

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษารวบรวมเอกสารข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดโดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างทำให้มีผู้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถรวบรวมได้ดังนี้

นักวิชาการกลุ่มที่ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรในเรื่องงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในงานและความต้องการของพนักงาน อาทิเช่น

เบอร์นาร์ดิน และ รัสเซล (Bernardin and Russell, 1998, p. 338) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาคและรางวัลที่ได้รับ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

โอเร็ม (Orem, 1991, p. 184) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่าเป็นการรับรู้ชีวิตของตนเอง ซึ่งแสดงออกโดยความพึงพอใจ ความรู้สึกยินดี และการมีความสุข หรือแสดงออกโดยประสบการณ์ทางจิตใจ ในการเข้าถึงอุดมการณ์ของตนเอง คุณภาพชีวิตนั้นเกี่ยวข้องกับสุขภาพ

ความสำเร็จของบุคคล และการมีแหล่งผลประโยชน์อย่างเพียงพอ บุคคลสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ แม้จะมีความผิดปกติของโครงสร้างและการทำงานของร่างกาย

ฮิวส์ และ คัมมิงส์ (Huse and Cumming, 1985, pp. 199-200) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพที่องค์กรได้รับจากความ เป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ของบุคลากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มาจากการมีประสบการณ์รับรู้ความพึงพอใจ ในงานนั้น

สุจินดา อ่อนแก้ว (2536, น. 12) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2537, น. 10) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของเขาทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี

ประไพพร สิงหเดช (2539, น. 11) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานในองค์กร

ศักดินา บุญเปี่ยม (2542, น. 21) ได้สรุปคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน และสุขภาพจิตที่ได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร

ในขณะที่นักวิชาการอีกกลุ่มได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง รูปแบบหรือวิธีการที่องค์กรจัดทำให้งานตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยรูปแบบหรือวิธีการที่องค์กรจัดเตรียมมีจุดมุ่งหมาย คือ เป็นองค์กรที่พนักงานปรารถนาจะร่วมงานด้วย ดังเช่น

روبบิน (Robbin, 1989, p. 207) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยพัฒนาหลากหลายที่ใช้ในการ

ทำงานมาจากการมีส่วนร่วมของพนักงานตั้งแต่การออกแบบขั้นตอนการทำงาน และตัดสินใจนำมาใช้ในองค์กร

สโครวาน (Skrovan, 1983, p. 18) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกระบวนการขององค์กรที่ช่วยให้สมาชิกในองค์กรทุกระดับได้เข้ามีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม วิธีการทำงาน และผลงานต่าง ๆ ให้ดีขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ราโอ (Rao, 1992, p. 207) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการทำงานว่าจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งมีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการบางท่านยังได้รวมความหมายของกลุ่มที่หนึ่งและกลุ่มที่สองเข้าไว้ด้วยกัน คือ

คาสซิโอ (Cascio, 1998, pp. 18-19) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 แนวทาง คือ (1) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เปรียบเสมือนกับกรอบแนวทางให้พนักงานปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหของพนักงาน (2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและการยอมรับของพนักงานในเรื่องของความปลอดภัย ความพึงพอใจ การได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพของความเป็นมนุษย์ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งคาสซิโอ(Casio,1998,p.19) ได้สรุปรวมทั้งสองความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการที่องค์กรจัดให้ในการทำงาน รวมถึงพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยที่พนักงานจะต้องประสานความเข้าใจทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

คัมมิงส์ และ วอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997, pp. 303-304) กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 2 ความหมาย คือ (1) หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดีที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน โดยวัดจากตัวชี้วัด เช่น ผลตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น และ (2) หมายถึง วิธีการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ เช่น การสร้างความสำคัญในงานที่พนักงานรับผิดชอบให้พนักงานเห็นว่าการที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญ และมีความหมายต่อองค์กร โดยนำระบบการจัดการที่มงานที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร เป็นต้น

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานข้างต้นนี้ผู้วิจัยสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ภาวะสมดุลที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรได้จัดให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ที่มีความสอดคล้องต้องกันกับความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน เมื่อได้มีการเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้พนักงานมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สำหรับองค์กรแล้ว ภาวะสมดุลดังกล่าวทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน การมีความผูกพันต่อองค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลผลิตหรือบริการขององค์กร

องค์ประกอบชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คัมมิงส์ และ วอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997, p. 302) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบชีวิตถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้ทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง การที่เมื่อปฏิบัติงานแล้วมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงาน และพัฒนาทักษะให้สามารถทำงานที่จะได้รับมอบหมายต่อไปในอนาคตได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร สิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคือ บุคคลทุกคนที่มีความสามารถ ตำแหน่งเท่าเทียมกัน เป็นสมาชิกขององค์กรเหมือนกัน มีสิทธิได้เลื่อนตำแหน่งเช่นกัน พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความมั่นคงไม่ถูกไล่ออกโดยที่พนักงานไม่มีความผิด

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่บุคคลได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน ที่ทำงานมีบรรยากาศขอความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง ได้รับรู้ว่าองค์กรเอื้อประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การมีระบบป้องกันและบำบัดน้ำเสีย กลยุทธ์ทางการตลาดที่ไม่โจมตีคู่แข่งอย่างรุนแรง การบริจาคช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

เดวิส และ นิวสโตร์ม (Davis and Newstorm, 1997, pp. 293-394) กล่าวว่า องค์กรประกอบในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารที่ดี
2. ระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในการพัฒนาอาชีพ
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน
5. การมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น
6. การพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. การหาวิธีลดความเครียดในการทำงาน
8. สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

เบอร์นาคิน และ รัสเซล (Bernardin and Russell, 1998, pp. 520-521) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 12 ด้าน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีความเสมอภาค

3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องความเกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวข้างต้นแล้วจะเห็นได้ว่ามีหลายแนวคิดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นด้วยกับแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ว่ามีความครอบคลุมในทุกแง่มุม และเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงแยก “ความมั่นคงในอาชีพ” ออกมาเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งเนื่องจากเป็นลักษณะสำคัญของงานราชการ และให้ความหมายขององค์ประกอบชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 9 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับมาตรฐานสังคม
2. ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตรายและไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ
3. โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีโอกาสพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้
4. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่แบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

5. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม

6. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาพัก มีโอกาสได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม

7. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีโอกาที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์การที่เห็นความสำคัญ

8. ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าสามารถทำงานอยู่ต่อไปได้ และไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

9. ความภาคภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

นิยามของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่า 10 ปี โดยผู้ที่ทำการศึกษาและเผยแพร่แนวคิดนี้คือ พอล สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งพบว่า ความสำเร็จในหน้าที่การงานและในชีวิตของคนเราถูกตัดสินในเบื้องต้นได้ด้วยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคนั่นเอง (Stoltz, 2001, p. 23)

เริ่มแรกนั้น สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 7) ได้ให้ความหมายของ AQ ใน 3 รูปแบบ คือ

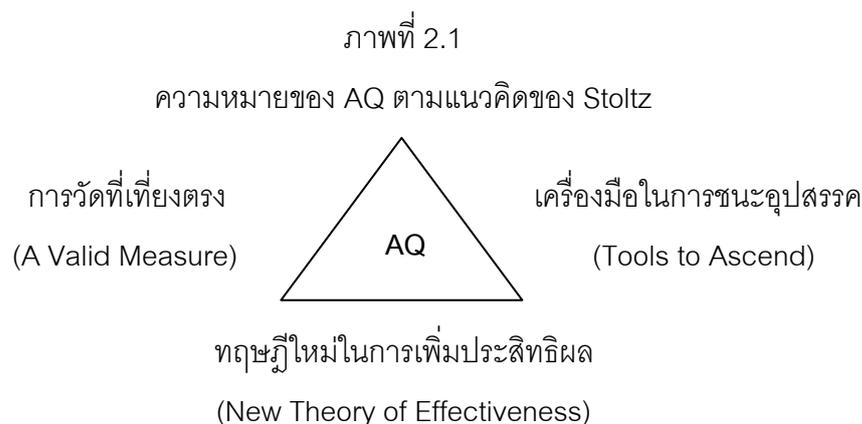
1. AQ คือ กรอบแนวคิดใหม่ในการทำความเข้าใจและส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในทุกด้าน

2. AQ คือ เครื่องมือที่ใช้วัดวิธีการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคของคนเรา

3. AQ คือ ชุดเครื่องมือที่ใช้ปรับปรุงวิธีการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคของเรา

โดยมีพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์รองรับ

ซึ่งทั้ง 3 รูปแบบข้างต้นนี้สามารถแสดงการเชื่อมโยงได้ ดังภาพที่ 2.1



ที่มา Stoltz, 1997, p.8

ต่อมา สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p. 3) ยังได้ให้คำนิยามเพิ่มเติมว่า AQ คือ สิ่งที่อธิบายรูปแบบของการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในทุกรูปแบบและทุกความรุนแรง ตั้งแต่ปัญหาใหญ่ไปจนถึงปัญหาเล็กน้อย ซึ่งเป็นการตอบสนองต่ออุปสรรคจากจุดที่ลึกที่สุดของสมองอย่างอัตโนมัติ รวมทั้งจากทุกเซลล์ของร่างกาย

พีคเลิร์นนิ่ง (Peak Learning Inc., Online, 2003) ซึ่งเป็นทีมงานของสตอลทซ์ได้สรุปความหมายของ AQ ว่าหมายถึง ทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์และแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม เมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรคไม่ว่าอุปสรรคนั้นจะใหญ่หรือเล็กก็ตาม

นอกจากนี้นักวิชาการในประเทศไทยหลาย ๆ ท่านที่สนใจศึกษาค้นคว้าแนวคิดเรื่อง AQ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชัยพร วิชชาวุธ (2543 อ้างถึงใน ชวนจิตร ธุระทอง, 2544, น. 59) ได้เสนอและเรียก AQ ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดย AQ เป็นแนวคิดที่ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และการนำมาประยุกต์ใช้ในโลกลงแห่งความจริง

วิทยา นาควัชระ (2544, น. 91) ได้ให้ความหมายว่า AQ คือ ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและความสามารถฟันฝ่าอุปสรรคอย่างมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้นั้นไม่เป็นไร เพราะถือว่าได้ลงมือทำในส่วนที่ควรทำแล้ว

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544, น. 90) นิยามว่า AQ หมายถึง รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมของคน ๆ นั้น ต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ รูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งก็เป็นกลไกของสมอง เกิดจากใยประสาทต่าง ๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี่จะเป็นปัญหาเล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหา

ใหญ่โตมหาศาลมหันตภัยก็เป็นไปได้ ซึ่งการตอบสนองนี้จะเป็นการตอบสนองที่บางครั้งเป็นอัตโนมัติ เป็นการตอบสนองที่มาจากส่วนที่ลึกเกือบจะที่สุดของสมองนั่นเอง

จากความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความอดทน ความพากเพียร และความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ได้ศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยที่ผ่านมาจำนวนมากและได้รวบรวมผลการวิจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญเกี่ยวกับเรื่อง ความเข้มแข็งอดทน (Hardiness) การแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Resilience) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of control) ทฤษฎีการให้สาเหตุของปัญหา (Attributional theory) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) และการสิ้นหวังหรือช่วยตัวเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned helplessness) ผลงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การที่บุคคลจะมีสุขภาพที่ดี และประสบความสำเร็จในชีวิตได้นั้นสามารถตัดสินได้จากการที่บุคคลจะมีการตอบสนองต่อปัญหา ความยากลำบาก และอุปสรรคอย่างไร

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้ประมวลองค์ความรู้จากงานแขนงต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน รวมเรียกว่า ศาสตร์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ได้แก่

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology)

เป็นส่วนที่มาจากการศึกษาวิจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการในการควบคุมหรือการเป็นผู้จัดการชีวิตของมนุษย์ รวมไปถึงแนวคิดสำคัญ ๆ ในการเข้าใจถึงแรงจูงใจ ประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน (Performance)

1.1 การช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Helplessness)

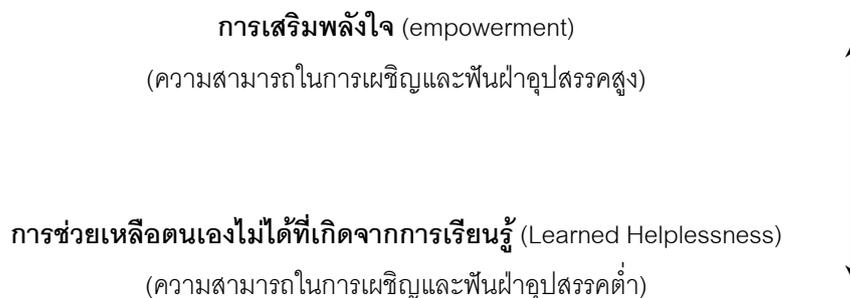
เป็นแนวคิดที่อธิบายว่าทำไมบุคคลเมื่อเผชิญกับอุปสรรค หรือปัญหาในชีวิต บุคคลนั้นจึงล้มเลิกหรือหยุดการกระทำไป ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการเกิดความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค

ทฤษฎีนี้อธิบายถึงการรับรู้ว่าตนสูญเสียการควบคุม (perceived control) เมื่อบุคคลเผชิญกับความยากลำบาก ทฤษฎีการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ (learned helplessness) อธิบายถึงอิทธิพลของความเชื่อของบุคคลที่ว่าเขาไม่สามารถจะทำให้เกิดความแตกต่างจากเดิมได้ บุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง จะรับรู้ว่าจะตนสามารถควบคุม

สถานการณ์ได้ รู้สึกว่าตนช่วยเหลือตนเองได้ เมื่อบุคคลเผชิญอยู่กับอุปสรรคหรือความยากลำบาก การช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นอุปสรรคสำคัญในการเสริมพลังใจ (empowerment) บุคคลที่ทุกข์ใจจากการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ จะไม่สามารถมีการเสริมพลังใจได้ และในกรณีเดียวกัน บุคคลที่รู้ว่าตนมีพลัง มีความสามารถ จะไม่ได้รับผลของการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้และมีความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2

แสดงการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้และการเสริมพลังใจ



ที่มา Stoltz, 1997, p.57

ดังนั้น การช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการเสริมพลังใจ และความก้าวหน้าในชีวิตของบุคคล โดยบุคคลจะมีรูปแบบความคิดที่สามารถอธิบายได้ ซึ่งจะบั่นทอนตนในการก้าวไปสู่ความสำเร็จ นอกจากนี้ยังจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ผลงานหรือผลผลิตของบุคคล แรงจูงใจ พลังใจ การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง การเผชิญความเสี่ยง ความคิดสร้างสรรค์ สุขภาพ คุณภาพชีวิต ความสามารถในการฟื้นฟูพลัง และความอดทน

1.2 ทฤษฎีการอธิบายสาเหตุ (Attributional theory) รูปแบบอธิบาย (Explanatory style) การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

แนวคิดทั้งสามมีความสอดคล้องกัน และสัมพันธ์กับการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ (learned helplessness) นั่นคือ ความสำเร็จของบุคคลมาจากแนวทางที่บุคคลอธิบายถึง หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของบุคคลนั้น เซลิกแมน และคณะพบว่า บุคคลที่ตอบสนองต่ออุปสรรคปัญหาหรือความยากลำบาก โดยอธิบายว่า เป็นสิ่งคงที่ เกิดภายในจากตัวบุคคล และส่งผลกระทบต่อชีวิตในทุก ๆ ด้าน มีแนวโน้มที่จะมีชีวิตที่เป็นทุกข์ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมองว่าอุปสรรคดังกล่าว เกิดจากปัจจัยภายนอก (external) เกิดขึ้น

ชั่วคราว (temporary) และมีผลจำกัด (limited) เกิดขึ้นเฉพาะเหตุการณ์นี้เท่านั้น จะมีแนวโน้มที่จะมีชีวิตที่เป็นสุข เซลิคแมน (Seligman, 1990) ได้อธิบายความแตกต่างนี้ว่า เป็นลักษณะการมองโลกแง่ร้าย และการมองโลกแง่ดี กล่าวคือ บุคคลที่อธิบายอุปสรรคว่า เป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทุกด้านของชีวิตและเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากบุคคลเอง บุคคลดังกล่าวมีรูปแบบการอธิบายสาเหตุ (explanatory style) ในลักษณะการมองโลกแง่ร้าย (pessimists) ส่วนบุคคลที่ตอบสนองต่ออุปสรรคว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ชั่วคราว เกิดจากภายนอก และส่งผลจำกัด บุคคลนั้นจะมีรูปแบบการอธิบายสาเหตุในลักษณะการมองโลกแง่ดี (optimists) ดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3

แสดงลักษณะการมองโลกแง่ดีเปรียบเทียบกับมุมมองโลกแง่ร้าย

	การตอบสนองต่อความยากลำบาก อุปสรรค หรือความล้มเหลว		
การมองโลกในแง่ร้าย (Pessimists)	ส่งผลถาวร (permanent)	ส่งผลต่อทุกด้าน, หลายด้าน (pervasive)	เกิดปัจจัยภายใน (personal)
การมองโลกในแง่ดี (Optimists)	อยู่ชั่วคราว (temporary)	มีผลจำกัด (limited)	เกิดจากปัจจัยภายนอก (external)

ที่มา Stoltz, 1997

จากการศึกษา สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) พบว่าบุคคลที่ตอบสนองต่ออุปสรรค หรือปัญหาในทางลบจะรู้สึกทุกข์ แสดงถึงการมีความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ ในขณะที่บุคคลตอบสนองต่อความยากลำบากหรือความล้มเหลวอย่างสร้างสรรค์จะมีความรู้สึกที่ดีกว่า แสดงถึงการมีความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง เซลิคแมน, ปีเตอร์สัน, ไมเยอร์, ดีวิดและนักวิจัยจำนวนมาก (Seligman, Peterson, Maier, 1993; Dweck and other, 1975, quoted in Stoltz, 1997) พบว่า

- การช่วยเหลือตนเองไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้อธิบายว่า ทำไมบุคคลส่วนมากถึงล้มเลิกความตั้งใจหรือการกระทำ
- การช่วยเหลือตนเองไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเสริมกำลังใจ (empowerment)
- เมื่อเกิดการเรียนรู้ขึ้นแล้ว จะง่ายมากที่จะระบุได้ว่าบุคคลใดตกอยู่ในภาวะการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้

- บุคคลสามารถมีภูมิคุ้มกันที่จะต่อต้านต่อการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ได้
- เมื่อได้เรียนรู้ที่จะต่อต้านแล้วบุคคลจะไม่ล้มเลิก
- การที่ภาวะความซึมเศร้า (depression) เพิ่มขึ้น สาเหตุเนื่องจากการรับรู้การช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
- บุคคลที่มองโลกแง่ดีจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่ออุปสรรคแตกต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย
- บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีการปฏิบัติงานที่ดีกว่า อดทนได้นานกว่า และมีชีวิตที่ยืนนานกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย
- ชายและหญิงมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน และส่งผลให้มีการตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาแตกต่างกัน
- สามารถสอนบุคคลให้พัฒนาตนเองในการที่บุคคลจะตอบสนองต่ออุปสรรค ความยากลำบาก ความล้มเหลวที่เกิดขึ้น

1.3 ความเข้มแข็งอดทน (Hardiness)

ความเข้มแข็งอดทนเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาในขณะที่ยึดเหนี่ยวกับความทุกข์แสนสาหัส ออร์เล็ต (Oullette, quoted in Stoltz, 1997) ได้ทำการศึกษานักศึกษาอายุ 20 ปี และเรียกบุคคลลักษณะที่ช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญปัญหาดังกล่าวนี้ว่า ความเข้มแข็งอดทน ลักษณะดังกล่าวเป็นตัวทำนายตัวหนึ่งในการทำนายสุขภาพและคุณภาพของชีวิตโดยรวมได้ บุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนจะมีแนวโน้มที่จะทนทุกข์น้อยกว่าและในระยะเวลาที่สั้นกว่า ความเข้มแข็งอดทนจึงมีส่วนที่สอดคล้องกับการมองโลกในแง่ดี (Stoltz, 1997) นั่นคือ ความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวทำนายสุขภาพกายและสุขภาพจิตได้ในขณะที่บุคคลเผชิญอยู่กับสถานการณ์อันเลวร้าย กล่าวคือ บุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนจะมองวิกฤติให้เป็นโอกาสได้ด้วยใจที่มุ่งมั่น และรับรู้ว่าคุณสามารถจัดการได้หรือสามารถควบคุมได้ และสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นผู้มีสุขภาพกายและจิตที่ดีได้ แสดงถึงความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคสูง ซึ่งสตอลทซ์ ได้กล่าวว่าเป็น Advert unity ซึ่งหมายความว่า เป็นโอกาสให้เป็นโอกาสได้ แต่บุคคลบางคนยังคงอยู่ในความยากลำบาก และตอบสนองต่ออุปสรรคได้ต่ำ คนส่วนใหญ่ที่หลบเลี่ยงต่อความรับผิดชอบจะตกเป็นเหยื่อของการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ และยังทำให้บุคคลล้มเลิกสิ่งที่จะทำมากกว่าที่จะสานต่อให้สำเร็จ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ศักยภาพการปฏิบัติงาน ทัศนคติ แรงจูงใจ และการมีชีวิตที่ยืนยาว องค์ประกอบของความอดทนด้านหนึ่ง มีความ

สอดคล้องต่อการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้คือในแง่ของการควบคุม หรือการเป็นผู้จัดการชีวิตของตนเอง ดังนั้นการมีกรรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมจัดการได้ หรือเป็นผู้สามารถจัดการได้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอันสำคัญอันจะส่งผลให้เกิดการฟื้นต่อภาวะการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาความเข้มแข็งอดทนและมีความสามารถในการฟื้นฟูปุสรรรคเพิ่มขึ้น

1.4 ความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience)

เวอร์เนอร์ (Werner, quoted in Stoltz, 1997) นักจิตวิทยาเด็กทำการศึกษากว่า 40 ปี โดยศึกษาบุคคลวัยรุ่นหนุ่มสาวในรัฐฮาวายที่เคยมีประสบการณ์เลวร้ายในวัยเด็ก (traumatic childhood) โดยคาดว่า ประสบการณ์จากวัยเด็กจะมีผลต่อไปสู่อีกวัยหนึ่ง Werner พบว่า หนึ่งในสามของเด็กเหล่านั้นเอาชนะปมด้อยในใจและมุ่งไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งอธิบายได้ว่าเด็กเหล่านี้มีความสามารถในการฟื้นพลัง เด็กที่มีความสามารถในการฟื้นพลังจะมีลักษณะเป็นผู้วางแผน เป็นนักแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับการมองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นพลังจะสามารถฟื้นพลังจากอุปสรรคที่เผชิญอยู่ได้ ความสามารถนี้ไม่ได้มาจากตัวอุปสรรค แต่มาจากการที่มีการตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร ออร์เลต, เวอร์เนอร์ และคณะ (Oullette, Werner and other, quoted in Stoltz, 1997) พบว่า

- ความเข้มแข็งอดทน และความสามารถในการฟื้นพลัง เป็นตัวทำนายศักยภาพในการปฏิบัติงานและสุขภาพ
- ความเข้มแข็งอดทนมีพื้นฐานจากการผูกมัดตนเอง (commitment) การรู้สึกท้าทาย และการควบคุมจัดการได้
- บุคคลที่แสดงให้เห็นว่ามีความเข้มแข็งอดทน และ/หรือความสามารถในการฟื้นพลังจะจัดการกับอุปสรรคได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มี

1.5 การรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) และ การเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of control)

การรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) คือ ความเชื่อในการเป็นผู้ควบคุมชีวิตของตนเอง และเชื่อในความสามารถของตนในการเผชิญกับความท้าทายและอุปสรรค แบบดูลากกล่าวว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตน จะสามารถฟื้นคืนจากความล้มเหลว โดยจะมองถึงวิธีการที่จะจัดการกับปัญหามากกว่าจะกังวลกับสิ่งที่ทำพลาดไปแล้ว

การเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of control) ลอตเตอร์ (Rotter, 1996) กล่าวว่า บุคคลที่เชื่อว่าเขาสามารถควบคุมผลดีหรือผลร้ายของตนเองได้ แสดงถึงเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน

(Internal locus of control) จะส่งผลให้มีอาการซึมเศร้า น้อยและมีพฤติกรรมที่จะต่อสู้กับอุปสรรค หรือสถานการณ์ที่เลวร้ายได้มากกว่าบุคคลที่รับรู้ถึงผลดีหรือผลร้ายมากกว่าปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ซึ่งแสดงถึงอำนาจควบคุมภายนอก (External locus of control) ดังนั้นลักษณะของผู้ที่มีการเชื่อ ในอำนาจควบคุมภายใน (Internal locus of control) จะมีผู้ที่กำหนดว่าตนเองจะปฏิบัติอย่างไร แสดงให้เห็นความสอดคล้องกันระหว่างการควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตของบุคคลกับ แรงจูงใจและความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าวมาข้างต้นได้แก่ การช่วยเหลือตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้ ทฤษฎีการอธิบายสาเหตุ รูปแบบการอธิบาย การมองโลกในแง่ดี ความเข้มแข็งอดทน ความสามารถในการฟื้นพลัง และการเชื่อในอำนาจควบคุมพบว่า

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จได้แก่ การรับรู้ในการควบคุมหรือจัดการได้ในชีวิต ของบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ สามารถทำนายได้จากบุคคลมีการตอบสนองต่อและ อธิบายอุปสรรคความล้มเหลว สถานการณ์อันเลวร้าย ความยากลำบาก ที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไร

- บุคคลจะมีรูปแบบเฉพาะในการตอบสนองต่อความยากลำบากหรืออุปสรรค
- รูปแบบเฉพาะของบุคคลนั้นถ้าไม่ได้รับการแก้ไขจะยังคงอยู่ตลอดไป
- รูปแบบการตอบสนองดังกล่าวอยู่ในระดับจิตใต้สำนึก บุคคลควรใส่ใจในตนเอง
- ถ้าบุคคลสามารถตรวจวัดและเสริมสร้างการตอบสนองต่อการยากลำบากได้ บุคคลสามารถที่จะสนุกกับผลที่เกิดขึ้น ศักยภาพในการปฏิบัติ คุณภาพชีวิต ความสามารถในการ ฟื้นพลังสุขภาพ การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง แรงจูงใจ ความสำเร็จที่เพิ่มสูงขึ้น

2. สรีระวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)

นูเวอร์ (Nuwer, 1993, quoted in Stoltz, 1997) หัวหน้าวิชาสรีระวิทยาของระบบ ประสาทที่ศูนย์การแพทย์ UCLA กล่าวว่า การเกิดนิสัยของบุคคลจะต้องใช้เวลานานเท่าใดโดย ยกตัวอย่างว่า เมื่อเราเอามือแตะของร้อนร่างกายจะใช้เวลาเพียงเศษเสี้ยวของวินาทีในการเรียนรู้ ที่จะหลบเลี่ยงและจดจำว่า เราสัมผัสกับอะไร และมันสัมผัสไม่ได้ กระแสประสาทซึ่งส่งงานจาก สมอคืออุปกรณในแทรกแซงรูปแบบการคิดของจิตใต้สำนึกในรากฐานของปมประสาท (basal ganglia) อันหมายถึง จิตใต้สำนึก หรือส่วนของระบบประสาทตอบรับอัตโนมัติ และจะนำไปสู่ สมอที่เป็นส่วนของจิตสำนึก (cerebral cortex) ในส่วนของเนื้อสมองสีเทา (gray matter of brain) นอกจากนี้สก็อว์ (Squire, 1993, quoted in Stoltz, 1997) จากศูนย์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ได้กล่าวยืนยันเช่นเดียวกันว่า เมื่อเราทำพฤติกรรมหรือคิดอะไรซ้ำกัน จะส่งผลให้ไปเพิ่มความแข็งแรงให้กับ synapse ในสมองของบุคคลนั้นซึ่งจะสร้างรูปร่างของการ

ส่งกระแสประสาทและตัวรับกระแสประสาทให้มีมากขึ้น นั่นคือสมองมีความสามารถที่จะกระทำการคิดหรือพฤติกรรมซ้ำ และส่งต่อไปยังจิตใต้สำนึกอันเป็นนิสัยของเราทำให้เราทำพฤติกรรมนั้นได้อย่างรวดเร็วขึ้น และเป็นธรรมชาติมากขึ้น และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงเหมือนกันกับนิสัยอื่น ๆ ทั่วไป ถ้าบุคคลทำพฤติกรรมที่ลดระดับความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคซ้ำ บุคคลนั้นก็ยังคงมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ต่ำอยู่อย่างนั้น และพฤติกรรมนั้น ๆ จะเป็นไปอย่างรวดเร็วและอัตโนมัติ ในการเปลี่ยนแปลงบุคคลจึงควรตระหนักถึงพฤติกรรมโดยเริ่มต้นที่การกระทำอันรู้ตัวก่อน (conscious) ซึ่งเป็นการเริ่มต้นที่จะกำหนดการเดินทางของระบบประสาท (neuro-pathway) และจะค่อย ๆ ลงสู่ระดับของจิตใต้สำนึกอันกลายเป็นนิสัยของเราต่อไป และจากการศึกษาวิจัยของนักประสาทสรีระวิทยาชั้นนำ (neurophysiologists) พบว่า

- สมองเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมหรือนิสัย
- ลักษณะนิสัยมาจากการเชื่อมต่อสื่อสารกันภายในสมองส่วนจิตสำนึก
- ลักษณะนิสัยที่อยู่ในส่วนลึก เช่น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการกำหนดรูปแบบลักษณะนิสัยใหม่ที่เข้มแข็งกว่าเดิม

3. อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (Psychoneuroimmunology)

ในสมัยก่อนนักวิทยาศาสตร์หรือแพทย์มีแนวคิดที่ว่ากายและจิตนั้นแยกกัน และแนวคิดนี้ยังคงอยู่ในปัจจุบันแต่จากงานวิจัยในสาขา Psychoneuroimmunology พบว่า มีการเชื่อมโยงกันที่สามารถวัดได้ระหว่างความคิดและความรู้สึกกับสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกายบุคคลนั้น ดรีเฮอร์ (Dreher, 1995, quoted in Stoltz, 1997) กล่าวว่า อารมณ์ความรู้สึกนั้นมาจากสารเคมีเป็นสื่อจากสมอง และสารเคมีที่เกิดขึ้นดังกล่าวขณะที่มนุษย์เกิดอารมณ์ความรู้สึกจะส่งผลกับสุขภาพทางกายของบุคคล ดังนั้นการที่บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไรนั้นสามารถส่งผลอันลึกซึ้งต่อสุขภาพและความสามารถที่ส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จได้

การรับรู้การควบคุมชีวิตได้มีบทบาทต่ออารมณ์และสุขภาพกาย แลนเจอร์ และ โรบิล (Langer and Rodin, quoted in Stoltz, 1997) ศึกษาผู้ป่วยในศูนย์พยาบาลที่อยู่ในคอร์ส 18 เดือน มีการให้ทำการควบคุมขั้นพื้นฐานต่อกิจกรรมต่าง ๆ เช่น รดน้ำต้นไม้ พบว่า ผู้ที่มีกิจกรรมการควบคุมจะทำกิจกรรมอย่างกระตือรือร้น มีความสุขมากกว่าและมีอายุยืนกว่าผู้ที่ไม่ได้ทำการควบคุมอะไร การควบคุมเป็นปัจจัยสำคัญในการมีชีวิตอยู่อย่างเป็นอิสระจากโรค และมีชีวิตที่มีสุขภาพดี

มอริส และ เพตติงเกอว์ (Morris and Pettingale, quoted in Stoltz, 1997) ศึกษาผู้หญิง 69 คน ที่ป่วยเป็นมะเร็งเต้านมในระยะ 5 ปี พบว่า ผู้หญิงที่ไม่ระบุว่าทนทุกข์และแสดง

แนวโน้มที่จะมีชีวิตอีกครั้งจะเป็นผู้มีจิตของนักสู้ (fighting spirit) ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะไปสู่ความตาย จะตอบสนองต่อการวินิจฉัยโรคตั้งแต่ระยะต้นด้วยการยอมจำนนและสิ้นหวัง

ในการศึกษาต่อมา เซลิคแมน (Seligman, 1990 quoted in Stoltz, 1997) ศึกษาผู้หญิง 34 คน ที่ป่วยเป็นมะเร็งเต้านมที่มองโลกในแง่ดี พบว่า คนที่มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในชีวิตอย่างสร้างสรรค์ในระดับสูงจะมีอายุยาวนานที่สุด

เพนน์เบคเคอร์ (Pennebaker, 1990, quoted in Stoltz, 1997) ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของการเขียนแสดงความรู้สึก ส่งผลทางบวกและมีผลต่อความแข็งแรงของระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย โดยผู้ที่ทำการเขียนบันทึกความรู้สึกจะมีการเพิ่มขึ้นของระบบภูมิคุ้มกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ไม่ได้เขียนบันทึก การเขียนแสดงความรู้สึกอาจสร้างสารเคมีเกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย ยังผลให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น อาจเพราะว่ามันเป็นการเพิ่มความรู้สึกความสามารถควบคุมของบุคคล

จากงานวิจัยต่าง ๆ ในแนว Psychoneuroimmunology สรุปได้ว่า

- มีความสัมพันธ์กันระหว่างวิธีการตอบสนองต่ออุปสรรคของบุคคลกับสุขภาพจิตสุขภาพกาย
- การรู้สึกว่าคุณควบคุมได้ เป็นสิ่งสำคัญต่อสุขภาพและการมีชีวิตยืนยาว
- การตอบสนองต่ออุปสรรค ส่งผลต่อการทำงานของระบบภูมิคุ้มกันร่างกาย การฟื้นตัวจากการผ่าตัด และความอ่อนแอที่ถูกคุกคามจากโรค
- การตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างทำลายหรือไม่สร้างสรรค์สามารถเป็นต้นเหตุที่ก่อให้เกิดความซึมเศร้าได้

ประโยชน์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 7) ได้สรุปว่า

1. AQ สามารถอธิบายให้ทราบถึงความสามารถของคนเราในการอดทนต่อปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และความสามารถในการจัดการกับมัน
2. AQ สามารถทำนายได้ว่า ใครจะเอาชนะอุปสรรค และใครจะพ่ายแพ้
3. AQ สามารถทำนายได้ว่า ใครจะเพิ่มความคาดหวังกับผลการปฏิบัติงานและศักยภาพที่เพิ่มมากขึ้น และใครจะตกจากมาตรฐานที่ตั้งไว้
4. AQ สามารถทำนายได้ว่า ใครจะล้มเลิกความตั้งใจ และใครจะประสบความสำเร็จ

พีคเลินนิง (Peak Learning Inc., Online, 2003) กล่าวถึงประโยชน์ของ AQ โดยอ้างอิงบนพื้นฐานของผลการวิจัยใน 13 ประเทศ ซึ่งพบว่า AQ กลายเป็นแนวคิดหลักเกี่ยวกับการฟื้นตัวจากเหตุการณ์เลวร้ายได้เร็ว และควมามีประสิทธิผล นอกจากนี้ AQ ยังสามารถพยากรณ์และมีอิทธิพลต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน
2. นวัตกรรมใหม่
3. การคิดและการกระทำอย่างรวดเร็ว
4. การแก้ปัญหา
5. การมองโลกในแง่ดี / เจตคติ
6. พลังงาน / ความมีชีวิตชีวา
7. การไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ
8. ความมานะอดทน / ความพยายาม
9. การเรียนรู้ / การพัฒนา
10. ประสิทธิภาพของทีม
11. สุขภาพ
12. ความสามารถในการบริหารธุรกิจ

การนำ AQ ไปประยุกต์ใช้ในบริษัทที่เป็นผู้นำในวงการอุตสาหกรรม ผู้นำความคิด และองค์กรที่ต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ พีคเลินนิง (Peak Learning Inc., Online, 2003) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งและสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว การไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ความมุ่งมั่น และการมีประสิทธิผลขององค์กร
2. เพื่อเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่แข็งแกร่ง
4. เพื่อเป็นการยกระดับความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์
5. เพื่อกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง
6. เพื่อขยายความสามารถที่จะทำให้ได้มากยิ่งขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น
7. เพื่อก่อให้เกิดการประสบความสำเร็จในช่วงเวลาที่เลวร้าย
8. เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม
9. เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

10. เพื่อสร้างทีมงานที่แข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว หรือทีมงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูง
11. เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับผู้นำในการนำทางให้ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบาก
12. เพื่อลดความเหนื่อยล้าจากความยากลำบาก
13. เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง
14. เพื่อเตรียมบุคลากรสำหรับจัดการกับความยากลำบากที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้น
15. เพื่อคัดเลือกบุคลากรและผู้นำที่มีความแข็งแกร่งและสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ผู้ซึ่งเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส
16. เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งและความคล่องตัวในการคิดและการกระทำในองค์กร

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, pp. 56-72) นำเสนอองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ และใช้ตัวย่อว่า “CORE” ได้แก่ 1. การควบคุมสถานการณ์ (Control) 2. ความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) 3. การรับรู้ถึงการขยายตัวของปัญหา (Reach) และ 4. ความอดทน (Endurance) โดยมีรายละเอียดในแต่ละมิติดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C = Control)

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001) อธิบายว่าการควบคุมสถานการณ์ (Control) หมายถึงระดับความสามารถในการสร้างอิทธิพลทางบวกเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ปัญหาต่าง ๆ และในอีกแง่หนึ่ง คือ ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

การมุ่งเน้นไปยังสิ่งที่เราสามารถมีอิทธิพลทำให้เกิดขึ้นได้ แทนที่จะเน้นสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ เรียกว่า “การควบคุมการตอบสนอง” (Response Control) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ (Stoltz, 2001, p. 61-64) คือ

1. การควบคุมการตอบสนองโดยไม่ทันสถานการณ์ (Delayed Response Control) เป็นรูปแบบทั่วไปที่เกิดขึ้น คือ การตอบสนองออกไปทันทีเมื่อรู้สึกโกรธ และพูดสิ่งที่อาจทำให้รู้สึกผิดได้ในภายหลัง ซึ่งเป็นการสูญเสียการควบคุมต่อสถานการณ์ เมื่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น แต่หลังจากนั้นจะกลับมาคิดถึงเหตุผลและตอบสนองได้สมเหตุสมผลมากขึ้น
2. การควบคุมการตอบสนองได้ทันที (Spontaneous Response Control) เป็นความสามารถที่จะจัดการและตอบสนองต่ออุปสรรคในทางที่ดี เหมาะสมได้ทันทีเมื่อมีปัญหาอุปสรรคเข้ามา การควบคุมการตอบสนองได้ทันทีนั้น คือ ความสามารถที่จะควบคุมปฏิกิริยาทาง

ลบต่าง ๆ ไว้ก่อนที่จะถูกปล่อยออกมาทางคำพูดและ/หรือการกระทำ ซึ่งถือได้ว่าเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ของการควบคุมสถานการณ์เมื่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อนเกิดขึ้น

มิติที่ 2 ความรับผิดชอบต่อปัญหา (O = Ownership)

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p. 64) อธิบายว่า ความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) เป็นระดับของการรับเอาสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นเข้ามาจัดการแก้ไข โดยไม่ใส่ใจถึงสาเหตุของมัน

พีคเลินนิง (Peak Learning Inc., Online, 2003) นิยามความรับผิดชอบต่อปัญหาว่า หมายถึง ระดับของความกล้าเข้าไปรับผิดชอบสถานการณ์ที่ยากลำบากมาเป็นของตน เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์นั้นให้ดียิ่งขึ้น

ความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) สามารถขยายความได้ว่า ไม่ว่าจะความผิดพลาดอะไรจะเกิดขึ้น เราจะเล่นบทบาทในการแก้ไขให้ดี โดยไม่ใส่ใจกับความผิดหรือสาเหตุของมัน ทุกคนต้องเล่นบทบาทนี้เพื่อความอยู่รอดของทีม การเรียนรู้และการไต่ขึ้นไปสู่ความสำเร็จสูงสุดด้วยกันเป็นสิ่งสำคัญเพื่อความสำเร็จของเรา (Stoltz, 2001, p. 64-67) ซึ่งส่งผลให้เกิดความไว้วางใจกันอย่างแท้จริง ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกิดความร่วมมือกันภายในทีมงาน และเพิ่มความคล่องแคล่วในการคิดและการกระทำในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 3 การรับรู้ถึงการขยายตัวของปัญหา (R = Reach)

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p. 68) ได้อธิบายว่า การรับรู้ถึงการขยายตัวของปัญหา (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเข้าไปมีผลกับชีวิตส่วนตัวและการทำงานในด้านอื่น ๆ เพียงใด ตามหลักเหตุผลแล้ว ยิ่งปัญหามีขนาดใหญ่ขึ้นเท่าไร ศักยภาพของมันที่จะสร้างความกลัว ความรู้สึกสิ้นหวังจะยิ่งมากขึ้น แต่ถ้าปัญหาเล็กลงความสามารถจัดการกับสิ่งที่ทำหายนะจะยิ่งเพิ่มขึ้น

พีคเลินนิง (Peak Learning Inc., Online, 2003) สรุปความหมายเชิงปฏิบัติการว่า หมายถึง ระดับที่บุคคลรับรู้ถึงสถานการณ์ทั้งดีและร้ายว่าเข้าไปถึงพื้นที่อื่น ๆ ในชีวิตของพวกเขา

การรับรู้ว่าปัญหานั้นขยายไปสู่ปัญหาต่าง ๆ มักจะเป็นต้นเหตุของความตึงเครียดของสัมพันธภาพได้ เนื่องจากคนหนึ่งอาจจะเห็นว่าโครงการใหม่เป็นความท้าทายที่ทำให้รู้สึกตื่นเต้นและช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับแผนกได้ ในขณะที่เพื่อนร่วมงานอีกคนหนึ่งอาจมั่นใจว่าโครงการนี้เป็นไปไม่ได้จะสำเร็จและอาจทำลายแผนกได้ ผลของความขัดแย้งนี้อาจจะทำลายความสามารถในการทำงานร่วมกันด้วยเช่นกัน คนเรามักจะทุกข์ทรมานจากความคิดมากกว่าคำพูด บางคนอาจมีรูปแบบการตอบสนองที่ชี้ให้เห็นว่าปัญหาจะขยายตัวออกไปไกล แต่ก็ไม่แสดงออกมา บุคคลที่แม้ว่าจะมีระดับการควบคุมสถานการณ์ (Control) สูง แต่มีระดับของการรับรู้ถึงการขยายตัวของ

ปัญหา (Reach) ต่ำ ทำให้จิตใจถูกบั่นทอนให้เสียกำลังใจลงได้ ซึ่งคนที่มีระดับ AQ สูงจะจำกัดการขยายตัวของปัญหาอุปสรรค (ไม่ทำให้ปัญหาเล็กกลายเป็นปัญหาใหญ่) และเร่งพยายามกระทำการที่ช่วยปรับปรุงให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกได้เร็วขึ้น (Stoltz, 2001, p. 68-70)

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance)

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p.72) ได้อธิบายว่าความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคคงอยู่เป็นระยะเวลายาวนานแค่ไหน และพยายามขจัดไปให้ถูกวิธี

พีคเลิร์นนิง (Peak Learning Inc., Online, 2003) นิยามความอดทนว่า หมายถึง การรับรู้ถึงระยะเวลาที่คงอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วของสถานการณ์และผลลัพธ์ไม่ว่าจะดีหรือร้าย

คนที่มีความ AQ ต่ำมีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงปัญหาอุปสรรคจะคงอยู่ตลอดไป เนื่องจากมันเคยเกิดขึ้นในอดีตมาก่อน ส่วนคนที่มี AQ สูงจะมีความสามารถในการมองเห็นว่า ในที่สุดแล้วสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายที่สุดนั้นจะผ่านไป และตระหนักได้ว่าการคิดถึงอดีตหรือการกลัวอนาคตมากเกินไปไม่ใช่การกระทำที่ถูกต้อง ซึ่งการรับรู้แบบนี้ทำให้เกิดความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเมื่อต้องประสบกับอุปสรรคที่หนักหน่วง คนที่มีระดับ AQ สูง มีแนวโน้มที่จะเห็นความได้เปรียบจากเหตุการณ์นั้นมากที่สุด (Stoltz, 2001, p.72)

จากองค์ประกอบของ AQ ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า มีปฏิสัมพันธ์กันและทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน โดยบุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง (AQ สูง) คือ ผู้ที่รับรู้ว่าจะต้องมีหนทางที่จะควบคุมสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ (Control) มีความกล้าที่จะรับผิดชอบปัญหาเพื่อช่วยแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น (Ownership) รวมทั้งรับรู้ว่าจะไม่ขยายตัว (Reach) และไม่ซ้าก็ผ่านพ้นไปได้ (Endurance) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปความหมายขององค์ประกอบในการศึกษา AQ ไว้ดังนี้

1. การควบคุมสถานการณ์ หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองเพื่อการเอาชนะสถานการณ์ที่ยากลำบาก
2. ความรับผิดชอบต่อปัญหา หมายถึง ระดับของการความกล้าที่จะนำตนเองเข้าไปรับผิดชอบต่อสถานการณ์ที่ยากลำบากมาเป็นของตน เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์นั้นให้ดีขึ้น
3. การรับรู้การขยายตัวของปัญหา หมายถึง ระดับของการรับรู้ผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามากน้อยเพียงใด พร้อมกับมีสติว่าระยะเวลาอีกนานเท่าใดที่ปัญหาหรืออุปสรรคจะเข้ามากระทบกับชีวิต
4. ความอดทน หมายถึง การรับรู้ถึงระยะเวลาที่คงอยู่ของปัญหา และอดทนในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา พร้อมพยายามขจัดอุปสรรคนั้นให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ลักษณะของบุคคลประเภทต่าง ๆ ตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 14-15) ได้เปรียบเทียบชีวิตของคนเรานั้นเหมือนการปีนเขา หากต้องการประสบความสำเร็จหรือสามารถพิชิตยอดเขาได้ ต้องมีความมุ่งมั่นและอดทนอดกลั้น ต่อความยากลำบาก ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาใช้ในระดับบุคลากร ใช้เสริมสร้างประสิทธิภาพ ที่มงานและองค์การให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงแบ่งลักษณะของบุคคลออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่มีความกระตือรือร้น ชอบความสะดวกสบาย มักบ่นถึงความยากลำบากและชี้แจง ก้าวความเสี่ยง เวลา มีอุปสรรคมักจะยอมแพ้ง่าย ๆ อ้างว่าเหนื่อย งานยากไป หรือสู้ไม่ไหว มีชีวิตไปวัน ๆ ขาดความคิด สร้างสรรค์ ขาดวิสัยทัศน์ ไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง

2. ผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ปีนเขาได้เล็กน้อย พอเจอที่ราบลุ่มน่าจะสบายก็ จะหยุดตั้งแคมป์ กลุ่มนี้แตกต่างจาก Quitter ตรงที่ได้ลงมือกระทำไปบ้างแล้ว แต่เมื่อไปถึงจุดหนึ่ง ก็จะหยุด และบอกกับตัวเองว่าเราทำได้ไกลที่สุดเท่าที่เราสามารถทำได้แล้ว คิดว่าตนเองประสบความสำเร็จ ทั้งที่ความจริงเป็นเพียงความสำเร็จที่อยู่ในวงจำกัดเท่านั้น บุคคลกลุ่มนี้ขาด AQ เมื่อ ต้องเผชิญกับความท้าทาย เลือกว่าจะหยุดกลางทาง โดยหาเหตุผลต่าง ๆ มาลบล้างความพ่ายแพ้ ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย และมีชีวิตอยู่เพื่อให้ได้ความต้องการพื้นฐานและให้สังคมยอมรับ

3. นักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่เพียรพยายามในการปีนให้ถึงยอดเขาโดยไม่ ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ มีความอดทนมุ่งมั่นที่จะไปต่ออย่างไม่ลดละ ยิ่งปีนขึ้นไปสูงมากเท่าไร ก็ยิ่ง รู้สึกตื่นเต้น ทำทหายความสามารถ และอยากไปให้ถึงยอดเขามากขึ้นเท่านั้น บุคคลกลุ่มนี้จะมีชีวิต ที่กระตือรือร้น พร้อมจะเผชิญกับปัญหาทุกอย่างและไม่ยอมแพ้ มีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่ กว้างไกล มีแรงบันดาลใจสูง และแสวงหาการพัฒนาตนเอง

นอกจากนี้ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 17-19) ได้นำลักษณะกลุ่มบุคคลทั้ง 3 ประเภท มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) พบว่า

กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) จะเป็นผู้อยึดติดกับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการทางด้านสรีระร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางกาย (Safety Needs) เพียงเท่านั้น

กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) นั้นมีความพยายามมากกว่ากลุ่มแรก แต่ยึดติดอยู่กับ ความสะดวกสบาย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ก็จะถูกอยู่ในช่วงความต้องการขั้นที่ 3

คือ ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belonging and Love Needs) และความต้องการ
 ขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและตนเอง (Esteem Needs)

กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นเพียงกลุ่มเดียวที่จะสามารถบรรลุความต้องการ
 ขั้นสูงสุด คือขั้นที่ 5 เป็นความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (Self Actualization Needs)

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p. 47-48) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีระดับ AQ สูง (หรือ
 Climber) และบุคคลที่มี AQ ต่ำ (หรือ Quitter) ไว้ดังนี้

คุณลักษณะของบุคคลที่มีระดับ AQ สูง (หรือ Climber)

1. สามารถยืนหยัดและฟื้นตัวได้เร็วเมื่อต้องเผชิญอุปสรรค
2. เป็นบุคคลที่มีระดับผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมและสามารถรักษาระดับของ
 ผลงานไว้ได้

3. มองโลกในแง่ดีอย่างแท้จริง
4. กล้าเสี่ยงในสิ่งที่ต้องเสี่ยง
5. พัฒนาการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี
6. หมั่นรักษาสุขภาพ มีพลังกระชุ่มกระชวย และมีชีวิตชีวาอยู่เสมอ
7. รับผิดชอบต่อความยากลำบาก และความท้าทายที่มีความซับซ้อน
8. มีความอดทน
9. มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหา
10. เป็นนักคิดและนักแก้ปัญหาได้อย่างแคล่วคล่อง
11. มีการเรียนรู้ เติบโต และพัฒนา

คุณลักษณะของบุคคลที่มีระดับ AQ ต่ำ (หรือ Quitter)

1. ล้มเลิกความตั้งใจ
2. กลายเป็นผู้พ่ายแพ้
3. ซึมเศร้า
4. ไม่ปลดปล่อยศักยภาพออกมาอย่างเต็มที่
5. รู้สึกว่าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
6. ทรมานจากความเจ็บป่วย
7. ทำให้ผลกระทบของ Nocebo Effect (การทำนายผลลัพธ์ของปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ
 ว่าจะเกิดขึ้นในทางลบ หรือในทางไม่ดี) ขยายต่อไป
8. สับสน วกวนอยู่ในปัญหา

9. หลีกเลี้ยงงานหรือสถานการณ์ที่ทำทนาย
10. ทิ้งความคิดต่าง ๆ ที่ดี และทิ้งเครื่องมือที่ยังไม่เคยถูกใช้
11. หยุดพักผ่อนกลางทาง

ประทักร์ ลิขิตเลอสรวง ได้สรุปลักษณะของนักสู้ 3 ประเภทไว้อย่างเข้าใจง่าย และสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลทซ์ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1
ลักษณะนักสู้ 3 ประเภท

	พวกขี้แพ้ (The Quitter)	พวกตั้งค่าย (The Camper)	พวกช่างปีน (The Climber)
วิถีชีวิต	ไม่ชวนชววย ชีวิตเรียบง่าย นำเบื้อหน้า	กระตือรือร้นบ้าง ชีวิตขึ้นลง บ้าง แต่ขออยู่นิ่ง ๆ ในที่สุด	กระตือรือร้นอย่างมาก ชีวิต ทำทนายมีรสชาติ พบความสำเร็จ
การงาน	ไม่ทะเยอทะยาน ไม่ กระตือรือร้น ชี้เกี่ยจ	มีความคิดสร้างสรรค์ พลังใจ ผลงานอยู่ในระดับปานกลาง นานวันก็ฝ่อลง	เต็มไปด้วยพลัง มีวิสัยทัศน์ เรียนรู้และพัฒนาตนเอง ตลอดเวลา
มนุษยสัมพันธ์	โดดเดี่ยวเดียวดาย	กลัว ๆ กล้า ๆ	ดีมด้ากับความสัมพันธ์
ปฏิกริยากับการ เปลี่ยนแปลง	ลังเลและรอคอยความหวัง จต ๆ จ้อง ๆ	มีข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลง ใหญ่ ๆ	ทำทนายกับความเปลี่ยนแปลง ปรับตัวได้ดีในทุกสถานการณ์
ภาษาสนทนา	มักปฏิเสธ ปิดกั้นตัวเอง	ประนีประนอม ไม่ชี้ชัด	มีความเป็นไปได้อยู่เสมอ
การฟันฝ่าอุปสรรค	พ่ายแพ้อย่างง่ายดาย	มีข้อจำกัด	ชนะและประสบความสำเร็จ
ความมุ่งมั่นในชีวิต	ปัจจัย 4	ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ	เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น สังคม ประเทศชาติ และประชาคมโลก

ที่มา : ประทักร์ ลิขิตเลอสรวง, “วัดเอคิคว่าเป็นนักสู้แค่ไหน.” หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน,

1 สิงหาคม 2545, น. 17

นอกจากนี้ยังศึกษาคุณลักษณะของบุคคลที่มี AQ ระดับสูง (แนวโน้มแบบ Climber) AQ ระดับกลาง (แนวโน้มแบบ Camper) และ AQ ระดับต่ำ (แนวโน้มแบบ Quitter) โดยแยกพิจารณาตามองค์ประกอบสำคัญแต่ละด้านของ AQ (CORE) แล้ว สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

คุณลักษณะของบุคคลที่มีแนวโน้ม AQ ในระดับต่าง ๆ โดยแยกพิจารณา

ตามองค์ประกอบสำคัญแต่ละด้านของ AQ (CORE)

	C = Control	O = Ownership	R = Reach	E = Endurance
แนวโน้มแบบ Climber	<ul style="list-style-type: none"> - มุ่งไปยังสิ่งที่คุณสามารถควบคุมได้โดยทันที - คุณเชื่อว่าคุณสามารถมีอิทธิพลกับสถานการณ์ในทางที่เป็นบวก - คุณสามารถแข็งแกร่งขึ้นตัวได้เร็ว และไม่ยอมรับความพ่ายแพ้ง่าย ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - คนที่รีบและเข้ามาพร้อมรับผิดชอบในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น - มุ่งไปที่วิธีการแก้ปัญหาโดยไม่กล่าวโทษกัน - ความไว้วางใจสูง การคิดและลงมือปฏิบัติเป็นไปอย่างรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาอุปสรรคอยู่ในที่ของมัน - คุณยังรักษาความรู้สึกว่าสิ่งใดคือสิ่งที่สำคัญจริง ๆ - คุณเก็บรักษาความท้าทายไว้เป็นพิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> - คิดว่าปัญหาอุปสรรคคงอยู่ในช่วงเวลาสั้น ๆ - คุณเห็นความท้าทายจากประสบการณ์และยังคงมองโลกในแง่ดี
แนวโน้มแบบ Camper	<ul style="list-style-type: none"> - คุณมีเหตุมีผลในการควบคุมสถานการณ์ - คุณอาจจะพ่ายแพ้เมื่ออุปสรรคทับถมมากขึ้น - ปัญหาอุปสรรคสามารถทำให้คุณอ่านล้าลง 	<ul style="list-style-type: none"> - คุณมีเหตุมีผลในการเข้าไปรับผิดชอบต่อปัญหา - คุณอาจจะกลับมาใช้การกล่าวหา เมื่อเหนื่อยล้ามาก ๆ - ความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อปัญหาสามารถเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ปัญหาบางอย่างกระจายไปยังส่วนอื่นได้ - เหมือนภูเขาของปัญหาที่ยากลำบากยิ่งกว่าที่จะแยกมันออกเป็นส่วน ๆ - คุณจะได้รับความทรมาณร้อนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - บางสิ่งจะคงอยู่ยาวนานอย่างไม่เห็นเหตุผล - ความหวังและความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ดี ยกเว้นเมื่อมีปัญหามากมาย - การยอมรับสิ่งที่ทำได้จริงเป็นสิ่งที่มีค่า
แนวโน้มแบบ Quitter	<ul style="list-style-type: none"> - คุณตอบสนองเหมือนว่าคุณสามารถควบคุมสถานการณ์ได้น้อยมาก - คุณอาจจะเรียนรู้ได้เร็วถึงการไม่สามารถช่วยตัวเองได้ - คุณอาจล้มเลิกความคิด 	<ul style="list-style-type: none"> - คุณผลักไสความรับผิดชอบออกจากตัว - คุณจะใช้วิธีการกล่าวหาหรือชี้หน้าหาคนผิด - คุณอาจจะกลายเป็นคนป้องกันตัวเองและพูดน้อย 	<ul style="list-style-type: none"> - คุณอาจได้รับความพ่ายแพ้ - คุณรู้สึกว่าต้องอยู่ในที่ที่เต็มไปด้วยเหตุการณ์ที่เลวร้าย - ความลำบากเพียงเล็กน้อยกลับกลายเป็นเรื่องใหญ่ 	<ul style="list-style-type: none"> - สิ่งต่าง ๆ จะคงอยู่เป็นเวลานานและยิ่งนานขึ้น ๆ โดยไม่มีเหตุผล - ปัญหาอุปสรรคยังคงอยู่ยาวนานกว่าที่เป็น - ความหวังจะถูกปล่อยไปด้วยความคิดที่ว่าผู้อื่นจะเอาแต่ประโยชน์และการพูดจาใส่ร้าย

ที่มา : Stoltz, 2001, p. 82

การพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เราทุกคนสามารถปรับปรุงได้ โดย Stoltz ได้สรุปขั้นตอนในการพัฒนา AQ ดังนี้

ระดับที่ 1 : CORE AWARENESS

สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, P.97) กล่าวว่า ในการพัฒนา AQ นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาถึงระดับ AQ ของแต่ละคนก่อน ซึ่ง CORE ทำให้เราทราบถึงรูปแบบในการตอบสนองต่ออุปสรรคต่าง ๆ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ทำให้เห็นภาพของระบบการทำงานภายในของบุคคลก่อน จึงสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้เหมาะสมได้

หลังจากที่ได้ทำการวัด AQ ในขั้นต้นแล้ว แต่ละคนก็จะได้รับการกระตุ้นให้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต โดยการให้ความสำคัญกับรูปแบบเหล่านี้จะทำให้เกิดความต้องการเรียนรู้ในการจะพัฒนา AQ ของแต่ละคน

ระดับที่ 2 : The LEAD Sequence

LEAD Sequence จะใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้เราสังเกตการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรค และนำไปสู่การพัฒนาแบบการตอบสนองต่ออุปสรรค โดยอาศัยองค์ประกอบของ AQ (CORE) ซึ่งสตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p.116-117) ได้สรุปไว้ ดังนี้

L = Listen to your CORE Response (ฟังการตอบสนองของคุณตามหลักของ CORE)

- ชี้ให้เห็นถึงระดับ AQ ที่สูงขึ้นหรือต่ำลง
- องค์ประกอบของ CORE ด้านใดบ้างที่แข็งแกร่งขึ้น และด้านใดบ้างที่อ่อนแอลง

E = Establish Accountability (สร้างความรับผิดชอบต่อปัญหา)

- ในทุกแง่มุมของเหตุการณ์ แง่มุมใดที่เราต้องการจะปรับปรุงเป็นอันดับแรก แม้ว่า จะเป็นหนทางที่เล็กที่สุดก็ตาม
- ใครที่คุณรู้สึกว่าจะสามารถเข้าไปรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหามากที่สุด

A = Analyze the Evidence (การวิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้น)

- มีสิ่งใดที่จำเป็นต้องอยู่นอกเหนือการควบคุมของเรา หรือจำเป็นต้องขยายไปไกล หรือจำเป็นต้องคงอยู่เป็นเวลานาน
- มีสิ่งใดที่เงื่อนไขต่าง ๆ ของมันจำเป็นต้องกลายเป็นจริง

D = Do Something (ลงมือกระทำบางสิ่ง!)

- เราสามารถกระทำสิ่งใดให้สามารถควบคุมสถานการณ์ให้มากขึ้นได้
- เราสามารถกระทำสิ่งใดที่จะจำกัดการขยายตัวของปัญหาอุปสรรคนี้ได้
- เราสามารถกระทำสิ่งใดที่จะจำกัดระยะเวลาของการคงอยู่ของปัญหาอุปสรรคนี้ได้

นอกจากนี้สตอลทซ์ (Stoltz, 2001, p. 112-114) ได้แนะนำวิธี Action Funnel หรือ การนำแนวทางแก้ไขต่าง ๆ จากขั้นตอน Do Something มาสู่แนวทางที่ชัดเจนถูกต้องของแผนการ

ที่จะใช้แก้ไขปัญหา เริ่มด้วยการบันทึกแนวทางแก้ไขต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ในขั้นตอน Do Something แล้วจึงพิจารณาต่อไปด้วยพื้นฐานของคำถามต่อไปนี้

1. จากแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้เหล่านี้ แนวทางใดที่เราเชื่อว่าน่าจะนำไปใช้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางใดที่เราตกลงใจที่จะนำไปใช้เป็นอันดับแรก

2. เราจะจงว่าเมื่อไรที่เราจะปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขปัญหานี้ให้เสร็จ หรือถ้าเราจะกำหนดเส้นตายที่แท้จริงควรเป็นวันหรือเวลาใด โดยเป็นวันเวลาที่เฉพาะเจาะจง

3. สิ่งใดที่เราต้องเสาะหาไว้ เพื่อช่วยในการปฏิบัติตามแนวทางแก้ไขปัญหานี้ให้สำเร็จได้

นักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนา AQ ไว้ ยกตัวอย่างเช่น

เกียร์รี (Geary, Online, 2000) เสนอ 10 วิธีในการพัฒนา AQ ไว้ดังนี้

1. ตั้งปฏิญาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายต่อตนเองเพียงใด จะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร และใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จได้ วาดภาพชีวิตในอนาคตออกมา บอกเล่าความฝันให้ผู้ฟัง และพยายามทำมันให้เป็นจริงให้สุดความสามารถของตน หมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ

2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ ถามตัวเองเสมอว่าจะเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมามีประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร

3. กล้าเสี่ยง

4. คบเพื่อน หรืออยู่กับคนที่มี AQ สูง (คนแบบ Climber)

5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อช่วยการพัฒนา AQ ให้เพิ่มขึ้น

6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางความสำเร็จ เช่น การพุดถึงตนเองในทางลบ

7. ให้รางวัลกับตนเองเมื่อเข้าไปหาโอกาส หรือกล้าเสี่ยง รับรู้และยอมรับใน

ความสำเร็จของคุณอยู่เสมอ

8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวในอดีตเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ

9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

นัยพินิจ คชภักดี (2543, น. 57) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนา AQ ไว้ ดังนี้

1. รักษาพลังในการแข่งขันไว้เสมอ

2. รู้จักยกระดับความสามารถในการทำงาน

3. รักษาพลังสร้างสรรค์ให้คงอยู่ตลอดเวลา

4. รักษาความมีชีวิตชีวาไว้เสมอ
5. กล้าเสี่ยงและกล้าทดลอง
6. รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาการแข่งขัน
7. รักษากำลังใจในการต่อสู้
8. ยกย่องความสามารถในการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง
9. ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคและความกดดัน
10. แสดงความรับผิดชอบก่อน จากนั้นจึงค้นหาสาเหตุของปัญหา

นอกจากนี้ วิทยา นาควัชระ (2544, น. 97) เสนอแนวทางการพัฒนา AQ ดังนี้

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือ ความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่มีอุปสรรคเข้ามาในชีวิต ก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจตัวเองตามความเป็นจริงให้ได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐานของตนเอง ความดีพื้นฐานคือ สิ่งที่เราเคยทำดีมาแล้ว และจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวพันกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่น เคยช่วยเหลือหมาตักน้ำ เคยให้เงินขทาน ฯลฯ การเชื่อว่าเราเป็นคนดีเพราะเคยทำความดีจะทำให้เกิดความมั่นใจ ภูมิใจในตนเอง รักตัวเอง เป็น มีภูมิคุ้มกันชีวิตตัวเอง เกิดพลังที่อยากมีชีวิตอยู่ต่อไปและสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดี ๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มีอยู่จะลดลงตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้ เราต้องคิดซ้ำ ๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อย ๆ เมื่อเกิดความเชื่อนี้แล้วจะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่าการที่เรามีชีวิตที่ดีนั้น เราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้น ดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคได้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน

ความหมายของจริยธรรมในการทำงาน

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p. 134) กล่าวว่า จริยธรรมในการทำงาน หมายถึง ค่านิยมที่ชี้ให้เห็นว่างานเป็นสิ่งสำคัญ เป็นคุณงามความดี และเป็นที่มาของความมีเกียรติ ซึ่งการทำงาน

เป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับการปล่อยเวลาให้ว่าง การทำงานเป็นสิ่งที่แสดงลักษณะของความเป็นคนดี และคนก็ควรจะทำจนถึงแม้ว่าสถานะทางการเงินของเขาไม่จำเป็นต้องทำงานแล้วก็ตาม ดังนั้น จริยธรรมในการทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน

เชอริงตัน (Cherrington, 1994, p. 278) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมในการทำงานว่า หมายถึง คุณค่าของการทำงานและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของแต่ละบุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับค่านิยมในการทำงานในชีวิตของบุคคล

คาร์เรล, เจนนิ่ง, และ เฮฟริน (Carrell, Jennings, and Heavrin, 1997, p. 83) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมในการทำงานไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึก ความเข้าใจพื้นฐานที่บุคคลมีต่องาน เป็นการให้คุณค่าและความหมายของการทำงานในชีวิตของบุคคล เป็นระบบค่านิยมที่ช่วยในการตัดสินใจของบุคคลว่าจะทำงานที่ไหน ด้วยวิธีการแบบใด และจะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไร

ฮิลล์ (Hill, 1999, p. 1) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมในการทำงานไว้ว่า หมายถึง บรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้คนมีความรับผิดชอบต่อตัวเองและต่องานที่ทำ โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า งานนั้นมีคุณค่าทางจิตใจ ส่วนใหญ่จริยธรรมในการทำงานมักหมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่มีต่อการทำงาน และการเล่นกีฬาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีจริยธรรมในการทำงานมักจะมีความขยันหมั่นเพียร และมีผลการปฏิบัติที่ดีด้วย

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538, น. 117) กล่าวว่า จริยธรรมในการทำงาน คือ ระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ในเรื่องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้น

นียดา ศรีหานาม (2543, น. 32) ได้ให้คำนิยามของคำว่าจริยธรรมในการทำงาน หมายถึง ค่านิยมซึ่งบุคคลให้ความหมาย ให้ความสำคัญต่อการทำงาน เพราะเห็นว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ มีเกียรติ คนทุกคนควรต้องทำงาน ถึงแม้สถานะทางการเงินจะไม่มีจำเป็นต้องทำงานแล้วก็ตาม โดยสำนึกว่าเป็นหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะต้องทุ่มเท เอาใจใส่ ขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง ขององค์กร และสามารถสร้างประโยชน์ให้กับสังคมโดยรวมได้อีกทาง

โชคดี จันทวงศ์ (2544, น. 56) ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรมในการทำงาน คือ พฤติกรรมในการทำงานที่คำนึงถึงการทำความดีละเว้นความชั่ว ซึ่งบุคคลให้ความสำคัญกับการทำงาน กำหนดเป็นมาตรฐานพฤติกรรมสำหรับการทำงาน และนำมาปฏิบัติโดยทั่วไปในการทำงาน

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปความหมายไว้ว่า จริยธรรมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คำนึงถึงการทำความดีละเว้นความชั่ว และมุ่งผลประโยชน์เพื่อส่วนรวม

สาเหตุของการเกิดจริยธรรมในการทำงาน

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p. 279) ได้เสนอว่า จริยธรรมในการทำงานของพนักงานจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้บริหารขององค์กรต้องอาศัยกฎ 8 ประการดังนี้

1. สร้างบรรยากาศที่สนับสนุนให้เกิดค่านิยมทางบวกต่อการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ดีเลิศ
2. สื่อสารกับพนักงานให้ชัดเจนถึงความคาดหวังที่มีต่อผลผลิตและคุณภาพของผลงาน
3. สอนและอธิบายให้เห็นคุณค่าของงาน ศักดิ์ศรีของแรงงาน และความสำคัญของงานบริการ
4. สร้างความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลโดยการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาความผูกพันและความเกี่ยวข้องในงานของบุคคล โดยให้ทางเลือกและมีส่วนร่วมในงาน
6. บอกให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานโดยผ่านกระบวนการการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
7. ให้รางวัลกับผลปฏิบัติงานที่ดีด้วยการให้ค่าตอบแทนและตัวเสริมแรงทางสังคมอื่น ๆ
8. ให้การสนับสนุนในด้านความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบของจริยธรรมในการทำงาน

คณะกรรมการโครงการศึกษาจริยธรรมไทย กรมวิชาการ (2523, น. 5) ได้เสนอจริยธรรมของไทย 11 ประการ คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีเหตุผล ความกตัญญู กตเวที การรักษาระเบียบวินัย ความเสียสละ ความสามัคคี การประหยัด ความยุติธรรม ความอดุสาหะ และความเมตตา กรุณา

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538, น.120) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของจริยธรรมในการทำงานว่า จริยธรรมในการทำงานนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนดี คนเก่ง พฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย พฤติกรรมที่น่าพึงปรารถนา 4 ประการ ได้แก่

1. พฤติกรรมรับผิดชอบต่อตนเอง และครอบครัว
2. พฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ
4. พฤติกรรมของพลเมืองดี มีศีลธรรมจริยธรรม

ประภาศรี สีหอำไพ (2540, น.60-61) กล่าวถึงการประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทยของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้กำหนดหลักจริยธรรมที่สำคัญในการทำงาน ดังนี้

1. การใฝ่ดีจริยธรรม เป็นจริยธรรมพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เน้นการใฝ่หาความจริงโดยยึดมั่นในกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล โดยเน้นวิธีการแสวงหาข้อมูล กำหนดปัญหา และสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา วิเคราะห์ค้นหาวิธีที่ดีโดยใช้หลักทางวิทยาศาสตร์
2. การใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา เมื่อประสบปัญหายุ่งยากซับซ้อน ต้องตั้งสติควบคุมตน วิเคราะห์หาสาเหตุ ตั้งสมมติฐาน ทดลอง พิสูจน์ เพื่อเข้าถึงแก่นปัญหาที่แท้จริง
3. เมตตา-กรุณา ใช้ธรรมพหุมหิวหาร 4 สังคหัตถ์ 4 ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักให้ เสียสละ ยินดีในความสุขของผู้อื่น
4. สติ-สัมปชัญญะ เน้นการควบคุมตนเองให้มีความพร้อมในการตัดสินใจสำรวจรอบคอบ ระมัดระวัง มีความซื่อสัตย์ในการรับรู้สิ่งเร้าภายนอก
5. ความไม่ประมาท เน้นการพิจารณาสภาพแวดล้อม พิจารณาถึงผลที่จะตามมาของการกระทำหรือไม่กระทำ วางแผนการจัดสถานการณ์เพื่อให้บังเกิดผลดีที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต เน้นความซื่อตรงต่อตนเอง ต่อเวลา ต่อหน้าที่ ปฏิบัติตนอยู่ในคุณธรรม ทำตามสัญญา และคำพูด
7. ความขยันหมั่นเพียร ใช้ปัญญาด้วยความพอใจในการทำงาน มีความเพียร เอาใจใส่ต่องานที่ทำ และไตร่ตรองพิจารณาด้วยความอดทนขยัน พยายามปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ทำงานผิมน้อยที่สุด
8. หิริ-โอตตปปะ การเกรงกลัวต่อการทำชั่วและละอายใจต่อบาป ควบคุมกาย วาจา และความคิดให้ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม เข้าใจเหตุผลและคุณค่าของจริยธรรม รู้จักละอายใจไม่ทำชั่วทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น รวมทั้งรับผิดชอบในผลอันเกิดจากการกระทำของตน

จริยธรรมตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ได้พยายามกระทำทุกวิถีทางเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจอย่างเคร่งครัดในทุกระดับ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติ ตลอดจนความประพฤติอันอยู่ในข่ายที่เหมาะสมไว้ให้ข้าราชการกรมตำรวจถือเป็นหลักปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยตำรวจ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและโครงการต่าง ๆ แต่ก็ยังพบว่า ข้าราชการตำรวจได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ทั้งในด้านวินัย ความประพฤติ และการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง ทำให้ภาพลักษณ์ของตำรวจไม่น่าพึงพอใจ จึงออกคำสั่งที่ 1388/2525 ลงวันที่ 24 กันยายน 2525 ว่าด้วยเรื่องการกำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจและวิธีการเสริมสร้างจริยธรรมตำรวจขึ้น (ลำดวน ศรีมณี, 2538, น. 108-118) เพื่อเป็นเครื่องมือชี้แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายของการเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ที่แท้จริง โดยกำหนดโครงสร้างจริยธรรมตำรวจเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณธรรมตำรวจ ให้ยึดถือตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ คือ การรักษาความสัจที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นธรรม การรู้จักข่มใจให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในความดี การอดทน อดกลั้น อดออมที่จะไม่ประพฤติล่วงความสัจสุจริต และการรู้จักละวางความชั่ว เสียดสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของบ้านเมือง

ส่วนที่ 2 ค่านิยมตำรวจ ได้แก่ การพึ่งตนเอง ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ การประหยัด อดออม การมีระเบียบวินัยและเคารพกฎหมาย การปฏิบัติตามคุณธรรมของศาสนา และมีความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์

ส่วนที่ 3 อุดมคติตำรวจ ได้แก่ เคารพเชื่อเพื่อต่อหน้าที่ กรอุบาปราณีต่อประชาชน อดทนต่อความเจ็บใจ ไม่หวั่นไหวต่อความยากลำบาก ไม่มักมากในลาภผล มุ่งบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อปวงชน ดำรงตนอยู่ในความยุติธรรม กระทำการใดด้วยปัญญา รักษาความไม่ประมาทเสมอชีวิต

ส่วนที่ 4 หลักการสำคัญสำหรับอาชีพตำรวจ ให้ข้าราชการตำรวจยึดถือมี 11 ข้อ ได้แก่

1. หลักการเกี่ยวกับสถาบันการปกครอง ข้าราชการตำรวจต้องจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และพระบรมวงศานุวงศ์ เป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนนโยบายรัฐบาล
2. หลักการเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ ข้าราชการตำรวจต้องรักและหวงแหนแผ่นดินไทย สนใจต่อข่าวสารที่เป็นภัยต่อประเทศชาติ รักษาความลับของทางราชการ
3. หลักการเกี่ยวกับประชาชน ข้าราชการตำรวจต้องเคารพและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชน ค้ำครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ

4. หลักการเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม ข้าราชการตำรวจมีหน้าที่ป้องกันปราบปราม สืบสวนสอบสวนอย่างยุติธรรม

5. หลักการเกี่ยวกับกฎหมาย ข้าราชการตำรวจเป็นผู้รักษากฎหมายโดยเคร่งครัดหมั่นเรียนรู้ให้เข้าใจกฎหมายอย่างถ่องแท้

6. หลักการเกี่ยวกับการบริหารงาน ข้าราชการตำรวจในระดับผู้บังคับบัญชา ต้องเป็นผู้มีความรู้เรื่องการบริหารและพัฒนางาน ยึดถือระบบคุณธรรมและความสามารถเป็นหลัก

7. หลักการเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ ข้าราชการตำรวจต้องคำนึงถึงขอบเขตของตนเอง ไม่ปฏิบัติผิดกฎหมาย หรือข่มเหงรังแกประชาชนโดยใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

8. หลักการเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน้าที่ ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ อดทน ขยันหมั่นเพียร และไม่ละทิ้งหน้าที่โดยยังไม่มีผู้อื่นมารับผิดชอบงานต่อจากตน

9. หลักการสร้างศักดิ์ศรีเกียรติยศและปลุกศรัทธาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบอันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม

10. หลักการเสริมสร้างความสามัคคีของข้าราชการตำรวจ โดยต้องเลือกปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีก่อให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวกัน เห็นอกเห็นใจ และให้อภัยซึ่งกันและกัน

11. หลักการประชาสัมพันธ์และการประสานงาน ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติงานผูกพันเกี่ยวข้องกับประชาชนจึงต้องประพฤติตนให้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ใช้กิริยาวาจานุ่มนวลไพเราะ ให้เกียรติยกย่องผู้อื่น เพื่อเป็นรากฐานในการประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 5 ข้อปฏิบัติสำหรับอาชีพตำรวจ เพื่อผลสำเร็จที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ ข้าราชการตำรวจต้องคำนึงถึงการสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน มีความสุภาพอ่อนน้อม น่าเคารพยำเกรง ปฏิบัติงานโดยไม่มีอคติและยึดหน้าที่เป็นหลัก

2. การปฏิบัติตนเมื่อเข้าจับกุมหรือระงับการกระทำผิดกฎหมายจะต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสมตามกฎหมายกำหนดไว้โดยใช้มาตรการรุนแรงน้อยที่สุดและเท่าที่จำเป็น

3. การปฏิบัติหน้าที่สืบสวนสอบสวน ข้าราชการตำรวจต้องรักษาบทบาทของการไม่มีอคติอำนวยความสะดวกให้ทุกคนมีโอกาสพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเอง มีจิตใจหนักแน่น ไม่ด่วนสรุปหรือตัดสินใจโดยปราศจากข้อมูลและพยานหลักฐาน แต่ใช้วิจารณญาณอย่างดีที่สุด

4. การรับของขวัญ รางวัล หรือให้อภิสิทธิ์ ไม่ว่าจะป็นสินน้ำใจเล็กน้อย เพราะอาจถูกมองไปในแง่มีบุญคุณต่อกัน อันอาจชักนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติตามหน้าที่

5. การเป็นประจักษ์พยาน ข้าราชการตำรวจต้องคำนึงถึงการพิจารณาคดีและให้ความเป็นธรรม มีความแน่ใจกับพยานหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาโดยไม่มีอคติหรือมุ่งร้าย

6. การปฏิบัติตนในฐานะผู้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนเป็นแบบอย่าง มีความรับผิดชอบ หมั่นอบรมตักเตือนให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานในหน้าที่

7. การปฏิบัติตนในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา ข้าราชการตำรวจต้องเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา รักษาระเบียบวินัยและความสามัคคีในหมู่คณะ พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้แก่หน้าที่ในราชการโดยไม่หลีกเลี่ยง มีศรัทธาในหน้าที่และผู้บังคับบัญชา

8. การปฏิบัติตนในฐานะเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจต้องเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกัน สร้างความสามัคคีปรองดองในหมู่คณะ ไม่อิจฉาริษยา ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมเป็นหลัก

9. การปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจ ต้องประพฤติตนดี รู้จักใช้จ่ายอย่างประหยัด วางตนเหมาะสมแก่กาลเทศะ สร้างครอบครัวให้ดีมีความสุขเพื่อให้ประชาชนศรัทธาทั้งในด้านศีลธรรม ความเข้มแข็งอดทน และการอุทิศตนต่อการทำงาน

10. การเยี่ยมเยียนผู้ได้รับบาดเจ็บจะทำให้เป็นที่ชื่นใจของผู้เจ็บป่วยและญาติมิตรของเขา เป็นทางให้ได้รับความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวนคดี ป้องกันอาชญากรรม และช่วยเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ชาติ

11. การปฏิบัติต่อเพื่อนบ้านใกล้เคียง เยาวชนและเด็กอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ โดยใช้กิริยาวาจาไพเราะนุ่มนวล และช่วยเหลือเมื่อเขาเดือดร้อน

จากการศึกษาองค์ประกอบของจริยธรรมในการทำงานตามทัศนะของนักวิชาการและแนวนโยบาย คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบในการศึกษาพร้อมกับให้ความหมายของจริยธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความรับผิดชอบ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วนตามจุดมุ่งหมาย ยินดีรับผิดชอบ และปรับปรุงแก้ไขเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. ความซื่อสัตย์ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริง ตรงไปตรงมาทั้งกาย วาจา ใจต่อตนเองและผู้อื่น

3. ความเสียสละ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ละความเห็นแก่ตัว การแบ่งปันแก่คนที่ควรให้ด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา รวมทั้งการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

4. ความยุติธรรม หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริงและเหตุผล ไม่ลำเอียง ให้บริการประชาชนด้วยความเที่ยงธรรมและเสมอภาค

5. ความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่อดทนต่อความยากลำบากทั้งทางกายและทางใจ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ รวมถึงไม่หวั่นไหวต่อการกระทำของบุคคลอื่นที่อาจทำให้รู้สึกกระทบกระเทือนจิตใจ หรือหมัดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

งานวิจัยของนำชัย โชติประยูร (2541) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนระดับรองสารวัตร และระดับผู้บังคับหมู่-ลูกแถวมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจสืบสวนระดับผู้บังคับหมู่-ลูกแถวมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกว่าระดับรองสารวัตร และชุดิกาญจน์ ภูริวิทพัฒน์ (2545) พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบุรณะที่มีระดับชั้นยศสายงานที่ปฏิบัติ และอายุราชการที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับเฉลิมพร ขำหุ่น (2547) ที่พบว่า ระดับยศ/ตำแหน่ง และอายุราชการที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกองการสื่อสารกรมการทหารสื่อสารกองทัพบกแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกันส่งผลให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

นอกจากนี้จันทราภรณ์ เพชรดี (2546) พบว่า ข้าราชการรัฐสภาที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนอายุราชการนั้นไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และงานของอิสระ รวีตระกูลไพบูลย์ (2547) ที่พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายหลังการปฏิรูประบบราชการแตกต่างกัน ในขณะที่ไม่พบความแตกต่างในหน่วยงานที่สังกัด

แม้มีบางงานวิจัยที่พบว่า อายุราชการ และหน่วยงานที่สังกัด (สายการปฏิบัติงาน) ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากระดับตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน และอายุราชการที่ต่างกันย่อมจะมีอัตรารายได้และผลตอบแทน รวมถึงโอกาสต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้า ความมั่นคง หรือความยอมรับจากผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับตำแหน่งต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ที่พบว่า หน่วยงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประสบการณ์การทำงานและระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เช่นเดียวกับจรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ที่ไม่พบความแตกต่างกันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่)

ในขณะที่วรรณวิภา ทิวะนนทกร (2548) พบว่า นักธุรกิจอิสระฯ ที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรง (ตำแหน่งแพลตฟอร์ม / หรือดีดี) ขึ้นไป และนักธุรกิจอิสระฯ ทั่วไป มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน โดยนักธุรกิจอิสระฯ ที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรงขึ้นไปมีระดับ AQ สูงกว่านักธุรกิจอิสระฯ ทั่วไป แต่อายุงานในการทำธุรกิจกับบริษัทแอมเวย์ฯ ไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่วนอาทิตา กลัปเพิ่มพูล (2549) พบว่า ข้าราชการของหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งที่มีอายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

แม้ผลงานวิจัยดังกล่าวจะไม่สอดคล้องกันแต่ผู้วิจัยเชื่อว่า ปัจจัยส่วนบุคคลน่าจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ทั้งนี้เนื่องจากการที่บุคคลมีประสบการณ์

การทำงาน ลักษณะงาน หรือความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในงานที่ต่างกันก็ย่อมมีโอกาสในการเรียนรู้วิธีการต่อสู้เพื่อเอาชนะต่ออุปสรรคต่าง ๆ ได้แตกต่างกัน ประกอบกับยังไม่เคยมีการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตำรวจมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาและตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับตำแหน่งต่างกันจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการต่างกันจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและจริยธรรมในการทำงาน

การศึกษาของเฟิร์นแฮม และ มูฮิวดีน (Furnham and Muhiudeen, 1984, pp. 157-161) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ (working-class) มีจริยธรรมในการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับกลาง (middle-class) ในขณะที่งานของลินคอล์น และ คาลเลเบิร์ก (Lincoln and Kalleberg, 1990) กลับพบว่า พนักงานในระดับบริหารจะเห็นคุณค่าความสำคัญในงานมากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนคลิง เกลียรอนเศรชฐ์ (2540) พบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองที่ต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมพร กฤษณพิพัฒน์ (2541) พบว่า ข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานต่างก็มีพฤติกรรมการรักษาวินัยต่างกัน นอกจากนี้ฮิลล์ (Hill, 1992, อ้างถึงใน นียดา ศรีหานาม, 2543, น. 58) พบว่า อายุงานส่งผลให้บุคคลมีจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับโชคดี จันทวงศ์ (2544) และ รัชนี หาญถาวรชัยกิจ (2547) ที่พบว่า อายุการทำงานมีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน

จากผลงานวิจัยที่สอดคล้องกันข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อจริยธรรมในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลต่อจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับตำแหน่งต่างกันจะมีจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกันจะมีจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุราชการต่างกันจะมีจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและจริยธรรมในการทำงาน

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและจริยธรรมในการทำงานนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีการศึกษาที่น่าสนใจมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงค้นคว้างานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับองค์ประกอบในตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษา ดังต่อไปนี้

ดำริห์ โชติเศรษฐ์ (2536) ศึกษาการกระทำผิดของข้าราชการตำรวจ พบว่า สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดการกระทำผิดเรียงตามลำดับ ได้แก่ รายได้ไม่พอกับรายจ่าย ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบอุปถัมภ์ เล่นพรรคเล่นพวก ขาดสวัสดิการที่พอกพูน ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน มีความฟุ่มเฟือยและหมกมุ่นกับอบายมุข การปฏิบัติหน้าที่มีโอกาสล่อแหลมต่อการกระทำผิด และผู้บังคับบัญชาเรียกร้องกดดันให้กระทำผิด

พงษ์ศักดิ์ เชื้อสมบุญ (2536, อ้างถึงใน ชัยรัช สุวรรณชัย, 2542) ศึกษาเรื่องเงินเดือนกับค่าครองชีพของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ปัญหาเงินเดือนค่าครองชีพมีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากนี้ยังส่งผลไปถึงแนวโน้มการประพฤติมิชอบหรือการฝ่าฝืนวินัยของข้าราชการตำรวจอีกด้วย

ทรรศนะ ใจชุ่มชื่น (2543) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดกลาง 4 แห่ง พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้น

เจตสุดา จันทร์สิริสถาพร (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับจริยธรรมในการทำงานด้านจริยธรรมในการทำงานทั่วไป และมรรยาททางวิชาชีพของบัญชี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสอบบัญชีของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงานทั่วไปและมรรยาททางวิชาชีพשובบัญญัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วย

บลัด (Blood, 1969) ศึกษาค่านิยมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อแยกบุคคลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีจริยธรรมในการทำงาน กับกลุ่มที่ไม่มีจริยธรรมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีจริยธรรมในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่กลุ่มที่ไม่มีจริยธรรมในการทำงานจะไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน

เชอริงตัน และคณะ (Cherrington et al., 1980, pp. 41-48) ได้ทำการวิจัยเรื่องจริยธรรมในการทำงาน เพื่อศึกษาถึงการให้ความหมายต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่องาน องค์กร สังคม และลักษณะงานทั่ว ๆ ไป รวมถึงการสำรวจการให้ความสำคัญต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน พบว่า ความภาคภูมิใจในอาชีพ รายได้และผลตอบแทน ความรู้สึกมีคุณค่า การได้รับการยอมรับนับถือ สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน มีผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

มอก และ ชาน (Mok and Chan, 2001) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานและปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณค่าของจริยธรรมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในงาน รายได้และสวัสดิการที่สูง การได้รับการเคารพนับถือ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของจริยธรรมในการทำงาน

ผลงานวิจัยมีความสอดคล้องกันว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีคุณภาพชีวิตในด้านต่าง ๆ ไม่ดีก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนวินัยได้ แต่ถ้าบุคคลมีคุณภาพชีวิตดีแล้ว ก็ย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจ และมีพฤติกรรมในทางที่ดี โดยพฤติกรรมที่ดีดังกล่าว เช่น ความรับผิดชอบ ความเสียสละ ความยุติธรรม ฯลฯ มีความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของจริยธรรมในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 4.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และจริยธรรมในการทำงาน

จากการค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและจริยธรรมในการทำงานเลย ดังนั้นผู้วิจัยจึงค้นคว้างานวิจัยที่เป็นแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี หรืองานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับองค์ประกอบในตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษา ดังนี้

วิเชียร รักการ (2522 อ่างถึงโน อภิญญา วรณประพันธ์, 2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนกับพฤติกรรมการทำงานอาสาพัฒนา พบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนจะทำให้คนมีพฤติกรรมไม่ชอบอยู่เฉย ๆ ชอบกิจกรรมต่าง ๆ มีความอยากรู้ อยากเห็น พยายามใฝ่ใจเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีความกระตือรือร้น มีลักษณะผู้นำ มีวินัยแห่งตน และมีคุณธรรมแห่งพลเมืองดีสูงด้วย

ศรัยธินา ศรีโยธิน (2546) ศึกษาจริยธรรมในการทำงานของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและภายนอก: กรณีศึกษาสถาบันการศึกษาของรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อจริยธรรมในการทำงาน ในขณะที่ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบต่อจริยธรรมในการทำงาน

เทิร์พสตรา และคณะ (Terpstra et al, 1993) ศึกษาพบว่า ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีอิทธิพลอย่างมากต่อระดับจริยธรรมของแต่ละคน

แมคคุดดี และ เพียร์รี่ (Mc Cuddy and Peery, 1996) เสนอผลการวิจัยว่า คนที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในจะมีมาตรฐานของจริยธรรมส่วนบุคคลสูงกว่าคนที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก

โจนส์ (Jones, 1997) รายงานผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมทางจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์กับความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน

ยูเซฟ (Yousef, 2000) ศึกษาจริยธรรมในการทำงานแบบอิสลามที่เป็นตัวแปรกลางของความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจุบันควบคุมและความขัดแย้งในบทบาทและความไม่ชัดเจนของบทบาท พบว่า ลูกจ้างที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีการสนับสนุนจริยธรรมในการทำงานแบบอิสลามมากกว่าคนที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก

ในขณะที่ฎานิภา สวัสดิพิงศา (2549) ศึกษาผลของการฝึกสมาธิที่มีต่อการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคคล ซึ่งเป็นกรวิจัยกึ่งทดลองแบบมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทดสอบก่อนและหลังการทดลอง พบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ถึงแม้ว่าจะมีผลงานวิจัยของฎานิภา สวัสดิพิงศาที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ แต่ก็เป็นเพียงการศึกษาโดยทางอ้อมซึ่งไม่ได้ศึกษาตัวแปรจริยธรรมในการทำงานโดยตรง สำหรับผู้วิจัยเองเชื่อว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ AQ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน ดังนั้นบุคคลที่มี AQ สูงจึงน่าที่จะมีจริยธรรมในการทำงานสูงด้วย รวมถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มี AQ สูง จะเป็นคนที่มีความอดทน มุ่งมั่นในการเอาชนะกับความยากลำบากโดยไม่ย่อท้อ พร้อมจะเผชิญกับปัญหาทุกอย่างและไม่ยอมแพ้ ซึ่งการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงจึงเป็นสิ่งที่ทำทนายสำหรับบุคคลที่มี AQ สูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 5.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 5.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความรับผิดชอบต่อปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 5.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 5.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจริยธรรมในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

เนื่องจากยังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยจึงค้นคว้างานวิจัยที่เป็นแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี เช่น การมองโลกในแง่ดี ความเชื่ออำนาจแห่งตน การแข่งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว และงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับองค์ประกอบในตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษา คือ ความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในวิชาชีพ ซึ่งมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจที่ดีของบุคคล (Peluchette, 1991, อ้างถึงใน นกตล คำเต็ม, 2545) ดังต่อไปนี้

นกตล คำเต็ม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพโดยรวม และองค์ประกอบทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

แลบส์ และคณะ (Labs et al, 1998, quoted in Stoltz, 1998) ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในบริษัท Deloitte and Touche LLP, Minnesota Power, ADV Telecommunication และ U.S. West พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจะเป็นผู้ที่มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในงาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ผลผลิตในการปฏิบัติงานสูง และผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงจะสามารถสร้างรายได้ได้มากกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำ

ฮาร์จู และ โบเลน (Harju and Bolen, 1998 อ้างถึงใน อาทิตา กลับเพิ่มพูล, 2549, น. 44) ศึกษาผลกระทบของการมองโลกในแง่ดีเปรียบเทียบกับภาวะการเผชิญปัญหา และองค์ประกอบด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้ที่มองโลกในแง่ดีสูงจะมีสุขภาพดี ระดับคุณภาพชีวิตสูง

และใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการกระทำ เปลี่ยนมุมมองปัญหาไปในทางบวก ส่วนผู้ที่มองโลกในแง่ดีต่ำ จะมีความไม่พึงพอใจกับคุณภาพชีวิตของตน ใช้วิธีการไม่ยุ่งเกี่ยวกับปัญหาและดื่มสุรา

จัดจ์ และ โบโน (Judge and Bono, 2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินบุคลิกภาพพื้นฐานเกี่ยวกับตนเอง ด้านการมีคุณค่าในตน สมรรถนะแห่งตน ความเชื่ออำนาจแห่งตน และความมั่นคงทางอารมณ์กับความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานแบบ Meta-Analysis ผลการวิจัยพบว่า การมีคุณค่าในตน สมรรถนะแห่งตน ความเชื่ออำนาจแห่งตน และความมั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

โทมัส-ชาร์คนาส (Thomas-Sharksnas, 2002) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการแข่งแกร่งฟื้นตัวได้เร็วและความพึงพอใจในงาน โดยใช้แบบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Response Profile) เพื่อวัดการแข่งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว และแบบวัด Job Description Index เพื่อวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอายุงาน องค์ประกอบย่อยของมาตรวัดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบย่อยทั้ง 4 (CORE) ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากงานวิจัยข้างต้นแม้ว่ายังไม่มียงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยตรง แต่ก็พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกระหว่างงานวิจัยที่เป็นแนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับองค์ประกอบในตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่า หากบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็จะช่วยเสริมให้บุคคลนั้นมีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สมมติฐานย่อยที่ 6.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

กรอบแนวคิดในการวิจัย

