

บทที่ 2

แนวคิด ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอ
นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

(Adversity Quotient : AQ)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

3. ความหมายแนวคิดเรื่องพฤติกรรมเผชิญปัญหา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

5. ความหมายและแนวคิดเรื่องผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

7. สมมติฐานการวิจัย

แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ)
เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้มีการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลมานานกว่า 10 ปี โดยผู้ที่ทำการศึกษาค้นคว้า
และนำมาเผยแพร่ คือ พอล จี สโตลทซ์ (Paul G. Stoltz) ซึ่งแนวคิดนี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ
ในชีวิตเนื่องมาจากฐานความเชื่อที่ว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็น
ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและชีวิตโดยรวมได้ นอกเหนือไปจาก
เชาวน์ปัญญา (IQ) และเชาวน์อารมณ์ (EQ)

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้ให้ความหมาย Adversity Quotient หรือ AQ ไว้ว่าเป็น
ระดับความสามารถในการแก้ปัญหาอุปสรรค โดยวัดว่าบุคคลมีการรับรู้และจัดการกับปัญหา
อุปสรรคอย่างไร ผู้ที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะมีความรับผิดชอบ
ต่อการแก้ปัญหาสูง และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว จึงสามารถเป็นตัว
พยากรณ์ได้ว่าใครจะมีศักยภาพในการทำงานและจะประสบความสำเร็จได้มากกว่า

นัยพินิจ คชภักดี (2543) ได้ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หรือ AQ ไว้ว่า หมายถึงเขาวินิจฉัยปัญหาในการแก้ปัญหา หรือความสามารถในการชนะอุปสรรคความยากลำบาก

ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544) ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หรือ AQ ว่าเป็นรูปแบบปฏิกิริยาตอบสนอง หรือพฤติกรรมของคนๆ นั้น ต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือรูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมอง เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้จะปัญหาเล็กน้อยหรืออาจจะเป็นปัญหาปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาใหญ่โตมหาศาลมหันตภัยก็เป็นได้ ซึ่งการตอบสนองนี้บางครั้งเป็นอัตโนมัติ เป็นการตอบสนองที่มาจากส่วนที่ลึกเกือบจะที่สุดของสมองนั่นเอง

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมายของความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคว่า หมายถึง ความอดทนเมื่อมีอุปสรรค และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้อย่างคนมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้พ่ายแพ้ไม่เป็นไร เพราะถือว่าได้ลงมือทำสิ่งที่สมควรแล้ว ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป AQ คือ ความอดทนต่อปัญหาอุปสรรค และความสามารถของบุคคลในการเอาชนะอุปสรรคนั้นๆ โดยไม่ละเลิกความตั้งใจ

แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สโตลทซ์ (Stoltz, 1997 p.7) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ หลักการที่สามารถพิสูจน์ได้ทางวิทยาศาสตร์ และการนำมาประยุกต์ใช้ได้ในโลกแห่งความเป็นจริง โดย AQ นั้นมีพื้นฐานมาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 ศาสตร์ ได้แก่ จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) อิมมูโนวิทยาทางจิต-ประสาท (Psycho-neuroimmunology) และสรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) โดยคุณสมบัติของ AQ ยังแบ่งออกเป็น 3 ประการ (Stoltz, 1998,p.58)

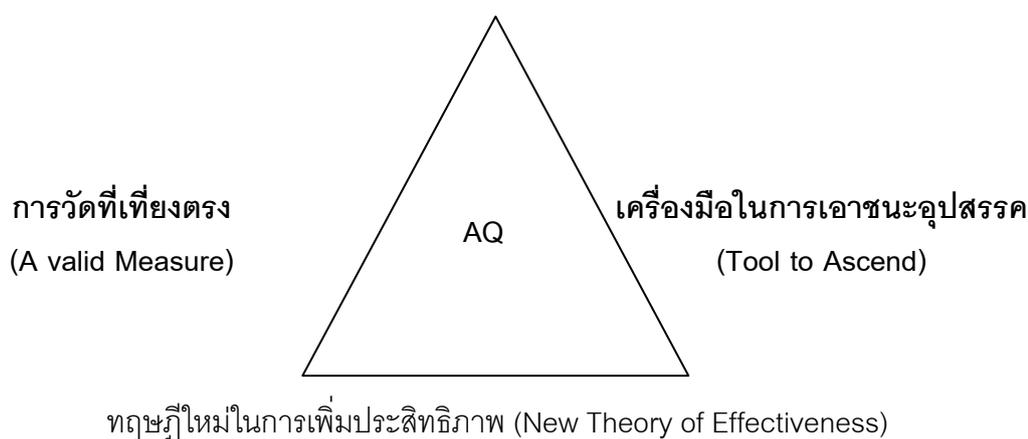
ประการแรก AQ เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เข้าใจและส่งเสริมเรื่องของการประสบความสำเร็จ โดยคิดขึ้นจากพื้นฐานงานวิจัยและการฝึกหัด เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ทำให้ทราบว่ามีสิ่งใดที่ทำให้คนพบกับความสำเร็จได้

ประการที่สอง AQ เป็นสิ่งวัดว่าคนแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคและปัญหาอย่างไร และเป็นครั้งแรกที่เราสามารถวัดสิ่งนี้ได้ และทำให้เกิดความเข้าใจว่า AQ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

ประการสุดท้าย AQ มาจากพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และเป็นเครื่องมือสำหรับวัดการตอบสนองต่ออุปสรรคที่มีต่อความยากลำบาก ซึ่งผลของ AQ จะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับทั้งด้านส่วนตัวและงานอาชีพ เราสามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้ทักษะนี้ทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรก็ได้

ภาพที่ 2.1

ความเชื่อมโยง AQ กับคุณสมบัติทั้ง 3 ประการของ AQ



AQ จึงไม่เพียงแต่จะใช้ได้ดีในระดับบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคม พร้อมทั้งสามารถนำ AQ มาใช้พยากรณ์ความสำเร็จ ของประเด็นต่างๆ ได้ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)
3. การให้อำนาจแก่พนักงาน (Empowerment)
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative)
5. การเพิ่มผลผลิต (Productivity)
6. การเรียนรู้ (Learning)
7. กำลังคน (Energy)

8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความมีชีวิตชีวา ความสนุกสนาน (Happiness, Vitality and Joy)
10. สุขภาพอารมณ์ (Emotional Health)
11. สุขภาพกาย (Physical Health)
12. ความเพียรพยายาม (Persistence)
13. ความยืดหยุ่น (Resilience)
14. การพัฒนา (Improvement over time)
15. ทักษะ (Attitude)
16. การมีอายุยืนยาว (Longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change)

ประเภทบุคคลตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สโตลทซ์ (1997) ได้เปรียบเทียบว่าชีวิตคนก็เหมือนกับการปีนเขา หากต้องการจะประสบความสำเร็จก็ต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่น อดทน และมีความอดทน เพราะบางครั้งอาจจะปีนได้อย่างช้าๆ และเจ็บปวดเหนื่อยล้า การเปรียบเทียบเช่นนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะกับตัวบุคคลเท่านั้นแต่ยังสามารถนำมาใช้เสริมสร้างทีมงานและองค์กรได้เช่นกัน โดยสโตลทซ์ แบ่งลักษณะของบุคคล/องค์กร ออกเป็น 3 พวก ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความคิด ความสำเร็จแตกต่างกันไป ได้แก่

The Quitter กลุ่มผู้ยอมแพ้ ซึ่งเป็นพวกปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา ขาดวิสัยทัศน์ และไม่ศรัทธาต่ออนาคต ไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ไม่กล้าเสี่ยง แทบจะไม่มีความคิดสร้างสรรค์ เว้นแต่สิ่งนั้นจะทำให้เขาสามารถหลีกเลี่ยงสิ่งทำทนายหรือสิ่งที่ยากลำบากได้ ในด้านการทำงานก็จะลงทุนลงแรงน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ จึงกล่าวได้ว่าบุคคลกลุ่มนี้เป็นตัวถ่วงความก้าวหน้าขององค์กร

The Camper กลุ่มผู้พักแรม เป็นกลุ่มที่จำกัดการปีนเขาและแสวงหาทางเรียบที่สบายกว่าและหยุดตั้งค่ายพัก ปรารถนาและเลือกที่จะนั่งรอ แต่กลุ่มผู้พักแรมนี้แตกต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้ตรงที่อย่างน้อยก็ได้เริ่มต้นปีนเขา เพียงแต่จะไปไกลได้ระดับหนึ่งเท่านั้นแล้วจะหยุดหรือล้มเลิกความตั้งใจ เพราะมีความคิดว่า “เรามาได้ไกลที่สุดเท่าที่เราจะมาได้แล้ว” หรือคิดว่าตนมีความสามารถเพียงเท่านี้ ความพยายามในส่วนนี้ทำให้คนส่วนใหญ่หลงผิดคิดว่าได้พบกับความสำเร็จแล้ว แต่จริงๆ แล้วเป็นเพียงความสำเร็จที่อยู่ในวงจำกัดเท่านั้น ซึ่งก็เหมือนกับเวลา

ปีนเขาที่จะมีจุดพักสำหรับนักปีนเขา และกลุ่มผู้พักแรมก็เลือกที่จะอยู่ตรงนั้นไม่ยอมปีนขึ้นไป สัมผัสอากาศเย็นสดชื่นบนยอดเขา หากพิจารณาให้ดีจะพบว่ากลุ่มผู้พักแรมจะไม่สามารถรักษาความสำเร็จที่แท้จริงเอาไว้ได้ เหตุเพราะเขายังไปไม่ถึงยอดเขาซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริง บุคคลกลุ่มนี้มักขาดความสามารถในการฝ่าอุปสรรคเมื่อต้องเผชิญกับความท้าทาย สุดท้ายก็ไม่สู้ อุปสรรค มักหยุดหรือทอดถอยกลางคัน มักหาเหตุผลต่างๆ มาลดล้างความพ่ายแพ้ มีชีวิตอยู่ไป เพื่อให้ได้ความต้องการพื้นฐานและให้สังคมยอมรับบ้างเท่านั้น

The Climber กลุ่มนักปีนเขา เป็นผู้ที่มีความอดทนที่จะปีนให้ถึงยอดเขา ไม่ว่าจะพบกับอุปสรรค หรือความอับโชคก็ตาม บุคคลกลุ่มนี้ก็ยังคงเดินมุ่งหน้าต่อไปอย่างไม่ลดละ พวกเขา จึงได้ชื่อว่า "ยอดนักสู้แห่งขุนเขา" ยิ่งปีนเขาขึ้นไปสูงมากเท่าไร มีความเสี่ยงเท่าไร ยากลำบากเท่าไร ยิ่งรู้สึกตื่นเต้นท้าทายความสามารถ ยิ่งอยากปีนให้ถึงยอดเขามากเท่านั้น บุคคลพวกนี้จะมีชีวิตที่กระตือรือร้น พร้อมจะเผชิญกับอุปสรรคทุกอย่าง มีศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อชีวิตในอนาคต มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง และมักจะเป็นผู้นำที่ดีด้วย สามารถสร้างสัมพันธภาพกับมนุษย์ทุกระดับ เมื่อพบอุปสรรคมักมีความกล้าเผชิญและไม่ยอมแพ้

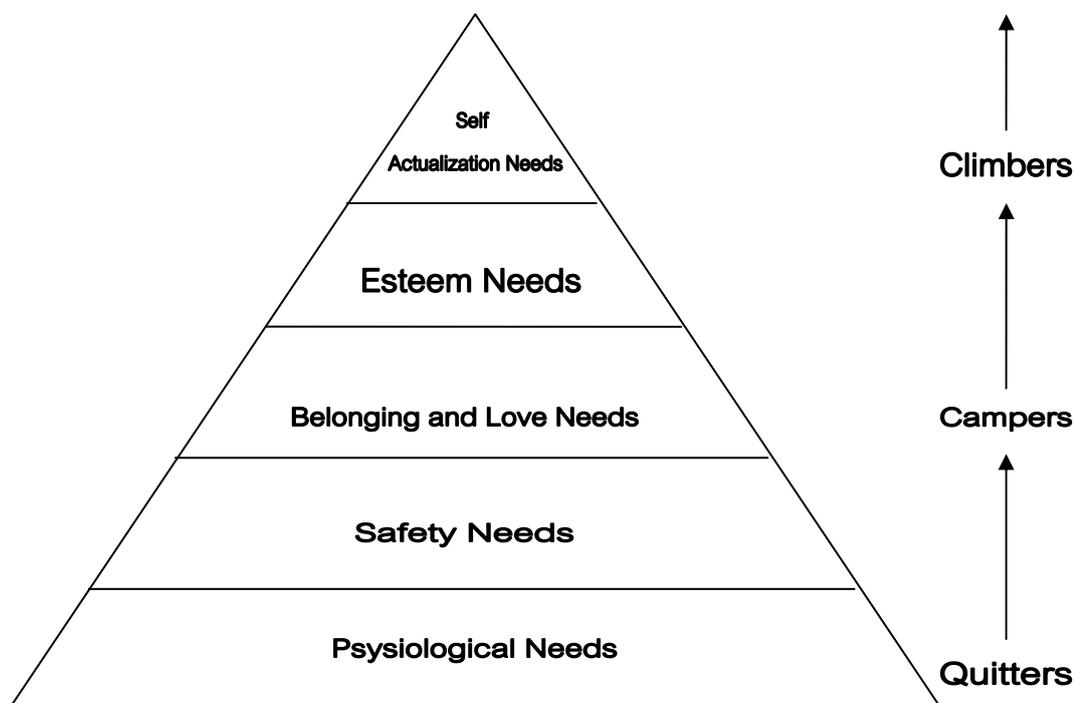
นอกจากนี้ สโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้นำลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกับ ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้น ของนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ที่เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตนเอง ความต้องการจึงเป็นบ่อเกิดของแรงจูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะบุคคล 3 กลุ่มของสโตลทซ์ พบว่า

กลุ่มผู้ยอมแพ้จะยึดติดกับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านสรีระ และความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงด้านจิตใจและความปลอดภัยทางกาย

กลุ่มผู้พักแรมจะเป็นผู้ที่มีความกล้ามากกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้ แต่ยังยึดติดกับความสุขสบายซึ่งตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 คือ ความต้องการด้านสังคมและความรัก ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและตนเอง

กลุ่มนักปีนเขาจะเป็นกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนเองขึ้นสูงสุดสู่ความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (Stoltz, 1997, p.17-18)

ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะของบุคคลทั้ง 3 ประเภท กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์



ที่มา : Stoltz, 1997

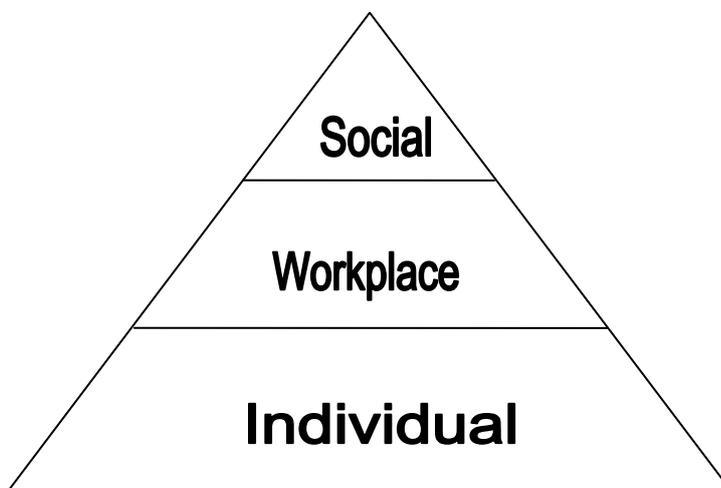
ประเภทของอุปสรรคและความทุกข์ในชีวิต

1. อุปสรรคทางสังคม (Social Adversity) คือ อุปสรรคความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นในระดับสังคม หรือความรู้สึกไม่มั่นคงเกี่ยวกับอนาคต ได้แก่ ความไม่ปลอดภัยอันเกิดจากอาชญากรรมที่เพิ่มขึ้น ความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมที่ถูกทำลาย ความอบอวนในครอบครัว การเสื่อมถอยทางศีลธรรมของบุคคลในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียมประเพณีรวมถึงการศึกษา
2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงทางอาชีพการงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ Reengineering, Restructuring, Rightsizing, Downsizing, Revitalizing และ Dezentralizing จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงส่งผลต่อการจ้างงาน การเลิกจ้าง และการกำหนดอัตรากำลังในองค์กร

3. อุปสรรคระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นอุปสรรคความยากลำบากซึ่งกระทบต่อกันมาเป็นขั้นๆ จากสังคมและการทำงานมาสู่ระดับบุคคล แต่ตัวบุคคลเองสามารถที่จะปรับเปลี่ยนโดยสร้างวิกฤตที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาสได้ โดยต้องพัฒนาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคให้อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอ

นอกจากนี้สโตลท์ ยังเปรียบเทียบอุปสรรคทั้ง 3 ระดับ เป็นพีระมิดรูปสามเหลี่ยม ซึ่งมีการทำงานที่เริ่มจากส่วนยอดไปยังส่วนฐาน แปลความหมายได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคทั้งหลายที่เราเผชิญอยู่นั้นเกิดจากการสะสมพอกพูนของอุปสรรคทางสังคม อุปสรรคทางอาชีพการงาน และอุปสรรคระดับบุคคล แต่การที่จะจัดการหรือต่อสู้อุปสรรคเหล่านี้ได้ ต้องเริ่มต้นที่พวกเขาคือในระดับบุคคล แล้วจึงส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังระดับอาชีพการงาน และระดับสังคมที่กว้างมากขึ้น ในการเปลี่ยนแปลงหรือจัดการอุปสรรคนั้นต้องไม่ย่อท้อ อดทนอดกลั้น และฟันฝ่าความยากลำบากให้ผ่านอุปสรรคในระดับสูงไปได้

ภาพที่ 2.3 แสดงอุปสรรค ทั้ง 3 ระดับ



ที่มา : Stoltz, 1997

อุปสรรคหรือความทุกข์ยากเป็นปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์ล้มเลิกหรือยังเพียรพยายามกระทำกิจกรรมหรือปฏิบัติอยู่ต่อไป หากบุคคลทราบว่าต้องการสิ่งใดบ้างและรู้ว่าต้องใช้ความเพียรพยายามอย่างไรในการเอาชนะอุปสรรค เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ ตลอดจนรู้ถึงความพึงพอใจที่จะได้รับเมื่อบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการแล้วเขาก็จะกำหนดจุดมุ่งหมายของเขาได้ หากมีอุปสรรคใดๆ บุคคลก็จะเตรียมที่จะฟันฝ่า ผู้ที่มีความตั้งใจแน่วแน่

คือ บุคคลที่สามารถปฏิบัติตามแผนการที่ได้วางไว้และกระทำให้ถึงจุดมุ่งหมายไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น บุคคลที่มีความตั้งใจไม่มั่นคง คือ บุคคลที่มีแต่แผนการแต่ไม่สามารถกระทำไปตามที่ได้วางแผนไว้ มักจะยอมแพ้ต่ออุปสรรคอย่างง่ายดาย(ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ, 2528, น. 145 อ้างถึงในชวนจิตร ฐะทอง, 2544, น.66)

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สโตลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 106-125) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคออกเป็น 4 มิติที่เรียกรวมว่า CO2RE ซึ่งใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึงระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคไปได้

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง ได้แก่ การมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถของตนที่จะควบคุมตนให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากในระดับสูง เป็นผู้มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) เข้าใจปัญหา ไม่ย่อท้อ พยายามหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้น

มิติที่ 2 ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (O2 = Origin and Ownership) หมายถึงการวิเคราะห์ค้นหาถึงสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาจากตัวเราก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข การตำหนิตัวตนเองจะนำไปสู่การเสียใจหรือการสำนึก ซึ่งสโตลทซ์ถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) และหากนำมาใช้อย่างเหมาะสมย่อมจะก่อให้เกิดผลดี ในขณะที่เดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตน เราเป็นเจ้าของปัญหาต้องหาทางแก้ไขให้ได้โดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบ

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง ได้แก่ ผู้ที่สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใด โดยหาจากตัวเอง คือ พิจารณาตนเองก่อน และหาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งการพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกนี้จะเป็นการมองโลกในแง่ดี แต่การพิจารณาตนเองจะเป็นการกล่าวตำหนิตนเองเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่ไม่โทษตัวเองพรั้มหรือเพราะจะทำให้หมดกำลังใจ

มิติที่ 3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด และนานแค่ไหนที่อุปสรรคจะเข้ามาถึงในพื้นที่ส่วนอื่นของชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา ได้แก่ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ และควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีปัญหาความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้พร้อมรับกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่เก็บมาคิดมากจนจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดได้ว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไป

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รู้ว่าอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น เราสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังในชีวิต พยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว ซึ่งจะต่างจากผู้ที่มีมิติด้านความอดทนต่ำ ซึ่งจะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต เมื่อพบอุปสรรคมักจะหยุดชะงัก ไม่ก้าวต่อไปข้างหน้า ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง คิดแต่ว่าไม่มีใครหรืออะไรช่วยแก้ไขได้ ไม่พยายามหาทางแก้ปัญห ำรับปัญหาให้ยังคงเป็นปัญหาของตนตลอดไป

เทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สโตลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 154) ได้เสนอแนะหนทางในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ที่เรียกว่า The LEAD Sequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response ซึ่งเป็นการพูด หรือบอกให้ตัวเองได้รู้ว่าขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดเกิดขึ้นกับตัวเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มขันระดับใดจึงจะแก้ไขได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดคือต้นตอสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำสิ่งใดที่เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อสามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินใจไปว่าสิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา และสิ่งใดอยู่เหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐาน หรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่าสิ่งที่ย้อนนอกเหนือการควบคุมจริงๆ แล้วมีอะไรบ้าง อุปสรรคจะคงอยู่อีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้ปัญหาอยู่ในชีวิตนานเกินควร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับเรานานน้อยที่สุด ด้วยการหาข้อมูลที่เป็นเพิ่มเติม และวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (เอกสารประกอบการเรียนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบและการประเมิน, 2546) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตนเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข ปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลางกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำหลังจากที่เรา Verify CO2RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอเรา เรารู้วิธีที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มีโช้ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
3. Ownership = ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา

4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น
แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”
5. Endurance ใช้ไตรลักษณ์ในการพิจารณาทุกอย่างเมื่อเกิดขึ้นก็คงอยู่และดับไป
ปัญหาไม่ได้อยู่กับเรานานเกินความจำเป็น

I = Initiate New Perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไขถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T= Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม System Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์ด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุม การหายใจ มีสติรู้ทัน
2. ทาวิธีที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา
3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)
4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น
5. กำหนดแผนการในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำที่หลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y= Yammy for Your success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น คุณาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อยสักที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค

นภดล คำเต็ม (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญปะทะฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ความสามารถในการเผชิญฟื้นฝ่าอุปสรรคมี

ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ 18%

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาบุคลิกภาพ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในงาน กับกลุ่มวิศวกรในบริษัทการสื่อสารและโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงาน มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรพินท์ ตราโต (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ มีเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง เชาวน์อารมณ์โดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โกดิออน ดี มาร์คแมน (Gideon D. Markman, 2003) ทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พบว่าผู้บริหารกิจการหรือนายจ้างมีการรับรู้การควบคุมสถานการณ์ของปัญหา และรับรู้ความรับผิดชอบต่อปัญหามากกว่าผู้ที่ไม่ได้เป็นนายจ้าง ในขณะที่การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหา และความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปนั้นไม่พบความแตกต่างกันระหว่างผู้บริหารเจ้าของกิจการและผู้ที่ไม่ได้เป็นนายจ้าง
(<http://www.peaklearning/2003.com> อ้างถึงใน ศุภวี รอดสิน,2549)

บริษัท เอ็มพี วอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources) (Thomson Jeff, 2005) ทำการศึกษากับผู้นำ 60 คน โดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของผู้นำ การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ครั้ง ระยะเวลาห่างกัน 6 เดือน แต่ละครั้งใช้เวลาในการฝึกอบรมหนึ่งวันครึ่ง มีการวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคก่อนและหลังการฝึกอบรมทั้ง 2 ครั้ง ซึ่งจะวัดหลังการฝึกอบรม 3 เดือน และให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าหลังการฝึกอบรมทั้ง 2 ครั้ง ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงขึ้น และผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน (อ้างถึงใน อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์, 2549)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา

ความหมาย

เพียร์ลีน และสคูเลอร์ (Pearlin and Schooler, 1978 อ้างถึงใน อารยา ด้านพานิช, 2542 น.19) ให้ความหมายพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อปกป้องตนเองจากการรบกวนทางจิตใจอันเกิดจากปัญหาต่างๆ

คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989 อ้างถึงใน สิริพร เลี้ยวกิตติกุล, 2545) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญปัญหาว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด เพื่อให้เกิดความสมดุลภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล รวมทั้งเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมที่มาระทบทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในสภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งจัดเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลทางบวก ในทางตรงกันข้าม หากวิธีการเผชิญปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุล หรือไม่ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมแท้จริง ก็ถือได้ว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ด้อยประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวโน้มให้ผลทางลบ

ลาซารัส (Lazarus, 1991,p.112) ให้ความหมายพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาว่าเป็น ความพยายามทางปัญญาและความพยายามทางพฤติกรรม เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาหรือข้อเรียกร้องทั้งที่เกิดขึ้นจากภายนอกและภายใน รวมถึงการจัดการต่อความขัดแย้งระหว่างปัญหาหรือข้อเรียกร้องเหล่านั้น เมื่อบุคคลประเมินแล้วรับรู้ได้ว่าเป็นภาวะที่ตนถูกคุกคาม หรือเป็นภาวะที่หนักเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่จะรับได้

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ในการจัดการกับปัญหา เพื่อลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด ให้กลับสู่สภาวะสมดุลภายในตัวบุคคล และระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบและกระบวนการพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ลาซารัส (Lazarus, 1984, pp.21-54) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลในการจัดการกับความเครียดซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ซึ่งกระบวนการเผชิญปัญหาแสดงไว้เป็นขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มีสิ่งคุกคาม หรือมีสิ่งมากระตุ้น เมื่อใดก็ตามที่มีสิ่งมาคุกคาม หรือกระตุ้นทำให้รู้สึกว่าความหวังหรือความต้องการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มนุษย์จะใช้ความพยายามหรือความสามารถในการเอาชนะต่อสถานการณ์ที่มาคุกคามนั้น เพื่อควบคุมจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งสิ่งที่มาคุกคามหรือกระตุ้นนั้น ได้แก่ ความเจ็บป่วย การสูญเสียคุณค่าในตนเอง การสูญเสียสิ่งที่รักภัยอันตรายที่เข้าใกล้ ความรู้สึกสองฝักสองฝ่าย

2. การประเมินสิ่งกระตุ้น ประเมินสิ่งที่มาคุกคามหรือกระตุ้นมีความสำคัญมากซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการของการใช้ความรู้และสติปัญญา (Cognitive process) โดยเหตุการณ์นั้นจะได้รับการประเมินว่ามีความรุนแรงหรือก่อให้เกิดความสูญเสีย การคุกคาม และการทำทนายหรือไม่ เรียกว่า การประเมินระดับต้นหรือปฐมภูมิ และมีการประเมินในระดับทุติยภูมิ เพื่อตัดสินว่าจะใช้แหล่งหรือกลวิธีใดในการเผชิญปัญหาโดยจำแนกการประเมินสถานการณ์ หรือสิ่งเร้าความเครียดเป็น 3 ขั้นตอน คือ

2.1 การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary appraisal) เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ บุคคลจะประเมินในขั้นแรกว่าเหตุการณ์นั้นมีผลทางบวก ทางลบ หรือไม่มีผลต่อตนเอง การประเมินดังกล่าวเป็นการประเมินขั้นแรก ผลการประเมินดังกล่าวสามารถก่อให้เกิดผลสืบเนื่องทางด้านสุขภาพและความเจ็บป่วย ซึ่งสามารถประเมินได้ 3 ทาง คือ

2.1.1 การไม่มีผลได้ผลเสีย (Irrelevant) คือ การที่บุคคลรู้สึกเฉยๆ กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากไม่ก่อให้เกิดผลดี หรือผลเสียอะไร

2.1.2 เกิดผลทางที่ดี หรือได้ประโยชน์ (Being positive) คือ ผลของเหตุการณ์ส่งเสริมให้เกิดความสุข หรือบุคคลได้รับผลประโยชน์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1.3 เกิดความเครียด (Stress) ภาวะดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดภาวะไม่สมดุลทางจิตใจ คือ เกิดความเครียดขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

2.1.3.1 การเกิดอันตราย หรือเกิดการสูญเสีย (Harm or Loss) คือ การที่บุคคล สูญเสียพลังความสามารถอันอาจเกิดจากความเจ็บป่วย หรือเกิดจากอุบัติเหตุ รวมไปถึงการ สูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หรือการที่บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วย

2.1.3.2 การถูกคุกคาม (Threat) เป็นการคาดการณ์ว่าจะเกิดอันตรายหรือการสูญเสีย ขึ้น หรือถ้าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นจะทำให้เกิดความยุ่งยากลำบากตามมา

2.1.3.3 การท้าทาย (Challenge) เป็นการคาดการณ์ว่าสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจแสดงออกโดยการกระตือรือร้น การตื่นเต็นยินดี เป็นต้น

2.2 การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Second appraisal) เป็นการประเมินที่แตกต่างจากแบบ แรกเพราะต้องอาศัยความเฉลียวฉลาดในการพิจารณาอย่างถ่วงถือนี้ มีความซับซ้อนมากกว่าเพื่อ หาแนวทางแก้ไขจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ซึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมเผชิญปัญหา

2.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) เป็นการเปลี่ยนแปลงการประเมินที่เคยกระทำมา ก่อนตามข้อมูลที่ได้รับใหม่จากสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) เช่นกัน อาจปรับเปลี่ยนได้หรือเกิดขึ้นพร้อมๆ กันได้ ซึ่งอาจเกิดจากการทำงานของกลไกป้องกันตน

3. ความรู้สึกคาดการณ์หรือทำนาย เมื่อได้รับการประเมินแล้วว่าเป็นสิ่งคุกคาม บุคคล จะคาดการณ์ หรือทำนายถึงอันตรายที่จะได้รับ ทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรม และนำไปสู่การปรับตัว หรือออกมาในรูปของการสู้ หรือหนี

4. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา (Coping) การเผชิญปัญหาของบุคคลนั้นจะออกมาใน รูปพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคล และเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้น หรือมีการคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือมีสิ่งกระทบจิตใจ ก็มีผล ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา เรียกว่าพฤติกรรมการเผชิญภาวะปัญหา หรืออาจหมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษา ภาวะสมดุลทางจิตใจ

พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

พฤติกรรมของบุคคล จะแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลแสดง ออกมามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ของบุคคลในขณะนั้น โดยจะพยายาม ควบคุม ลด หรือทนทานต่อความต้องการภายในและภายนอกตนเองที่เกิดมาจากเหตุการณ์ที่ ก่อให้เกิดความเครียด การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่ใช่วิธีการที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็น

วิธีการที่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ดังนั้นการเผชิญปัญหาจึงเป็นความสามารถและความสำเร็จที่จะจัดการกับปัญหา แต่การที่ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้นั้นถือเป็นความล้มเหลว โคเฮนและลาซารัส (Cohen & Lazarus 1983) แบ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาเป็น 5 วิธี คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information-seeking) เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไข
2. การกระทำโดยตรง (Direct actions) เป็นการกระทำโดยตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
3. การหยุดยั้งการกระทำ (Inhibition of action) เป็นการกระทำที่ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรง คือ ไม่ทำอะไรเลย หยุดกระทำกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย
4. การใช้กลไกทางจิตหรือกระบวนการรู้คิด (Intrapsychic or cognitive process) เป็นการประเมินเหตุการณ์ซ้ำ เบี่ยงเบนความสนใจ หรือแสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่นๆ รวมถึงการใช้กลไกการป้องกันตนเอง เช่น การปฏิเสธ
5. การแสวงหาความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Turning to others for support) เพื่อเป็นการเพิ่มความพยายามของบุคคลในการเผชิญปัญหา

เพียร์ลีน และสคูเลอร์ (Pearlin & Schooler, 1978 (อ้างจากรัชดา ไทยโยธา, 2543) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไว้ 3 แบบ คือ

1. ป้องกันเหตุการณ์ไม่ให้มีความรุนแรงมากขึ้น เพียร์ลีน กล่าวว่า เป็นวิธีการที่ใช้กันทั่วไป โดยเฉพาะถ้าเหตุการณ์นั้นไม่รุนแรงมากนัก ก็จะใช้ได้ผลดี ได้แก่ การหลีกเลี่ยง (Avoidance) การมองเห็นเป็นเรื่องเล็ก (Minimization) เป็นต้น
2. การสร้างกันชนระหว่างตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด (The buffer strategy) ได้แก่ การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (Repression) เป็นต้น
3. การเรียนรู้ที่จะจัดการกับความเครียดนั้น (The crisis management strategy) ได้แก่ การค้นหาข้อมูลและแหล่งความช่วยเหลือ (Information seeking) การยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เป็นต้น

การเผชิญปัญหาตามแนวคิดของโฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus, 1984) แบ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 แบบ คือ

- (1) พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-Focus Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลแก้ไขปัญหาหรือสภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดให้เป็นไปได้ในทางที่ดีขึ้น พยายามแก้ไขที่ตัวปัญหา โดยมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหานั้น เขาประสบความสำเร็จในอดีที่ทำได้ผล

มาร่วมแก้ไขปัญหามีการวางแผน ตั้งเป้าหมาย และกระทำตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ หรือมุ่งแก้ไขที่ตนเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สถานการณ์ที่ตั้งครีดยนั้นดีขึ้น

(2) พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-Focused Coping) เป็นการเผชิญปัญหาที่มุ่งลดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่เป็นสุข เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความสงสัยไม่แน่ใจ ความคับข้องใจ ความวิตกกังวลและความไม่สบายใจต่างๆ เพื่อรักษาสมดุลทางจิตใจให้กลับสู่สภาวะปกติ โดยการใช้กลไกป้องกันทางจิตของบุคคล เช่น การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การพยายามไม่คิดหรือลืมสิ่งที่เกิดขึ้น การระบายออกทางอารมณ์ในรูปของความโกรธ การร้องไห้ การช้ำหรือเหล้า การหาที่พึ่งทางใจเพื่อได้รับกำลังใจ การมองปัญหาในแง่มุมมองใหม่ในทางบวก การทำสมาธิ การออกกำลังกาย เป็นต้น

โดยทั่วไป บุคคลจะใช้องการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในกรณีที่เราคิดว่าเราสามารถจะจัดการกับปัญหานั้นได้ และมักจะใช้องการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหาเกินกว่าจะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะได้ผลอย่างดีที่สุด คือ การใช้วิธีการทั้ง 2 แบบดังกล่าวให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการปัญหาได้อย่างอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ต่อมา คาร์เวอร์, ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้ศึกษาและรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้พื้นฐานตามแนวคิดของโฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus, 1978) พฤติกรรมการเผชิญปัญหานี้มีทั้งหมด 13 วิธี คือ

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดหรือจำกัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการลงมือปฏิบัติโดยตรง มีความพยายามในการเผชิญปัญหามากขึ้น และพยายามดำเนินการเผชิญปัญหาตามขั้นตอน
2. การวางแผน เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา รวมถึงการหากวิธีในการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำและหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด
3. การระงับกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง บุคคลจำเป็นต้องระงับสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งที่จะมารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหา จึงเป็นการระงับความสนใจอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้ใส่ใจที่จะเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่

4. การชะลอการเผชิญปัญหา เป็นการรอโอกาสเหมาะที่จะเผชิญปัญหาหรือภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดได้ บางครั้งการไม่ลงมือกระทำเมื่อยังไม่ถึงเวลาอันควรเป็นวิธีการที่จำเป็นในการตอบสนองต่อปัญหาบางปัญหา
5. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาความช่วยเหลือ เป็นความต้องการการช่วยเหลือ หรือต้องการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นๆ ต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
6. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ สำหรับบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา จะมีความต้องการกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น ในแง่ทฤษฎีจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักจะเกิดขึ้นควบคู่กันกับการค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาความช่วยเหลือ ซึ่งจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์นำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม แต่ถ้าบุคคลใช้วิธีนี้เพียงเพื่อระบายความรู้สึก ไม่พยายามแก้ปัญหา วิธีดังกล่าวไม่ช่วยในการแก้ปัญหา
7. การตีความหมายใหม่ในทางบวก เป็นการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการมองสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาในทางที่ดีด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีที่สุด วิธีการนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์แต่ยังนำบุคคลให้มุ่งสู่การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง
8. การพึ่งศาสนา ศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ในขณะเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา การใช้วิธีการทางศาสนา เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ เมื่อมีปัญหาบุคคลจะหันไปพึ่งศาสนาด้วยเหตุผลต่างๆ กัน บางคนอาจใช้เป็นที่พักใจ บางคนอาจใช้เป็นหนทางนำไปสู่การตีความหมายใหม่ในทางบวก หรือใช้เป็นกลวิธีในการลงมือกระทำ
9. การยอมรับ เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ
10. การปฏิเสธ เป็นการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด
11. การระบายออกทางอารมณ์ เป็นการมุ่งเน้นที่ความเครียดหรือสถานการณ์นั้น โดยระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกไป หากบุคคลใช้การระบายออกทางอารมณ์เพื่อเป็น

การทำใจกับการสูญเสีย แล้วหันมาพิจารณาหาทางแก้ปัญหาต่อไปก็จะช่วยให้เกิด การเผชิญปัญหาที่เหมาะสมได้ แต่ถ้าใช้อย่างต่อเนื่องยาวนาน บุคคลจะหมกมุ่นกับ ความซึมเศร้าไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ไขปัญหาโดยตรง

12. การไม่แสดงออกพฤติกรรม เป็นการลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ ทำให้เกิดปัญหาหรือความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่ เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ มักเกิดกับบุคคลที่คาดหวังว่า ตนจะสูญเสียไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้
13. การละวางทางความคิด เป็นวิธีการลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึง ปัญหา หรือวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรค ชัดขวาง โดยการใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหา เช่น การฝึกกลางวัน การนอน การหมกมุ่นอยู่กับการชมรายการโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งการใช้กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหา

จากรูปแบบวิธีการเผชิญปัญหาทั้งหมด 13 แบบ มีการจัดแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาเป็น

3 กลุ่ม คือ

1. ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหาเหล่านี้ คือ การลงมือ ดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการ เผชิญปัญหา และการแสวงหาแนวทางการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาความช่วยเหลือ
2. ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาคือ ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา เหล่านี้ คือ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เพื่อให้ได้รับกำลังใจ การตีความหมาย ใหม่ในทางบวก การพึ่งศาสนา การยอมรับ และการมีอารมณ์ขัน
3. ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา เหล่านี้ คือ การปฏิเสธ และการระบายออกทางอารมณ์ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การละวางทางความคิด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา

รัชดา ไชยโยธา (2543) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหาว่าเป็น พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของบุคคล มีองค์ประกอบหรือมีปัจจัยที่มีอิทธิพลหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงาน คู่สมรสเป็นผู้ช่วยสนับสนุน ทำให้มีความผาสุก และเผชิญปัญหาได้ดีกว่าคนที่ไม่คู่สมรส
2. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญในการเผชิญปัญหา เพราะการศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้เหมาะสม
3. อายุมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ชีวิต การเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับอายุที่เพิ่มขึ้น เมื่ออายุมากขึ้น บุคคลที่ผ่านปัญหาและวิกฤตในชีวิตมากมาย มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรอง และตัดสินใจเลือกวิธีการในการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ในอดีต ช่วยให้คุณเรียนรู้ต่อความเครียดและปัญหาได้ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความอดทนต่อความเครียด ซึ่งส่งผลดีต่อการเผชิญปัญหา และการช่วยให้การตัดสินใจเลือกวิธีที่เคยใช้ประสบความสำเร็จแล้วในอดีต เพื่อแก้ไขปัญหในปัจจุบัน
5. การรับสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหา การที่บุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง ย่อมประเมินและรับรู้สถานการณ์ต่างกัน และส่งผลในการเลือกวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
6. บุคคลที่มีการปรับตัวที่ดี ต้องมีการประเมินตัดสินใจและการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่มีการทำหน้าที่ในสังคมได้เหมาะสม มีขวัญกำลังใจดี และมีสุขภาพดี
7. ความเข้มแข็งของบุคคล บุคลิกภาพที่เข้มแข็งด้านความมุ่งมั่น เป็นแหล่งขจัดความเครียด บุคลิกภาพที่เข้มแข็งมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปรับตัว บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็งสูงมีความสามารถในการเผชิญปัญหา และใช้แหล่งประโยชน์ที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และเมื่อเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขสามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหา รวมทั้งเสาะแสวงหาแหล่งประโยชน์ มาสนับสนุนได้อย่างเหมาะสม
8. แหล่งประโยชน์ในการเผชิญปัญหาและความเครียด ซึ่งแบ่งได้เป็น แหล่งประโยชน์ด้านตัวบุคคล (Personal resources) และแหล่งประโยชน์จากสิ่งแวดล้อม (Environment resources) ที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ คือ
 - 8.1 ภาวะสุขภาพและพลังงานของบุคคล (Health and energy) คนที่มีสุขภาพดีหรือสุขภาพแข็งแรง รวมทั้งอยู่ในวัยทำงาน ช่วงอายุที่เหมาะสม สภาพจิตใจมีความพร้อม เป็นผู้ที่มีการเติมเปี่ยมในการจัดการกับปัญหามากกว่าคนที่มีสุขภาพกายและจิตใจไม่สมบูรณ์ หรือผู้สูงอายุ เช่น ผู้ดงงานที่มีอายุน้อย ยังไม่มีครอบครัวหรือภาวะรับผิดชอบ การมีสุขภาพแข็งแรง ย่อมเอื้อประโยชน์ในการเผชิญปัญหาได้ดีกว่า

8.2 ความเชื่อในสิ่งดี (Positive belief) ความเชื่อของบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อในสิ่งที่ดีจะทำให้บุคคลมองโลกในแง่ดี และเกิดความหวังในการคิดหาหนทางเพื่อการจัดการปัญหา เช่น คิดว่ามีคนที่ลำบากกว่า หรือเคยลำบากกว่านี้ หรือเชื่อในความจริงเรื่องความขยันขันแข็งว่าสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ ชีวิตไม่สิ้นต้องดิ้นรนให้ถึงที่สุด เป็นการสร้างกำลังใจแก่ตนเอง

8.3 มีทักษะในการแก้ปัญหา (Problem-solving skills) คนที่มีทักษะดีมีความคิดอย่างมีเหตุผล สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และแสวงหาข้อมูลเพื่อจัดการกับปัญหาได้ตรงตามความเป็นจริง และสามารถเลือกวิธีที่เหมาะสม

8.4 ทักษะด้านสังคม (Social skills) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี รู้จักติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ดีกว่าผู้ที่ขาดทักษะด้านนี้

8.5 แรงสนับสนุนทางสังคม (Social support) บุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือ ประคับประคองทั้งด้านอารมณ์และข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลในเรื่องการช่วยเหลือด้านสุขภาพกาย จิต การช่วยเหลือด้านเงินทุนจากบุคลากรที่มิใช่ให้บริการของรัฐ ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง และเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น

8.6 แหล่งประโยชน์ด้านวัตถุ (Material resource) หมายถึง การมีทรัพย์สินเงินทอง เป็นทุนสำรอง หรือมีผู้ช่วยเหลือเรื่องการเงิน สิ่งของ อุปกรณ์ ในการประกอบการลงทุนหรือ อาชีพใหม่ ย่อมช่วยให้บุคคลมีทางเลือกในการเผชิญปัญหาได้หลายวิธีมากขึ้น

การวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

โฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus, 1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยใช้แบบสอบถามความถี่ของการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ชื่อ The ways of Coping Checklist ซึ่งสร้างจากนิยามที่เชื่อว่า พฤติกรรมเผชิญปัญหาประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. การเผชิญปัญหาโดยใช้พฤติกรรมในการแก้ที่สาเหตุของปัญหาโดยตรง เช่น การพยายามที่จะวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหา หรือการวางแผนและกระทำตามแบบแผนนั้น

2. การเผชิญปัญหาโดยการแก้ปัญหาจากการใช้อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่เกิดจากปัญหาที่เกิดขึ้น การรอเวลาให้ผ่านไป การตำหนิตัวเอง การแยกตัวเอง หรือ การลดความเครียดโดยการกระทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น การออกกำลังกาย
3. การเผชิญปัญหาโดยการแก้ทั้งสาเหตุของปัญหาและใช้อารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม

ซึ่งการวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่กล่าวไปแล้วนั้นเป็นพฤติกรรมทั้งหมดที่บุคคลอาจจะแสดงออกมาได้ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งหมด เพียงแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแล้ว

ต่อมาคาร์เวอร์ ไชเยอร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของโพล์คแมนและลาซาร์สมาเป็นแบบวัดการเผชิญปัญหาชื่อ The cope inventory ประกอบด้วยพฤติกรรมการเผชิญปัญหา 3 ด้าน คือ

1. มุ่งเน้นการแก้ปัญหา
2. มุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา
3. มุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่นิยมใช้วัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาเนื่องจากมีประสิทธิภาพในความแม่นยำและความเที่ยงตรงตามมาตรฐานสากล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

พูพุท (Pooput, 1992 อ้างถึงในอารยา ด่านพานิช, 2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพลักษณะพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับภาวะซึมเศร้าในนักศึกษาระดับวิทยาลัย โดยสันนิษฐานว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่สมบุรณ์และมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่อทางร่างกายและจิตใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย Miswestern จำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา 2 ประการ คือ บุคคลที่มีคะแนนรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถทั่วไป และความสามารถทางสังคมสูงมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบแก้ปัญหามากขึ้น และบุคคลที่มีคะแนนการเห็นคุณค่าตนเองสูงมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมากขึ้น แต่บุคคลที่คะแนนการเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการ

เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ และพบว่าวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พาร์ค (Parkes, 1990 อ้างถึงใน สุจิตา ชญาแก้ว, 2548) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในกลุ่มครูฝึกสอนจำนวน 151 คน พบว่าผู้ชายจะใช้พฤติกรรมการเก็บกดมากกว่าผู้หญิง ซึ่งเป็นไปได้ว่า ผู้ชายใช้รูปแบบพฤติกรรมจัดการกับปัญหาที่อารมณ์มากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่าคนโสดกับคนที่สมรสแล้วไม่มีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบพฤติกรรมจัดการกับปัญหา

ชัชสรัญ เต็งพงศธร, 2541 ศึกษาพฤติกรรมจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพฯ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการจัดการกับปัญหาทั้งการจัดการที่ปัญหาและจัดการที่อารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพฤติกรรมจัดการกับปัญหาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ได้แก่ การดื่มสุรา และการเสี่ยงโชค หรือการเล่นการพนัน โดยหวังจะได้เงิน เป็นต้น

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล, 2545 ศึกษาปัจจัยการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติงานในสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า พฤติกรรมเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย ในทางกลับกันหากใช้พฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อความเครียดมาก

สุจิตา ชญาแก้ว, 2548 ศึกษาความสัมพันธ์เซวาร์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงานกับข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 245 คน พบว่า เซวาร์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยที่เซวาร์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา และเซวาร์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของผลการประเมินการปฏิบัติงานไว้มากมาย ดังนี้

คาสซิโอ (Casio, 1978, p.135 อ้างถึงใน พรพนี ตรีภูลชัย, 2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นระบบที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงาน

แต่ละคน ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์หลายๆ ด้านเช่น เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต และในการกำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับล็อกวูด (Lockwood, 1994) ที่ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง การประเมินค่าความรู้ความสามารถของบุคคลจากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้จากการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การจ้างงาน การขึ้นเงินเดือน การเลิกจ้าง การโยกย้ายตำแหน่ง การวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการกำหนดความต้องการในการฝึกอบรม เป็นต้น

ธงชัย สันติวงศ์ (2540, น.251) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมทางการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดไว้ว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด

แมทธิสและแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1997, อ้างถึงในประคอง ชื่นวัฒนา) ให้ความหมายว่า คือ กระบวนการในการประเมินว่าพนักงานทำงานได้ดีเพียงใด เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2540, น.28) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการตีความผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของเขาเมื่อเทียบกับมาตรฐาน

เกียรติก้อง คุ่งไพโรจน์ (2537, น.11) ให้ความหมายว่า การประเมินผลงาน คือ ระบบประเมินผลตัวบุคคลอันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ปราศจากอคติใดๆ ทั้งนี้เพื่อดำเนินการตัดสินใจวินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543, น.69) ให้ความหมายว่า การประเมินผลงาน เป็นการตีค่าความรู้ความสามารถของบุคคลว่าอยู่ในระดับใดขององค์กร โดยพิจารณาผ่านความเห็นของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

พรพนธ์ ตระกูลชัย (2545 น.33) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของการปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยการประเมินจากหัวหน้าหรือบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญกับงานที่ผู้ถูกประเมินผลงานกระทำนั้นอยู่ โดยมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีคุณภาพและปราศจากอคติใดๆ

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าความรู้ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การปรับเงินเดือน การส่งเสริมและพัฒนาพนักงาน เป็นต้น

ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เดวิด อีสตัน (David Eston อ้างถึงใน ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543, น.76-78) ได้แบ่งประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Orientated) คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นปัจจัยป้อนเข้าหรือพฤติกรรม เป็นวิธีที่องค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจะกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการทำงานบนพื้นฐานความรู้ความสามารถที่ได้จากการศึกษา จากการศึกษาอบรม และจากลักษณะการทำงาน รวมทั้งพฤติกรรมการทำงาน

เปรียบเทียบความคาดหวังขององค์กร หรือมาตรฐานของงาน แต่มีข้อเสีย คือ ผลการประเมินจะขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้ประเมิน ซึ่งผลการประเมินนั้นจะมีความน่าเชื่อถือในระดับใดก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้ประเมินเป็นสำคัญ

2. การประเมินกระบวนการทำงาน (Process Orientated) คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นกระบวนการทำงาน ซึ่งไม่เป็นที่นิยมใช้ เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและยากต่อการประเมินผล ยากต่อการควบคุม โดยเฉพาะงานที่มีเงื่อนไขภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง และที่สำคัญคือ จะเป็นช่องทางทำลายบรรยากาศการทำงานแบบสร้างสรรค์ และอาจทำให้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสูญเสียเวลาเป็นอย่างมากกับรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนของการประเมินผล โดยทั่วไปแล้วในองค์กรที่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลในส่วนของการประเมินผลการทำงานนั้น จะมีคู่มือให้พนักงานศึกษาเรียนรู้อยู่แล้ว นอกจากนี้พนักงานยังสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานได้ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำการประเมินกระบวนการอย่างเป็นทางการ

3. การประเมินผลลัพธ์ (Result Orientated) คือ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นผลลัพธ์ของการทำงานเป็นเป้าหมาย หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “การบริหารงานแบบยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective หรือ MBO)” ซึ่งจะต้องกำหนดเป้าหมายงานไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือปฏิบัติ ในการประเมินจะพิจารณาจากความสำเร็จของการทำงานเป็นหลัก โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถใช้พัฒนาคุณภาพของพนักงานและพัฒนาองค์กรได้อย่างมี

ประสิทธิผล ในปัจจุบันแต่ละองค์กรต่างให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นการประเมินผลลัพธ์ (Result Orientated) เป็นสำคัญ

นอกจากนี้ในการบริหารงาน หากจะให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเพียงเพื่อจ่ายค่าตอบแทนแต่อย่างเดียวแล้ว นับเป็นการใช้เครื่องมือนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เต็มที่ และถือว่าเป็นการสูญเสียโอกาสในการพัฒนาองค์กรไปอย่างน่าเสียดาย โดยหลักความเป็นจริง การประเมินผลการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์มากกว่าเพื่อจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเพียงอย่างเดียว เพราะผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีคุณค่ามากต่อการพัฒนาพนักงาน และมีคุณค่าต่อการบริการ ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานอย่างเป็นธรรม
2. เพื่อสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงานได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน
3. เพื่อรักษาความเป็นธรรมภายใน ทั้งในแง่มุมมองของการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และการบริหารงานบุคคล กล่าวคือ องค์กรใดบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า ให้ความสำคัญกับผลงานหรือให้ความสำคัญกับพฤติกรรม
4. เพื่อให้เป็นเครื่องมือสอนงานและพัฒนาพนักงาน กล่าวคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น การช่วยในการตัดสินใจในการสนับสนุนพนักงานที่มีผลงานได้มาตรฐานหรือสูงกว่าให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ช่วยในทางคิดพนักงานที่มีผลงานต่ำกว่ามาตรฐานออกจากองค์กร ได้ข้อมูลความต้องการฝึกอบรม และช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสัมมนา ช่วยให้อำนาจในการโอนย้าย เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการปรับเงินเดือนได้อย่างยุติธรรม (Justify Merit Increase) และเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของผู้ได้บังคับบัญชา หรือพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)
5. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้พนักงานยึดถือระเบียบ ข้อบังคับร่วมกันอย่างเท่าเทียม
6. เพื่อให้พนักงานทราบถึงความสามารถของตนเองในสายตาของผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. เพื่อเป็นการทดสอบความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา หากยุติธรรมแล้ว คนดีมีความสามารถก็จะหนีจากผู้บังคับบัญชา ที่ผู้บังคับบัญชาต้องทำงานนั้นด้วยตนเองและทำงานหนักมากขึ้น

8. เพื่อช่วยวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาการกำหนดความต้องการฝึกอบรม ความรอบรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skills) ของพนักงาน และลักษณะการว่าจ้าง เป็นต้น

9. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันปัญหาทางการบริหาร กล่าวคือ ฝ่ายบริหารงานบุคคลสามารถวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานว่ายุติธรรมหรือไม่ มีการเล่นพรรคเล่นพวกหรือไม่ หรือถูกใช้เพื่อประโยชน์ของผู้ประเมิน เช่น กีดกันคนดีมีความสามารถ หรือใช้เพื่อเหตุผลส่วนตัวบางประการ ฯลฯ ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อป้องกันมิให้ปัญหาลุกลามยากที่จะแก้ไข

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะปัจจัยที่เป็นส่วนผลักดันให้คนทำงานสำเร็จได้นั้นมีมากมาย ปัจจัยบางอย่างเพียงปัจจัยเดียวสามารถวัดผลการปฏิบัติงานที่เราต้องการได้ แต่บางปัจจัยนั้นต้องใช้ควบคู่กับปัจจัยอื่นๆ ดังนั้นปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (พรอณี ตระกูลชัย, 2545) คือ

1. ผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานที่สามารถนับเป็นหน่วยได้ (Tangible Qualities) ซึ่งสะดวกต่อการประเมินและเปรียบเทียบว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือไม่ เช่น งานพิมพ์ดีด งานรับส่งหนังสือ งานการผลิตสิ่งของที่เป็นชิ้นเป็นอัน เหล่านี้ทำให้สะดวกต่อการประเมินมากยิ่งขึ้น

1.2 งานที่ไม่สามารถวัดได้เป็นชิ้น เป็นหน่วย (Intangible Qualities) ไม่สามารถกำหนดออกมาได้ว่า ใครทำจำนวนเท่าใด เช่น งานทางด้านวิชาการซึ่งวัดได้ยาก จำเป็นที่จะต้องใช้อองค์ประกอบอื่นๆ เข้ามาช่วยในการประเมิน เช่น ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ การอุทิศเวลาให้กับองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำมาพิจารณาร่วมกัน โดยการสังเกตและรายงานการทำงานประกอบการประเมิน

2. คุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal Traits and Characteristics) การประเมินในเรื่องนี้ค่อนข้างกว้าง และอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวของผู้ประเมิน (Subjective) แต่อย่างไรก็ตามคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคลบางอย่างเช่น ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจ ความคิดริเริ่ม มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น นับว่ามีความสำคัญมาก เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก ปัจจัยทางคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคลที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไปมีดังนี้

- 2.1 ความรับผิดชอบ พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย จนเสร็จเรียบร้อยโดยวางใจได้เพียงใด
- 2.2 ความสันทัดชัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรู้ และความชำนาญในขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ความถูกต้องแม่นยำ พิจารณาถึงคุณภาพของงานว่ามีข้อผิดพลาดมากน้อยเพียงใด โดยเทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นๆ
- 2.4 ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนความเป็นระเบียบของงาน
- 2.5 ความรวดเร็วและฉับพลันในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนกำหนดหรือทันการหรือไม่
- 2.6 ไหวพริบและดุลยพินิจ พิจารณาถึงความเฉลียวฉลาด ความรู้รอบตัว และไหวพริบในการตอบข้อซักถามหรือเผชิญเหตุการณ์เฉพาะหน้า ตลอดจนการใช้วิจารณญาณที่ถูกต้องและสมเหตุสมผล
- 2.7 ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่การปรับปรุงกิจการองค์กร และความสามารถในการนำข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะนั้นๆ ไปใช้ปฏิบัติ หรือสามารถที่จะริเริ่มงานด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้หัวหน้าบอกกล่าวหรือชี้แจงซ้ำซากบ่อยๆ
- 2.8 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พิจารณาถึงความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้สึก ความนึกคิด ความเข้าใจ และเรื่องราวต่างๆ แก่ผู้บังคับบัญชา แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา แก่เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ประชาชน ตลอดจนความเข้าใจ และกระตือรือร้นที่จะส่งหรือแจ้งข่าวสารดังกล่าว
- 2.9 ความสามารถพิเศษ พิจารณาถึงความสามารถพิเศษในเรื่องภาษา การเครื่องจักร หรืออุปกรณ์ในการทำงาน การถ่ายรูป หรือความถนัดอื่นๆ รวมถึงความรู้ใน

การบริการหรือกิจกรรม หรือบุคคลหรือหัวหน้างานต่างๆ ขององค์กร นอกเหนือจากหน้าที่ปกติของผู้ถูกประเมินเอง

- 2.10 ความซื่อสัตย์สุจริต พิจารณาถึงความเชื่อถือและวางใจได้เกี่ยวกับเงินทองหรือสินทรัพย์ขององค์กรหรือผู้อื่น ตลอดจนความจริงจังที่แสดงออกต่อเพื่อร่วมงาน
- 2.11 ทักษะคิดและความร่วมมือ พิจารณาถึงท่าทีและความรู้สึกที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้แก่บุคคลหรือสถาบันเหล่านี้
- 2.12 ความขยันหมั่นเพียร พิจารณาถึงความมานะบากบั่นที่มีต่อการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนแสวงหางานอื่นทำเมื่อว่างจากงานในหน้าที่แล้ว
- 2.13 ความประพฤติ พิจารณาถึงความประพฤติส่วนตัวและชีวิตครอบครัว ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น สุรา เรื่องการพนัน เรื่องหนี้สิน และเรื่องชู้สาว ตลอดจนความสงบสุขในครอบครัว

การกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานข้างต้นสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณะปรึกษาอุตสาหกรรมแห่งชาติ (National Industrial Conference Board Management Record)(Olson, 1981,p.6) ที่จัดกลุ่มปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากแบบฟอร์มที่ใช้ในการออกแบบเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 50 แบบฟอร์มจากองค์กรทั่วไป ดังนี้

กลุ่ม 1 องค์ประกอบที่มักใช้เป็นประจำ แบ่งเป็น ปริมาณงาน คุณภาพงาน

กลุ่ม 2 องค์ประกอบด้านความรู้เกี่ยวกับงานและการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ความรู้เกี่ยวกับงาน ความสม่ำเสมอ การตรงต่อเวลา ความรอบคอบระมัดระวัง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

กลุ่ม 3 องค์ประกอบด้านลักษณะอุปนิสัยของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ความร่วมมือ ความสามารถในการทำงานโดยอิสระ ความคิดริเริ่ม เชาวปัญญา ความเชื่อถือได้ ความขยัน การปรับตัว ทักษะคิด บุคลิกภาพ การวินิจฉัย การรู้จักประยุกต์ ภาวะผู้นำ ความประพฤติ ความเป็นที่พึงพา สุขภาพ ความสะอาดเรียบร้อย รูปร่างหน้าตา ความกระตือรือร้น ศักยภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

ชวนจิตร ทองธุระ (2544) ศึกษาเรื่องเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจ

ห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เชาวน์ปัญญาและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ส่วนองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์ (2549) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคม แห่งหนึ่ง พบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคตามแนวคิดของสโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ยังไม่มีการระบุถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ระบุแต่เพียงว่าสามารถพัฒนาให้มีสูงขึ้นได้ นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ของพนักงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน ขณะที่สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

อาทิตา กลับเพิ่มพูน (2549) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าเพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน ในขณะที่ นภดล คำเต็ม (2545) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

ผู้วิจัย จึงตั้งเป็นสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน

รัชดา ไชยโยธา (2543) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา ว่าพฤติกรรมเผชิญปัญหาของบุคคล มีองค์ประกอบหรือมีปัจจัยที่มีอิทธิพลหลายอย่าง เช่น สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงาน คู่สมรสเป็นผู้ช่วยสนับสนุนทำให้มีความผาสุกและเผชิญปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีคู่สมรส ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซัชสรัญ เต็งพงศธร (2541) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการจัดการกับปัญหาทั้งการจัดการที่ปัญหา และจัดการที่อารมณ์ ระดับการศึกษา เป็นอีกปัจจัยสำคัญในการเผชิญปัญหา เพราะการศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถเลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้อายุมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในชีวิต การเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับอายุที่เพิ่มขึ้น เมื่ออายุมากขึ้นบุคคลที่ผ่านปัญหาและวิกฤตในชีวิตมากมาย มีความสามารถในการคิดวินิจฉัย ไตร่ตรอง และตัดสินใจเลือกวิธีในการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัย จึงตั้งเป็นสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

จากแนวคิดของสโตลทซ์ (Stoltz, 1997) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งกล่าวถึง ผู้มี AQ สูงว่า เป็นผู้ที่มีระดับการรับรู้ถึงความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากในระดับสูง เป็นคนที่สามารถเข้าใจปัญหา และหาวิธีแก้ปัญหาย่างกระตือรือร้น รู้จักพลิกแพลง มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ

หนักแน่น ไม่ลดละความตั้งใจ และพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด โดยวิเคราะห์ทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก กำหนดบทบาทตนเองเป็นเจ้าของปัญหา ต้องหาวิธีการแก้ปัญหาให้ได้โดยไม่ขัดความรับผิดชอบ แต่คนที่ AQ ต่ำจะเป็นผู้ที่รับรู้ว่ามีปัญหาอุปสรรคความยากลำบากแม้เพียงเล็กน้อยก็ทำลายความรู้สึกที่มีพลังอำนาจให้หมดไป จะเพิกเฉย เย็นชาต่อปัญหา และยังคงเชื่อถือโชคชะตาหรือเคราะห์กรรม ไม่กระตือรือร้น มีชีวิตอยู่ไปวันๆ มีนิสัยที่ชอบตำหนิหรือโทษตนเองเกินควร ซึ่งการตำหนิตนเองมากเกินไปจะทำให้เสียขวัญและเป็นไปในทางทำลาย ความรู้สึกนี้หากสะสมไปนานเข้าจะทำให้หมดกำลังใจ รู้สึกเลวร้าย ท้อใจ ซึมเศร้าและยอมแพ้ไปในที่สุด

ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น จะตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตน และปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ จึงพยายามหาหนทางแก้ไขและควบคุมปัญหา โดยมุ่งเน้นที่การแก้ปัญหา ลงมือกระทำการแก้ปัญหาโดยตรง

นอกจากนี้ ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาเซวาร์นอารมณื ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลสนามจันทน์ จังหวัดนครปฐม พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทน์ เซวาร์นอารมณืโดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัย จึงตั้งเป็นสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1.4 ความอดทนและขีดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
กรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการ
เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
กรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2.4 ความอดทนและขีดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมี

ความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการ
เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการ
เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3.4 ความอดทนและขีดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สโตลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
นอกจากจะบอกได้ถึงความอดทน ความเพียรพยายามของบุคคลนั้นแล้ว ก็ยังสามารถพยากรณ์ได้
ว่าใครจะสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรค ใครจะพ่ายแพ้ ใครที่จะมีศักยภาพและผลงานในการทำงาน
มากกว่า ใครจะล้มเลิกการทำงาน และใครจะได้รับชัยชนะ

จากการวิจัยของบริษัท บริษัท เอ็มพี วอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources)
(Thomson Jeff, 2005) ทำการศึกษากับผู้นำ 60 คน โดยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถใน
การเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของผู้นำ การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ครั้ง

ระยะเวลาห่างกัน 6 เดือน แต่ละครั้งใช้เวลาในการฝึกอบรมหนึ่งวันครั้ง มีการวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคก่อนและหลังการฝึกอบรมทั้ง 2 ครั้ง ซึ่งจะวัดหลังการฝึกอบรม 3 เดือน และให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าหลังการฝึกอบรมทั้ง 2 ครั้ง ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงขึ้น และผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน (อ้างถึงใน อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์, 2549)

นอกจากนี้ บริษัท ไทเวอซีไฟต์ คอลเลคชั่น เซอร์วิส (Diversified Collection Service/DCS) ซึ่งเป็นบริษัทเงินทุนขนาดใหญ่ของสหรัฐอเมริกา ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจำนวน 450 คน โดยทำการจัดอันดับพนักงานตามผลการปฏิบัติงาน ที่วัดจากเปอร์เซ็นต์สะสมยอดเงินที่พนักงานสามารถทำสัญญากับลูกค้าได้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีคะแนน AQ สูงกว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้น จากการศึกษาข้างต้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 การควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 การรับรู้การจำกัดตัวของปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 ความอดทนและขจัดปัญหาให้หมดไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยของ Shimazu and Schaufeli, 2007, pp.423-428 ศึกษาเรื่องผลกระทบของพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและการใช้วิธีผ่อนคลาย ละวางสิ่งที่มีต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพิจารณาจากการตอบสนองต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานชายจำนวน 488 คน ที่ทำงานในบริษัทเครื่องมือก่อสร้างทางตะวันตกของประเทศญี่ปุ่นพบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาพร้อมกับการใช้วิธีผ่อนคลายจะให้ความเครียดต่ำและมีผลการปฏิบัติงานดี(เฉพาะในสถานการณ์ที่งานมีความเครียดสูงเท่านั้น) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า พฤติกรรมเผชิญปัญหานั้นจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เพราะในชีวิตประจำวันบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดันต่างๆ มากมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่ละบุคคลย่อมมีรูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาและความเครียด

แตกต่างกันไป บางคนอาจจัดการกับปัญหาได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ และมีบางคนที่ไม่อาจจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นผลให้บุคคลผู้นั้นไม่สามารถที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข หรือปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา จะพยายามแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เพื่อให้ได้รับกำลังใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก การพึ่งศาสนา การยอมรับ และการมีอารมณ์ขัน เข้ามาช่วยปรับสภาพจิตใจให้อยู่ในสภาวะที่สมดุลพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งน่าจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ ส่วนผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา เมื่อเผชิญปัญหาจะมีพฤติกรรมการปฏิเสธต่อปัญหาที่เกิดขึ้น และเกิดการระบายออกทางอารมณ์ที่ไม่ถูกต้อง ไม่แสดงออกทางพฤติกรรมหรือไม่ทำอะไรเลย ละวางทางความคิดโดยไม่ได้คิดถึงปัญหาหันไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จากการศึกษาข้างต้น จึงตั้งเป็นสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ตัวแปรใดมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน และสามารถชี้พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด

ภาพที่ 2.4
กรอบแนวคิดการวิจัย

