

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และกรอบความคิดในงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
2. แนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงาน
3. แนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคหรือ Adversity Quotient หรือ AQ เป็นแนวคิดที่พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) เป็นผู้ทำการศึกษาและเผยแพร่ในปี 1997 โดยมองว่าเพียงแค่ความฉลาดทางปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์นั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้คนประสบความสำเร็จได้ แต่ต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้วยจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขาได้แก่ จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) และสรีระวิทยาประสาทวิทยา (Neuro – physiology)

นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคยังสามารถประยุกต์ใช้ได้จริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม และยังสามารถทำนายความสำเร็จได้ถึง 17 อย่างอันได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน (Performance) แรงจูงใจ (Motivation) การมีอำนาจ (Empowerment) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ผลผลิต (Productivity) การเรียนรู้ (Learning) พลังงาน (Energy) ความหวัง (Hope) ความสุข ความเข้มแข็ง และความสนุกสนาน (Happiness, vitality and joy) ความแข็งแรงทางอารมณ์ (Emotional health) สุขภาพทางกาย (Physical health) ความมั่นคง (Persistence) ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience) การปรับปรุงตัวตลอดเวลา (Improvement overtime)

เจตคติ (Attitude) การมีอายุยืน (Longevity) การตอบโต้ต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to change) ทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกลายเป็นเรื่องที่หลากหลายงานให้ความสนใจ

### ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz, 2000, p.3) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นสิ่งที่อธิบายรูปแบบของการตอบสนองต่ออุปสรรคในทุกรูปแบบและทุกระดับ ตั้งแต่ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ไปจนถึงปัญหาใหญ่

วิทยา นาควัชระ (2544, น.91) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคว่าหมายถึง ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟื้นฟ้อุปสรรคได้อย่างมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ

สุภาวดี นวลเนตร (2549, น. 24) ให้ความหมายว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคก็คือความสามารถของบุคคลที่มีต่อความยากลำบาก ปัญหาและอุปสรรค ในการอดทน อดกลั้น บากบั่น และยืนหยัด และการแก้ไขอุปสรรคนั้น ๆ ไปได้อย่างตลอดรอดฝั่ง

อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์ (2549) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคที่มีต้นเหตุมาจากด้านสังคม การทำงานและตนเอง ความสามารถดังกล่าวรวมถึงความพากเพียร ความอดทนที่จะเอาชนะต่ออุปสรรค ความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

จวีรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ให้ความหมายว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคที่มีต้นเหตุมาจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง ความสามารถดังกล่าวรวมถึงความพากเพียร ความอดทนที่จะเอาชนะต่ออุปสรรค ความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความอดทน ความพากเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ

ศุภวี รอดสิน (2549) ให้คำจำกัดความว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้จากรูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาที่ประสบ

จากความหมายและแนวคิดต่าง ๆ สามารถสรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้ว่าหมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเอง ความอดทนในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในทุกๆระดับโดยไม่ล้มเลิก โดยทำความเข้าใจถึงปัญหา และมีความเพียรพยายามในการเรียนรู้และหาทางจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคนั้น

### การจำแนกบุคคลตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) การเปรียบเทียบชีวิตคนกับการปีนเขา โดยมองว่าการไต่ขึ้นสู่ยอดเขาเปรียบเสมือนการประสบความสำเร็จ และจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีความมุ่งมั่น จดจ่อ และมีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบากทั้งหลาย ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาใช้เปรียบเทียบกับทีมงานและองค์กรที่ต้องการพัฒนาให้สามารถอยู่รอดในสภาพการณ์ปัจจุบันได้

ดังนั้นพอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) จึงแบ่งคนออกเป็น 3 กลุ่มคือ

**กลุ่มผู้ไม่สู้ (The Quitter)** คนกลุ่มนี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก เป็นคนที่ไม่สู้กับปัญหาและพร้อมที่จะหลบเลี่ยง ถอยหนี และถอนตัวออกจากปัญหา เป็นพวกที่ไม่ยอมแม้แต่จะปีนขึ้นเขา ปฏิเสธโอกาส เพิกเฉย ชุกช่อนหรือละทิ้งแรงขับภายในตัว ขาดวิสัยทัศน์ ไม่ค่อยเห็นความสำคัญในการลงทุนทั้งทางด้านเงิน เวลา และพลังงานในการพัฒนาตนเอง ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ มักชอบพูดว่า “ฉันไม่สามารถทำได้” “เป็นไปไม่ได้” “เรามักจะทำวิธีอย่างนี้อยู่เสมอ” “ฉันได้พยายามอย่างดีแล้ว” “มันไม่มีค่า” “ฉันแก่เกินไปแล้ว” หรือ “มันไม่ยุติธรรม” คนกลุ่มนี้เป็นตัวถ่วงความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

**กลุ่มนักตั้งแคมป์ (The Camper)** คนกลุ่มนี้ไม่ได้ปฏิเสธโอกาสหรือปัญหาในตอนต้น แต่เมื่อไปถึงจุดหนึ่ง ก็จะหยุดที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคโดยมองว่าสิ่งที่พวกเขาทำอยู่เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในที่พวกเขาสามารถทำได้ พวกเขาเลือกที่จะหยุดกลางทางและใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย คนกลุ่มนี้แตกต่างจากกลุ่มผู้ไม่สู้ตรงที่อย่างน้อยก็ยอมที่จะเผชิญกับปัญหาอยู่บ้าง ไม่ได้หลีกเลี่ยงที่จะปีนเขา แต่ยุติความพยายามที่จะปีนขึ้นที่สูงขึ้นไป และมองหาพื้นที่ราบซึ่งเรียบและสบายที่สามารถหลบพ้นจากภัยได้ จึงหยุดและปักหลัก พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) จึงให้ชื่อว่าเป็นนักตั้งแคมป์ คนกลุ่มนี้มีความคิดสร้างสรรค์ในระดับปานกลาง กล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง พอใจกับสิ่งที่ตนเองเป็นอยู่ เมื่อเจออุปสรรคหรือความท้าทายก็จะล้มเลิก มักจะใช้คำว่า “สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ดีพอแล้ว” “เราเดินทางไกลพอแล้ว” “มันอาจจะแยกลงมากกว่า” “มันไม่มีค่า” “จำได้เมื่อไร” หรือ “เมื่อฉันยังเป็นเด็ก”

กลุ่มผู้ปีนเขาหรือนักต่อสู้ (The Climber) เป็นกลุ่มที่พยายามปีนไปให้ถึงยอดเขาโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ คนกลุ่มนี้มองว่าทุกอย่างสามารถเป็นไปได้ โดยไม่ปล่อยให้อุปสรรคใด ๆ มาขัดขวาง คิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำลาย มีความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา เป็นพวกที่ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี มีแรงบันดาลใจในตนเอง เป็นผู้นำที่ดี ชอบพูดว่า “เป็นสิ่งที่ดี” “มีทางเป็นไปได้” “พวกเราสามารถทำได้สำเร็จ” หรือ “สิ่งที่ไม่เคยมีใครทำ ไม่ใช่สิ่งที่ทำไม่ได้” คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ทำให้องค์กรพัฒนาและเติบโตได้ดี

พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) วิเคราะห์คนทั้ง 3 กลุ่มนี้กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ที่เชื่อว่าบุคคลมีความต้องการทั้งหมด 5 ประเภท โดยจะต้องตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น ด้วยการแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการตามลำดับความต้องการที่ต่ำกว่าก่อน ภายหลังจากที่ลำดับความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเริ่มก้าวเข้าสู่พฤติกรรมการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้น จากการเปรียบเทียบพบว่า

กลุ่มผู้ไม่สู้ (The Quitter) จะสนใจความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological needs) เช่น ปัจจัย 4 ความต้องการทางเพศ และความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เช่น ความมั่นคงทางกาย ทางจิตใจ และทรัพย์สิน

กลุ่มนักตั้งแคมป์ (The Camper) กลุ่มนี้มีความต้องการมากกว่ากลุ่มผู้ไม่สู้ คือ ความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการมีส่วนร่วมและมีความรัก (Belongingness and Love needs) เช่น การมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้รับการยอมรับ ความผูกพันกับผู้อื่น และความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และตนเอง (Esteem needs) เช่น การได้รับการยกย่อง การนับถือ ภูมิใจในตนเองว่าเป็นคนมีคุณค่า ต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และตำแหน่ง

กลุ่มผู้ปีนเขาหรือนักต่อสู้ (The Climber) เป็นกลุ่มที่สามารถบรรลุความต้องการในขั้นสุดท้าย คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เนื่องจากได้รับความต้องการทั้ง 4 แล้วทำให้ไม่มีความกังวลในเรื่องดังกล่าว จึงต้องการพัฒนาตนเองให้ไปถึงขีดสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างแท้จริง (สิทธิโชค วรรณสุนันติกุล, 2546, น. 162)

#### แนวคิดเรื่องประเภทของอุปสรรค

พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) มองว่าอุปสรรคหรือปัญหาหรือความยากลำบากเป็น

ปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบที่ทำให้มนุษย์เลือกที่จะหยุดหรือป็นต่อไป จึงพูดถึงเรื่องของอุปสรรคโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

อุปสรรคระดับสังคม คือ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในระดับสังคมที่เราอยู่อาศัย เช่น อาชญากรรมที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น สภาวะทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ซึ่งทำให้เกิดความไม่แน่นอนขึ้น สิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย ความอบอุ่นในครอบครัว ความเสื่อมถอยของศีลธรรมของคนในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียม รวมถึง ระบบการศึกษา

อุปสรรคทางอาชีพ คือ ความไม่มั่นคงทางอาชีพการงาน อันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงขององค์กรซึ่งมีผลต่อพนักงาน รายได้ ผลประโยชน์ จนกลายเป็นความหวาดกลัวเกี่ยวกับสถานภาพในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้คนต้องตะเกียกตะกายอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะ เพื่อความอยู่รอดทางอาชีพ

อุปสรรคในระดับบุคคล จากสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลกระทบต่อการทำงานและส่งผลต่อบุคคลในที่สุด แต่ตัวบุคคลเองสามารถที่จะปรับเปลี่ยนโดยการสร้างวิกฤตให้เกิดเป็นโอกาสขึ้นได้ โดยต้องพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอ

#### แนวคิดเรื่ององค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

องค์ประกอบของ AQ มี 4 มิติ ซึ่งเรียกว่า CO<sub>2</sub>RE เป็นสิ่งที่จะทำให้เห็น AQ ในตัวบุคคลว่าอยู่ในระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ ได้แก่

มิติ C = Control หรือ การควบคุม คือ ความสามารถในการควบคุมที่รับรู้ได้เพื่อผ่านอุปสรรค ความยากลำบาก หรือเหตุการณ์ที่คับขัน

ผู้ที่มี AQ มิติด้านการควบคุมสูง จะรับรู้ถึงความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากได้มากกว่า ซึ่งนำไปสู่การมีอำนาจในตนเองและมีแนวคิดเชิงรุกต่อสถานการณ์ สามารถต่อสู้กับความยากลำบากต่าง ๆ และสามารถหาหนทางแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ที่มี AQ มิติด้านการควบคุมต่ำ จะไม่ยอมทำสิ่งใด ๆ เพื่อป้องกันหรือจำกัดความเสียหายส่งผลให้เกิดความล้มเหลว และเชื่อในโชคชะตามากขึ้น

มิติ O<sub>2</sub> = Origin and Ownership หรือ ต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา หมายถึงการรับรู้ว่าเป็นเหตุที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเกิดจากสาเหตุอะไร โดยพิจารณาจากปัจจัยภายนอกก่อน แล้วพิจารณาตนเอง เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีต และ

นำมาปรับปรุง แก้ไข และประเมินสถานการณ์ว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงใด โดยการพิจารณาตนเองว่าเป็นต้นเหตุของปัญหาในระดับที่เหมาะสมนั้นจะนำไปสู่การเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง และเข้าไปรับผิดชอบต่อปัญหานั้นโดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้คนอื่น

ผู้ที่มี AQ มิติด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหาสูง จะวิเคราะห์ปัญหาว่ามาจากสาเหตุใด โดยวิเคราะห์ทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอกและตนเอง และกำหนดบทบาทตนเองให้เป็นผู้รับผิดชอบต่อปัญหา มีการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาได้ดีจากการพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอกกว่าเป็นการมองโลกในแง่ดี และพิจารณาตนเองว่ามีส่วนผิดเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

ผู้ที่มี AQ มิติด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหาต่ำ จะวิเคราะห์ว่าเหตุการณ์ที่ดีเกิดจากความบังเอิญหรือโชคชะตา ส่วนปัญหานั้นเกิดจากตนเองเป็นส่วนใหญ่ทำให้ระดับความเครียดสูงมีส่วนให้เกิดการปิดความรับผิดชอบหรือหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

มิติ R = Reach หรือ ผลกระทบของปัญหา หมายถึงความสามารถในการจำกัดของผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่าอยู่ในระดับใด พร้อมระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาและอุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ผู้ที่มี AQ มิติด้านผลกระทบของปัญหาสูง จะมองว่าอุปสรรคสามารถควบคุมได้ เป็นเพียงเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาและจะผ่านไป และเป็นสิ่งที่ทำร้ายตนเอง คนกลุ่มนี้จะจัดการกับอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ที่มี AQ มิติด้านผลกระทบของปัญหาต่ำ จะมองว่าอุปสรรคนั้นจะส่งผลกับชีวิตของตนเอง มันจะทำลายชีวิตตนเอง

มิติ E = Endurance หรือ ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา หมายถึงระดับการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะยืดเยื้อแค่ไหน เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวหรือคงอยู่ถาวร ซึ่งส่งผลกระทบต่อแก้ไข้ปัญหา

คนที่มี AQ ในด้านความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหาสูง คือคนที่มองว่าปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว ไม่นานปัญหาเหล่านั้นก็จะหมดไป จะพยายามหาหนทางแก้ไข้ปัญหาอย่างรวดเร็วด้วยการฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถ เป็นผู้มีความหวัง มีกำลังใจ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคความยากลำบาก

ผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำ คือ จะเป็นคนที่สิ้นหวัง คิดว่าอุปสรรคจะคงอยู่ตลอดไป ไม่พยายามหาทางแก้ไข้ ยอมรับว่าสิ่งที่เผชิญอยู่เป็นอุปสรรคของตนเองต่อไป

## แนวคิดเรื่องเทคนิคการพัฒนา AQ

พอล สตอลทซ์ (Paul G. Stoltz) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถที่เรียกว่า LEAD ได้แก่

L = Listen to your adversity response หมายถึงการฟังการตอบสนองต่อการฟันฝ่าอุปสรรคและความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นกับตนเอง เป็นการรับรู้ถึงภาวะวิกฤติที่กำลังจะเกิดขึ้น หากรับรู้ได้อย่างรวดเร็วจะทำให้เกิดการเรียนรู้และตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นได้มากขึ้น

E = Explore all origins and your ownership of the result หมายถึงการสำรวจหาสาเหตุของภาวะวิกฤตและความรับผิดชอบต่อปัญหา โดยดูว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหา สาเหตุใดบ้างที่เกิดจากตนเอง และระบุให้ชัดเจนว่าสามารถทำอะไรให้สถานการณ์ดีขึ้น สิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้และมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุม และเป็นแรงผลักดันในการแก้ไขปัญหา ส่งผลให้สามารถฟันฝ่าวิกฤติได้ในที่สุด

A = Analyze the evidence หมายถึงการวิเคราะห์เหตุการณ์เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าสถานการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมมีอะไรบ้าง อุปสรรคจะเข้ามาสู่ชีวิตอีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้อุปสรรคหรือปัญหาอยู่ในชีวิตตนเองจนเกินไปโดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุน พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาด้วยศักยภาพของตนเอง การวิเคราะห์นี้เป็นการรับรู้ผลกระทบของปัญหาซึ่งช่วยให้ตนเองแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

D = Do something หมายถึงการลงมือปฏิบัติ เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับตนเองให้น้อยที่สุด ด้วยการหาข้อมูลที่เป็นจริงและวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตของตนเองเพิ่มเติม เป็นการทำให้อุปสรรคที่มีอยู่ไม่ยึดเยื้อจนเป็นปัญหากับการดำเนินชีวิต

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2550) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติ เพื่อความตั้งใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตนเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข

ปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลามกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain อธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำจากที่เรา Verify CO<sub>2</sub>RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดที่เผอเรอ เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin= วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
3. Ownership= ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
4. Reach= แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

I = Initiate New Perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้การคิดที่เป็นระบบ (Systems Thinking)
2. หาวิธีที่ไม่โทษตนเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากผังก้างปลา
3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบต่อส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำเองได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)
4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤต ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือ

ความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y = Yummy for Your Success หรือ ยิ้ม for your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่นคุณภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อย และธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550) ยังเสนอแนวทางการพัฒนา AQ ตามแนวคิด CO<sub>2</sub>RE ของ สตอลทซ์ 1997 ดังนี้

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

Origin = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

Reach = ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมยิ้มสดต่างค์ เกมทดสอบความเสี่ยง

Endurance = ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่าง Winner จินตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เกมเป่ากระดาษ

## 2. แนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงาน

คริสติน่า มาสลาซ (Christina Maslach) ซึ่งเป็นนักวิจัยและอาจารย์ทางจิตวิทยา สังคมของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่เบอร์กลีย์ เป็นผู้ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานในปี 1973 และได้เผยแพร่แนวคิดของกระบวนการความเหนื่อยหน่ายหรือ Burnout ในวารสาร Human Behavior ในปี 1976 หลังจากนั้นคำว่า “ความเหนื่อยหน่าย” ก็เป็นที่ยอมรับกันในวงการทั่วไปและในวงการสุขภาพ มาสลาซพบว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้ที่ทำงานทางด้านบริการ โดยเฉพาะอาชีพที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก และอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Maslach, 1986 quoted to Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.206-209) และพบว่าปัจจุบันความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้กับบุคคลทุกอาชีพ (Schbracq, 1996, p. 315 อ้างในนันทิยา บุญยะจินดา, 2545, น.21)

### ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

มาสลาซ (Maslach 1986 อ้างในเสาวรส อรุณคง, 2550, น.15) ได้ให้ความหมายว่า

ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความเป็นตัวตน และรู้สึก  
ว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนเองลดลง ทำให้มีมโนทัศน์และทัศนคติในทางลบต่อ  
งาน ผู้ร่วมงาน และตนเอง

กิบสัน อีวานชีวิช ดอนนอลลีและโคโนพาสกี (Gibson, Ivancevich, Doonnily and  
Konopaske, 2006, p.208) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ว่าเป็นกระบวนการทางจิตที่  
มีผลมาจากความเครียดในการทำงานซึ่งทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็น  
บุคคลของผู้อื่น การลดค่าความสำเร็จของตนเอง

นันทิยา บุญยะจินดา (2545) ให้ความหมายว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่ม  
อาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดใน  
การทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือเกิดจากความพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุผลสำเร็จใน  
การทำงานแต่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง ทำให้มีมโนทัศน์แห่งตนและเพื่อนร่วมงานใน  
ทางลบ และมักเกิดกับบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ที่มีความทุกข์หรือเกี่ยวข้องกับความเป็น  
ความตายของมนุษย์

นุชนาถ ทับเคลียว (2546) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง การ  
หมดความสนใจต่อผู้ที่เขาทำงานด้วย นอกจากนั้นยังรวมไปถึงการอ่อนล้าทางกายและใจ มอง  
ตนเองไม่มีคุณค่า และมีความรู้สึกทางลบต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าผู้มาติดต่อ

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็น  
กลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของ  
ผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเผชิญภาวะเครียดเรื้อรัง  
จากการทำงาน กลุ่มอาการของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ทั้งภายใน และภายนอก ในลักษณะของ  
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของ  
ตนเอง ที่เกิดจากความเครียดสะสมที่มีอยู่ในระดับสูงและเป็นเวลานาน โดยไม่สามารถจัดการได้  
อย่างมีประสิทธิภาพจนก่อให้เกิดผลเสียทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

ศุภรี รอดสิน (2549, น. 16) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานว่า  
เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย  
คับข้องใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา สิ้นหวัง เกิดการหวาดระแวง มองโลกแง่ร้าย เยาะเย้ยไม่  
สนใจผู้อื่น เห็นแก่ตัว ขาดความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน จริยธรรมในจิตใจต่ำ ขุนเฉียวง่าย  
และความรู้สึกไม่มีคุณค่าในตนเองลดต่ำลง ซึ่งลักษณะอาการเหล่านี้เกิดจากการเผชิญ  
ความเครียดอย่างต่อเนื่อง และไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลายาวนาน  
ก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งส่งผลกระทบต่อคน

รอบข้าง และต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ

เสาวรส อรุณคง (2550, น. 16) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ มักจะพบในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการ

จากความหมายและแนวคิดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง ลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล ในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง ที่เกิดจากความเครียดสะสมที่มีอยู่ในระดับสูงและเป็นเวลานาน โดยไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพจนก่อให้เกิดผลเสียทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

#### สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

มาสลาซ และ ลีทเทอร์ (Maslach and Leiter, 1997, pp.38 – 59) ได้พูดถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นความไม่เหมาะสมของระหว่างงานกับบุคคล 6 ด้านดังต่อไปนี้

1. การทำงานที่หนักเกินไป บุคคลรู้สึกทำงานมากขึ้น เนื่องจากการลดขนาดองค์กร และฝ่ายบริหารต้องการให้คนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นพนักงานจึงทำงานหนักขึ้น และใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น มีเวลาว่างน้อยลง นอกจากนี้งานยังมีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก

2. การสูญเสียการควบคุมและไม่สามารถทำนายสถานการณ์ได้เนื่องจากบุคคลต้องการโอกาสในการเลือกและตัดสินใจ ใช้ความสามารถในการคิดและแก้ปัญหา แต่ด้วยนโยบายที่ไม่ยืดหยุ่นทำให้บุคคลเหล่านี้ไม่สามารถควบคุมทิศทางการทำงาน ส่งผลให้ไม่รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

3. การไม่ได้รับรางวัลเพียงพอ บุคคลคาดหวังว่างานจะนำมาซึ่งรายได้ ชื่อเสียง และความมั่นคงปลอดภัย แต่ในปัจจุบันบุคคลทำงานมากขึ้นแต่ได้สิ่งเหล่านี้น้อยกว่าที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับงาน นอกจากนี้ยังขาดรางวัลภายใน (Intrinsic reward) คือการทำงานอย่างมีความสุข การได้รับความเคารพจากผู้ร่วมงาน ทำให้ลดศักยภาพ ความเอาใจใส่ในการทำงาน

4. การสูญเสียสังคมในการทำงาน ซึ่งเกิดจากงานที่ขาดความมั่นคงและการมุ่งไปที่ผลประโยชน์จากการทำงานในระยะสั้น ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในที่ทำงาน ขาดการทำงานอย่างเป็นทีม และขาดการได้รับการสนับสนุนและได้รับความเคารพ และการทำงานเป็นแบบต่าง

คนต่างทำมากขึ้น ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น

5. การได้รับความไม่ยุติธรรม ซึ่งความยุติธรรมประกอบไปด้วย ความเชื่อใจในกันและกันของผู้ร่วมงาน การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย และการแสดงถึงความเคารพซึ่งกันและกัน หากองค์กรแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมจะทำให้ทุกคนรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ทำให้พนักงานมีความเอาใจใส่ในการทำงานและลดการก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

6. ความขัดแย้งทางค่านิยม ในการทำงานนั้นบางครั้งค่านิยมขององค์กรและค่านิยมของพนักงานไม่ตรงกัน ทำให้พนักงานต้องทำสิ่งที่ขัดแย้งกับค่านิยมของตนเองส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์และไม่เคารพนับถือต่อตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

### อาการของความเหนื่อยหน่าย

มัลดารี (Muldary, 1983, p.6) ได้อธิบายถึงกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical) ได้แก่อาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้า นอนหลับยาก หรือไม่อยากตื่นจากการนอน มีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไม่เกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ น้ำหนักลดหรือเพิ่ม เนื่องจากมีนิสัยการรับประทานอาหารที่เปลี่ยนไป

2. ด้านจิตใจ (Psychological) แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

- ความรู้สึก ได้แก่ รู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา สิ้นหวัง มองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ร้าย หวาดระแวง ฉุนเฉียวง่าย

- เจตคติ ได้แก่ มีเจตคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่นและต่องาน ต้องการลาออกจากงาน

- อื่น ๆ ได้แก่ สูญเสียความสนใจผู้อื่น ขาดความตั้งใจในการทำงาน ไม่มีสมาธิ

ในการทำงาน ศีลธรรมและคุณธรรมต่ำลง

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral) ได้แก่ มองผู้อื่นเหมือนดังว่าเป็นแค่วัตถุ จับผิดและตำหนิผู้อื่น ใช้กลไกป้องกันตนเอง สื่อสารด้วยถ้อยคำซ้ำ ๆ แยกตัวออกจากสังคม ขาดงาน ทำงานผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ อยู่เป็นประจำ ขัดแย้งกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน ย่ำคิดย่ำทำ ติดงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

มาสลาซและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1986, p.1; Maslach, 1986 quoted to Mcshane and Von Glinow, 2003, pp.209-210) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) เป็นอาการในระยะเริ่มต้น บุคคลจะเกิดความรู้สึกหมดกำลังใจหรือขาดพลังที่จะดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือดำเนินชีวิต ไม่สามารถเสียสละตนเองเพื่อคนอื่นเนื่องจากอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ต่อมาจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย และมีการเจ็บป่วยอื่น ๆ

2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่ยุงยากซับซ้อนมากกว่าอาการในระยะเริ่มต้น แต่ก็สามารถแก้ไขได้ บุคคลจะมีความรู้สึกและเจตคติทางลบต่อผู้อื่นและต่องาน เช่น เย็นชากับผู้ร่วมงาน และต้องการแยกตัวออกจากผู้อื่น ต้องการลดความสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) เป็นอาการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากระยะที่สอง บุคคลจะมีความรู้สึกและเจตคติทางลบต่อตนเอง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ก่อให้เกิดการลดคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนเองล้มเหลว และสูญเสียการนับถือตนเอง และขาดความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

### ตารางที่ 2.1

แสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายในแต่ละระยะ

ความอ่อนล้าทางอารมณ์	การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	การลดค่าความสำเร็จของตนเอง
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกหมดพลังกับการทำงาน</li> <li>- รู้สึกเหนื่อยในตอนตื่นนอน</li> <li>- หมดหวัง</li> <li>- ไม่ต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เย็นชากับงาน</li> <li>- ปฏิบัติกับผู้อื่นเหมือนเป็นวัตถุ</li> <li>- ไม่สนใจผู้อื่น</li> <li>- รู้สึกว่าคนอื่นกำลังกล่าวโทษตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ไม่สามารถมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้อื่น</li> <li>- ไม่เข้าใจปัญหาและความรู้สึกของผู้อื่น</li> <li>- ไม่มีความสุขกับการทำงาน</li> </ul>

ที่มา : Gilson, Ivancevich, Donnelly and Konopaske, 2006, p. 208

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน ตามการแบ่งกลุ่มของมาสลาช (Maslach, 1986)

### ผลของความเหนื่อยหน่าย

มัลดารี (Muldary, 1983, pp.48-80 อ้างในคมคาย พระเอก, 2544, น. 18-19) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายไม่ว่าจะเกิดกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดก็ตาม ย่อมจะส่งผลกระทบต่อ

ผลต่อตัวบุคคล คือ ตัวผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งจะมีผลทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม โดย

- ทางร่างกาย ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่าย มักจะมีอาการผิดปกติของร่างกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ มีความผิดปกติของระบบทางเดินอาหาร เป็นแผลในกระเพาะอาหาร มีอาการเจ็บป่วยบ่อย ๆ สุขภาพไม่แข็งแรง

- ทางจิตใจ ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายจะมีความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน เสียความตั้งใจ และขาดสมาธิในการทำงาน มีเจตคติทางด้านลบต่อบุคคลอื่นและตนเอง เบื่อหน่าย เย็นชา หמדหวัง ไม่พึงพอใจ คับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด

- พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ลดลง มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ความตั้งใจและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานลดลง มีปัญหากับเพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีการลางานขาดงานเพิ่มมากขึ้น ในที่สุดจะหาทางเปลี่ยนงาน ย้ายงานหรือลาออกจากงาน บางคนพยายามหาทางออกโดยการพึ่งยาระงับประสาท ยานอนหลับ

ผลต่อตัวบุคคลและสังคมรอบข้าง คือมีแนวโน้มที่จะแสดงความโกรธต่อบุคคลที่มาติดต่อด้วยได้ง่าย เนื่องจากความอดทนในสิ่งต่าง ๆ ลดน้อยลง การมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ก่อให้เกิดปัญหากับผู้ร่วมงาน และประชาชนผู้มารับบริการ มีความขัดแย้งกับบุคคลรอบข้าง

ผลกระทบต่อองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ได้ การสูญเสียบุคลากรเนื่องจากการลาออก และอาจนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับองค์กร (Organizational Burnout)

มาสลาช (Maslach, 1986, pp.80-81 อ้างในเสาวรส อรุณคง, 2550, น.21) ได้กล่าวถึงผลของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยบุคคลใดก็ตามถ้าไม่สามารถเผชิญความเครียดในงานที่ตนเองทำอยู่ ย่อมทำให้เกิดเจตคติทางลบต่องาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

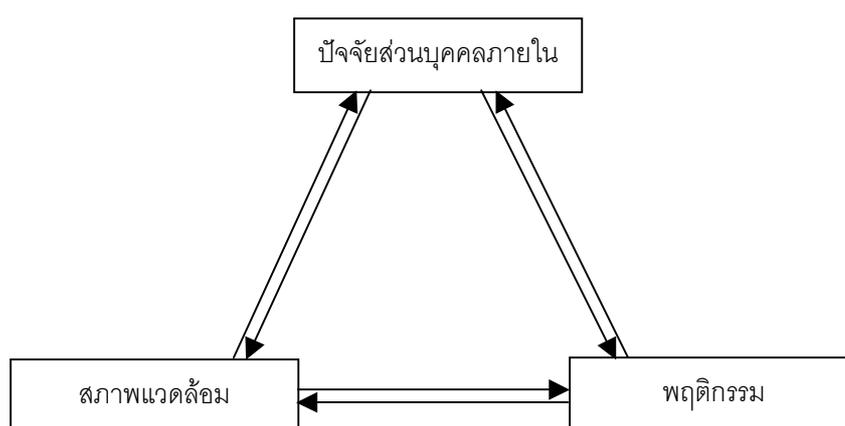
ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หลีกเลียงงานโดยการขาดงาน ลาป่วยบ่อย ๆ หรืออาจลาออกจากงานได้ ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร ผู้ที่ยังอยู่ในองค์กรจึงต้องรับภาระหนักขึ้น ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบต่อเนื้อเป็นวงจร เพราะเมื่อภาระงานเพิ่มขึ้น ย่อมเกิดความกดดัน ความเครียด และความเหนื่อยหน่ายตามมา บุคลากรอาจขาดงาน หรือลาออกเพิ่มขึ้นอีก ระยะนี้ถือว่าเป็นจุดวิกฤตของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในองค์กร เพราะถ้าไม่หาทางป้องกันแก้ไข การเกิดความเหนื่อยหน่ายอาจแผ่ขยายกว้างและเข้าสู่สังคมที่เกี่ยวข้องได้

### 3. แนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดของการรับรู้ความสามารถในตนเองหรือ Self-efficacy เป็นแนวคิดที่พัฒนาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของนักจิตวิทยาชาวแคนาดาชื่อว่า แบนดูรา (Bandura) และต่อมาได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้น และเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้เชิงปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) โดยอธิบายว่าพฤติกรรมในองค์กรในรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของปัจเจกส่วนบุคคลภายในพฤติกรรม และสภาพแวดล้อม ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

แสดงปัจจัยที่มีผลกับทฤษฎีการเรียนรู้เชิงปัญญาทางสังคม



ที่มา : Lyman W. Porter, Gregory A. Bigley and Richard M. Streeb, 2003, p.128

โดยที่ปัจจัยทั้งสามได้แก่ ปัจเจกส่วนบุคคลภายใน พฤติกรรม และสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อกัน แต่ไม่จำเป็นที่ต้องมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในสัดส่วนที่เท่ากัน ปัจจัยบางตัวอาจมี

อิทธิพลมากกว่าปัจจัยอื่น และปัจจัยทั้ง 3 ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน แต่ต้องใช้ระยะเวลาในการที่ปัจจัยหนึ่งๆ จะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่นๆ (Bandura, 1997 อ้างในเศรษฐา ตันติเดชามงคล, 2546) การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นกลไกทางปัญญาและตัวแปรทางจิตที่สำคัญ เนื่องจากเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเลือก และการเริ่มต้นที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนการตัดสินใจของบุคคลในการใช้ความพยายามเมื่อเผชิญกับความยากลำบาก การตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถระดับใดจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบุคคลมีความพยายามในการทำงานมากเพียงใด (Bandura, 1995 อ้างในชิตชนก จิรเศวตกุล, 2545)

#### ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura, 1986, p.391) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าหมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่มีอยู่ในตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลจะพิจารณาตัดสินใจว่าตนเองจะสามารถทำอะไรได้จากทักษะที่มีอยู่

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura, 1989, p.1175 quoted by James E. Maddux, 1995, p.7) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ซึ่งมีผลกับการดำรงชีวิตของตนเอง

แบร์รี เจ. ซิมเมอร์แมน ซีบาสเตียน บอนเนอร์ และโรเบิร์ต โควาซ (Barry J. Zimmerman, Sebastian Bonner, and Robert Kovach, 1996, p.140) ให้นิยามว่าเป็นระดับซึ่งบุคคลรู้สึกว่าจะสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ เช่นการแก้ไขปัญหาที่เป็นวิทยาศาสตร์

คริทเนอร์ และ คินิกกิ (Kreitner and Kinicki 1998, p.127) บอกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสในการทำงานที่เฉพาะเจาะจงให้ได้รับผลสำเร็จ

วรรณ พุทธิประสาท (2546) ให้ความหมายว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

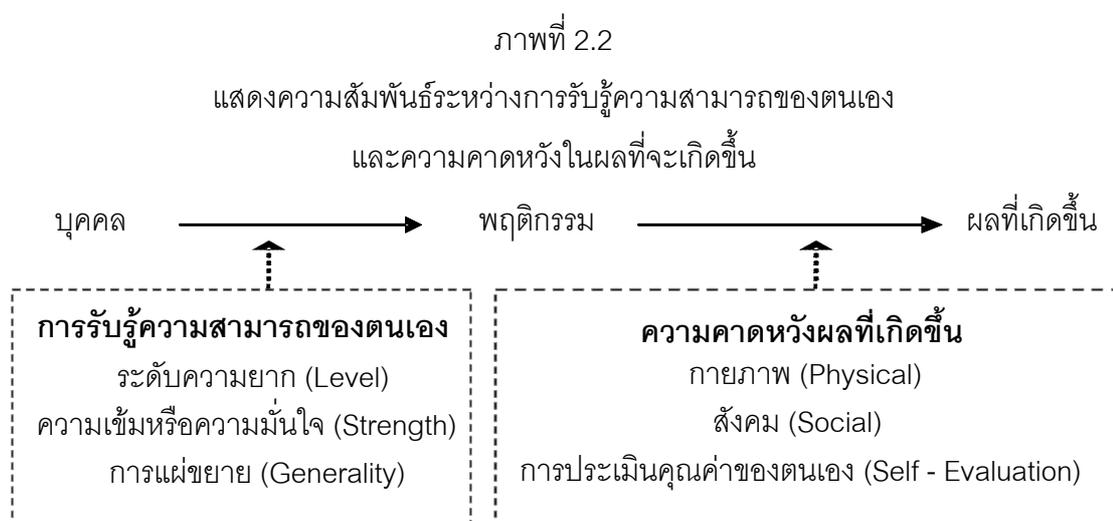
เปาวลี วิมูลชาติ (2549) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ซึ่งจะส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่ง

จากความหมายต่างๆ ที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูรา (Bandura, 1986 Quoted by Evans, 1989, pp.53-54) มีความเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมและการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคคล บุคคลสองคนที่มีความสามารถเหมือนกันอาจจะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานได้แตกต่างกัน ถ้ารับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน และการรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสถานการณ์ที่ต่างกัน คนๆ เดียวกันอาจจะแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันได้เช่นกัน บุคคลจะเลือกทำสิ่งที่เขาเชื่อว่าสามารถจัดการได้ หากรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง จะมีความอดทน ความพยายาม ไม่ท้อถอยง่าย ๆ และประสบความสำเร็จในที่สุด

แบนดูรา (Bandura, 1997, p.22) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ดังภาพที่ 2.2



ที่มา : Bandura, 1997, p.22

จากภาพที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถที่จะจัดการหรือกระทำพฤติกรรมได้ในระดับใด จากระดับความยากของงาน ความมั่นใจที่จะสามารถทำงานได้ และการแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ส่วนความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในทางกายภาพ ทางสังคม และการประเมินคุณค่าของตนเองจากการกระทำ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ ดังนั้น การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากการกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กันดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3

พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง  
และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน

		ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	
		ต่ำ	สูง
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	สูง	ปฏิเสธ, ไม่พึงพอใจ เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ต่ำ	ไม่สนใจ การยอมตาม	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้

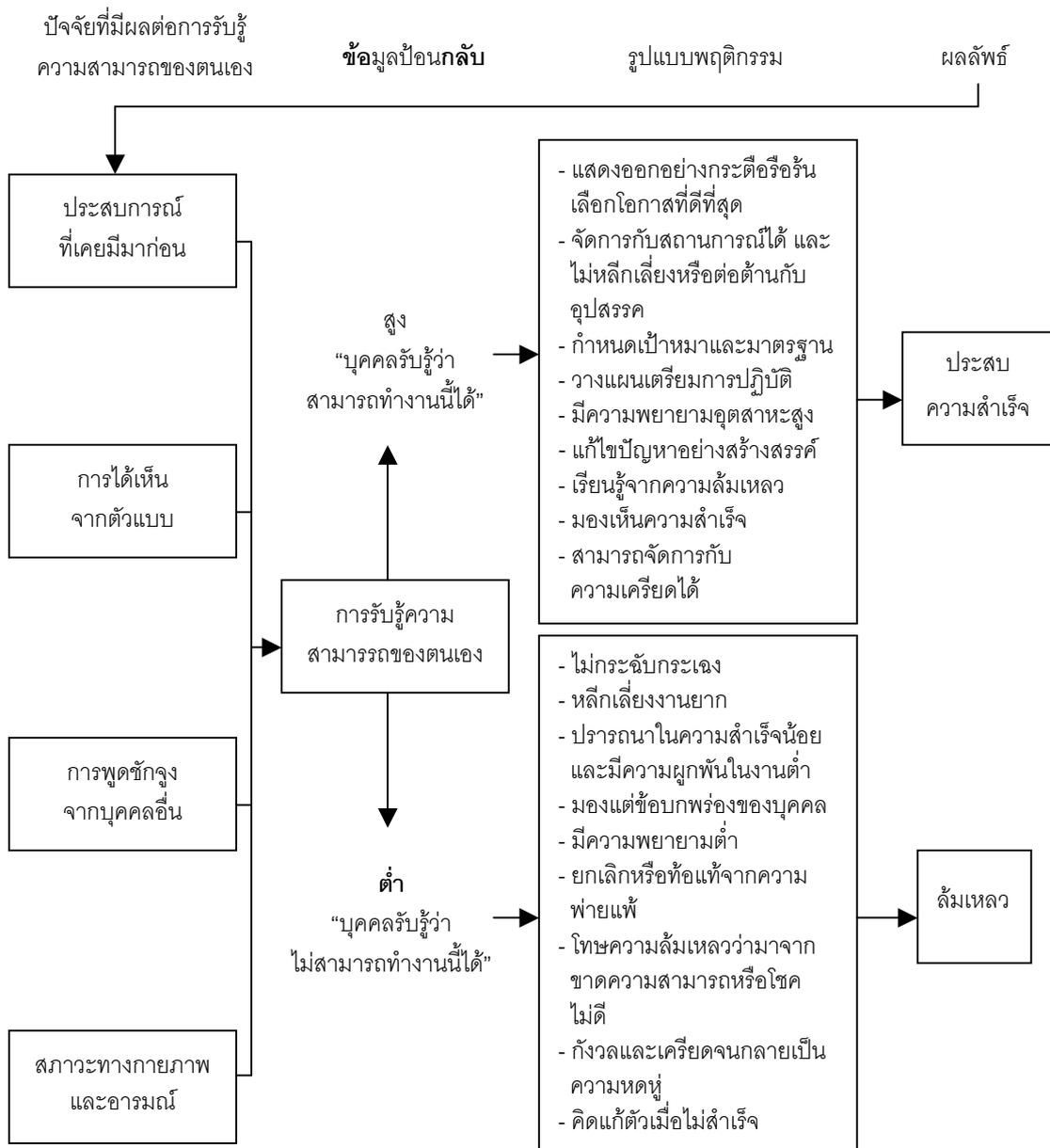
ที่มา : Bandura, 1997, p.20

จากภาพที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น มีผลต่อพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ หากรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและคาดหวังว่าสิ่งที่ได้รับเป็นสิ่งที่มีความสูงจะทำให้เกิดความพอใจ และแสดงพฤติกรรม ในทางตรงกันข้ามหากรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำและคาดหวังว่าสิ่งที่ได้รับเป็นสิ่งที่มีความต่ำจะทำให้เกิดความไม่พอใจ เกิดการคัดค้านและพยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นอยู่ แต่ถ้ารับรู้ความสามารถของตนเองต่ำและคาดหวังว่าสิ่งที่ได้รับเป็นสิ่งที่มีความสูง ก็มีแนวโน้มที่บุคคลนั้นจะไม่แสดงพฤติกรรม แต่เกิดความท้อแท้ และลดคุณค่าของตนเองลง ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4

แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์



ที่มา : Bandura 1989 อ้างใน Robert Kreitner and Angelo Kinicki, 1998, p.128

### ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986, pp.399-401) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง และวิธีการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนี้

1. การประสบความสำเร็จในการกระทำที่ผ่านมา (Enactive Attainment) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด เพราะบุคคลที่ได้รับความสำเร็จหลายครั้งจะรับรู้ว่าคุณมีความสามารถ และจะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น แต่หากบุคคลประสบความสำเร็จล้มเหลวหลายครั้ง บุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณมีความสามารถน้อยหรือไม่มีความสามารถ ทำให้ขาดความพยายามที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ

2. การสังเกตจากตัวแบบ (Vicarious Experience) เป็นการสังเกตผู้อื่นที่มีความสามารถใกล้เคียงกันแล้วมาพิจารณาความสามารถของตนเอง หากบุคคลเห็นผู้อื่นที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนเอง ทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดแล้วประสบความสำเร็จ จะรู้สึกว่าตนเองก็สามารถทำงานนั้นได้ แต่ถ้าบุคคลสังเกตเห็นผู้อื่นที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนเองประสบความสำเร็จล้มเหลวจะลดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมลง และตัดสินใจว่าคุณมีความสามารถต่ำ

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการนำเอาคำพูด การโน้มน้าวของผู้อื่นมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง บุคคลเกิดความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติงานหรือทำพฤติกรรมได้สำเร็จเมื่อได้รับการโน้มน้าวจากผู้อื่น บุคคลที่จะมีอิทธิพลในการพูดชักจูงให้บุคคลคล้อยตามจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจและมีความสำคัญต่อตัวเขา และพูดชักจูงในเรื่องที่เป็นไปได้ และมีความสอดคล้องกับความเป็นจริง วิธีการนี้จึงจะใช้ได้ผล

4. สภาวะทางกายภาพ และอารมณ์ (Physiological and Affective State) มักใช้เป็นข้อมูลในการประเมินความสามารถของตนเอง บุคคลจะรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ตื่นเต้น วิดกกังวลหรือกลัวเมื่ออยู่ในสภาวะที่ต้องต้องเผชิญกับความเครียดหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก แต่ถ้าบุคคลสามารถควบคุมอารมณ์และระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานต่างๆ หรือแสดงพฤติกรรมได้ดีขึ้น

### ผลจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986, pp.393-395) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) ระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่ตนเองรู้สึกว่ายากเกินความสามารถ แต่จะเลือกทำพฤติกรรมที่ตนเองรู้สึกว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำได้สำเร็จ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักเลือกทำงานที่ท้าทายและมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะหลีกเลี่ยงงานและหลีกเลี่ยงการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ที่ถอย และขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งเป็นการขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) ระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะต้องใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจในระดับใด นานแค่ไหน บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้นและใช้ความพยายามในการทำงานมากกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ โดยพยายามเอาชนะความท้าทาย อดทนต่อความล้มเหลว ซึ่งช่วยให้เกิดการพัฒนาตนเอง

3. รูปแบบทางความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองนั้นมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล และความคาดหวังในสภาพแวดล้อมในอนาคตที่ต้องเผชิญ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีเพิ่มความพยายามเมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ในทางลบต่อตนเอง เช่น เกิดความเครียดสูง มีความกลัว และคิดว่าตนเองขาดความสามารถทำให้เกิดความล้มเหลวในการทำงาน

4. การยอมรับว่าบุคคลเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of behavior) บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ไม่ท้อถอย ไม่อ้างโชคชะตา จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย และใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำนั้นจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม มีความวิตกกังวลและความเครียดสูง และไม่ค่อยทำพฤติกรรม แต่จะรอให้เป็นไปตามความเชื่อหรือคำที่ทำนายไว้

### การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาได้จาก 3 มิติที่แตกต่างกัน ดังนี้ (Bandura, 1977, pp.84-85)

มิติที่ 1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละคนจะแตกต่างกันไปในแต่ละกิจกรรมหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ตามความยากง่ายของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องกระทำ แม้ในบุคคลเดียวกันก็แตกต่างกันตามความยากง่ายของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องทำเช่นกัน

มิติที่ 2 ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Strength) เป็นความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนเองสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากต่างๆ ถ้ามีความมั่นใจในความสามารถของตนเองต่ำเมื่อเจอสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่รับรู้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองมาก จะมีแรงจูงใจ มีความพยายามมากเพื่อทำงานให้สำเร็จ ถึงแม้ว่างานนั้นจะยาก และเจอสถานการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับการรับรู้ก็ตาม

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ แต่ประสบการณ์บางอย่างก็ไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปที่วัดเพียงมิติเดียว คือ วัดระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นที่นิยมใช้ในงานวิจัยและสามารถวัดได้ครอบคลุม ส่วนระดับความยากของงาน และการแผ่ขยายนั้นเป็นสิ่งที่วัดได้ยากและไม่มีที่นิยม ผู้วิจัยจึงไม่ได้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในสองมิตินี้

## 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ชวนจิตร ชูระทอง (2544) ได้ทำการศึกษา “เรื่องเขาวนปัญญา เขาวนอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบตามแนวคิดของสตอลท์ซ (1997) คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้าน

ผลกระทบที่จะมาถึงและด้านความอดทน และเขาวนั้ปัญญาและองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความ สามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของ หัวหน้าแผนกขาย ส่วนองค์ประกอบของเขาวนั้อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มระดับความสามารถใน การเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษา เยาวชนกระทำผิดชาย โดยการศึกษาระดับปริญญาโทที่ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง โดยผลการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่าโปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกมิติ และโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะ ติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เขาวนั้อารมณ์ ความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในโรงงานผลิต เครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ องค์ประกอบของเขาวนั้อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความ สามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อการขาดงาน : กรณีศึกษาวิชาชีพแห่งหนึ่ง โดยการ วิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความ สัมพันธ์กับการขาดงาน และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นได้แก่ ปัญหาสุขภาพ และระดับพนักงาน มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ครองคณา สีขาว (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เขาวนั้อารมณ์ ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ของโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐมโดยการวิจัยเชิงสำรวจ พบว่าพยาบาลมีเขาวนั้อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบ แสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม โดยที่อายุ สถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่าง

กัน แต่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน เซาว์นอาร์มณิโดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเซาว์นอาร์มณิทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 นอกจากนี้เซาว์นอาร์มณิด้านทักษะทางสังคมยังสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 10.7

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

รีเชล เอรี นียูมาน และยอแรม (Reichel, Arie, Neumann, Yoram, 1993, pp.75-22) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่วุ่นวายในชาวอิสราเอล จากตัวอย่าง 196 คนจากหลายองค์กรทั้งเอกชนและรัฐบาลเพื่อศึกษาว่าความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงาน การประสบความสำเร็จ และความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาเห็นได้ชัดเจนว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบว่าความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

แอนดรู โบรวเวอร์ วิล เอฟเวอร์ และเวลโก โทมิก (ANDRÉ BROUWERS, WILL J. G. EVERS, WELKO TOMIC, 2001) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการสนับสนุนทางสังคมที่แท้จริงกับความเหนื่อยหน่ายของครูในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 277 คนในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่ารูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การขาดการสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการสนับสนุนในที่ทำงาน และความเหนื่อยหน่ายทั้งสามมิติ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง พบว่าการรับรู้ของครูว่าขาดการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานและผู้ว่าจ้างมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญ และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายระดับของความเหนื่อยหน่ายได้ ระดับความเหนื่อยหน่ายของครูทำนายความรู้สึกการขาดการได้รับการสนับสนุน จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในเรื่องของการได้รับการสนับสนุนจากที่ทำงานมีโครงสร้างที่สำคัญในการทำนายความเหนื่อยหน่ายของครู

ศุภรี รอดสิน (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน : กรณีศึกษานุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบ นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา และด้านการควบคุมสถานการณ์สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ร้อยละ 27.3

ออสยอร์ท เฮย์ราน และ ซอร์ (A. Ozyurt, O. Hayran and H. Sur, 2006) ได้ทำการศึกษาระดับของความเหนื่อยหน่ายและความพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิก ลักษณะ ลักษณะงาน ความพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายของนักฟิสิกส์ชาวอุสทาบูด ประเทศตุรกี โดยการทำแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจำนวน 598 คนจากศูนย์ดูแลสุขภาพต่างๆ พบว่าความพอใจในงานมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดค่าความสำเร็จของตนเอง จำนวนของวันหยุดในแต่ละคนสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในทุกมิติ และความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ จำนวนของการย้ายงานต่อเดือนก็สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในทุกมิติอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน

เลมาร์ ฮอลล์ และ โรเบิร์ต (P.-N. Lemyre, H. K. Hall, G. C. Roberts, 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการคิดเชิงปัญญาและความเหนื่อยหน่ายในนักกีฬาที่มีความสามารถสูง จากกลุ่มตัวอย่าง 141 คน พบว่าการกำหนดแรงจูงใจ การวัดบรรยากาศของการได้รับความสำเร็จ การรับรู้ความสามารถของนักกีฬาและมิติของความเป็นนักกีฬาที่สมบูรณ์แบบมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญ

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คอซซาเรลลี (Cozzarelli, 1993, pp.1224-1236) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดและความวิตกกังวลเกี่ยวกับการคลอดก่อนกำหนดของหญิงมีครรภ์ในสหรัฐอเมริกา ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวต่อสภาวะอารมณ์และความเครียดได้ดีกว่า มีความรู้สึกกดดันน้อยกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์ และระดับการศึกษา มีผลต่อการรับรู้

ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีอายุมาก ผู้ที่มีประสบการณ์มาก และมีระดับการศึกษาสูงกว่า จะรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า

มิทเชล และคณะ (Mitchell and others, 1994, pp.506-517) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำงานด้านการควบคุมจราจรการบินที่ต้องใช้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 119 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และด้านอายุงานมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง จะรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ และอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะได้ดีกว่าตัวแปรอื่นๆ

วรรณา พุทธประสาท (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .153 ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .152 และสำหรับปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง แต่ไม่พบความแตกต่างนี้ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอายุงาน

สมชาย อินทรมงคล (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เซอร์อาร์มอร์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย จากกลุ่มตัวอย่าง 251 คน พบว่า พนักงานชายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมของพนักงานชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมของพนักงานชายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ศึกษา การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางการแพทย์ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง แต่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี รับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ การศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรทางการพยาบาลอยู่ในระดับสูง และมีความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองอยู่ในระดับต่ำ และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศุภนุช สุตวิไล (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 คน พบว่าระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านและโดยรวม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ส่วนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานทุกด้านโดยรวม ยกเว้นด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมมีความสามารถในการทำนายความเครียดในการทำงานได้ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.8

อุยหลิงซู จางควินลู และพอล สเปคเตอร์ (Oiling Siu, Chang-qin Lu, Paul E. Spector, 2007) ศึกษาเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในอาณาจักรรอบ ๆ ประเทศจีน : ผลกระทบโดยตรง และตัวแปรที่ส่งผลกับการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีความเครียดและมีความปลอดภัยในสังคมจีน จากกลุ่มตัวอย่างในฮ่องกง 386 คน และเบจิง 306 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปมีผลทางบวกกับความปลอดภัยทั้งทางจิตใจและทางกายภาพอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีความเครียดและความปลอดภัยทางจิตใจ การรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปมีบทบาทสำคัญในความปลอดภัยของพนักงานในสังคมจีนที่เป็นแบบพึ่งพิงกัน

## 5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเหนื่อยหน่าย สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคพบว่า จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้ความสามารถของตนเองก็เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากจิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) เช่นกัน ผู้วิจัยจึงคิดว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ตามแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค บุคคลจะประสบความสำเร็จได้หากมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ (Control) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เนื่องจากบุคคลจะรับรู้ถึงความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากได้ ทำให้สามารถต่อสู้กับความยากลำบากต่าง ๆ และสามารถหาหนทางแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และนำไปสู่ความรู้สึกถึงประสิทธิผลในตนเองหรือรับรู้ความสามารถในตนเอง ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นกลไกทางปัญญาและตัวแปรทางจิตที่สำคัญ เนื่องจากเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเลือก และการเริ่มต้นที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนการตัดสินใจของบุคคลในการใช้ความพยายามเมื่อเผชิญกับความยากลำบาก (Bandura, 1995 อ้างในชิตชนก จิระเศวตกุล, 2545) หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถในตนเองแล้วจะตัดตัวกลับจากความล้มเหลวได้ รู้วิธีการที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ มากกว่าที่คอยกังวลว่าจะอะไรจะผิดพลาด (อัลเบิร์ต แบนดูรา อ้างใน ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, 2548 น.104) นอกจากนี้งานวิจัยของศุภนุช สุตวิไล (2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านและโดยรวม ยังสนับสนุนความคิดของผู้วิจัยว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่าย มาสลาซและ ลีทเทอร์ (Maslach and Leiter, 1997, pp.38 – 59) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นความไม่เหมาะสมระหว่างงานกับบุคคล 6 ด้าน และหนึ่งในนั้นคือการสูญเสียการควบคุมทิศทางการทำงานและไม่สามารถทำนายได้ว่างานจะมีทิศทางไปทางใด เนื่องจากนโยบายขององค์กรหรือกฎเกณฑ์ที่ขาดความยืดหยุ่นขององค์กร ทำให้ขาดโอกาสในการเลือก ตัดสินใจ และใช้ความสามารถในการคิด และแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติของการควบคุมคือบุคคลรับรู้ความสามารถในการควบคุมเพื่อผ่านอุปสรรค ความยากลำบากหรืออุปสรรคได้ในระดับต่ำ เมื่อบุคคลไม่สามารถควบคุมทิศทางการทำงานหรือสถานการณ์ได้หรือรับรู้ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ในระดับต่ำ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีส่วนร่วมกับงานที่ทำ หรือผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง นั่นคือขาดการพิจารณาว่าตนเองมีส่วนในสิ่งที่เกิดขึ้นและขาดความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Origin and Ownership) ซึ่งเป็นการรับรู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นเกิดจากสาเหตุอะไร โดยพิจารณาจากปัจจัยภายนอกและพิจารณาตนเอง เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิตินี้สูงจะมองโลกในแง่ดี แต่หากมีมิติด้านนี้ต่ำจะคิดว่าปัญหานั้นเกิดจากตนเองเป็นส่วนใหญ่ทำให้มีความเครียดอยู่ในระดับสูง (Pual G. Stoltz, 1997) ซึ่งหากเกิดขึ้นเป็นเวลานานก็จะกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง รุนแรง และหากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (Muldary, 1983 อ้างในสิระยา สัมมาวาจ, น.4) จะเห็นได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการควบคุม และมิติด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา และจากงานวิจัยของศุภรี รอดสิน (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบ นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา และด้านการควบคุมสถานการณ์สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ร้อยละ 27.3 โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม

จากการศึกษาแนวความคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองพบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล (Bandura, 1986, pp.393-395) บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกทางลบต่อตนเอง มักมีความวิตกกังวล และความเครียดในระดับสูง จนเกิดเป็นความหดหู่ ความรู้สึกและเจตคติทางลบต่อตนเองนี้เป็นอาการของความเหนื่อยหน่ายในด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) บุคคลในกลุ่มนี้จะขาดความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง แต่ถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถจัดการกับความเครียดได้ ซึ่งเป็นการกำจัดสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย จากแนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเหนื่อยหน่าย ผู้วิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กันทางตรงกันข้าม กล่าวคือหากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงอาจไม่มีความเหนื่อยหน่ายหรือมีความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ แต่ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำจะมีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง ดังที่งานวิจัยของละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับสูง และมีความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองอยู่ในระดับต่ำ และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับที่งานวิจัยของแอนดรู โบรวเวอร์ วิล เฮฟเวอร์ และเวลโก โทมิค (ANDRÉ BROUWERS, WILL J. G. EVERS, WELKO TOMIC, 2001) ได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายระดับของความเหนื่อยหน่ายได้ นอกจากนี้พวกเขายังได้สรุปว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในเรื่องของการได้รับการสนับสนุนจากที่ทำงานมีโครงสร้างที่สำคัญในการทำนายความเหนื่อยหน่ายของครู หรือแม้แต่เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายในนักเรียนด้วยวิธีการสำรวจของมาสลาซ (Maslach Burnout Inventory-Student Survey) ก็มีเรื่องของการไม่รับรู้ความสามารถอยู่ด้วยในการประเมินและเปรียบเทียบกับความเหนื่อยหน่าย (Edgar Bresó, Marisa Salanova, Wilmar B. Schaufeli, 2007)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม

จากงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคยังสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้ และการรับรู้ความสามารถก็สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้เช่นกัน ผู้วิจัยมีความสนใจว่าองค์ประกอบทางด้านกรรับรู้ความสามารถและความเหนื่อยหน่ายสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองหรือไม่

#### 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

