ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพยาบาล

Adversity Quotient in Nursing job performance

อรพินท์ ตราโต พย.ม.*
Orapin Trato M.N.S
ร.ต.อ.หญิง ยุพิน อังสุโรจน์** Ph.D.
Pol. Capt. Yupin Aungsuroch Ph.D.

บทคัดย่อ

การปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นภาระงานที่หนัก ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคนานับประการ ต้องเผชิญกับความไม่คงที่ของสภาวะอารมณ์ของผู้ป่วยและญาติ ต้องเผชิญกับความรีบด่วน ความเป็นความตาย และกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมากมาย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พยาบาลประจำการต้องเผชิญกับความยากลำบากและอุปสรรคต่างๆ ทั้งในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ เป็นแนวคิดใหม่ที่บุคคลยังไม่ได้รับการเตรียมหรือฝึกฝนมาก่อน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคพัฒนามาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ ไม่เพียงแต่จะใช้ได้ในระดับบุคคลเท่านั้น ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของทีมงาน ความสัมพันธ์ ครอบครัว องค์การ ชุมชน สังคม และใช้พยากรณ์ความสำเร็จต่างๆ ได้ด้วย บทความนี้เขียนขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมาย แนวคิด องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การประเมินความความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค แนวทางการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพยาบาล รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของพยาบาล

คำสำคัญ: ความสามารถ, การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค, การปฏิบัติงานของพยาบาล

Abstract

Nursing Job performance is a very hard work that faces with numbers of problems and obstacles. Performing nursing task may encounter meets an adversity and unstable emotion of patients and relatives, urgent work, emergency patients, and current of changes. These impact

---

* พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลโพธาราม
** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

result in adversity in nurse's works and pattern of life.

Adversity quotient is a personal trait that can be learned and developed. Adversity quotient is a new concept and new knowledge that many people have not yet been prepared. The use of adversity quotient is not only limited to the individual, but also to the work teams, relationships, families, organizations, communities and societies. Adversity quotient can also be used to predict the success of work.

The purposes of this article were to study the definition, concept, components, an assessment, and the development of the adversity quotient, especially in nursing job performance, including recommendations and implications in nursing.

Key words: Ability, Adversity quotient, Nursing job performance

บทนำความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบันมีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานหลายอย่าง เช่น การรื้อปรับระบบโครงสร้างองค์การ การลดขนาดองค์การ ซึ่งคาดว่าน่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของ องค์การ ทำให้มีจำนวนบุคลากรน้อยลงแต่งานต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำลงแต่ในขณะที่ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้กระทบการจ้างงาน การกำหนดอัตรากำลังบุคลากรในสถานประกอบการ อีกทั้งโรงพยาบาลต่างๆ มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น โดยใช้กลยุทธ์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานคุณภาพมากขึ้น (Dubrin and Ireland, 1993) และภาระงานการบริการสุขภาพต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย มีความซับซ้อนมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามบทบาทความรับผิดชอบที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้การบริการสุขภาพบรรลุวัตถุประสงค์ และยกระดับสุขภาพของประชาชนให้ดีขึ้น

การปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นภาระงานที่หนัก ต้องรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคนานับประการ พบปะผู้ใช้บริการหลายระดับ เผชิญกับความไม่คงที่ของสภาวะอารมณ์ของผู้ป่วย ญาติ หรือแม้แต่บุคคลในวิชาชีพเดียวกัน และในบางสถานการณ์ของการปฏิบัติงานไม่สามารถคาดการณ์ได้ อาจต้องเผชิญกับความรีบด่วน ความเป็นความตายตลอดเวลา สภาพการณ์เหล่านี้ เป็นสิ่งที่พยาบาลต้องเผชิญตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงาน ประกอบกับการได้รับมอบหมายงานและกิจกรรมพิเศษอื่นๆเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและนโยบายในปัจจุบัน ทำให้มีการเพิ่มภาระงานต่างๆ เช่น การจัดทำเอกสาร การเข้าร่วมประชุม ร่วมแสดงความคิดเห็น การปฏิบัติงานเกินเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน นอกจากนี้ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลส่วนมากเป็นเพศหญิง ซึ่งในสังคมไทย เพศหญิงยังคงถูกคาดหวังให้รับผิดชอบภาระงานในครอบครัว

สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พยาบาลต้องเผชิญกับปัญหา ความขัดแย้ง ความยากลำบากและอุปสรรคต่างๆ ทั้งที่ทำงานและครอบครัวอยู่ตลอดเวลา

อุปสรรค ความยากลำบากหรือความทุกข์ เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ล้มเลิกความเพียรพยายามที่จะกระทำหรือปฏิบัติต่อไป สโตลส์ (Stoltz, 1997) ได้จัดแบ่งอุปสรรคในชีวิตของบุคคลไว้เป็น 3 ระดับ คือ

1. อุปสรรคในระดับสังคม (Societal adversity) คือ ความทุกข์ที่เกิดขึ้นจากสังคมที่อาศัยอยู่ เช่น กลัวความไม่ปลอดภัยจากอาชญากรรม ความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย ความอบอุ่นในครอบครัว ความเสื่อมทางด้านศีลธรรมของคน และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียม รวมถึงระบบการศึกษา

2. อุปสรรคในระดับงาน (Workplace adversity) คือ ความไม่มั่นคงด้านอาชีพการงาน คนส่วนใหญ่มักคิดเพียงว่าวันนี้จะเป็นอย่างไร จะมีอะไรเกิดขึ้นหรือไม่ เพราะการเปลี่ยนแปลงที่กระทบผู้ปฏิบัติงานโดยคาดหวังการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ซึ่งกระทบการจัดสรรงาน และการกำหนดอัตรากำลังคน

3. อุปสรรคในระดับบุคคล (Individual adversity) เป็นส่วนที่ได้รับความทุกข์ยากและอุปสรรคเป็นขั้นๆ มาจากสังคมและที่ทำงาน บุคคลแสวงหาการเอาชนะอุปสรรค ต้องปรับเปลี่ยนความทุกข์ยากซึ่งเป็นวิกฤตให้เป็นโอกาส พัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

หากบุคคลตระหนักถึงการเอาชนะอุปสรรคหรือความยากลำบาก เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ บุคคลนั้นจะเพียรพยายามกระทำเพื่อความสำเร็จตามที่กำหนดจุดมุ่งหมาย หรือเรียกว่ามีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มิได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ แต่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ บางคนอาจมีความสามารถ มีพรสวรรค์ในด้านต่างๆ มีทักษะและมีศักยภาพ แต่บุคคลนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินชีวิต เพราะขาดความอดทนเพียรพยายามที่จะฟันฝ่าหรือต่อสู้กับอุปสรรค (ชวนจิตร ธุระทอง, 2544) เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือความยากลำบากก็จะถอยหนี เลิกรา หรือล้มเลิกความตั้งใจและยุติการปฏิบัติงานไปในที่สุด

ความหมายความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

มีผู้ให้ความหมายความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไว้ เช่น สโตลส์ (Stoltz, 1997) ให้ความหมายว่า คือ ความอดทน ความพากเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก เป็นความพยายามในการต่อสู้กับปัญหาอุปสรรค ความขัดสนในชีวิตโดยไม่ท้อถอยและล้มเลิกความพยายาม วิทยา นาควัชระ (2545) ให้ความหมายว่า คือความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทนเมื่อมีอุปสรรค ฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจ มีความหวังอยู่เสมอ และเป็นกำลังใจให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

และการงาน นอกจากนี้ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544) ยังกล่าวถึงความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่า บุคคลสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะอายุเท่าใด หรือมีจุดเริ่มจากที่ใด

ต่อมามีการศึกษาในการปฏิบัติงานของพยาบาล อาทิ เช่น นภดล คำเติม (2545) ได้ศึกษาในกลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้ความหมายความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่า คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะเผชิญหน้าและข้ามพ้นหรือเอาชนะความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิตด้วยความมุ่งมั่น จดจ่อ มีความอดทนและพากเพียรในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง และอรพินท์ ตราโต (2546) ได้ศึกษาในกลุ่มพยาบาลประจำการให้ความหมายว่า คือ การที่พยาบาลมีความพากเพียรอดทน พยายามต่อสู้กับอุปสรรค ความยากลำบาก ความขัดสน ให้ผ่านพ้นโดยไม่ล้มเลิก

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ ความสามารถของบุคคลในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก และมีความอดทน ความพากเพียร ความพยายามในการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค ความขัดสนในชีวิตโดยไม่ท้อถอยและมีกำลังใจ

แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) เป็นแนวคิดที่มีการพัฒนามาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์และการประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง โดยมีพื้นฐานมาจากศาสตร์ที่สำคัญ คือ จิตวิทยาว่าด้วยการเรียนรู้ (Cognitive psychology) อิมมูนวิทยาของจิตประสาท (Psychoneuro immunology) และสรีระวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) (Stoltz, 1997) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถบอกถึงความอดทน ความพากเพียร ความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก และพยากรณ์ได้ว่าบุคคลใดจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรค บุคคลใดจะทำงานได้อย่างมีศักยภาพ หรือบุคคลใดจะประสบความสำเร็จได้รับชัยชนะ

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีหลักการแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เข้าใจและส่งเสริมความสำเร็จ โดยพัฒนามาจากพื้นฐานงานวิจัย เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ ทำให้ทราบว่าสิ่งใดทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ

2. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นสิ่งวัดที่อธิบายได้ว่าบุคคลจะตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาอย่างไร

3. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีพื้นฐานมาจากแนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ เป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาการตอบสนองต่ออุปสรรค และความยากลำบาก ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของบุคคล (Individuals) ทีมงาน (Teams) ความสัมพันธ์ (Relationships) ครอบครัว (Families) องค์การ (Organizations) ชุมชน (Communities)

สังคม (Societies) และยังสามารถใช้พยากรณ์ความสำเร็จพร้อมทั้งพยากรณ์ได้ว่าใครจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรค ใครจะทำงานได้อย่างมีศักยภาพ (Stoltz, 1997) ถือเป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ รวมทั้งคิดว่าปัญหาต่างๆ เป็นปัญหาที่มีจุดจบและมีแนวทางในการแก้ไข (ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์, 2544) ซึ่งวิทยา นาควัชระ (2545) กล่าวถึงวิธีคิดเช่นนี้ว่า เป็นการคิดแบบมองโลกในแง่ดี คิดแบบผู้ชนะ หรืออีกนัยหนึ่งไม่ยอมพ่ายแพ้ต่อความยากลำบาก มองเห็นหนทางในการต่อสู้กับความยากลำบากหรืออุปสรรคต่างๆ อยู่เสมอ

แม้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะเป็นแนวคิดใหม่ แต่มีหลายแนวคิดใกล้เคียงที่กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของมนุษย์ เช่น แนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1995) และบาออน (Bar-on, 1992) ที่เชื่อว่าความสำเร็จของมนุษย์ขึ้นอยู่กับเชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญา บางคนอาจมีความสามารถ พรสวรรค์ ศักยภาพ แต่ทว่าไม่อาจประสบความสำเร็จตามที่ควร อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นขาดความเพียรพยายาม ความอดทนที่จะฟันฝ่าอุปสรรค เมื่อพบความยากลำบากก็จะถอยหนี ล้มเลิกความตั้งใจ หรือยุติการกระทำไม่ทันที่จะได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จ อาจกล่าวได้ว่า บุคคลนั้นขาดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งสโตลส์ (Stoltz, 1997) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะช่วยพยากรณ์ว่าใครจะทำงานได้และมีศักยภาพมากกว่า ใครจะล้มเลิกการทำงานและใครจะได้รับชัยชนะ เช่นเดียวกับแลบ และคนอื่นๆ (Labs et al., 1998 cited in Stoltz, 1998) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จะมีความสุขในการปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ สุขภาพดี มีความยืดหยุ่น และสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การได้มากกว่า

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ (Stoltz, 1997)

1. การควบคุม (Control = C) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลที่สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคในชีวิตและสามารถควบคุมเหตุการณ์หรือสถานการณ์ได้ บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสูง จะเป็นผู้ที่ไม่ย่อท้อ พยายามหาทางออกของปัญหา มีพลังอำนาจ มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหาและควบคุมปัญหาได้ แต่หากเป็นผู้ที่มีการควบคุมต่ำจะเย็นชาต่อปัญหา ไม่กระตือรือร้นและล้มเลิกความตั้งใจที่จะแก้ปัญหา

2. การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Origin and Ownership = O_2) หมายถึง การที่บุคคลวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุของปัญหา พิจารณานำสิ่งที่เคยผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข ไม่ตำหนิหรือโทษตนเอง มักถือว่าปัญหาของหน่วยงานเป็นปัญหาของตน ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้ผู้อื่น จะวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงตนเอง

3. ผลกระทบที่จะมาถึงหรือการเข้าสู่ปัญหาอย่างมีสติ (Reach = R) เป็นการวัดผลกระทบของปัญหาและความยุ่งยากที่มีของบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จะสามารถควบคุมอารมณ์ ผลกระทบและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในชีวิตได้ จะพร้อมรับกับความลำบากทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ สามารถต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีสติ

4. ความอดทน (Endurance = E) เป็นการรับรู้ความคงทนของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา พยายามขจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถูกวิธี บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จะรับรู้ว่าปัญหาและอุปสรรคจะคงอยู่ในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น และสามารถ แก้ไขให้ปัญหาและอุปสรรคถูกขจัดออกไปได้โดยเร็ว และพยายามทำให้ความสำเร็จที่เกิดขึ้นนั้นคงอยู่นาน ๆ

คุณลักษณะของบุคคลกับการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคบอกถึงคุณลักษณะของบุคคลได้ กล่าวคือ บุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมสูง จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบากโดยไม่ย่อท้อ ส่วนบุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมต่ำจะเพิกเฉยและเย็นชาต่อปัญหา มีผู้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไว้ เช่น วิทยา นาควัชระ (2545) กล่าวว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จะเป็นผู้ที่มีความอดทน มีความนึกฝันที่ดี มีพลังที่จะฝ่าฟัน มองโลกในแง่ดี มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เห็นความยากลำบากหรืออุปสรรคเป็นรสชาดของชีวิต ส่วนคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ มักยอมแพ้ หาทางหลีกเลี่ยง ถอยหนี ถอนตัวหรือ ท้อถอยได้ง่าย และศันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544) กล่าวว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมองเห็นโอกาสทุกครั้งที่มีปัญหา ต่างจากผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ ซึ่งจะไม่สามารถมองเห็น มักมองโลกในแง่ร้าย

ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต้องอาศัยความอดทน ความพากเพียร ที่จะใช้ความสามารถเพื่อให้ผ่านพ้นความยากลำบาก Stoltz (1997) ได้เปรียบเทียบชีวิตกับการปีนเขา ซึ่งจะต้องปีนไปอย่างช้า ๆต้องพบกับความเหนื่อยล้า เจ็บปวดทุกข์ทรมาน หากต้องการประสบความสำเร็จ ต้องมีจิตใจที่มุ่งมั่นและมีความอดทน จึงแบ่งลักษณะของบุคคลออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

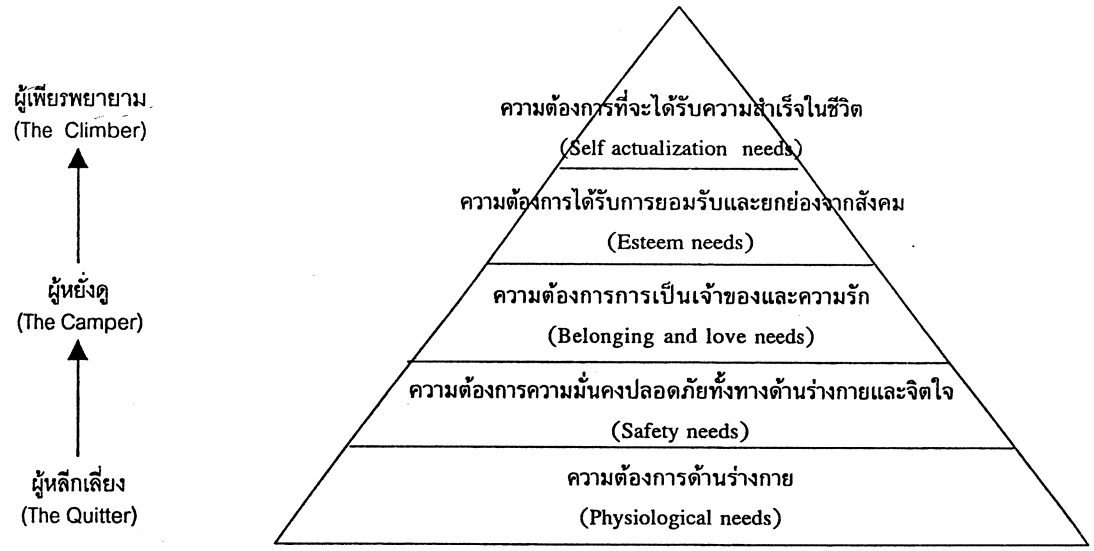
1. ผู้หลีกเลี่ยง (The Quitter) บุคคลเหล่านี้มักปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขาหรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นบุคคลที่ขาดวิสัยทัศน์และความศรัทธาต่ออนาคต ให้ความสำคัญน้อยมากในการพัฒนาตนเอง ไม่กล้าที่จะเสี่ยง ขาดความคิดสร้างสรรค์ มักหลีกเลี่ยงสิ่งที่ท้าทาย ยากลำบาก ขณะปฏิบัติงานจะลงแรงให้น้อยที่สุด บุคคลประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นตัวถ่วงความก้าวหน้าขององค์การ

2. ผู้หยั่งดู (The Camper) เป็นบุคคลที่เริ่มต้นที่จะปีนเขาแต่จะจำกัดระยะทาง แสวงหาทางเรียบ ที่สบาย เมื่อปีนไปได้ระยะหนึ่งจะหยุดนั่งรอ เช่นเดียวกับบุคคลที่ประสบกับปัญหาอุปสรรค แล้วคิดว่าตนประสบความสำเร็จ แต่ที่จริงเป็นเพียง

ความสำเร็จในระยะเริ่มต้น เปรียบเสมือนจุดพักสำหรับนักปีนเขา บุคคลกลุ่มนี้เลือกที่จะไม่ปีนต่อขึ้นไปบนยอดเขา ซึ่งก็จะไม่พบกับความสำเร็จที่แท้จริงได้

3. ผู้เพียรพยายาม (The Climber) เป็นบุคคลที่มีความเพียรพยายามที่จะปีนไปให้ถึงยอดเขาไม่ว่าจะพบกับอุปสรรคใดๆ บุคคลประเภทนี้จะปฏิบัติงานต่อไปอย่างไม่ลดละ จึงนับเป็นยอดนักสู้ เป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทุกระดับ เมื่อพบอุปสรรคจะกล้าเผชิญและไม่ยอมแพ้ มีแรงบันดาลใจในตนเอง และส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำที่ดี

สโตลส์ (Stoltz, 1997) เปรียบเทียบลักษณะของบุคคลทั้ง 3 กลุ่มนี้ กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ Maslow ที่เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถสนองความต้องการของตน ความต้องการจึงเป็นบ่อเกิดของแรงจูงใจซึ่ง Maslow แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตามลำดับ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 การเปรียบเทียบลักษณะของบุคคลตามแนวคิดของ Stoltz กับทฤษฎีความต้องการของ Maslow
ที่มา: Stoltz, P.G. (1997). **Adversity Quotient: Turning obstacle into opportunities.** New York: John Wiley & Son.

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพยาบาล

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถบอกถึงความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากของบุคคล และเป็นสิ่งพยากรณ์ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มผลผลิต (Productivity) การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) และการพัฒนาตลอดเวลา (Improvement overtime) (Stoltz, 1997) ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำกล่าวของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร (2545, อ้างถึงในหนังสือพิมพ์มติชน วันที่ 1 สิงหาคม 2545 หน้า 17) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นการเอาชนะอุปสรรคในชีวิตและการทำงาน และคำกล่าวของวิทยา นาควัชระ (2545) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จเพราะผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีผลงานมากกว่าผู้อื่น จะช่วยทำตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีการเพิ่มผลผลิตองค์การก็จะมีประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น

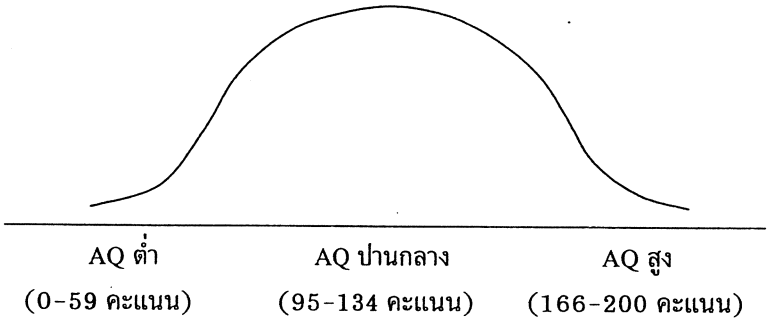
จากงานวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ของนภดล คำเติม (2545) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย สอดคล้องกับ อรพินท์ ตราโต (2546) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าพยาบาลประจำการ มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง ซึ่งอาจเป็นเพราะพยาบาลประจำการมีจิตใจมุ่งมั่น จดจ่อ และอดทนที่จะฟันฝ่า เปรียบได้กับการปีนเขา ซึ่งการปีนเขาจะปีนไปอย่างช้า ๆ แม้จะพบกับความเจ็บปวดเหนื่อยล้า (Stoltz, 1997)

การประเมินความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สโตลส์ (Stoltz,1997) ได้นำเสนอวิธีการวัดและการแปลผลความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยใช้แบบประเมิน ARP Quick Take™ (The Adversity Response Profile) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่รวบรวมข้อมูลจากประชาชนกว่า 20,000 คน จากหลายสาขาอาชีพทั่วโลก แบบประเมิน ARP Quick Take ™ ได้รับการออกแบบเพื่อใช้วัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอย่างง่ายและรวดเร็ว เป็นเครื่องมือวัดการตอบสนองต่อความยากลำบากหรืออุปสรรคต่าง ๆที่ใช้ได้กับทั้งบุคคล องค์การ โรงเรียนหรือแม้แต่ชุมชน

แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ตามแนวคิดที่ Stoltz (1997) สร้างไว้ ครอบคลุมองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 4 ด้านดังที่ได้กล่าว (CO_2RE) องค์ประกอบแต่ละด้านจะมีจำนวนข้อคำถามที่เป็นประเด็นย่อยเท่ากัน ลักษณะแบบสอบถามเป็นการเรียงลำดับตัวเลือก 5 ระดับ (Rating questions) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากระดับ 1 ถึง 5 คะแนนขององค์ประกอบแต่ละด้าน

จึงเท่ากัน คะแนนเต็มด้านละ 50 คะแนน และสามารถวิเคราะห์ความสามารถ ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในภาพรวมได้ การแปลผลคะแนนจากการวิเคราะห์รายด้านในแบบประเมินแบ่งได้ 3 ระดับ คือ บุคคลที่มี AQ สูง (38-50 คะแนน) AQ ปานกลาง (24-37 คะแนน) และ AQ ต่ำ (10-23 คะแนน) เมื่อวิเคราะห์โดยรวมจากคะแนนเต็มทั้งหมด 200 คะแนน สามารถอธิบายลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้เป็น 5 ระดับ และจากการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในประชาชนกว่า 75,000 คน ของ Stoltz (1997) พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (95-134 คะแนน) ซึ่ง Stoltz (1997) เขียนเป็นแผนภูมิการกระจายเป็นโค้งปกติรูประฆังคว่ำ ดังแผนภาพที่ 2 และมีคำอธิบายตามตารางที่ 1



แผนภาพที่ 2 ระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีการกระจายแบบโค้งปกติ
ที่มา: Stoltz, P. G. (1997). **Adversity Quotient: Turning obstacle into opportunities.** New York: John Wiley & Sons.

ตารางที่ 1 ลักษณะของบุคคลจำแนกตามระดับคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

คะแนน AQ	ลักษณะของบุคคล
166-200	บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถในการอดทนต่ออุปสรรค ความยากลำบาก สามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส และก้าวต่อไปข้างหน้า พร้อมทั้งพัฒนาทักษะของตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้พบกับชัยชนะและความสำเร็จได้ ขณะเดียวกัน ก็สามารถที่จะเป็นผู้นำและสอนแนะผู้อื่นได้
135-165	บุคคลนั้นจะทำงานได้ค่อนข้างดี มีการใช้ความสามารถพื้นฐานในแต่ละวัน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองได้โดยการพัฒนา AQ ของตนเองให้สูงขึ้น
95-134	บุคคลจะทำงานได้ดีพอใช้ ทุกอย่างเป็นไปอย่างเรียบง่าย เมื่อผิดพลาดบุคคลกลุ่มนี้จะเสียใจมาก และอาจทำให้ท้อใจ หากความรู้สึกเสียใจนั้นสะสมอยู่เป็นเวลานานจะทำลายความตั้งใจของบุคคลนั้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลกลุ่มนี้ก็ยังสามารถพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่ม AQ ได้
60-94	บุคคลกลุ่มนี้จะใช้ประโยชน์จากความสามารถของตนเองน้อย อุปสรรคความยากลำบากจะทำให้บุคคลนั้นสูญสิ้นพลัง หมดสิ้นความเพียรพยายาม หากต้องการที่จะรอดพ้นจากความหายนะ บุคคลกลุ่มนี้ต้องพยายามเพิ่มระดับ AQ ของตนเอง
59 และต่ำกว่า	บุคคลจะมีแต่ความเสียใจโดยไม่จำเป็นกับทุกเรื่อง จะสูญเสียพลังงาน แรงจูงใจ สุขภาพ ความมีชีวิตชีวา ผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพงานจะตกต่ำ

จากการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถพยากรณ์ความสำเร็จ และทำนายการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของความสำเร็จได้ เช่น จากการศึกษาของสโตลส์ (Stoltz, 1997) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในประชาชนกว่า 75,000 คน การศึกษาของ ชวนจิตร ธุระทอง (2544) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ของนภดล คำเติม (2545) และอรพินท์ ตราโต (2546) ที่ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

นภดล คำเติม (2545) ยังกล่าวว่า การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความอดทนต่อการเผชิญหน้ากับอุปสรรคและความยากลำบาก จะเป็นแรงผลักดันไปสู่ความสำเร็จและถือเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ผู้นำควรมี การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นความท้าทายมากกว่าภาวะคุกคาม ย่อมทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถมองเห็นหนทางในการพัฒนาตนเองได้ จึงกล่าวได้ว่าหากพยาบาล

ประจำการได้รับการฝึกฝนหรือเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้สูงขึ้นได้ จะสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นแนวทางบริหารที่จะช่วยส่งเสริมให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาของ อรพินท์ ตราโต (2546) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความอดทนอดกลั้นและความเพียรพยายามสูงในการให้บริการที่ต้องครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นภาระงานที่หนักมีภารกิจที่ต้องกระทำอย่างมากมาย (สมจิต หนุเจริญกุล, 2533) พยาบาลมีกระบวนการเข้าสู่วิชาชีพที่ต้องใช้ระยะเวลาในการขัดเกลาและเรียนรู้ โดยเริ่มตั้งแต่เป็นนักศึกษา ต้องเรียนรู้การดูแล ให้การพยาบาลแก่ผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคต่างๆ งานพยาบาลเป็นงานหนัก ที่ต้องรับผิดชอบชีวิตคน จึงต้องใช้ความรู้ความสามารถ และต้องปฏิบัติงานด้วยความอดทนและเพียรพยายามอย่างมาก (ฟาริดา อิบราฮิม, 2541) ซึ่งเป็นที่ประจักษ์ว่าพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย ทั้งปัญหาด้านความเจ็บป่วย ความทุกข์ ความโศกเศร้า และความตายของบุคคล รวมถึงความไม่คงที่ของสภาวะอารมณ์ของผู้ป่วยและญาติ อีกทั้งยังมีเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากคนทำงานทั่วไป ต้องเผชิญกับความกดดัน ความคับข้องใจ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พยาบาลประจำการได้รับการฝึกฝนทักษะการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้อรพินท์ ตราโต (2546) ยังพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเป็นภาระงานที่หนัก ต้องรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน ต้องพบปะผู้ใช้บริการหลายระดับ ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคนานับประการ ต้องเผชิญกับความไม่คงที่ของสภาวะอารมณ์ของผู้ป่วย ญาติ หรือแม้แต่บุคคลในวิชาชีพเดียวกัน และในบางสถานการณ์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถรู้ล่วงหน้าได้ ต้องเผชิญกับความรีบด่วน ความเป็นความตายตลอดเวลา สภาพการณ์ต่างๆเหล่านี้พยาบาลประจำการได้รับรู้ตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน และในปัจจุบันพยาบาลประจำการได้รับมอบหมายงานและกิจกรรมพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติมได้แก่ การมุ่งเน้นการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ การเข้ารับการประเมินและรับรองคุณภาพจากองค์การภายนอก ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้น ทั้งงานด้านเอกสาร การจัดทำคู่มือต่างๆ การประชุม การปฏิบัติงานเกินเวลาโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน

นอกจากนี้วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีเพศหญิงเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 95 (Cohen, 1995) ซึ่งในสังคมไทย เพศหญิงยังคงถูกคาดหวังให้รับผิดชอบในครอบครัวมากกว่าเพศชาย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พยาบาลประจำการต้องเผชิญกับปัญหา ความขัดแย้ง ความยากลำบากและอุปสรรคต่างๆ ทั้งที่ทำงานและครอบครัว พยาบาลจึงต้องใช้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

ปีที่ 18 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2546
Vol 18 No 4 October-December 2003

แนวทางการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถพัฒนาได้ไม่ว่าจะอายุเท่าใด สโตลส์ (Stoltz, 1997) ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เรียกว่า The LEAD Sequence ไว้ดังนี้ คือ

L = Listen to your adversity response เป็นการบอกตนเองให้รู้ว่าขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้นกับตนเองและต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มแข็งระดับใดจึงจะแก้ไขได้

E = Explore all origins and your ownership of the results เป็นการค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนต้องทำสิ่งใดที่เฉพาะเจาะจงที่จะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินว่าสิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบ สิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือนอกเหนือการตัดสินใจ

A = Analyze the evidence คือการวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจน โดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่า สิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมมีอะไรบ้าง อุปสรรคจะเข้ามาในชีวิตอีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้อุปสรรคหรือปัญหาอยู่ในชีวิตนานจนเกินไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาด้วยศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคคงอยู่น้อยที่สุดด้วยการหาข้อมูลที่จำเป็นและวิธีการที่จะสามารถควบคุม ไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตเพิ่มขึ้น

สรุป

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ ถือเป็นแนวคิดใหม่ที่บุคคลยังไม่ได้รับการเตรียมหรือฝึกฝนมาก่อน เป็นแนวคิดที่มีการพัฒนามาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง เป็นความสามารถของบุคคลในการเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรค ความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต เป็นการมองปัญหาอย่างท้าทาย มองปัญหาหรืออุปสรรคเป็นโอกาสในการพัฒนา มากกว่าการมองปัญหาว่าเป็นภาวะคุกคาม (Stoltz, 1997) และเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน เพราะผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีผลงานมากกว่าผู้อื่น และหากบุคคลมีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค จะทำให้ตนเองมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ถ้าองค์การมีบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูงมาก องค์การนั้นจะมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะดีขึ้นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาทางพยาบาลศาสตร์ พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงผู้บริหารทางการพยาบาลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรส่งเสริมการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือ

สร้างสถานการณ์จำลองจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงเพื่อการฝึกปฏิบัติ และฝึกฝนทักษะการจัดการกับปัญหา อุปสรรค และความยากลำบากที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับงาน และระดับสังคม ซึ่งจะเป็นแนวทางบริหารที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พยาบาลประจำการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการสร้างองค์ความรู้ที่สามารถใช้ประโยชน์ เป็นแหล่งอ้างอิง และสามารถนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนางานการพยาบาลอย่างต่อเนื่องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชวนจิตร ธุระทอง. (2544). **เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภดล คำเติม. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฟาริดา อิบราฮิม. (2541). **นิเทศวิชาชีพและจริยศาสตร์สำหรับพยาบาล** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สามเจริญการพิมพ์.

"วัด เอคิว ว่าเป็นนักสู้แค่ไหน" (1สิงหาคม พ. ศ. 2545). **มติชนรายวัน,** หน้า 17.

วิทยา นาควัชระ. (2545). **เลี้ยงลูกให้ เก่ง ดี มีสุข IQ EQ MQ AQ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์. (2544). **เทคนิคสร้าง IQ EQ AQ: 3Q เพื่อความสำเร็จ.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันสร้างสรรศักยภาพสมองครีเอตีฟเบรน.

สมจิต หนุเจริญกุล. (2533). **การพยาบาลทางอายุรศาสตร์ เล่ม 3** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี.

อรพินท์ ตราโต. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bar-on, R.(1992). **Bar-on EQ assessment: EQ test** [online]. Available from: **http://www.emotelligence.com/baron.html.**

Cohen, A. (1995). An examination of the relationships between work commitment and non-work domains. **Human Relations** 48(3): 239-2

DuBrin, A. J. and Ireland, R. D. (1993). **Management and organization** (2nd ed.). Cincinnati: South- Western Publishing.

Goleman, D. (1995). **Emotional intelligence: Why it can better more than IQ.** New York : Bantam Books.

Stoltz, P. G. (1997). **Adversity Quotient: Turning obstacle into opportunities.** New York: John Wiley & Sons.

Stoltz, P. G. (1998). **Do you know your AQ?** [online]. Available from http: //thailis. uni. net. th/ abift/ detail. nsp.