

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ขอนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความสุขในการทำงาน
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ความหมายของคุณลักษณะงาน

แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจ และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติกรมีประสิทธิภาพสูง และการขาดงานและการลาออกจากงานต่ำ

รง ภู่วงไพโรจน์ (2540) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่างๆ (Job Dimensions) จำนวน 5 มิติ คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน ซึ่งจะวัดเป็นระดับความมากน้อย (Degree) ของมิติต่างๆ

พรพรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพิจารณาว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ โดยมีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันทำงานและมีการตอบสนอง

ศลิษา ทวีวัฒนกิจบวร (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติงานในมิติต่างๆ (Job Dimensions) เป็นการสร้างงานที่มีคุณลักษณะที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง เกิดความพึงพอใจในงาน และผลปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของงาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ ว่าเป็นงานที่มีทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่า มีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงาน และได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน

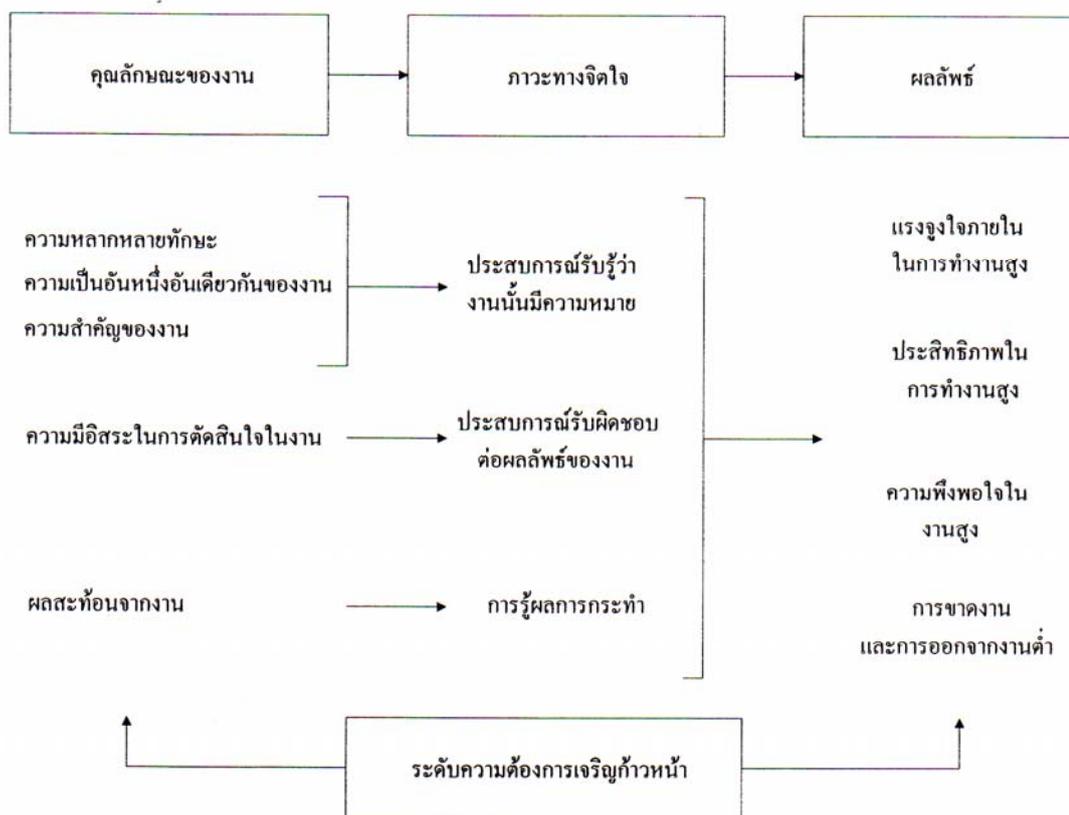
แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้อาศัยแนวความคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968) เป็นพื้นฐาน และได้คิดเป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์งาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ปรับปรุงลักษณะงานและการออกแบบงานใหม่ ซึ่งได้พัฒนาเป็นแบบจำลองคุณลักษณะของงานในเวลาต่อมา

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน เริ่มต้นขึ้นจากงานของแฮคแมนและลอว์เลอร์ (Hackman and Lawler, 1971) และ แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1974a, 1974b) โดยใช้แนวคิดจากงานวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานก่อนหน้านั้น (Turner and Lawrence, 1965; Hulin and Blood, 1968) ในเวลาต่อมาแบบจำลองคุณลักษณะของงานยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยอื่นๆ อีกด้วย (Brief and Aldag, 1975; Dunham, 1976; Dunham, Aldag, and Brief, 1977)

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน จะแสดงถึง มิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ดังแผนภาพที่ 2.1

แผนภาพที่ 2.1

แสดงแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)



ที่มา: Hackman and Oldham, 1980, p.79

แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้แบ่งคุณลักษณะงาน (Core Job Dimension) ซึ่งประกอบด้วย มิติ 5 ด้าน คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติให้เป็นผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อน หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

อิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจ 3 ประการ คือ

1. ประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Meaningfulness of Work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล

2. ประสบการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และความพยายามของเขาจะส่งผลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

3. การรู้ผลการกระทำ (Knowledge of Result) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้ง 3 นี้ เกิดขึ้นกับบุคคล จะก่อให้เกิดผล ดังนี้

- แรงจูงใจภายในในการทำงานสูง
- การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง
- ความพึงพอใจในงานสูง
- การขาดงานและการออกจากงานต่ำ

โดยสรุปแล้วอิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจทั้งสาม และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน นอกจากนี้แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980) ได้นำแนวคิดนี้ไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจนี้ใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติ และนำค่าที่วัดได้ไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivation Potential Score: MPS) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{คะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ} = \frac{\text{ความหลากหลายของทักษะ} + \text{ความเป็นอัตลักษณ์ของงาน} + \text{ความสำคัญของงาน}}{3} \times \text{ความมีอิสระในงาน} \times \text{ผลสะท้อนกลับจากงาน}$$

ค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจที่คำนวณได้ จะแสดงถึงระดับความมากน้อยของคุณลักษณะของงานโดยรวมที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และยังสามารถใช้วัดความพึงพอใจของบุคคลได้อีกด้วย

กล่าวโดยสรุปผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะงาน เพื่อใช้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือพัฒนาการออกแบบงาน การที่บุคคลากรรับรู้ว่างานที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของตน จะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) เป็นแนวความคิดจากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นเวลา 19 ปี โดย พอล สตอลทซ์ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่างๆ ประมาณ 10 ปี เชื่อว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จนอกจากจะมีเชาวน์ปัญญา (IQ) และความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ (EQ) แล้ว ต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้วย เพราะเป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลควบคุมสถานการณ์และนำตัวเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ รวมทั้งมีวิธีคิดแก้ปัญหาต่างๆ มีจุดจบและมีทางออก เมื่อพบกับอุปสรรคผู้ที่มี AQ น้อยมักจะยอมแพ้ทางหลีกเลี่ยงหรือท้อแท้ง่าย แต่ผู้ที่มี AQ สูงจะมีความอดทน มีพลังที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคได้มาก พร้อมทั้งคิดว่าอุปสรรคหรือปัญหาเป็นความท้าทายที่ทำให้เกิดโอกาสและหนทางสู่ความสำเร็จ (Stoltz, 1997) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงเป็นทักษะหนึ่งในหลายทักษะที่ควรปลูกฝังและพัฒนาให้มีในตัวบุคคลตั้งแต่เด็ก เพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการช่วยตัดสินใจว่าเราควรตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไร อีกทั้งยังเตรียมพร้อมให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อไป

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) อ้างใน วีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2548, น.20) กล่าวว่า AQ หรือ Adversity Quotient คือ ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค และความยากลำบาก หรือ ความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต

วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา (2534) ให้ความหมาย AQ ว่าคือ ความฉลาดในการเผชิญกับความยากลำบาก ไม่ว่าจะเป็ความยากลำบากทั้งในชีวิตส่วนตน ในสังคม หรือในธุรกิจที่ทำ

ชัยพร วิชาวุธ (2543) ให้ความหมาย AQ ว่าคือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วยสองหลักการคือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้และนำมาประยุกต์ใช้ในโลกรแห่งความเป็นจริง

วิทยา นาควัชร (2544) ให้ความหมาย AQ ว่าคือ ความอดทนที่เมื่อมีอุปสรรค และสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้ไม่เป็นไรเพราะถือว่าได้ลงมือทำสิ่งที่ควรทำแล้ว AQ ยังเป็นส่วนที่จะทำให้มนุษย์สามารถเอาชนะอุปสรรคได้มากขึ้น เป็นความอดทนบึกบึน มีพลังที่จะฝ่าฟื้นอุปสรรคได้มาก เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมให้ผู้ที่มีเชาวน์ปัญญา (IQ) เชาวน์อารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการทำควมดี (MQ) ที่ดีอยู่แล้ว ให้ความมออยู่รอด มีความพากเพียรไม่ท้อถอยง่าย สามารถคงความดีและความสุขอยู่ได้นาน โดยไม่ท้อแท้ต่อศัตรูหรืออุปสรรคซึ่งต้องพบได้เสมอในชีวิต AQ สูงจะมีผลงานได้มากกว่าคนอื่น เมื่อมีผลงานมากกว่าโอกาสที่จะพบกับความสำเร็จก็มีมากกว่าคนอื่นตามไปด้วย

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545) อธิบายว่า AQ คือ รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมคนๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักฝนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจเป็นปัญหาเล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่ก็เป็นได้ รูปแบบการตอบสนองนี้คือ รูปแบบการจัดการกับปัญหา สามารถพัฒนาและปรับปรุงได้ไม่ว่าจะอายุเท่าใด และไม่ว่าจะเริ่มต้นที่จุดใดก็ตาม

อารี พันธมณี (2546) กล่าวว่า AQ หรือการเอาชนะอุปสรรค หมายถึง บุคคลที่มีความอดทน จิตใจเข้มแข็ง และมีเป้าหมายชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลก สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยากลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มุ่งมั่น ฟื้นฝ่าให้ฟื้นอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) กล่าวว่า AQ เป็นแนวความคิดที่พยายามที่จะทำความเข้าใจกับอุปสรรค และหาสาเหตุแห่งความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง เมื่อต้องประสบกับสถานการณ์ที่เต็ม

ไปด้วยปัญหา เปรียบดังมรสุมแห่งชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่เชื่อว่าจะช่วยให้คนอดทนกับความยากลำบากและฟันฝ่าอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความทนต่อปัญหาและอุปสรรค และความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

อาทิตา กลับเพิ่มพูล (2549) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หรือ AQ เป็นแนวคิดที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค เผชิญหน้ากับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาในชีวิตด้วยความอดทนพากเพียร และมีกำลังใจ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้เผชิญกับความยากลำบากของปัญหาและอุปสรรค วิเคราะห์หาสาเหตุ มองว่าปัญหาเป็นความรับผิดชอบของตน ที่จะต้องรับมือและหาหนทางในการจัดการและแก้ไข เพื่อให้ผ่านพ้นความยากลำบากของปัญหาและอุปสรรคนั้นไปให้ได้ด้วยความอดทนพากเพียรพยายามที่จะเอาชนะโดยไม่ย่อท้อ เรียนรู้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อพัฒนาตนเองต่อไป

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า AQ เป็นการวัดระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค วัดว่าบุคคลมีการรับรู้และจัดการกับปัญหาอุปสรรคอย่างไร ผู้ที่มีระดับ AQ สูง จะมีความรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาสูง และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว จึงเป็นตัวพยากรณ์ได้ว่าใครจะมีศักยภาพในการทำงานมากกว่า และจะประสบความสำเร็จในการทำงาน

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิด เพื่อการเข้าใจและขยายแง่มุมแห่งความสำเร็จให้กว้างขึ้น ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และการนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง มีพื้นฐานมาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขาวิชา ซึ่งต่างก็เป็นตัวแทนของตัวต่อหนึ่งตัวที่นำมารวมเข้าด้วยกันจึงเกิดเป็น AQ ที่เรียกว่า “ตัวต่อทั้งสามของ AQ” ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จ (Stoltz, 1997) ดังนี้

1. จิตวิทยาว่าด้วยการรู้คิด (Cognitive Psychology)

ถ้าบุคคลมีการรับรู้และเข้าใจว่าอุปสรรค ปัญหา หรือความคับข้องใจเกิดขึ้นจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความคิดที่อึดอัดสิ้นหวัง ไม่ทราบจะจัดการปัญหาเหล่านั้นได้

อย่างไร บุคคลเหล่านี้ย่อมมีความทุกข์ทรมานใจ จมอยู่กับความล้มเหลวที่ไม่สามารถจัดการกับอุปสรรคได้ การที่บุคคลมีความคิดและการรับรู้เช่นนี้ไปเรื่อยๆ ก็จะเกิดเป็นความเชื่อโดยอัตโนมัติ หล่อหลอมให้รับรู้เช่นนี้ตลอดชีวิตที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีการรับรู้ที่อุปสรรคและเข้าใจอุปสรรค ปัญหา หรือความคับข้องใจเป็นสิ่งที่เข้ามาชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและฝ่าฟันเพื่อที่จะเติบโตทางความคิดต่อไป บุคคลนี้ย่อมมีความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้ และหาทางที่จะฝ่าฟันอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จ และถ้าต้องเผชิญอุปสรรคต่างๆ ในอนาคตก็就会有การรับรู้ต่ออุปสรรคในทางบวก

2. อิมมูโนวิทยาของจิต-ประสาท (Psycho-Neuroimmunology)

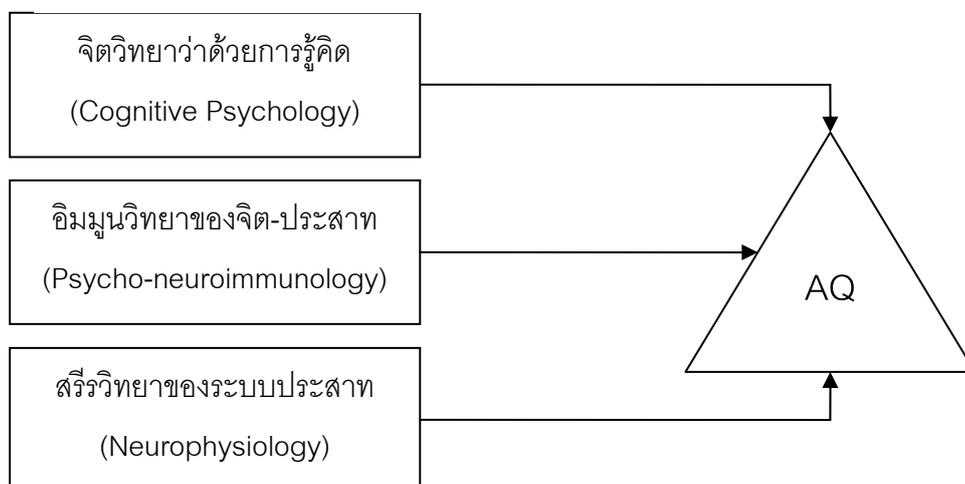
นักวิชาการพบว่า ความสามารถในการขจัดอุปสรรคและความยากลำบากของคนเรานั้นเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความรู้สึก ความเข้มแข็งของจิตใจ การรับรู้ถึงการมีอำนาจควบคุมตนเอง และวิธีการที่บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ในชีวิตมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ต่อระบบภูมิคุ้มกันต้านทานโรคมัยไข้เจ็บและการฟื้นตัวของร่างกาย ซึ่งจำเป็นต่อสุขภาพและการมีอายุที่ยืนยาว และส่งผลต่อความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค

3. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)

สมองของคนประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ หากเปลี่ยนจิตได้สำนึกเสียใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก ก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่และพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคได้

แผนภาพที่ 2.2

แสดงแนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค



ที่มา : Stoltz, 1997, p.83

จากแนวคิดของสตอลทซ์ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นสิ่งกำหนดความสำเร็จทั้งในงานและในชีวิต นอกจากนี้ AQ ยังกำหนดสิ่งต่อไปนี้ คือ

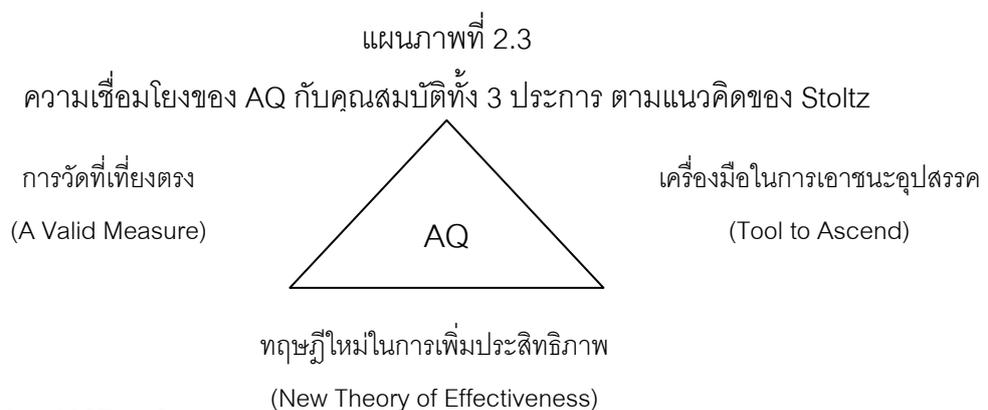
- AQ บอกว่าคุณจะสามารถสกัดกั้น และเอาชนะวิกฤติได้ดีเพียงไร
- AQ ทำนายว่าใครจะเป็นผู้ก้าวข้ามความวิกฤติได้ และใครจะไม่สามารถผ่านวิกฤติได้
- AQ ทำนายว่าใครจะทำได้เหนือความคาดหวัง และใครที่จะทำไม่ได้ตามที่หวัง
- AQ ทำนายว่าใครจะยอมแพ้ และใครจะเอาชนะต่ออุปสรรคได้

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังมีคุณสมบัติที่สำคัญอีก 3 ประการ (ดังแผนภาพที่ 2.3) คือ

ประการที่ 1 AQ เป็นโครงสร้างกรอบแนวความคิดใหม่ เพื่อให้เข้าใจและขยายแง่มุมเรื่องของการประสบความสำเร็จให้กว้างขึ้น โดยสร้างขึ้นจากพื้นฐานงานวิจัยของแลนมาร์ค (Landmark Quoted in Stoltz, 1997) โดยพัฒนาขึ้นจากการฝึกหัด เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ซึ่งทำให้ทราบว่าอะไรที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

ประการที่ 2 AQ เป็นเครื่องวัดและประเมินว่าบุคคลจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจได้สำนึกของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสำคัญในชีวิต เป็นครั้งแรกที่สามารถประเมิน เข้าใจ และเปลี่ยนแปลงความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้

ประการที่ 3 AQ เป็นเครื่องมือที่มีพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ ที่จะช่วยพัฒนาการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรค และผลที่ได้จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพทั้งในเรื่องส่วนตัวและอาชีพการงาน รวมทั้งองค์การได้ เราสามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้ทักษะกับตนเอง ผู้อื่น และองค์การได้



ที่มา: Stoltz, 1997, p.8

AQ สามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคม และ AQ ยังสามารถนำมาใช้เป็นตัวทำนายสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

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)

นอกจากนี้ AQ ยังถูกนำมาใช้ในบริษัทผู้นำทางอุตสาหกรรม นักคิดระดับแนวหน้า องค์กรสมัยใหม่ และในเรื่องอื่นๆ ได้แก่

- การสร้างความยืดหยุ่น มีเหตุมีผล ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และมีความมีประสิทธิภาพ
- กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- เพิ่มขวัญกำลังใจ
- ยกย่องระดับความสำคัญของมนุษย์
- ผลักดันให้เกิดสิ่งใหม่
- เพิ่มความสามารถที่มากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

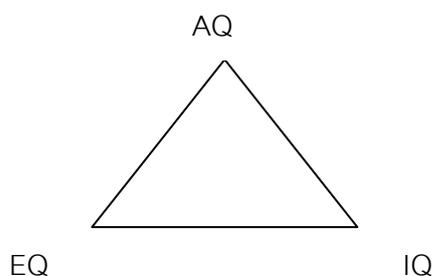
- สามารถต่อสู้กับช่วงเวลาที่น่าเบื่อหน่าย
- ให้บริการได้ดีขึ้น
- ใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร เพื่อช่วยให้ผ่านพ้นช่วงเวลาที่ยุ่งยากไปได้
- ลดความขัดแย้ง
- ทำให้วัฒนธรรมเข้มแข็ง
- เตรียมคนให้มีความพร้อมรับกับความยุ่งยากที่จะเกิดขึ้นโดยคาดคิดและไม่ได้คาดคิด
- คัดเลือกบุคคลและผู้นำที่มีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนปัญหาหรืออุปสรรคให้เป็นโอกาสที่ดีได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) เทียบกับเชาวน์ปัญญา (IQ) และเชาวน์อารมณ์ (EQ)

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.11-13) ได้ให้แนวคิดที่ว่า AQ เป็นตัวทำนายความสำเร็จที่สามารถตอบคำถามที่ว่าทำไมบุคคลที่มี IQ และ EQ สูง ไม่ประสบความสำเร็จ ก็เพราะบางคนล้มเลิกความตั้งใจและยุติการกระทำต่างๆ ที่มีศักยภาพและทักษะมากพอ นั้นเป็นเพราะเขาขาดความเพียรพยายามที่จะฟันฝ่าและต่อสู้กับอุปสรรค แต่ลำพัง AQ อย่างเดียวก็ไม่สามารถทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบไปด้วย IQ และ EQ โดยสตอลทซ์ได้เสนอว่าความสำเร็จนั้นต้องมาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ IQ EQ และ AQ ดังแผนภาพที่ 2.4

แผนภาพที่ 2.4

แสดงความสัมพันธ์ของ IQ EQ และ AQ ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จ



ที่มา: Stoltz, 1997, p.12

วิทยา นาควัชระ (2544) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมามีทั้งข้อดีและข้อบกพร่องในตัวเองที่ทำให้มีความสุขหรือทุกข์ ประสบความสำเร็จมากขึ้นหรือน้อยลง ซึ่งขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ซึ่งได้หล่อหลอมให้เกิดเป็นบุคลิกภาพที่ดีหรือไม่ดี เกิดเป็นนิสัยที่จะทำให้ชีวิตเจริญหรือเกิดเป็นนิสัยที่จะทำให้ชีวิตเสื่อมถอยลง ดังนี้

1. พันธุกรรม เช่น เซาว์นปัญญา ถ้าใครมี IQ สูง ก็ถือว่าฉลาด
2. การอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเด็ก เช่น การพัฒนาของสมองซึ่งจะทำให้เกิดเซาว์นอารมณ์ ถ้าใครมี EQ สูง ก็จะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อชีวิต และการหล่อหลอมพฤติกรรมที่เกิดจากการเลียนแบบอย่างที่ดี มีวินัยในชีวิตดี ทำให้เกิดความฉลาดทางคุณธรรม (MQ) ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) นั้นเชื่อกันว่า จะทำให้สามารถเอาชนะอุปสรรคได้มากขึ้น เป็นความอดทนบึกบึน มีพลังที่จะฟันฝ่าอุปสรรคได้มาก ผลงานก็มีความสำเร็จในชีวิตรวมทั้งความสุขก็จะมีมากขึ้น
3. สิ่งแวดล้อม

การจำแนกบุคคลตามแนวความคิดของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.13-17. 23-24) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนการปีนเขา การจะประสบความสำเร็จไปถึงยอดเขาได้ต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่นชัดเจน และมีความอดทน ซึ่งสามารถนำมาใช้เปรียบเทียบกับบุคคล ที่มงาน และองค์การที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง สตอลทซ์ได้แบ่งลักษณะของบุคคล ที่มงาน และองค์การ ออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความคิดและความสำเร็จแตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา เป็นพวกเฉื่อยชา ปิดกั้นตัวเอง ไม่ชอบขวนขวาย ละทิ้งความฝัน หาหนทางง่ายๆ ชีวิตขมขื่น ซึมเศร้า คับข้องใจ อิจฉาคนที่ประสบความสำเร็จ ชอบใช้แอลกอฮอล์ ยาเสพติด ติดทีวี ไม่มีความทะเยอทะยาน โดดเดี่ยว ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เวลาเจอปัญหาหรืออุปสรรค จะยอมแพ้ง่ายๆ สนใจแต่ปัจจัย 4 ไม่กล้าเสี่ยง ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ หลบเลี่ยงความท้าทาย ไม่มุ่งมั่นในงาน จะทำสิ่งนั้นก็ต่อเมื่อจะทำให้พวกเขาสามารถหลีกเลี่ยงความท้าทายหรือความยากลำบากได้ ขาดวิสัยทัศน์ ไม่พัฒนาตนเอง มีความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคน้อยหรือไม่ เป็นกลุ่มที่ลงทุนลงแรงน้อยที่สุดในการทำงาน ดังนั้นจึงเป็นตัวถ่วงความก้าวหน้าในองค์การ

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ปีนเขา แต่พอไปเจอที่ราบ สุขสบายก็จะหยุดตั้งแคมป์ไม่เดินต่อไปทุกๆ ที่มีความสามารถที่จะปีนได้ถึงยอดเขา พวกนี้ติดอยู่กับความสุข

สบาย มีแรงจูงใจโดยความสบายและกลัว กลัวว่าจะสูญเสียความมั่นคง พวกเขาพอใจกับชีวิตตรง
 นี้แล้วไม่พยายามปีนเขาต่อ มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง กลัวๆ กล้าๆ ที่จะ
 มีความสัมพันธ์กับคนอื่น ชอบปัจจัย 4 ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ เป็นคนที่ทำงานตาม
 หน้าที่ มีความรับผิดชอบอย่างดีพอสมควรแต่ไม่เพิ่มความพยายาม ไม่ได้เสียสละ ไม่คิดก้าวหน้า
 พอใจกับสิ่งที่ตนเป็นอยู่ เป็นคนมีความมั่นคงในการทำงาน และไม่ยอมทำสิ่งที่ท้าทายต่อไป ไม่ทำ
 เต็มความสามารถที่ตนมีอยู่ หยุดที่จะเรียนรู้ เติบโต และสร้างความสำเร็จของตนเอง ต่างจากกลุ่ม
 ผู้ยอมแพ้ตรงที่ได้เริ่มปีนเขาแล้ว แต่เมื่อไปถึงจุดหนึ่งก็จะหยุด และบอกกับตัวเองว่าเรามาได้ไกล
 ที่สุดเท่าที่เราสามารถทำได้แล้ว คิดว่าตนเองประสบความสำเร็จแล้ว ทั้งที่ความเป็นจริงเป็นเพียง
 ความสำเร็จที่อยู่ในวงจำกัดเท่านั้น คนกลุ่มนี้จะขาด AQ เมื่อต้องเผชิญกับความท้าทายหรือ
 อุปสรรค เป็นพวกที่เลือกที่จะหยุดกลางทางและใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่มีความอดทน พยายามจดจ่อปีนเขา
 จนถึงยอดเขาโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ คิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทาย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มี
 ความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี
 กล้าเสี่ยง ชอบความท้าทาย ไม่กลัว เป็นผู้นำ ทำงานจนกว่าจะสำเร็จ ไม่กลัวการพบปะ ไม่มี
 ขอบเขต มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สังคม ประเทศชาติ คนกลุ่มนี้
 มีความอดทนมุ่งมั่นที่จะไปต่ออย่างไม่ลดละ มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในอนาคต มีวิสัยทัศน์ที่
 กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง เป็นผู้นำที่ดี แสวงหาการพัฒนาเพื่อตนเอง ทีมงาน และ
 องค์กร

ภาษาของบุคคล 3 ประเภท ที่ใช้ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า บุคคลทั้ง 3 ประเภท จะมีภาษาที่ใช้ของตนเอง
 ดังนี้

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (Quitters) มีความสามารถในการใช้ภาษาเกี่ยวกับข้อจำกัด และ
 สามารถหาทางออกในการหาข้อแก้ตัว และการตอบสนองของตน ตัวอย่างคำพูด เช่น

“ฉันไม่สามารถทำได้” “เป็นไปได้ไม่ได้”

“เรามักจะทำวิธีนี้อยู่เสมอ” “ใครจะเป็นคนทำ”

“มันไม่มีคุณค่าเพียงพอ” “ฉันได้พยายามอย่างดีแล้ว”

“มันไม่ยุติธรรมเอาเสียเลย” “มันเป็นเรื่องที่น่าหงุดหงิด” “เราต้องทำเหมือนเดิมอีกแล้ว
 เหมอ”

“ฉันมันแก่เกินไป” (อาจจะเป็นอ้วน, ผอม, สูง, เตี้ย, โง่, ฯลฯ)

“ฉันทำได้ถ้าฉันต้องการทำ”

2. กลุ่มผู้พักแรม (Campers) มักเป็นภาษาที่ครึ่งๆ กลางๆ โดยมักพูดถึงเหตุผลว่าทำไมพวกเขาถึงไม่ได้ทำ เช่น

“นี่มันดีพอแล้ว” “ระดับต่ำสุดที่ต้องการในการทำงานนี้คืออะไร”

“เราเดินทางมาไกลเพียงพอแล้ว” “เรื่องมันอาจจะแย่งไปกว่าเดิม”

“จำได้ว่า ตอนที่....” “มันไม่คุ้ม”

“เมื่อฉันยังเด็ก.....”

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) ภาษาจะแสดงถึงความเป็นไปได้ จะพูดถึงอะไรที่สามารถทำได้ และจะสามารถทำมันได้อย่างไร เขาจะพูดถึงการกระทำ และไม่อดทนต่อคำพูดที่แสดงถึงความเป็นไปไม่ได้ นักปีนเขาจะมุ่งหาผลลัพธ์ และภาษาของเขาจะไปในทิศทางนั้น เช่น

“ทำในสิ่งที่ถูกต้อง” “ทำให้ดีที่สุด” “ห้ามท้อถอย”

“เราจะทำอย่างไรเพื่อที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ”

“มันต้องมีทางสิ” “คำถามคือ จะทำอย่างไรดี ไม่ใช่ ถ้า.....”

“สิ่งที่ยังไม่เคยมีใครเคยทำ ไม่ใช่สิ่งที่ทำไม่ได้”

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.17-18) ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่มกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงอย่าง อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ที่เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตนเอง ความต้องการจึงเป็นบ่อเกิดของแรงจูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะบุคคล 3 กลุ่ม ของสตอลทซ์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังแผนภาพที่ 2.5

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) จะสนใจความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Needs) ได้แก่ ปัจจัย 4 ความต้องการทางเพศ และความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความมั่นคงทางจิตใจ และความปลอดภัยทางร่างกาย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย สิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ความกลัวการสูญเสียหลักประกันในการทำงาน

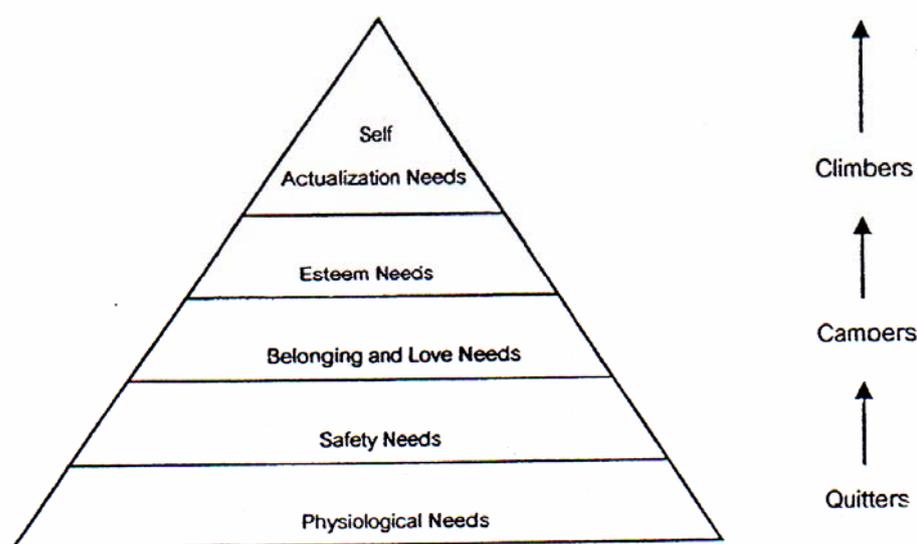
2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) มีความต้องการมากกว่ากลุ่มแรก คือ มีความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการเข้าสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยากมีคนรัก และความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการได้รับการยอมรับจากทั้งผู้อื่นและตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการ

การยอมรับจากคนอื่นและภูมิใจในตนเองว่าเป็นคนที่มีคุณค่าแก่สังคมและองค์การ ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ และตำแหน่ง

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่สามารถบรรลุถึงขั้นสุดท้ายของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ได้ คือ ความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่ต้องการที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองสนใจ อยากพัฒนาความสามารถสูงสุดที่ตนมี เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จและสมหวังตามที่ตนต้องการ เป็นการกระทำโดยไม่มีความต้องการอะไรอื่นมาแอบแฝง

แผนภาพที่ 2.5

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะบุคคล ที่มงาน และองค์การ ทั้ง 3 กลุ่ม กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์



ที่มา: Stoltz, 1997, p.17

ประเภทของอุปสรรค ความยากลำบากในชีวิต

ตามแนวความคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.38-43) ได้แบ่งอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตที่บุคคลจะต้องเผชิญและฟันฝ่า ออกเป็น วิกฤติ 3 ระดับ คือ

1. วิกฤตระดับสังคม (Social Adversity) คือ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในระดับสังคมหรือความรู้สึกไม่มั่นคงเกี่ยวกับอนาคต ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม ความวิตกกังวลเกี่ยวกับ

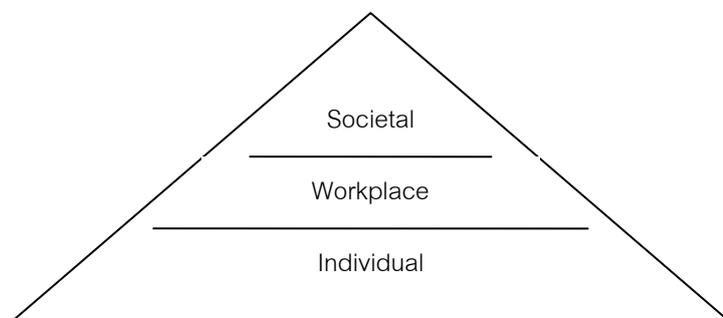
ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย ความอบอุ่นภายในครอบครัว การเสื่อมถอยของศีลธรรมของคนในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงระบบการศึกษา

2. วิกฤติระดับอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงในอาชีพการงาน เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในองค์การตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มผลกำไร ได้แก่ การปฏิรูป (Reengineering) การปรับโครงสร้าง (Restructuring) การปรับขนาดองค์การ (Rightsizing) การลดขนาดองค์การ (Downsizing) และการกระจายอำนาจจากศูนย์กลางสู่หน่วยงานย่อย (Decentralizing) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลกระทบกับผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก เช่น การจ้างงาน การเลิกจ้างงาน และการกำหนดอัตรากำลังคนในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยเพิ่มความรู้และทักษะอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความมั่นคงของตนเอง ก่อให้เกิดความเครียด

3. วิกฤติระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นอุปสรรคความยากลำบาก ซึ่งเป็น การกระทบมาเป็นขั้นๆ จากอุปสรรคทางสังคมและอาชีพมาสู่ระดับบุคคล ทำให้ต้องพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้สูงเพียงพอที่จะจัดการได้ จากสถิติพบว่า โดยเฉลี่ยเด็กอายุ 6 ขวบ หัวเราะวันละ 300 ครั้ง ในขณะที่ผู้ใหญ่จะหัวเราะประมาณวันละ 17 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าคนเราต้องเผชิญกับอุปสรรคมากขึ้นตามวัย ประสบการณ์ และความรับผิดชอบ

จากวิกฤติในระดับต่างๆ ได้นำมาเปรียบเทียบเป็นรูปพีระมิดดังแผนภาพที่ 2.6 ซึ่งเริ่มจากส่วนยอดสามเหลี่ยมลงมาที่ส่วนฐาน ให้ความหมายว่า วิกฤติทั้งหลายที่เผชิญอยู่นั้นเริ่มจากการพอกพูนของวิกฤติระดับสังคม ระดับอาชีพการงาน และลงมาถึงระดับบุคคล แสดงให้เห็นว่า วิกฤตินั้นได้แผ่กระจายไปทั่ว และเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่การจัดการหรือต่อสู้กับวิกฤติเหล่านี้ต้องเริ่มที่ระดับบุคคล แล้วส่งผลขึ้นไปสู่ระดับอาชีพ และระดับสังคมที่กว้างมากขึ้น ในการจัดการหรือต่อสู้กับวิกฤตินั้นต้องมีความพยายาม ไม่ย่อท้อ มีความอดทนอดกลั้น และฟันฝ่าความยากลำบากให้ผ่านไปได้ ดังนั้นจะต้องมีการพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง

แผนภาพที่ 2.6
แสดงระดับอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิต



ที่มา: Stoltz, 1997, p.39

อุปสรรคหรือความยากลำบากเป็นปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลล้มเลิกหรือเพียรพยายามที่จะทำงานชิ้นนั้นๆ ต่อไป หากเรารู้ว่าเราต้องการสิ่งใด รู้ว่าต้องใช้ความพยายามอย่างไรในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ตลอดจนรู้ถึงความพึงพอใจที่จะได้เมื่อบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการแล้ว เราก็จะสามารถกำหนดจุดมุ่งหมายของตนเองได้ หากมีอุปสรรคหรือความยากลำบากใดๆ ก็พร้อมที่จะฟันฝ่า และปฏิบัติตามแผนการที่วางไว้จนสำเร็จลุล่วง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.106-125 อ้างถึงใน วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์, 2548) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ออกเป็น 4 มิติ ที่เรียกโดยย่อว่า CO₂RE ซึ่งเป็นมิติที่ใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง คือ มีความสามารถในการเข้าใจปัญหา หรือความยากลำบาก มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive approach) ไม่ย่อท้อและพยายามหาทางแก้ปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก โดยส่วนมากยังมีความสามารถในการควบคุมมากขึ้นเท่าใด แนวทางการมีอำนาจในตนเองและการปฏิบัติในเชิงรุก

จะมากขึ้นเท่านั้น มีความสามารถควบคุมและทำนายผลการปฏิบัติงานในระยะยาว สุขภาพดี ทนทานต่อความยากลำบาก รักษาความมั่นคง และหาหนทางในการแก้ปัญหาได้ดี

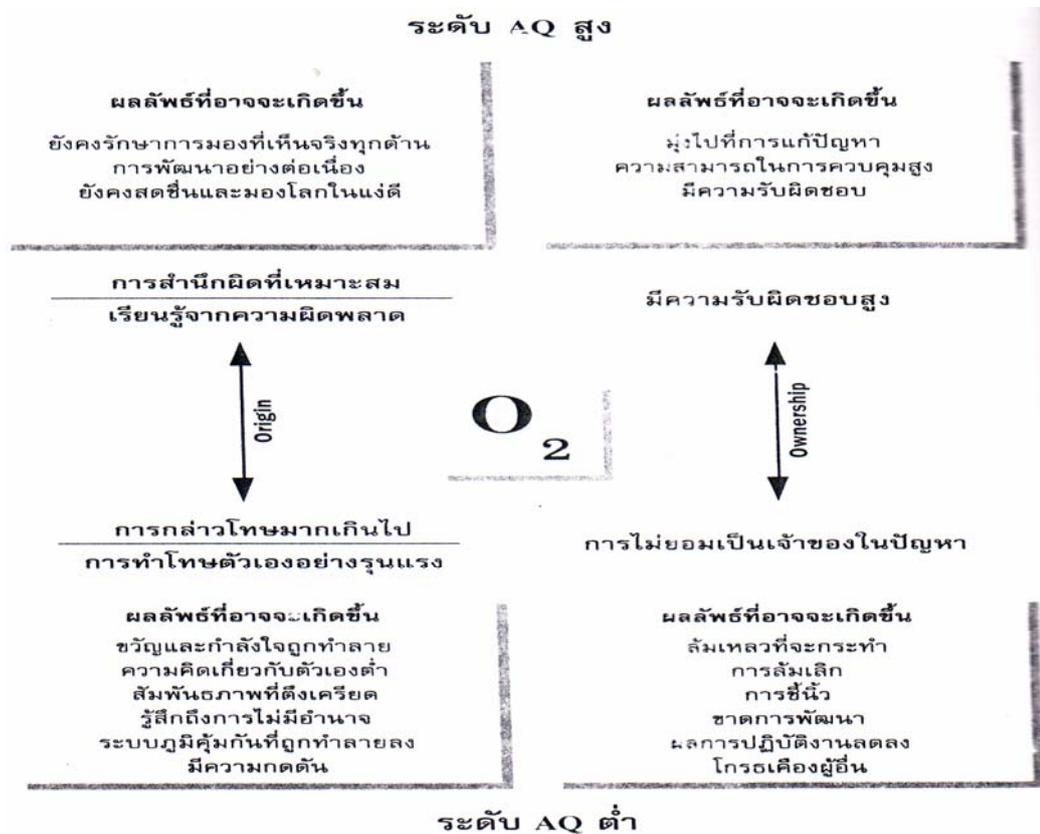
ส่วนผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมต่ำ จะมีความสามารถในการควบคุมอุปสรรคได้น้อย การรับรู้ความสามารถในการควบคุมต่ำส่งผลต่อความรู้สึกในการที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เมื่อเกิดสภาวะปัญหาหรืออุปสรรคจะรู้สึกตกใจ ซึ่งเป็นตัวขัดขวางการฟื้นฝ่าอุปสรรคให้ไปสู่ จุดมุ่งหมายได้มากขึ้น กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่เลวร้ายมากอาจส่งผลให้เกิดการล้มเลิก เพราะบาง สับสน และมีมุมมองชีวิตที่เชื่อเรื่องโชคชะตามากขึ้น

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ ($O_2 = \text{Origin and Ownership}$) หมายถึง ระดับ ความสามารถในการวิเคราะห์ค้นหาถึงสาเหตุของปัญหาและปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบ ของอุปสรรคว่ามีสาเหตุมาจากอะไร โดยพิจารณาจากตัวเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่ง ที่เคยทำผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข การโทษตนเองจะนำไปสู่การสำนึกเสียใจ ซึ่ง สดออลทซ์ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพลัง และนำมาใช้ในทางที่เหมาะสมยอมก่อให้เกิดประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานี้เป็นความรับผิดชอบของตน เป็นผู้รับผิดชอบหรือเป็นเจ้าของ ปัญหา ต้องหาวิถีทางแก้ปัญหาให้ได้โดยไม่ผลัดภาระความรับผิดชอบให้คนอื่น การตำหนิหรือ กล่าวโทษตนเองทำให้เกิดผลได้ 2 อย่าง คือ การนำมาซึ่งการเรียนรู้ ความรับผิดชอบ และปรับปรุง พฤติกรรมให้ดีขึ้น และการนำมาซึ่งการกล่าวโทษตัวเองมากเกินไป ไม่ยอมรับผิดชอบในปัญหา ล้มเหลวที่จะทำ และขาดการพัฒนา เกิดความเสียใจ ความรู้สึกโดดเดี่ยว และมีโอกาสที่จะทำร้าย ผู้อื่นได้ ดังจะกล่าวในแผนภาพที่ 2.7

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง คือ มีแนวโน้มที่จะค้นหา สาเหตุของอุปสรรคว่าเกิดมาจากสาเหตุใด ได้แก่ ผู้ที่กล้าจะรับผิดชอบว่าปัญหานั้นเป็นของตนเอง โดยไม่สนใจว่าใครจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ถือว่าปัญหาขององค์การเป็นปัญหาของตนและพร้อมที่ จะแก้ไขให้ดีขึ้น โดยการพิจารณามองสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งจะเป็นการมองในแง่ดี แต่มอง ตนเองจะเป็นการตำหนิโทษตนเอง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงแก้ไขตนเองจากความ ผิดพลาดในอดีต เมื่อประสบปัญหาลักษณะเดิมอีกก็สามารถแก้ไขได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพ และ เหมาะสมยิ่งขึ้น ส่วนผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่ำ มักมีนิสัยชอบตำหนิตนเองเกิน ควร ทำให้เสียขวัญและเป็นไปในทางทำลาย คิดว่าทุกอย่างเลวร้ายและเป็นความผิดของเราเป็น ส่วนใหญ่ ความรู้สึกนี้หากสะสมเป็นเวลานานเข้าจะทำให้เสียใจ อ่อนเปลี้ย หมดกำลังใจ รู้สึก เลวร้าย ท้อใจ ซึมเศร้า และยอมแพ้ในที่สุด

แผนภาพที่ 2.7

แสดง AQ การเรียนรู้ และความรับผิดชอบ



ที่มา: ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548, น.168

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมระว่างและมีสติว่าอีกนานเท่าไร ปัญหาหรืออุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงสูง ได้แก่ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ และควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัวและการทำงาน เมื่อมีปัญหาคความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้ที่พร้อมรับกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่เก็บมาคิดมากจนจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดได้ว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและจะผ่านไป ตอบสนองต่อปัญหาอย่างชาญฉลาด ทำให้มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาได้ ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบต่ำ จะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งทำลายชีวิตทำลายงานให้ล้มเหลว นำไปสู่การเสียขวัญ หลีกหนีผู้คน และตัดสินใจต่อปัญหาได้ไม่ดี

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ความคงทนของอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของอุปสรรคนั้น และหาวิธีที่จะขจัดให้หมดไป

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่าคุณสมบัติจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น สามารถแก้ไขปัญหาก็ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังในชีวิต มีกำลังใจเข้มแข็ง พยายามหาหนทางจัดการให้อุปสรรคหายไปโดยเร็ว มีความคิดในแง่บวกต่อสถานการณ์นั้นๆ และความสำเร็จในอดีตจะทำให้ผู้นั้นสามารถแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขอุปสรรคต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนต่ำ จะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต เมื่อพบอุปสรรคมักหยุดชะงัก ไม่ก้าวต่อไปข้างหน้า ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง คิดว่าไม่มีอะไรที่ช่วยให้พบทางออกได้ และยอมรับว่าปัญหายังคงเป็นความยุ่งยากของตนอยู่ตลอดไป

เทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

วิทยา นาควัชระ (2544) ได้เสนอ วิธีการที่จะพัฒนา AQ ให้ดีขึ้น นั่นคือ

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือ ความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่เมื่ออุปสรรคเข้ามาในชีวิตก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจตัวเองตามความเป็นจริงให้ได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน (Basic goodness) ของตนเอง ความดีพื้นฐานดังกล่าวคือ สิ่งที่เราเคยทำดีมาแล้วและจบไปแล้ว โดยไม่เกี่ยวพันกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่น เคยช่วยลูกสุนัขตกน้ำ เคยให้เงินขอทาน เป็นต้น การเชื่อว่าเราเป็นคนดี เพราะเคยทำดีพื้นฐานมาแล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง รักตัวเองเป็น และมีภูมิคุ้มกันชีวิตตัวเอง เกิดพลังที่จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไป และสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดีๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าคุณสมบัติที่มีอยู่จะลดลง และเชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้เราต้องคิดซ้ำๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อยๆ เมื่อเกิดแล้วจะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่เราจะมีชีวิตที่ดีนั้นเราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้น ดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไป เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหามุมมองได้ดีขึ้น

ดังนั้นถ้าเราคิดเป็น รู้สึกเป็น สร้างจินตนาการเป็น สามารถพัฒนาความรู้สึกจินตนาการเหล่านั้นได้อย่างสร้างสรรค์ อุปสรรคและความทุกข์ก็จะผ่านไปได้อย่างรวดเร็ว

คันคเนย์ ฉัตรคุปต์ (2544) ได้เสนอวิธีการฝึกฝน AQ ว่าเป็นไปตามกฎเกณฑ์ธรรมชาติของการพัฒนาสมอง สอดคล้องกับ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ที่เชื่อว่า AQ เริ่มเกิดจากการพัฒนาใยประสาทในสมองเมื่อเด็กอายุ 12 ปี และเพิ่มมากขึ้นจนอายุ 16 ปี แต่ไม่สิ้นสุด จนกระทั่งอายุ 23 ปี แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะอายุเท่าใดก็ตาม และไม่ว่าจะเริ่มต้นที่จุดใดก็ตาม AQ ก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาได้ ด้วยการฝึกฝนเพิ่มทักษะ AQ ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต โดยขั้นตอนแรกคือ เรียนรู้ตนเอง เรียนรู้ CORE ของตนเองว่า เรามีความสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการแก้ปัญหาได้แค่ไหน และมองปัญหาในจุดใหญ่หรือจุดเล็ก ขั้นตอนต่อไปคือ ให้วิเคราะห์ CORE ของสถานการณ์ที่เผชิญอยู่หรือสถานการณ์ในสิ่งแวดล้อม และขั้นตอนสุดท้ายคือ วิเคราะห์ว่าถ้าเกิดเหตุการณ์หรือสถานการณ์ขึ้นอีกและเป็นเราควรจะทำอย่างไร

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

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแลแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเองหรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาลูกกลมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่เรา Verify CORE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้เพราะอะไร สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน

2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผัง
ก้างปลา

3. Ownership = แสดงความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกใน
การแก้ปัญหา

4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่
เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่
เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

5. Endurance = เชื่อว่าภาวะวิกฤตินั้นไม่ยืดเยื้อ เมื่อเกิดขึ้นก็ต้องดับไปได้
ต้องสามารถที่จะอดทนต่อความยืดเยื้อของภาวะวิกฤติได้

I = Initiate New Perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยน
มุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็
สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการ
ควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ (Systems Thinking)

2. หาวิธีที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความ
ผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหา
สาเหตุความผิดพลาดจากผังก้างปลา

3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้
อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง
อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่
ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y = Yummy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัล
กับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหาร
อร่อยสักที

นอกจากนี้ ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2546) ยังเสนอแนวทางการพัฒนา AQ ตาม
แนวคิด CO₂RE สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

Control = การกำหนดสติ ฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิก Proactive และ Assertive Behavior

Origin = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Position Imagination)

Reach = ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมยิ้มสตาจ์ เกมทดสอบความเสียว

Endurance= ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่าง The Winner จินตนาการ สร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เกมเป่ากระดาษ

สตอลทซ์ (Stoltz, 2000, p.116-117) ได้เสนอแนวทางในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ที่เรียกว่า The LEAD Sequence ดังนี้

L = Listen to Your CORE Response คือ ตระหนักว่าการตอบสนองต่อปัญหา และอุปสรรคของตนเองเป็นแบบมี AQ สูง หรือ AQ ต่ำ และพิจารณาได้ว่าการตอบสนองใช้มิติของ AQ ด้านใดที่สูงและด้านใดที่ต่ำ

E= Establish Accountability คือ สร้างความเชื่อถือ ความไว้วางใจในสถานการณ์ เราแก้ไข้ปัญหาทั้งหมด เป็นการค้นหาว่าสิ่งใด คือ ต้นตอสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงไปเพื่อสามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินลงไปว่า สิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา และสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของเรา

A = Analyze the Evidence คือ การวิเคราะห์เหตุการณ์อะไรที่เราควบคุมได้หรือเราควบคุมไม่ได้ และเหตุการณ์อะไรที่มากกระทบตัวเรามากที่สุด และระยะเวลาในการแก้ไข้เหตุการณ์นั้นๆ

D = Do Something! เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อขจัดอุปสรรคให้หมดไปอย่างรวดเร็ว เช่น เลือกปัญหาที่เราควบคุมได้มากที่สุดก่อน ทำอย่างไรให้ปัญหานั้นมากระทบตัวเราน้อยที่สุด และหาวิธีแก้ไข้อุปสรรคนั้นๆ ให้หมดไปอย่างรวดเร็วและไม่เกิดขึ้นอีก

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นความสามารถที่พยายาม งานการพยายามฝ่าตัดซึ่งเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความอดทน อดกลั้น และความเพียรพยายามอย่างสูงในการให้บริการที่มีคุณภาพ ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสุขในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของพยาบาล งานการพยาบาลฝ่าตัด

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความหมายของความสุขในการทำงาน

Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน (Joy at work) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง มีความปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการรับรู้และการแสดงออกที่เกี่ยวกับการทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความสุข สนุกสนาน บุคลากรมีความผูกพันกันและมีความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน มีความผูกพันในงาน และทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

นอกจากแนวคิดของ Manion (2003) นี้ยังมีผู้ที่กล่าวถึงความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

Lyubomirsky (2001) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ทั้งด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ แรงจูงใจ ตลอดจนแนวคิดเชิงบวก และแนวคิดเชิงจริยธรรม อีกทั้งยังอธิบายว่าความสุขให้ผลลัพธ์ที่ดีหลายประการ เช่น สุขภาพดี มีความอ่อนเยาว์ มีอารมณ์ดี เกิดการตัดสินใจที่ดี และสังคมเข้มแข็ง

Diener (2003) กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งนำมาซึ่งความสุข

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538) กล่าวว่า การทำงานให้สนุกและบังเกิดผลดีจำเป็นต้องสร้างทัศนคติที่เป็นบวกขึ้น เพื่อร่างกายจะได้หลั่งสารสุข หรือสารเอ็นดูรฟิน (Endorphin) ออกมาทำให้ชีวิตมีความสุข ทำงานให้เกิดผลดีมีคุณภาพ เพราะจิตใจสบายทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเกิดพลังในการทำงาน

สุธรรม รัตนโชติ (2541) กล่าวว่า การทำงานให้มีความสุข บุคคลต้องเคารพและศรัทธางานที่ทำ เพราะงานทุกงานต่างมีความสำคัญในตนเอง และมีความแตกต่างกันตามทัศนะของบุคคลแต่ละคน จิตวิญญาณจะนำมาซึ่งความสุข เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจ ชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่

ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ (2547) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานไม่มีสูตรสำเร็จ แต่สิ่งที่ต้องมีคือ การมีวินัยในตนเอง ต้องรู้จักตนเองว่าชอบอะไร ทำอะไรแล้วจึงจะมีความสุขเป็นสิ่งสำคัญมากกว่า รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจ จึงจะส่งผลให้เกิดความสุขได้

พรธนิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

จิรา เต็มจิตอารีย์ (2550) กล่าวว่า การมีความสุขกับการทำงาน ได้แก่ การเลือกทำงานที่ชอบหรือการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำ หาวิธีการทำงานให้มีความสุข พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายหลายอย่างภายในขอบเขตที่สังคมยอมรับ ตามความสามารถของตนเอง และมองเห็นหนทางไปสู่ความสำเร็จได้ แล้วลงมือปฏิบัติอย่างตั้งใจก็ย่อมจะเกิดความสุข เกิดความปิติ จากความสำเร็จในงานตามมา

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงาน (Joy at work) หมายถึง ผลของการที่บุคคลรับรู้พฤติกรรมการทำงานของตนเอง ผู้ร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างกัน ทำให้แสดงอารมณ์ที่มีต่องานในทางบวก รู้ได้ถึงการให้ความร่วมมือและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดมิตรภาพและความปรารถนาดีต่อกัน มีความรัก ชอบ ผูกพันในงานที่ตนทำ กระตือรือร้น และยินดีที่ได้กระทำในงานที่ตนเองรัก ยินดีกับความสำเร็จที่ได้มาจกงานที่ทำทนาย มีคุณค่า และนำภาคภูมิใจที่จะพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับนับถือและความคาดหวังที่ดีจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความพยายามและความรับผิดชอบในการทำงานมากยิ่งขึ้น

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน (Joy at work) ตามแนวคิดของ Manion (2003) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก อย่างเช่น ความสุขสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงาน

เป็นที่ที่น่าชื่นชมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน และทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งมุ่งอธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงาน และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าตนปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้า และทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังกล่าว Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา

นอกจากนี้ Manion (2003) กล่าวว่า ความสุข เป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

Gavin and Mason (2004) กล่าวถึง ความสุข ว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคนเป็นผลให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความมีอิสระ คือ บุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2. ความรู้ เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3. ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการจัดอบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

Diener (2003) มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุข ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์หรือร่ำรา สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาน และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนเองให้มีความสุข

Diener (2003) กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลซึ่งนำมาซึ่งความสุข

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุต.โต) (2539) กล่าวว่า ความสุขซึ่งนับว่าเป็นยอดแห่งความสุขในโลก แยกออกได้เป็นสองฝ่าย คือ

1. ความสุขทางกาย ได้แก่ ความสุขที่สัมผัสได้จากประสาททั้ง 5 คือรูป รส กลิ่น เสียง และผิวหนัง เรียกว่า “กามคุณ 5” จัดว่าเป็นฝ่ายรูป หรือความสุขที่เกิดจากเนื้อหนังมังสา อันเป็นสิ่งสกปรก

2. ความสุขทางใจ ได้แก่ ความสุขที่สัมผัสได้จากจิตใจ คือ ความสบายใจ ความสุขใจ ความอึดใจ ความพอใจอันเกิดจากจิตใจที่สงบและเย็น จัดว่าเป็นฝ่ายนาม อันเป็นความสุขที่สะอาด แม้ว่าทางร่างกายจะขาดแคลนวัตถุ ที่จะอำนวยความสะดวก แต่ถ้าจิตใจมันมีปีติหล่อเลี้ยง มีความพอใจ มีความสงบใจ คนก็ย่อมจะประสบความสุขได้

มนุษย์เรามีความต้องการมาก มีจุดประสงค์ในชีวิตหลายอย่าง เช่น การศึกษา การทำงาน ความรัก และการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม เป็นต้น ล้วนมุ่งความสุขเป็นผลตอบแทน อาจจะเป็นความสุขส่วนตัว หรือผู้ที่ตัวรัก หรือความสุขของคนทั่วไป แต่ผลแห่งการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพอใจแก่ตน อย่างน้อยตนก็พอใจที่ได้ทำอย่างนั้น แล้วผลแห่งการกระทำเหล่านั้น เพียงเพื่อให้บรรลุถึงความสุขในปัจจุบัน หรือในอนาคตที่เขาหวังเอาไว้

Warr (1990) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Warr (1990) กล่าวว่า ทักษะที่ใช้ในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกมีนัยในงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนภาระงานนั้นทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง

วิธีทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

อภิรักษ์ พิศุทธิ์อารมณ์ (2548 อ้างถึงใน พรธัญญา สืบสุข, 2548) กล่าวถึง หลักการทำงานร่วมกันอย่างมีสุขภาพ โดยการทำงานร่วมกันก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี มีกติกางานการทำงาน ประกอบด้วย

1. มุ่งมั่นตั้งใจในงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่
2. ปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร
3. ตรงต่อเวลา
4. สามัคคี มีน้ำใจ
5. เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
6. เสียสละ จริงใจ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน
7. ยืมให้กัน สัมพันธดี วะใจไพเราะ
8. บำรุงขวัญ สร้างสรรค์กำลังใจ
9. มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งมั่นร่วมใจพัฒนา
10. เจ้าหน้าที่ทุกคนรับความยุติธรรมและเสมอภาคในการทำงาน

วิทยา นาควัชระ (2539) กล่าวว่า การที่จะทำให้ชีวิตประสบความสุขและความสำเร็จมากขึ้น ประกอบด้วย

1. ความตั้งใจจะมีชีวิตอยู่
2. ความรักเพื่อนมนุษย์
3. ความคิดฝัน จินตนาการ และความหวังที่ดี
4. ความเชื่อและความศรัทธาที่ดีต่อชีวิต
5. ความขยัน

6. รู้จักวิเคราะห์จุดดีและจุดด้อยของตนเอง
7. ความคิดที่เหมาะสมถูกต้องทั้งในยามชนะและล้มเหลว
8. การลดความกลัว ลดความอาย
9. การสร้างมิตร สร้างพวก
- 10.ฉลาด มีลักษณะผู้นำในทุกสถานการณ์
- 11.ความกตัญญู กตเวที
- 12.รู้จักบริหารเวลา
- 13.การสร้างความเชื่อมั่นให้ตัวเอง
- 14.การอดออม ประหยัด
- 15.การมีบุคลิกดี มีมาดดี
- 16.การมีจิตใจจดจ่อแน่วแน่
- 17.การมีวินัยในตนเอง
- 18.ความเป็นคนใจกว้าง
- 19.ความถ่อมตัว
- 20.การไม่ยอมเสียเวลามากนักกับสิ่งที่ไม่ดีและคนที่ไม่ดีกับเรา

ผู้วิจัยเห็นว่า ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา การที่จะมีความสุขในชีวิตและการทำงานนั้นต้องเริ่มจากการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี การรับประทานอาหารที่ประกอบไปด้วยคุณค่าทางโภชนาการและปริมาณน้ำที่ร่างกายต้องการ การออกกำลังกายที่เหมาะสม ทำให้อารมณ์ดี การนอนหลับพักผ่อนที่เพียงพอ ทำให้ตื่นขึ้นมาด้วยสมองที่ปลอดโปร่งแจ่มใสพร้อมที่จะรับกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยโครงร่างที่แข็งแรง ประกอบกับการที่ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บมาคอยรบกวนจิตใจ ให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียดในใจ ก็จะคิดและมองผู้คนและเหตุการณ์รอบตัวไปในทางที่ดีในระดับหนึ่ง ในชีวิตการทำงานประกอบไปด้วยบุคคล สังคม และสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ที่จะส่งผลกระทบต่ออารมณ์ ความรู้สึกของเรา แต่ถึงจะเป็นเช่นนั้น หากเราต้องการที่จะมีความสุขในการทำงานเราก็ควรที่จะเริ่มจากตัวเราเสียก่อน โดยเริ่มจาก“คิดดี ทำดี และปรารถนาดี” ทั้งกับตัวงาน ตัวเราเอง และกับผู้อื่น คิดถึงตัวงานหรืออาชีพที่ทำอยู่ ได้แก่ การมีโอกาสเป็นคนเลือกที่จะเข้ามาทำงานในอาชีพ การมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีความหมาย มีคุณค่า น่าภาคภูมิใจ และสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ผลงานที่ออกมาดีเป็นไปตามเป้าหมายตัวเราก็จะรู้สึกยินดี ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานก็จะยอมรับในความสามารรถ ความรับผิดชอบในงาน ที่แสดงออกมาด้วยคำพูดแสดง

ความชื่นชมหรือแสดงออกด้วยการกระทำ เช่น มอบหมายงานที่สำคัญๆ มาขอรับคำปรึกษา เพราะมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ คิดถึงตัวเราว่าทำไมเรายังคงอยู่ในอาชีพนี้แสดงว่าเราน่าจะมีความรัก ชอบ หรือรู้สึกดีๆ กับงาน จึงเป็นแรงจูงใจให้เราพึงพอใจในงาน และอยากที่จะทำงานนี้ต่อไป คิดถึงผู้อื่นมองว่าความสุขในการทำงานที่เราอยากได้ คนอื่นก็ต้องการเหมือนกัน ดังนั้นควรแสดงความยินดีและเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเมื่อถูกร้องขอหรือเห็นว่าสมควรให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะค่าจ้างหรือรางวัลที่ได้จะทำให้เราตั้งตาคอย หากไม่ได้รับก็จะเกิดความรู้สึกขุ่นมัว และเกิดความไม่พอใจ เป็นการทำลายสัมพันธภาพระหว่างกัน การให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือการเป็นผู้ให้ก่อน ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งของตอบแทน แต่ก็ทำให้เรารู้สึกอบอุ่นและชุ่มชื่นในใจ ซึ่งนั่นก็คือความสุขในการทำงานของผู้วิจัย

กล่าวโดยสรุป ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ในตัวบุคคล จากการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และให้โอกาสในการทำงานเพื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกรักและพอใจ รู้สึกสนุกและเพลิดเพลินในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความสุขในการทำงานในตัวบุคคลและองค์กรต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน

รุ่ง ภู่วงไพโรจน์ (2540) ศึกษา “ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า คุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานและผลสะท้อนจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง และพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโสด

รุ่งนภา พูนนารถ (2542) ศึกษา “คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำงาน และคุณลักษณะของงานในทุกมิติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

พัชรพร แจ่มแจ้ง (2546) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม ลักษณะงาน กับความเข้มแข็งในการมองโลกของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน” พบว่า บุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพเปิดเผย บุคลิกภาพประนีประนอม บุคลิกภาพอารมณ์มั่นคง บุคลิกภาพควบคุมตนเอง และบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเข้มแข็งในการมองโลก ซึ่งเป็นปัจจัยช่วยบุคคลเมื่อต้องพบหรือเผชิญกับปัญหาที่ยากลำบาก โดยบุคคลที่มีความเข้มแข็งในการมองโลกสูงจะมีความกดดันและความตึงเครียดน้อยกว่า มีแนวโน้มที่จะจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์น้อยกว่าบุคคลที่มีความเข้มแข็งในการมองโลกต่ำ

สุภาวดี ปรักมะวงศ์ (2546) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์การ ลักษณะงาน กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์” พบว่า ปัจจัยองค์การและลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .56$ และ $r = .38$ ตามลำดับ)

ดวงฤทัย อุปมา (2547) ศึกษา “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน: กรณีศึกษาพนักงานรับประกันภัยของบริษัทประกันภัยเอกชนแห่งหนึ่ง” พบว่า คุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และคุณลักษณะของงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

รังสิมา ศรีสุพรรณ (2547) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย คุณลักษณะของงาน กับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข” พบว่า การปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งหมายถึงการกระทำกิจกรรมต่างๆ ในการช่วยเหลือดูแลผู้ป่วย บุคคล ครอบครัว และชุมชน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ โดยการผสมผสานความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความรับผิดชอบตามขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม

ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพอนามัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการนิเทศของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .423$) และคุณลักษณะของงาน ($r = .663$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร (2548) ศึกษา “ผลกระทบของคุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน” พบว่า คุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมมีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน โดยคุณลักษณะงานโดยรวมและทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน

สุภาพร แสงดาว (2549) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างจุดหมายในอาชีพ คุณลักษณะของงาน บรรยากาศองค์การ และความตั้งใจลาออกของข้าราชการที่เป็นผู้ได้รับทุนรัฐบาล” พบว่า

- จุดหมายในอาชีพเฉพาะด้าน ได้แก่ ความสามารถเฉพาะทาง ด้านความมั่นคง ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก
- คุณลักษณะของงานทุกด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นอัตลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก
- บรรยากาศองค์การทุกด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การให้รางวัล การพัฒนา และความเจริญก้าวหน้า การติดต่อสื่อสารในองค์การ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการให้การสนับสนุน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ศึกษา “เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกชาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า เชาวน์ปัญญา และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ส่วนองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย แต่พบว่า หัวหน้าแผนกชายที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายจะมีระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมและโดยรวมสูงกว่าคนที่มิใช่สถานภาพโสด หรือมีคู่ครองอยู่ด้วยกัน หรือแยกกันอยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นภดล คำเต็ม (2544) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์” พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์

อรพินท์ ตราโต (2545) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์” พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .576$) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .253$)

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษา “บุคลิกภาพ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงาน ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน และพบว่าสภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยวิศวกรที่มีคู่ครองจะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าคนที่ไม่มีสถานภาพโสด

นันทิยา วชิระลาภไพบุลย์ (2547) ศึกษา “การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมกรเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค: กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย” พบว่า โปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติและโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ศึกษา “เชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง” พบว่า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์มีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับเชาวน์อารมณ์และระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าผู้ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อการขาดงาน : กรณีศึกษาวิชาชีพสาขาหนึ่ง” พบว่า

- ลักษณะบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน
- ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาสุขภาพ และระดับพนักงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัญหาสุขภาพน้อยมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัญหาสุขภาพปานกลาง และพนักงานระดับ 1-2 มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำกว่าพนักงานระดับ 3-5 และระดับ 6-8
- บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่)” กลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = .20$ และ $r = .52$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Edgar (1999) ศึกษาแรงจูงใจของพยาบาลและความสัมพันธ์ที่เป็นคุณลักษณะของการปฏิบัติการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลศัลยกรรม อายุรกรรม ของโรงพยาบาลมอชริ ออล 4 แห่ง พบว่า รูปแบบคุณลักษณะงานที่เหมาะสมในการทำงานการพยาบาลและเพิ่มคุณลักษณะของการปฏิบัติการพยาบาล ได้แก่ ความมีอิสระของงาน เวลาที่เพียงพอในการดูแลผู้ป่วย จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

Manion (2003) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน เป็นบุคลากรทางสุขภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบถอบเทปถึงประสบการณ์ความสุขใน

การทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น

Foren (2004) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลต่อผู้ป่วย พบว่าพยาบาลที่มีวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดความสนุก ความสุขในการทำงาน คือ สร้างความรู้สึกที่ดีต่องาน การนำปัญหาของผู้ป่วยมาร่วมวางแผนแก้ปัญหา ลดความวิตกกังวลให้ผู้ป่วย เป็นงานที่ทำท่าย ความสนุกทำให้พยาบาลและผู้ป่วยเกิดความสุขร่วมกัน พยาบาลรับรู้ว่าคุณลักษณะงานที่มีการช่วยเหลือกัน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

Tyson (2004) ใช้เวลา 5 ปี ในการศึกษาความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย พบว่าคุณลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่เกิดจากการที่พยาบาลต้องรักษาผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยเสียชีวิตในเวลาอันรวดเร็ว และจำนวนมาก ตลอดจนการให้บริการผู้ป่วยอย่างรีบด่วนต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

Dierendonk (2005) ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน พบว่าคุณลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในการทำงาน และลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ งานที่มีอิสระ งานที่ทำท่าย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง

พรพรณิภา สืบสุข (2548) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ” กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 333 คน พบว่าความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง การรับรู้ลักษณะงานและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ ($r = .64$ และ $r = .48$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลมีการรับรู้ลักษณะงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 4.09, 4.34, 3.70, และ 3.75 ตามลำดับ)

กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ศึกษา “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนเอง สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร” จำนวน 15 แห่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการ จำนวน 405 คน พบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง การรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

($r = .64$ และ $r = .60$ ตามลำดับ) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานในระดับต่ำ ($r = .29$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ไม่พบว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณลักษณะงานโดยตรง แต่จากแนวความคิดของ Hackman and Oldham (1980) คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และผลป้อนกลับของงาน ทำให้ต้องมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์หลายๆ ด้าน ปฏิบัติงานด้วยสติปัญญา เพื่อให้งานนั้นเสร็จสิ้นเกิดผลงานตามเป้าหมาย ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์หลายๆ ด้าน ต้องมีการฝึกฝนและเรียนรู้จากการทำงาน จึงจะเกิดความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณลักษณะงาน ดังนี้

รง กุ์พวงไพโรจน์ (2540) ที่ศึกษาพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง และพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโสด

รุ่งนภา พูนนารถ (2542) ที่ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำงาน และคุณลักษณะของงานในทุกมิติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ว่า พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พยาบาลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พยาบาลที่มีระดับงานแตกต่างกันมีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

คันคินี ฉัตรคุปต์ (2544) กล่าวถึง การฝึกฝน AQ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ธรรมชาติของการพัฒนาสมอง สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เชื่อว่า AQ นั้นเริ่มเกิดโดยประสาทในสมองเมื่อเด็กและเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะอายุเท่าไรก็สามารถเปลี่ยนแปลง และสามารถทำให้เป็นผู้ที่มี AQ สูงหรือดีขึ้นได้หลังผ่านการฝึกฝนเพิ่มทักษะ AQ สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทิยา วชิระลาภไพบูลย์ (2547) ที่ศึกษาพบว่า โปรแกรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ผลดี สามารถทำให้ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติเพิ่มขึ้นในเยาวชนกระทำผิดชาย และโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และ วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ที่ศึกษาพบว่า การฝึกอบรมชาวน์อารมณ์มีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับชาวน์อารมณ์และระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าผู้ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

จากการศึกษาของ สุภาวดี นวลเนตร (2549) พบว่า ระดับพนักงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยพนักงานระดับ 1-2 มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่ำกว่าพนักงานระดับ 3-5 และระดับ 6-8 (แต่ไม่พบว่าพนักงานระดับ 3-5 มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่ำกว่าพนักงานระดับ 6-8)

จากการศึกษาของ นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) พบว่า สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยวิศวกรที่มีคู่ครองจะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าคนที่ไม่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชวนจิตร ฐระทอง (2544) พบว่าคนที่ไม่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายจะมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมและโดยรวมสูงกว่าคนที่ไม่มีสถานภาพโสด หรือมีคู่ครองอยู่ด้วยกัน หรือแยกกันอยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ว่า พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พยาบาลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พยาบาลที่มีระดับงานแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานอย่างเช่น การศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ลออ หุตางกูร (2534) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นแหล่งของความสุข ความรักและปัญญา มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง ก่อให้เกิดวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้น ทำงานด้วยสติปัญญาที่สุขุมรอบคอบ

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ว่า พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 พยาบาลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 พยาบาลที่มีระดับงานแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน ไม่พบว่าม้งานวิจัยใดที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยตรง แต่จากการศึกษาของ พัชราพร แจ่มแจ่ม (2546) พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเข้มแข็งในการมองโลกของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน ($r = .662$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งความเข้มแข็งในการมองโลกเป็นปัจจัยช่วยบุคคลเมื่อต้องพบหรือเผชิญกับปัญหาที่ยากลำบาก โดยบุคคลที่มีความเข้มแข็งในการมองโลกสูงมักจะมองปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความเข้าใจ มีเหตุผลในการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หาวิธีที่เหมาะสมในการจัดการปัญหา และมองว่าสิ่งเร้าเหล่านั้นมีความหมาย มีคุณค่าพอที่ต้องจัดการให้สำเร็จ มีแนวโน้มที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นและจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการศึกษาของ นันทิยา วชิระลาภไพบุลย์ (2547) พบว่า การเรียนรู้พฤติกรรมกรรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้

ดังนั้นจึงสมมติฐานที่ 4 ว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 ความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.3 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.4 ความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.5 ผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานกับความสุขในการทำงาน ดังนี้

Edgar (1999) ศึกษาพบว่า รูปแบบคุณลักษณะงานที่เหมาะสมในการทำงานการพยาบาลของพยาบาลศัลยกรรม อายุรกรรม ของโรงพยาบาลมอลทริออล 4 แห่ง ได้แก่ ความมีอิสระของงาน เวลาที่เพียงพอในการดูแลผู้ป่วย ทำให้เกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

Manion (2003) พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงานของบุคลากรทางสุขภาพ ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น

Foren (2004) ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ป่วย พบว่าพยาบาลที่มีวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดความสนุก ความสุขในการทำงาน คือ สร้างความรู้สึกที่ดีต่องาน การนำปัญหาของผู้ป่วยมาร่วมวางแผนแก้ปัญหา ลดความวิตกกังวลให้ผู้ป่วย เป็นงานที่ทำท่าย ความสนุกทำให้พยาบาลและผู้ป่วยเกิดความสุขร่วมกัน พยาบาลรับรู้ว่าคุณลักษณะงานที่มีการช่วยเหลือกัน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

Tyson (2004) ใช้เวลา 5 ปี ในการศึกษาความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย พบว่าคุณลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่เกิดจากการที่พยาบาลต้องรักษาผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยเสียชีวิตในเวลาอันรวดเร็ว และจำนวนมาก ตลอดจนการให้บริการผู้ป่วยอย่างรีบด่วนต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

Dierendok (2005) ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน พบว่าคุณลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในการทำงาน และลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน คือ งานที่มีอิสระ งานที่ทำท่าย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง

พรธนิภา สืบสุข (2548) ศึกษาพบว่า การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = .64$) โดยพยาบาลมีการรับรู้ลักษณะงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของงาน ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 4.09, 4.34, 3.70, และ 3.75 ตามลำดับ)

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 5 ว่า การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 5.1 ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5.2 ความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5.3 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5.4 ความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5.5 ผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ไม่พบว่ามีงานวิจัยใดที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสุขในการทำงานโดยตรง แต่สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในงานและการดำเนินชีวิต ใช้ความอดทน พากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก ด้วยจิตใจที่มีความมุ่งมั่น จดจ่อ และ तरहอดทนที่จะเอาชนะและฟื้นฝ่าอุปสรรค พร้อมทั้งคิดว่าอุปสรรคหรือปัญหาเป็นความท้าทายที่ทำให้เกิดโอกาสและหนทางสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ นกดล คำเต็ม (2544) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ Labs, et al. (1998 cited in Stoltz, 1998) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในบริษัท Deloitte & Touche LLP, Minnesota Power, ADV Telecommunications and U.S. West พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจะเป็นผู้ที่มีความสุขในการให้บริการ ผู้ที่มี AQ สูง จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลผลิตสูง มีความคิดสร้างสรรค์ มีสุขภาพที่ดี มีความยืดหยุ่น มีความพึงพอใจในงาน สามารถสร้างรายได้ได้มากกว่าผู้ที่มี AQ ต่ำ

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 6 ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 6.1 การควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6.2 สาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6.3 ผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6.4 ความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้คุณลักษณะของงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถทำนายความสุขในการทำงานได้

จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณลักษณะงาน ของ Edgar(1999) Foren (2004) Dierendonk (2005) พรรณิภา สืบสุข (2548) และ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค จากการศึกษาของ นกตล คำเต็ม (2544) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขในการทำงาน และ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถใช้เป็นตัวทำนายความสุข ความมีชีวิตชีวา และความสนุกสนาน (Happiness, Vitality, and Joy) ผู้วิจัยคิดว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคน่าจะมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้คุณลักษณะงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคน่าจะ สามารถทำนายความสุขในการทำงานได้

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 7 ว่า การรับรู้คุณลักษณะของงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถทำนายความสุขในการทำงานได้

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

