคคลต่อการได้รับสิ่งตอบแทนออกเป็น 2 ส่วน คือ การรับรู้ที่ “ควรจะได้” และการรับรู้ที่ “ได้รับจริง”

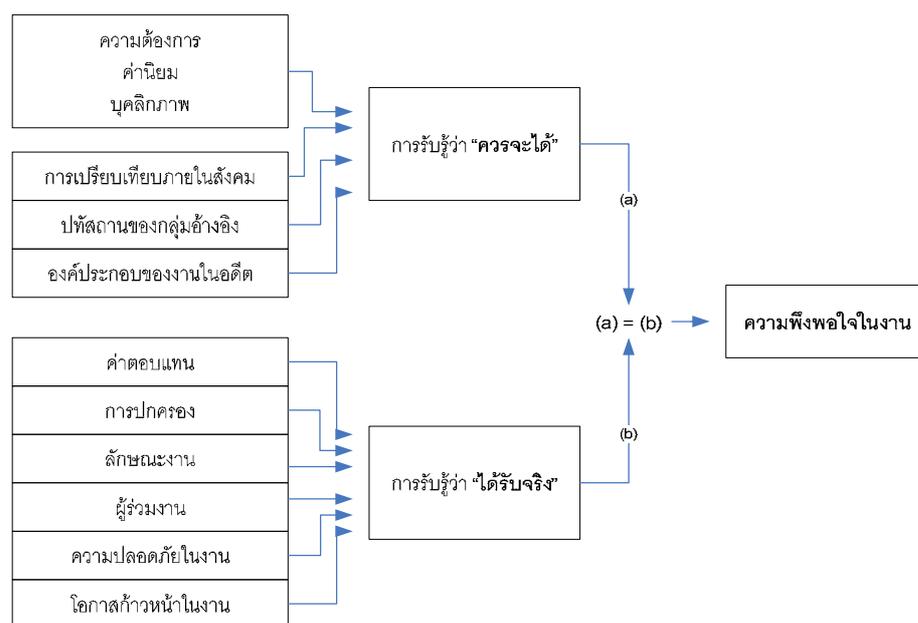
ปัจจัยที่กำหนดในการรับรู้ที่ “ควรจะได้” แยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความต้องการ บุคลิกภาพ และแบบลักษณะของตน
2. สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การเปรียบเทียบระหว่างบุคคลในสังคม ปทัสถานของกลุ่มอ้างอิง และองค์ประกอบของงานในอดีต

ปัจจัยที่กำหนดในการรับรู้ที่ “ได้รับจริง” คือ สภาพที่ได้จากงานที่ปฏิบัติจริงๆ เช่น เงินเดือน การปกครอง ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

ภาพที่ 2.6

ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ที่ ควรจะได้ กับ การรับรู้ที่ ได้รับจริง มีผลต่อความพึงพอใจในงาน



ที่มา : พอร์เตอร์ (Porter, 1961, อ้างใน สิริอร วิชาวุธ, 2549)

ทฤษฎียุติธรรม (Equity Theory)

ทฤษฎียุติธรรมของ เจ.เอสเตซี อัดัมส์ (Adams, 1965, อ้างใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546) เสนอว่า ตัวที่จะกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ

พอใจในงานของตนหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ความยุติธรรมที่ว่านี้ คืออัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) ที่บุคคลใส่เข้าไปในขบวนการทำงาน กับผลลัพธ์ (Output) ที่บุคคลได้รับตอบแทนออกมาหลังจากปฏิบัติงานไปแล้ว เปรียบเทียบกับอัตราส่วนแบบเดียวกันนี้ของบุคคลอื่น ซึ่งเขียนในรูปฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

ภาพที่ 2.7

การเปรียบเทียบความยุติธรรม ตามทฤษฎียุติธรรม ในรูปฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์

เมื่อเกิดความยุติธรรม	$\frac{O_i}{I_p} = \frac{O_a}{I_a}$
เมื่อเกิดความอยุติธรรม	$\frac{O_p}{I_p} > \frac{O_a}{I_a}$ หรือ $\frac{O_p}{I_p} < \frac{O_a}{I_a}$
O = Output	I = Input
P = ตัวเอง	a = คนอื่น

ที่มา : เจ.สเดซี อัดัมส์ (Adams, 1965, อ้างใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546)

คติฐาน(Assumption) 2 ประการที่เป็นรากฐานของทฤษฎีนี้คือ

1. เมื่อเกิดความอยุติธรรมขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดตามมา
2. เมื่อเกิดความเครียดขึ้น บุคคลต้องหาทางลดความเครียดเพื่อที่จะทำให้งานเข้าสู่

ภาวะปกติ

ดังนั้น เมื่อบุคคลได้ตกอยู่ในความไม่ยุติธรรม เขาจะเกิดความเครียดซึ่งมีผลให้เขาต้องหาทางลดความเครียดลง เพื่อให้สภาพจิตเข้าสู่ภาวะปกติ แรงจูงใจที่จะลดความเครียดนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ วิธีการที่บุคคลใช้ลดความเครียดมีหลายวิธี เช่น

- เปลี่ยนแปลงระดับของสิ่งป้อนเข้า (Input) คือ ลดแรงหรือทำงานให้น้อยลง เมื่อพบว่าตนเองได้ผลลัพธ์ (Output) น้อย หรือเพิ่มแรงให้มากขึ้นเมื่อเห็นว่าได้ผลลัพธ์มากกว่าผู้อื่น
- เปลี่ยนแปลงระดับของผลลัพธ์ (Output) ให้มากขึ้นเมื่อพบว่าตนเองได้ผลลัพธ์น้อย หรือรับผลลัพธ์น้อยลง เมื่อเห็นว่าตนเองได้ผลลัพธ์มากแล้ว

- บุคคลอาจจะไม่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนระดับของสิ่งป้อนเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Output) ได้โดยตนเอง จึงต้องใช้วิธีบิดเบือนการรับรู้ กล่าวคือ คิดเองว่าตนเองยังทำงานไม่มากพอ จึงได้ผลลัพธ์ออกมาน้อย หรืออาจจะคิดว่าผลลัพธ์ที่ได้นี้ก็เพียงพอกับแรงงานที่ลงไปแล้ว
- บุคคลถอยหนีออกจากสถานการณ์ไปเลย เมื่อพบว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงาน ตนเองทำงานมากกว่าผู้อื่น แต่ได้ผลลัพธ์ตอบแทนน้อยกว่าที่คนอื่นได้ ดังนั้น บุคคลอาจจะหลีกเลี่ยงหนีจากสถานการณ์ โดยการลาออกจากหน่วยงานนั้นไป เพื่อไปหาหน่วยงานอื่นซึ่งจะมีความยุติธรรมมากกว่า

ผลของความพึงพอใจในงาน

ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กร จะส่งผล หรือแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่างๆ ในองค์กร โดยเฉพาะ การลาออกจากงาน และการขาดงาน ซึ่ง สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) ได้อธิบายพฤติกรรมดังกล่าวที่จะเกิดขึ้น ดังนี้

1. การออกจากงาน

พนักงานที่ไม่ชอบงานมีแนวโน้มที่จะขาดงานบ่อย และอาจลาออกจากงาน ซึ่งโดยทั่วไปอาจคาดหมายได้ว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานที่สูงกว่า เป็นไปได้ที่จะไม่คิดที่จะลาออกจากงาน และอยู่ในองค์กรนั้นได้นานกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ มักจะคิดลาออกจากงานไปแสวงหาที่ทำงานที่เขาคิดว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงาน กับความพึงพอใจในงานจะเห็นได้ชัด โดยเฉพาะช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้น คนทำงานจะมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า ดังนั้นการเข้าออกงานของคนงานจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม

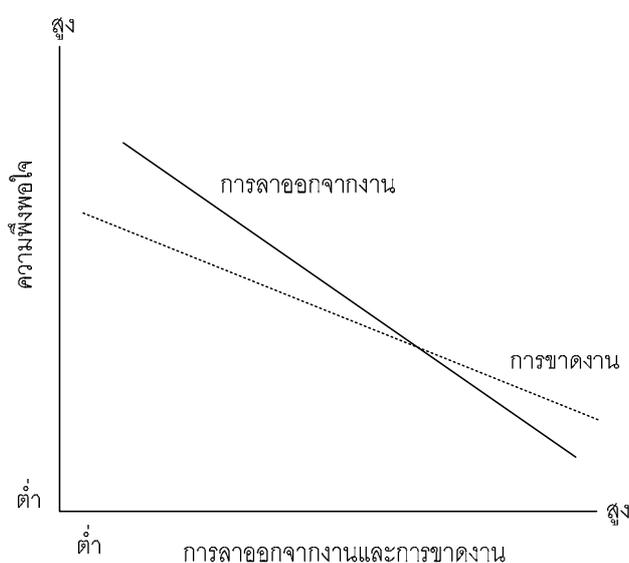
2. การขาดงาน

พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในระดับต่ำ มักจะมีแนวโน้มที่จะขาดงานบ่อยขึ้น ซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่วัดได้ในระยะหนึ่งอาจใช้เป็นตัวพยากรณ์อัตราการขาดงานของพนักงานกลุ่มเดียวกันนั้นในระยะต่อมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานเสมอ ทั้งนี้ลักษณะการขาดงานนั้นต้องเน้นที่การขาดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจของพนักงาน และอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานมากกว่าการ

ขาดงาน ทั้งนี้ เป็นเพราะการขาดงานนั้น พนักงานอาจขาดงานตามระเบียบขององค์การที่กำหนดไว้ได้อยู่แล้ว พนักงานที่ไม่พึงพอใจ ไม่จำเป็นต้องวางแผนที่จะขาดงาน แต่จะฉวยโอกาสขาดงานตามที่ทำได้อยู่แล้ว

ภาพที่ 2.8

แนวโน้มของพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานน้อยที่จะขาดงานบ่อยขึ้น



ที่มา : เดวิสและนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1985, อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541)

3. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มในการลาออกจากงาน

ความหมายและประเภทของการลาออกกับความตั้งใจลาออกจากงาน

การลาออก

ไพร์ซ์ (Price, 1977, อ้างใน จูรีพร การจนการุณ, 2536) ได้ให้ความหมายของ การลาออก ว่าเป็นระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์การ และเน้นว่าการลาออกมีลักษณะที่เป็นพลวัต

มีอบเลย์ (Mobley, 1982, อ้างใน เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่าเป็นการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเป็นการแยกจากองค์การอย่างเด็ดขาดไม่ใช่การสับเปลี่ยน หรือโยกย้ายในองค์การ และสมาชิกที่ลาออกเป็นพนักงานที่ได้รับค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนจากองค์การในการทำงาน และการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกแบ่งได้ 2 ประการ คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ เป็นการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยพนักงานเป็นผู้จัดการเอง และ
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ ซึ่งเป็นการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้จัดการ และรวมถึงการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกเนื่องจาก การเกษียณอายุ การเสียชีวิต

พอร์เตอร์, ลอร์เลอร์ ทรี และแฮคแมน (Porter, Lowler III and Hackman, 1965, อ้างใน อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล, 2541) ได้แบ่งประเภทของการลาออก เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual initiated turnover) คือ การที่บุคคลลาออกจากองค์การเดิม เนื่องจากความต้องการของบุคคลเองโดยไม่ได้ถูกบังคับจากใคร
2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล (Involuntary Individual initiated turnover) คือ การที่บุคคลลาออกจากองค์การเดิมเนื่องจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง ถึงแม้ว่าตัวบุคคลยังคงต้องการทำงานอยู่กับองค์การนี้ ในขณะที่องค์การนี้ก็ยังคงต้องการให้บุคคลทำงานอยู่ เช่น ลาออกเพื่อต้องการเลี้ยงดูบุตร
3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Involuntary organization-Initiated turnover) คือ การที่องค์การมีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลง จึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก
4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์การ (Voluntary organization Initiated turnover) คือ การที่องค์การให้บุคคลสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกเนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคล

ความตั้งใจลาออก

การ์ตเนอร์ และโนลเลน (Gaertner and Nollen, 1992 , อ้างใน เปรมจิต คล้ายเพชร, 2548) ให้แนวคิดว่า ความตั้งใจลาออก เป็นความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายของ

องค์การ สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังว่าจะจากองค์การไปเนื่องจากเชื่อว่าตนจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

ราฮิม (Rahim, 2001, อ้างใน เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) ได้อธิบายว่า ความตั้งใจลาออกจากงานเป็นระดับความคิดของพนักงาน ที่จะออกจากองค์การอย่างสมัครใจ

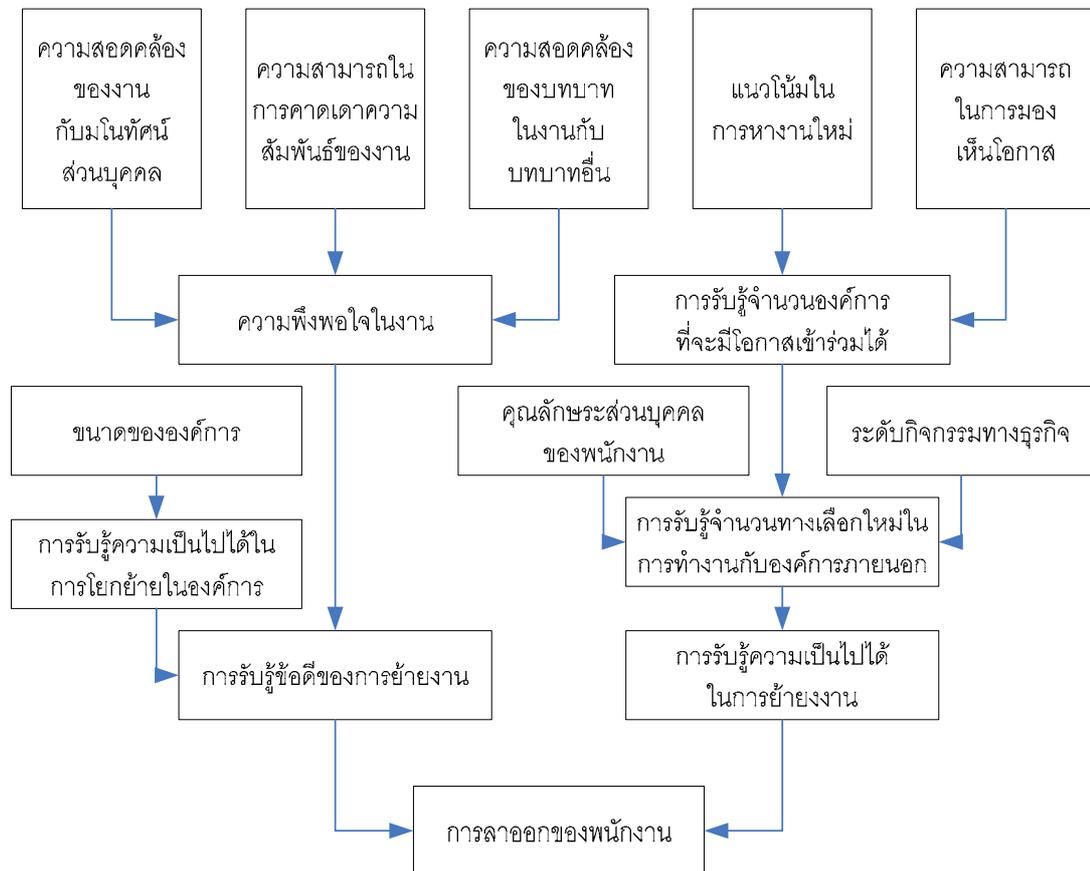
จากความหมายของการลาออก และความตั้งใจลาออกจากองค์การ ในการศึกษาที่น่าสนใจที่จะศึกษาเฉพาะการลาออกโดยสมัครใจที่เกิดจากพนักงานเอง ดังนั้น สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์การว่า เป็นระดับความต้องการของพนักงานที่มีแนวโน้มเป็นไปได้ที่จะออกจากองค์การในปัจจุบัน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ อันเกิดจากการไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่จะออกจากองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกและการลาออก

แนวคิดการลาออกของมาร์ชและไซมอน (March and Simon)

มาร์ช และไซมอน (March and Simon, 1958 quoted in Hom and Grifeth, 1994) ได้กล่าวถึง “ความสมดุลในองค์การ” (Organizational equilibrium) ว่าเป็นความสามารถขององค์การในการจูงใจสมาชิกขององค์การ เพื่อคงให้มีการเข้าร่วมทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานจะมีการคงทำงานในองค์การนานตราบเท่าที่มีการให้สิ่งจูงใจ เช่น ค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ในทางกลับกัน พนักงานก็ทุ่มเททำงานให้กับองค์การ ซึ่งทั้งพนักงานและองค์การต่างก็พยายามรักษาสมดุลระหว่างการให้สิ่งจูงใจ และการทุ่มเททำงาน ซึ่งผลที่ตามมาของความสมดุลดังกล่าวทำให้องค์การสามารถดำรงการทำงาน of พนักงานให้อยู่กับองค์การต่อไป

ภาพที่ 2.9
รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากองค์การ



ที่มา : March and Simon, 1958 quoted in Hom and Griffeth, 1994

จากภาพแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของพนักงาน ต่อความตั้งใจที่จะลาออกหรือย้ายจากองค์การ มีอยู่ 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยพิจารณาความพึงพอใจในงาน ด้านความสอดคล้องของงานกับมโนทัศน์ส่วนบุคคล ความสามารถทำงานความสัมพันธ์ของงานได้ และความสอดคล้องเข้ากันได้ของบทบาทในงาน และบทบาทอื่นๆ ซึ่งการมองความสอดคล้องของงานกับมโนทัศน์ส่วนบุคคล จะสนใจที่การปฏิบัติของหัวหน้างาน ผลตอบแทน การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย การศึกษา อัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ในการย้ายงาน โดยแนวคิดนี้ให้

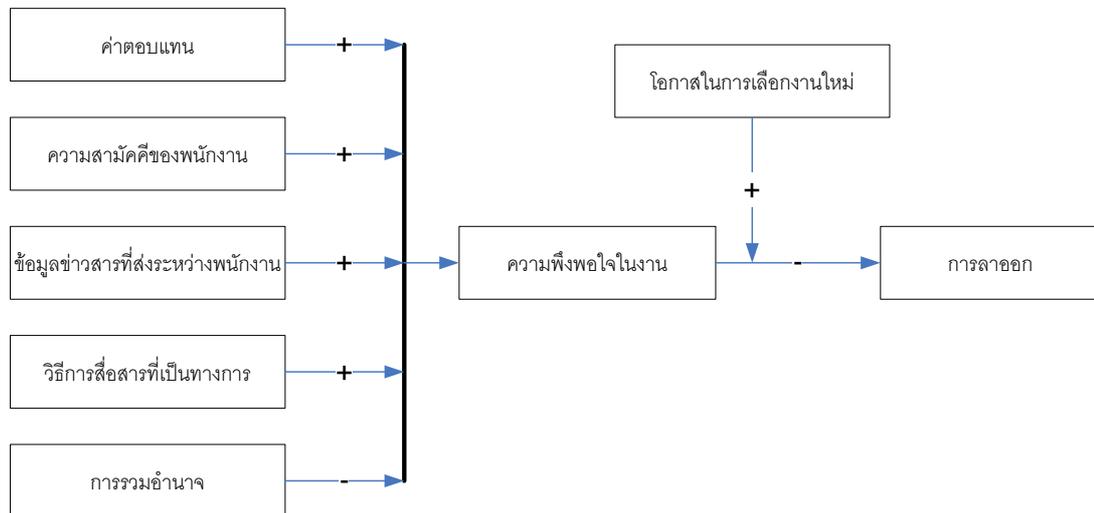
สมมุติฐานว่า การรับรู้ถึงความเป็นไปได้ในการย้ายงานของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับจำนวนตำแหน่งงานว่างที่บุคคลมีคุณสมบัติเพียงพอ จำนวนของตำแหน่งที่ว่าง จะขึ้นอยู่กับ ระดับของกิจกรรมทางธุรกิจในขณะนั้น และบุคลิกภาพลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน นอกจากนี้ยังอยู่กับการรับรู้จำนวนองค์การที่บุคคลนั้นมีโอกาสจะเข้าทำงาน โดยขึ้นอยู่กับ ชื่อเสียงขององค์การ อัตราการเจริญเติบโต และจำนวนตำแหน่งระดับสูง หรือแม้แต่การมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์การ ส่วนระดับบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และความตั้งใจ สนใจที่จะมองหางานใหม่ของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการลาออกของไพรซ์ (Price)

ไพรซ์(Price, 1977, อ้างใน ภราวดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด และตัวแปรแทรกแซงที่มีผลต่อการลาออกจากองค์การ โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดได้แก่ ค่าตอบแทน(เงินเดือนที่ได้รับ) ความสามัคคีของพนักงาน ข้อมูลข่าวสารที่ส่งระหว่างพนักงาน และวิธีการสื่อสารที่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนการรวมอำนาจ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานกับโอกาสในการเลือกงานใหม่ เป็นตัวแปรแทรกแซงระหว่างปัจจัยหลักทั้ง 5 ปัจจัย ที่จะส่งผลว่าบุคคลจะลาออกจากงานหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมาก โอกาสที่จะเปลี่ยนงานจะมีน้อย และในทางกลับกัน ความไม่พึงพอใจในงานจะมีผลทำให้บุคคลตัดสินใจเปลี่ยนงาน ก็ต่อเมื่อบุคคลมีโอกาสในการเลือกงานใหม่สูง

ภาพที่ 2.10

ตัวแบบของตัวแปรที่มีผลกระทบและตัวแปรที่แทรกแซงการลาออกของไพรซ์



ที่มา : ไพรซ์ (Price, James L. The Study of Turnover, 1977, quoted in Mobley, 1982, อ้างใน ภราวดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540)

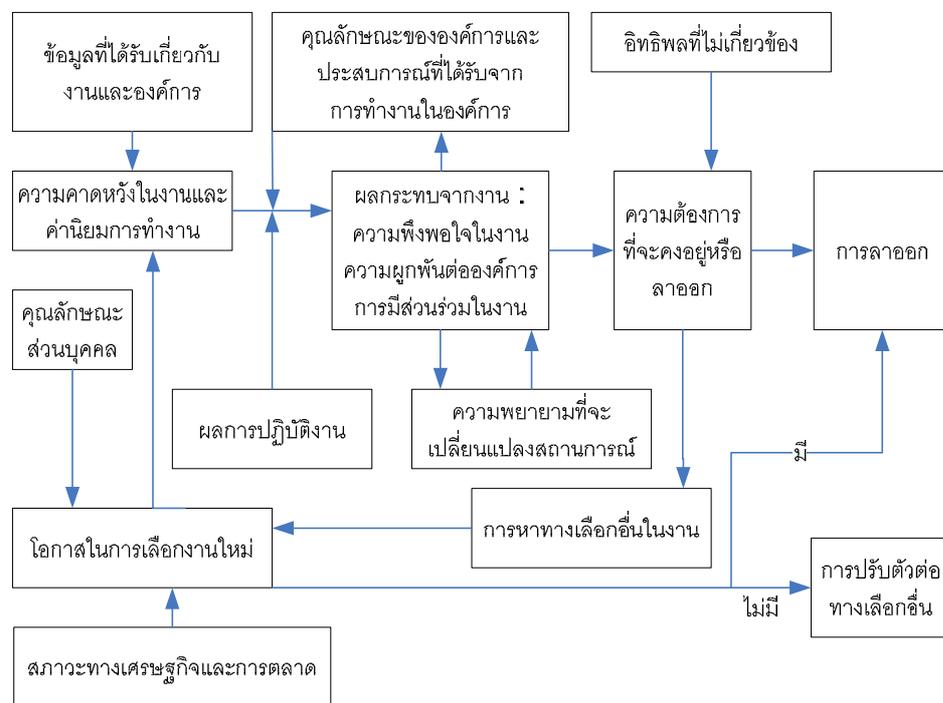
แนวคิดเกี่ยวกับการลาออกของสตีเยร์ และมาวเดย์ (Steer and Mowday)

สตีเยร์ และมาวเดย์ (Steer and Mowday, 1981 quoted in Hom and Griffeth, 1994, อ้างใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548) ได้ให้ทัศนะว่า ระบบในองค์การที่พนักงานให้คุณค่ามีผลต่อความคาดหวังในด้านต่างๆ เช่น ลักษณะการทำงานโดยทั่วไป และรางวัลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ นอกจากนี้ คุณสมบัติส่วนบุคคล และความรับผิดชอบต่อครอบครัวจะเสริมให้พนักงานมีความคาดหวังจากการทำงาน และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานและองค์การที่ทำให้ความคาดหวังเบื้องต้นได้บรรลุผลจะลดแนวโน้มการลาออกลง โอกาสทางเลือกอื่นในงานจะส่งผลต่อความคาดหวังของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีทางเลือกในงานที่หลากหลาย จะตั้งความคาดหวังจากการทำงานไว้สูง ซึ่งสิ่งดังกล่าวประกอบกับคุณลักษณะขององค์การ ประสพการณ์ที่ทำงานในองค์การ และผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความรู้สึกต่อการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันขององค์การ และการมีส่วนร่วมในงาน นอกจากนี้ สตีเยร์ และมาวเดย์ ยังได้กล่าวถึงการให้เหตุผลทางการแลกเปลี่ยนต่างตอบแทน ระหว่างการตอบสนองด้าน

อารมณ์จิตใจ กับผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ทำงานในองค์กร ซึ่งผลการปฏิบัติงาน และ ประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กร มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน การที่พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีอาจนำไปสู่การพยายามที่จะเปลี่ยนสภาพการทำงาน ซึ่งหากไม่สามารถทำได้ อาจส่งผลไปสู่การคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร และหากมีทางเลือกอื่นอยู่แล้วก็จะลาออกไปในที่สุด

ภาพที่ 2.11

แบบการลาออกของสตีเยร์ และมาวเดย์



ที่มา : สตีเยร์ และมาวเดย์(Steyer and Mowday, 1981 quoted in Hom and Griffeth, 1994, อ้างใน เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์, 2548)

4. แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

อรพินท์ ตราโต (2546) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงงาน

พยาบาลศูนย์ จากกลุ่มตัวอย่าง 445 คน จากการวิจัยพบว่า ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของพยาบาลประจำการ อยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง พบว่าโปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกมิติ และโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะตามผล 1 เดือน และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ เชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง โดยพบว่า การฝึกอบรมเชวน์อารมณ์มีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีระดับเชวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค สูงกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

อาทิตย์ กลับเพิ่มพูล(2549) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพ ให้อารมณ์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจากตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล การมองโลกในแง่ดี และองค์ประกอบบุคลิกภาพ โดยพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ คือ ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ญาณิกา สวัสดิพิงศา (2549) ได้ทำการศึกษาผลของการฝึกสมาธิที่มีต่อการพัฒนาเชวน์อารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของบุคคลรวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของเชวน์อารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งเป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทดสอบก่อนหลัง และเก็บข้อมูลเพื่อติดตามกลุ่มทดลองต่อเนื่อง 4 สัปดาห์ จากการศึกษพบว่า ภายหลังจากฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกว่าก่อนฝึกสมาธิ

และมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกมิติสูงขึ้น แต่ไม่ต่างจากผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกสมาธิ ในระยะติดตามภายหลังจากการฝึกสมาธิ 4 สัปดาห์ ผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน เขาวินิจฉัยมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ในขณะที่เหตุผลเชิงจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

บริษัท เอ็มพี วอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources, อ้างใน วรวรรณ หงส์กิตติยานนท์, 2548) ทำการศึกษาผู้นำ 60 คน โดยการฝึกอบรมเพิ่ม AQ และผลการปฏิบัติงานของผู้นำ การฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ครั้ง ระยะเวลาห่างกัน 6 เดือน มีการวัดระดับ AQ ก่อนและหลังการอบรมทั้ง 2 ครั้ง ซึ่งจะวัดหลังการฝึกอบรม 3 เดือน และได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน ผลจากการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ระดับ AQ สูงขึ้น และผู้ที่มี AQ ในระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานสูงเช่นเดียวกัน

โทมัส ชาร์คนาส (Thomas-Sharksnas ,2002 ,online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่น (Resilience) กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานในหน่วยงานบำบัดสุขภาพจิต จำนวน 94 คน ซึ่งทั้งหมดทำงานอยู่ภายใต้สภาพการทำงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่น ค่าจ้างต่ำ ขาดหัวหน้าในการทำงาน เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน บริษัทไม่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น โดยใช้ Adversity Response Profile (ARP) เป็นเครื่องมือวัดความยืดหยุ่น และ Job Descriptive Index (JDI)- Revised and the Job in General Scale เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานซึ่งผลที่ได้รับนั้นไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองทั้งภาพรวมและตัวแปรย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บริษัท ดี & ที (Deloitte & Touche, LLP, Great Lakes Region : D&T, www.peaklearning.com, 2003) บริษัทมีเป้าหมายการทำวิจัย เพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่าง AQ กับผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และเพื่อที่จะตัดสินว่า พนักงานที่มี AQ สูง จะมีแนวโน้มได้เลื่อนตำแหน่งเร็วขึ้นหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นพนักงานใหม่ 124 คน ผลการศึกษาพบว่า AQ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่ง และในบริษัทเอง AQ เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและเลื่อนตำแหน่งได้ด้วย โดยพนักงานที่มี AQ สูง มีแนวโน้มว่าจะเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานกับการลาออก

ภารดี บุตรศักดิ์(2540) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ ซึ่งได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ 7 ด้าน คือ ตั๋วงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้า รายได้ และสวัสดิการ จากการศึกษาวิจัยพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความพึงพอใจในงานด้านตั๋วงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า และด้านรายได้ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สุเทพ พัวศิริ(2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม โดยได้ทำการศึกษาระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตภัณฑ์ยางสำเร็จรูป ซึ่งใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเอง และจากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความพึงพอใจในงานด้านสภาพการจ้างงาน และความพึงพอใจในงานด้านชั่วโมงการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน

เบญจพร ธีระรักษ์(2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจร พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยที่ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมทำงานความตั้งใจลาออกจากงานได้ร้อยละ 45.1

คาทรี (Khatri, 1999, Online) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานในธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจการเดินเรือและขนส่งสินค้า และธุรกิจขายปลีก พบว่า ในธุรกิจขายปลีก ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ส่วนอีกสองธุรกิจไม่ปรากฏความสัมพันธ์และความพึงพอใจในงานด้านตั๋วงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานทั้งสามธุรกิจ

แทง (Tang, Online, 2000 อ้างใน เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และการลาออกจากองค์การของพนักงาน โดยมีทัศนคติเกี่ยวกับเงิน เป็นตัวแปรกำกับ (moderator variable) พบว่าจริยธรรมทางการเงินของพนักงานเป็นตัวแปรกำกับทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจากภายในกับพฤติกรรมถอนตัวจากงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจากภายในกับพฤติกรรมการลาออกจากองค์การของพนักงาน

บราดี (Brady, Online, 2001) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันองค์กร การรับรู้บรรยากาศองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำนายความตั้งใจลาออกในบริษัทผลิตขวดน้ำอัดลม พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทาลบ กับ ความตั้งใจลาออกจากองค์การ

โดล และสโครเดอร์ (Dole and Schroeder, 2001, Online) ทำการศึกษาผลกระทบของความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในลักษณะการวิเคราะห์ศึกษาข้อมูลการวิจัยที่มีอยู่ จากการวิเคราะห์ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวในภาพรวม พบแต่ความสัมพันธ์ในทางลบอย่างเหนียวแน่น ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การ

สแตสเซน และคาเมรอน (Stassen and Cameron, 2003, Online) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากองค์การ ของพยาบาล ในโรงงานที่ผ่านการปรับโครงสร้างองค์การโดยการลดขนาดองค์กรลง จำนวน 111 ท่าน จากโรงพยาบาล 4 แห่งในแคนาดา พบว่าความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างและลดขนาดโครงสร้างองค์กรลง ในทางตรงกันข้ามความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การของพยาบาลกลับเพิ่มสูงขึ้น

5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน สามารถสรุปผลการวิจัยและสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ได้แก่ มิติด้านการควบคุม (Control) มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบ (Reach) และมิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ไม่ได้ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความพึงพอใจในงาน ไว้โดยตรง อย่างไรก็ตามในการพิจารณาเชื่อมโยง เมื่อสิ่งที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในงาน หรือจากการปฏิบัติงานของตน ซึ่งอาจได้รับจากองค์การโดยตรง หรือได้รับผ่านมาจากบุคคลอื่นๆ ในองค์การ เป็นไปตามที่คาดหมาย ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคคล ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับแนวคิดของ พอร์เตอร์ (Porter, 1961, อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) ที่อธิบายความพึงพอใจในงานว่าจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ การรับรู้ของบุคคลในสิ่งที่ "ควรจะได้" มีค่าเท่ากับ การรับรู้ว่า "ได้รับจริง" และในทางกลับกันหากการรับรู้ในสิ่งที่ "ควรจะได้" กับสิ่งที่ "ได้รับจริง" ขาดความสมดุลย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งหากบุคคลมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับที่สูง ย่อมตอบสนองต่อสภาวะที่ขาดสมดุลนั้นได้อย่างเหมาะสม รับรู้ว่สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ชั่วคราว และต้องเผชิญและฟื้นฟ้อไป มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้และหาแนวทางที่จะฟื้นฟ้อไป เป็นรูปแบบในการรับรู้อุปสรรคในเชิงบวก (Stoltz, 1997, อ้างใน ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, 2548) ในขณะที่ โทมัส ชาร์คนาส (Thomas-Sharksnas, 2002, online) พบว่าความยืดหยุ่น (Resilience) ที่สอวัดโดย Adversity Response Profile (ARP) ไม่มีความความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานในหน่วยงานบำบัดสุขภาพจิต ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านการควบคุม (Control) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน มิติด้านผลกระทบ (Reach) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน มิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ได้แก่ มิติด้านการควบคุม (Control) มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบ (Reach) และมิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางลบ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความพากเพียร ความอดทน เป็นความสามารถในการรับมือกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มองปัญหาและแก้ไขอย่างชาญฉลาด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในขณะที่บุคคลบางกลุ่มเมื่อพบกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้วทำให้เกิดความท้อแท้ หหมดหวัง ไม่รู้ว่าจะจัดการกับอุปสรรคนั้นอย่างไร ยอมไปไม่ถึงความสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น แม้จะมีความสามารถและศักยภาพมากเพียงใด แต่ขาดซึ่งความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สุดท้ายแล้วก็ต้องยอมแพ้ ถอยหนีจากปัญหาอุปสรรค และอาจนำมาซึ่งการตัดสินใจลาออกจากองค์การไปในที่สุด

จากการค้นคว้าศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยใดที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับแนวโน้มการลาออกจากองค์การโดยตรง พบแต่เพียงงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับ การปฏิบัติงาน ของอรพินท์ ตราโต (2546) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ บริษัท เอ็มพีวอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources, อ้างใน อรวรรณ หงส์กิตติยานนท์, 2548)พบว่า ผู้นำที่มี AQ ในระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานสูงเช่นเดียวกันในขณะที่ บริษัท ดี & ดี (Deloitte & Touche, LLP, Great Lakes Region: D&T, www.peaklearning.com, อ้างใน ญาณิกา สวัสดิพิงศา, 2549) พบว่า AQ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่ง และในบริษัทเอง AQ เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและเลื่อนตำแหน่งได้ด้วย โดยพนักงานที่มี AQ สูง มีแนวโน้มว่าจะเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ โดยมีสมมุติฐานการวิจัยย่อย ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านการควบคุม (Control) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านผลกระทบ (Reach) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน มิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านพลังใจในงาน (Empowerment in work) ด้านผลตอบแทน (Compensation) ด้านความก้าวหน้า (Promotion) ด้านหัวหน้างาน (Supervision) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers) มีความสัมพันธ์ทางลบ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

จากงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับแนวโน้มการลาออกจากองค์การ ภารดี บุตรศักดิ์(2540) พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง และด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ สุเทพ พัวศิริ(2543) พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความพึงพอใจในงานด้านสภาพการจ้างงาน และความพึงพอใจในงานด้านชั่วโมงการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงาน เบญจพร ธีระรักษ์ (2547) พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน ในขณะที่ แทง (Tang, Online, 2000 อ้างใน เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) พบว่าจริยธรรมทางการเงินของพนักงาน เป็นตัวแปรกำกับ(moderator variable) ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจากภายใน กับพฤติกรรมถอนตัวจากงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจากภายในกับพฤติกรรมการลาออกจากองค์การของพนักงาน ภารดี (Brady, Online, 2001) พบความสัมพันธ์ทาลบ ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานบริษัทผลิตขวดน้ำอัดลม เช่นเดียวกันกับ โดลและสโครเดอร์ (Dole and Schroeder, 2001,Online) ที่พบความสัมพันธ์ในทางลบอย่างเห็นได้ชัด แน่น ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากของเจ้าหน้าที่บัญชี จาก

ความสัมพันธ์ที่ปรากฏตามงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ความพึงพอใจในงานด้านพลังใจในงาน (Empowerment in work) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมติฐานที่ 3.2 ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน (Compensation) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมติฐานที่ 3.3 ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า (Promotion) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมติฐานที่ 3.4 ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน (Supervision) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมติฐานที่ 3.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมติฐานที่ 4 มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรรค และ องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายแนวโน้มที่จะลาออกจาก องค์การของพนักงาน

จากเหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ข้างต้นที่อ้าง ถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งระบุถึงความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรรค ความพึงพอใจในงาน และความต้องการที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความ สนใจที่จะนำองค์ประกอบของตัวแปรข้างต้น มาสร้างสมการพยากรณ์แนวโน้มที่จะลาออกจาก องค์การของพนักงาน