

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด: กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบัง” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

ทฤษฎีบุคลิกภาพมีอยู่มากมายหลายทฤษฎี ซึ่งมีผู้สนใจในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป โดยเน้นรายละเอียดตามความสนใจของตนเอง เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบแบ่งประเภท (Type Theories) ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัยต่างๆ (Trait Theory) ทฤษฎีพัฒนาการ (Development Theories) และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Dynamic Theories) เป็นต้น ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีบุคลิกภาพที่มุ่งเน้นอธิบายลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ทฤษฎีนี้พยายามอธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่ามีสาเหตุมาจากตนเองหรือปัจจัยแวดล้อมภายนอก

รอตเตอร์ (Rotter, 1971, p.43) ผู้คิดค้นทฤษฎีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) ได้อธิบายถึงความเชื่อในปัจจัยควบคุมว่า การที่บุคคลจะสามารถอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมของตนเองว่ามีเหตุปัจจัยมาจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งสาเหตุ

ของพฤติกรรมที่ต่างกันนี้ทำให้ปัจเจกบุคคลมีรูปแบบพฤติกรรมที่ต่างกันออกไป โดย รอตเตอร์ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมออกเป็น 2 ประเภทคือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) และบุคลิกภาพแบบ เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (External Locus of Control)

นับตั้งแต่รอตเตอร์ได้เผยแพร่ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และได้เสนอแนวคิดเรื่องความเชื่อในปัจจัยควบคุมนี้จนกลายเป็นแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ของปัจเจกบุคคลก็มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัย ควบคุมไว้ดังนี้

แวกเนอร์และฮอลเลนเบค (Wagner & Hollenbec, 1992, p.98) ให้นิยาม บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมว่า คือภาวะที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของตนเองหรือ สภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ มีผลต่อตัวเขา

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p.72) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัย ควบคุมเป็นความเชื่อระดับบุคคลที่เชื่อว่าการกระทำของตนเองมีอิทธิพลต่อรางวัลที่ได้รับในชีวิต

แชคเคิลตัน (Shackleton, 1994, p.72) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัย ควบคุมคือ การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากพฤติกรรมของเขาเอง หรือเป็น ผลของแรงต่างๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเขา

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม หมายถึง ลักษณะความเชื่อของปัจเจกบุคคลที่อธิบายสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองว่ามีสาเหตุมาจาก ตนเองหรือปัจจัยภายนอก

ไวเนอร์ (Weiner, 1972 quote in Franken, 1982, p.354) อธิบายว่า ความเชื่อใน ปัจจัยควบคุมได้รับผลมาจากประสบการณ์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ผ่านมาของแต่ละ บุคคล และมีการอนุมานสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่ามาจากปัจจัยภายใน ตนเองหรือปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายในเป็นเรื่องของความสามารถและความพยายามของ บุคคล ในขณะที่ปัจจัยภายนอกเป็นเรื่องของความยากง่ายของงานและโชคชะตา ซึ่งสามารถสรุป สาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ 4 ประการดังนี้

1. ความสามารถ หากบุคคลประสบความสำเร็จในงานที่ยากจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิด ความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากขึ้น ซึ่งมากกว่าการประสบความสำเร็จในงานที่ง่าย
2. ความพยายาม บุคคลมักใช้ความพยายามเพื่ออธิบายถึงสาเหตุของความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของตนเอง

3. ความยากง่ายของงาน ถ้ามีคนจำนวนน้อยที่ประสบความสำเร็จในงานนั้น บุคคลจะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานที่ยาก แต่ถ้าหากคนส่วนใหญ่สามารถทำงานนั้นได้สำเร็จก็จะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานที่ง่าย

4. โชคชะตา คือ การที่ผลของงานเกิดจากโอกาสหรือความบังเอิญมากกว่าการใช้ทักษะและความสามารถของตนเอง

บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความเชื่อว่าสาเหตุที่ตนเองประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนเองมีความสามารถ และ/หรือความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นเพราะตนขาดความสามารถและ/หรือความพยายาม ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเชื่อและอธิบายถึงสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จว่าเป็นเพราะสิ่งนั้นเป็นเรื่องง่ายซึ่งใครก็สามารถทำได้ หรือเพราะความโชคดี ดวงดี เป็นต้น แต่หากบุคคลนั้นประสบความสำเร็จล้มเหลวจะโทษว่างานนั้นยากมีคนจำนวนน้อยที่จะสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จหรือเป็นเพราะโชคไม่ดี ดวงไม่ดีกำลังมีเคราะห์ เป็นต้น

ประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

รอตเตอร์ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) และบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (External Locus of Control) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) มีผู้ให้นิยามความหมายไว้ดังนี้

รอตเตอร์ (Rotter, 1966, p.11) อธิบายความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในว่า การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้ว่าการเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสาเหตุหรือเป็นผลอันเนื่องมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับจึงเกิดมาจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

มิดเดิลมิสท์และฮิตต์ (Middlemist & Hitt, 1981, pp.67-68) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลอธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานว่ามาจากจุดเด่นหรือจุดด้อยของตนเอง อันเนื่องมาจากบุคคลนั้นต้องพึ่งพิงทรัพยากรภายในตนเองเขาจึงรู้สึกว่าเขาสามารถควบคุมความสำเร็จนั้นได้ บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะรู้สึกว่ายิ่งตนเองมีทักษะมากหรือมีความพยายามมากเท่าใดยิ่งเป็นสาเหตุให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจมากขึ้นเท่านั้น

คริทเนอร์และคินิคกี (Kreitner & Kinicki, 1989, p.92) มีความเห็นสอดคล้องกับรอตเตอร์คือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ เช่น เมื่อบุคคลสอบผ่านหรือได้คะแนนดีจะคิดว่าเป็นเพราะความสามารถ หรือความตั้งใจ หรือความพยายามในการเรียนของตนเอง แต่ถ้าผลการสอบออกมาไม่ผ่านหรือได้คะแนนไม่ดี บุคคลนั้นจะคิดว่าเป็นเพราะตนเองยังตั้งใจเรียนไม่เพียงพอ หรือใช้ความพยายามน้อยเกินไป ในทำนองเดียวกันถ้าเป็นการทำงาน บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเมื่อได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับคำชมเชยใดๆ จากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา บุคคลนั้นจะอนุมานสาเหตุว่ามาจากความสามารถหรือความพยายามของตนเอง

บาร์อนและกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1990, p.200) อธิบายว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะเชื่อว่าผลของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีรากฐานมาจากการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p.151) อธิบายว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเป็นบุคคลที่เชื่อว่าคุณลักษณะภายในของตนเองเป็นตัวตัดสินสิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ

โรบินสัน (Robins, 1993, p.30) ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในว่า เป็นบุคคลที่เชื่อว่าเขาสามารถควบคุมชะตาชีวิตของตนเองได้

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p.72) ให้นิยามความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในว่า เป็นความเชื่อว่ารางวัลที่บุคคลได้รับนั้นถูกควบคุมจากภายในตนเอง หรือโดยการกระทำของเขาเอง

กล่าวโดยสรุป บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน คือ บุคคลที่เชื่อในอิทธิพลของการควบคุมภายในตนเอง โดยเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเองว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีบุคลิกภาพเป็นตัวของตัวเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป บุคคลนี้จะเห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตนเอง ตลอดจนมีแรงจูงใจสูงสามารถปรับตัวและควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มีความเชื่อมั่นในเหตุผล

บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (External Locus of Control) มีผู้ให้นิยามความหมายไว้ดังนี้

รอตเตอร์ (Rotter, 1966, p.11) ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกว่า การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้สาเหตุหรือผลของเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิด

ขึ้นกับตนเองมาจากสิ่งแวดล้อมหรืออิทธิพลภายนอกตนเองที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคชะตา เคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจของผู้อื่นที่บุคคลนั้นไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตนเองเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้วโดยที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้

มิดเดิลมิสต์และฮิตต์ (Middlemist & Hitt, 1981, pp.67-68) ให้ความหมายไว้ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะอธิบายถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานว่ามาจากลักษณะของสถานการณ์รอบๆ ตัว ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเกิดขึ้นเป็นเพราะความยากของงานหรือเพราะโชคชะตา

คริทเนอร์และคินิคกี (Kreitner & Kinicki, 1989, p.92) อธิบายว่า บุคคลจะเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตตนนั้นเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่แวดล้อมตนอยู่ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเอง โดยจะกล่าวโทษไปที่โชคชะตา และความยากง่ายของสิ่งที่เผชิญอยู่ เช่น การสอบผ่านหรือสอบได้คะแนนต่ำเป็นเพราะโชคดีหรือข้อสอบง่าย แต่ถ้าผลการสอบออกมาไม่ผ่านหรือได้คะแนนไม่ดี บุคคลนั้นจะคิดว่าเป็นเพราะข้อสอบไม่มีความเที่ยง การสอบนั้นไม่มีความยุติธรรม วันที่สอบบังเอิญโชคไม่ดีหรือเพราะมีปัญหาทางบ้านทำให้สอบไม่ได้ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกที่บุคคลไม่สามารถควบคุมได้

บาร์อนและกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1990, p.200) อธิบายว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเขามีผลมาจากสาเหตุภายนอก ซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจการควบคุมของตนเอง

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p.151) อธิบายว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกเป็นบุคคลที่เชื่อว่าเขาตกอยู่ภายใต้การลิขิตของโชคชะตา โอกาส บุคคลอื่น และเหตุการณ์ภายนอกตนเอง

โรบินส์ (Robins, 1993, p.30) ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกว่าเป็นบุคคลที่เชื่อว่าชีวิตของเขาถูกควบคุมโดยปัจจัยภายนอก

เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994, p.72) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกว่า บุคคลประเภทนี้จะเชื่อว่าปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น โชคชะตา และโอกาส เป็นผู้ควบคุมชีวิตของเขา เป็นผู้ตัดสินใจการให้รางวัลหรือลงโทษแก่เขา และหากมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นเขาจะเชื่อว่าเป็นเพราะโชคชะตาหรือสภาพแวดล้อม

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก คือ บุคคลที่เชื่อในอิทธิพลของการควบคุมจากภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นไม่สามารถควบคุมได้ โดย

เชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตมาจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุม โดยความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากโชคชะตาหรือความยากง่ายของสิ่งที่เขากำลังเผชิญอยู่ เขาเชื่อว่าตนเองไม่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะมีลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ไม่พยายามแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มีความวิตกกังวลสูง และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

ผลของบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันได้ ดังนี้

روبินส์ (Robbins, 1983, pp.82-83) กล่าวว่า แม้จะมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงผลของความเชื่อในปัจจัยควบคุมต่อการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนนัก แต่ก็มีเหตุผลที่สามารถเชื่อได้ว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า เพราะมีรูปแบบพฤติกรรมการทำงานหลายอย่างที่สอดคล้องกับแนวความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน เช่น การค้นหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้นก่อนการตัดสินใจ มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ มีความพยายามมากกว่าที่จะควบคุมสภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้จัดการ ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่สามารถสรุปได้ว่าบุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะ “ดีกว่า” บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายนอก แม้ว่าบุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะส่งผลดีต่อองค์กร แต่บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในมาก ๆ จะเป็นคนที่มีลักษณะนิสัยแข็งเกินไป ประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปในการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต นอกจากนี้ร็อบบินส์ยังพบว่า หากมีข้อจำกัดในการเลือกกิจกรรมการทำงานต่างๆ อาจทำให้บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในเกิดการต่อต้าน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่ดีได้

บาร์อนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990, p.200) สรุปความสัมพันธ์ของความเชื่อในปัจจัยควบคุมกับพฤติกรรมองค์กรไว้ดังนี้

1. บุคคลยังมีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมาก ยังมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่างๆ ซึ่งการรับรู้ถึงความเกี่ยวข้องดังกล่าวนี้มีบทบาทสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน จากแนวโน้มเช่นนี้แสดงว่าบุคคลที่เชื่อในผลของการควบคุมภายในจะมีแนวโน้มประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าบุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมจากภายนอก จึงสามารถปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า และมีรายได้มากกว่า

2. บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าและจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก

แวกเนอร์ และฮอลเลนแบค (Wagner and Hollenback, 1992, p.98) สรุปผลที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างของความเชื่อในปัจจัยควบคุมทั้ง 2 แบบนี้ไว้ดังนี้

1. บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในมีแนวโน้มที่จะถูกจูงใจได้ง่ายกว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก เพราะว่าเขาจะค้นหาและยอมรับกฎเกณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและรางวัล เมื่อมีระบบสิ่งล่อใจ บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก

2. บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายใน มีการจูงใจตนเอง และชอบวิธีที่หัวหน้างานบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกชอบการปฏิบัติงานที่มีการควบคุมและดูแลโดยตรงจากหัวหน้ามากกว่า

3. บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะเก็บและประมวลผลข้อมูลได้ดีกว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก ดังนั้น จึงสามารถปฏิบัติงานที่ความซับซ้อนได้ดีกว่าแม้จะมีความสามารถทั่วไปเท่ากันก็ตาม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคหรือ Adversity Quotient (AQ) เป็นแนวคิดที่มีการศึกษาวิจัยมามากกว่า 19 ปี และมีการประยุกต์ใช้กับองค์กรต่างๆ มากกว่า 10 ปี โดยพอล สตอลทซ์เป็นผู้ศึกษาและเผยแพร่แนวคิดนี้ (Stoltz, 1997, p.7) ในปัจจุบันแนวคิดนี้มีบทบาทและความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จนอกเหนือจากการมีเชาว์ปัญญา (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.7) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient, AQ) คือ ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคและความยากลำบาก หรือความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ โดย AQ มีส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ เป็นหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่ง

ความเป็นจริง โดย AQ สามารถบอกได้ว่าบุคคลจะสามารถทนต่ออุปสรรคและสามารถพิชิตอุปสรรคได้อย่างไร สามารถทำนายว่าใครจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรคหรือใครจะพ่ายแพ้ คาดหมายได้ว่าใครจะมีผลงานและศักยภาพที่ดี ใครจะล้มเหลวภายในระยะเวลาอันสั้น และสามารถทำนายได้ว่าใครจะล้มเลิกการทำงานและใครจะสามารถทำงานจนประสบความสำเร็จ

วิทยา นาควัชระ (2544, น.91) ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ว่าเป็น ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนที่มีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545, น.103) อธิบายว่า AQ คือ รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมของคนๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อย ปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่โตมหึมา หรือมหันต์ภัยก็เป็นไปได้ โดยรูปแบบการตอบสนองนี้คือรูปแบบการจัดการกับปัญหา

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ให้คำจำกัดความของ AQ ว่าเป็นแนวคิดที่พยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนถึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ผ่านเข้ามาเหมือนมรสุมที่จุใจ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยทำให้คนอดทนกับความยากลำบากและฟันฝ่าเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ให้คำจำกัดความว่า AQ คือ ความสามารถของบุคคลที่มีต่อความยากลำบาก ปัญหาและอุปสรรค ในการอดทน อดกลั้น บากบั่น ยืนหยัด และการแก้ไขอุปสรรคนั้นๆ ไปได้อย่างตลอดรอดฝั่ง

จากความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ข้างต้นสรุปได้ว่า AQ หมายถึง ความเพียรพยายาม และความอดทนของบุคคลต่อปัญหาหรืออุปสรรครวมทั้งความยากลำบากต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยบุคคลสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจนผ่านพ้นวิกฤตการณ์เหล่านั้นไปได้และประสบความสำเร็จ

แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) มีพื้นฐานของหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขา ซึ่งสตอลท์ (Stoltz, 1997, p.83) ได้สรุปไว้ดังนี้

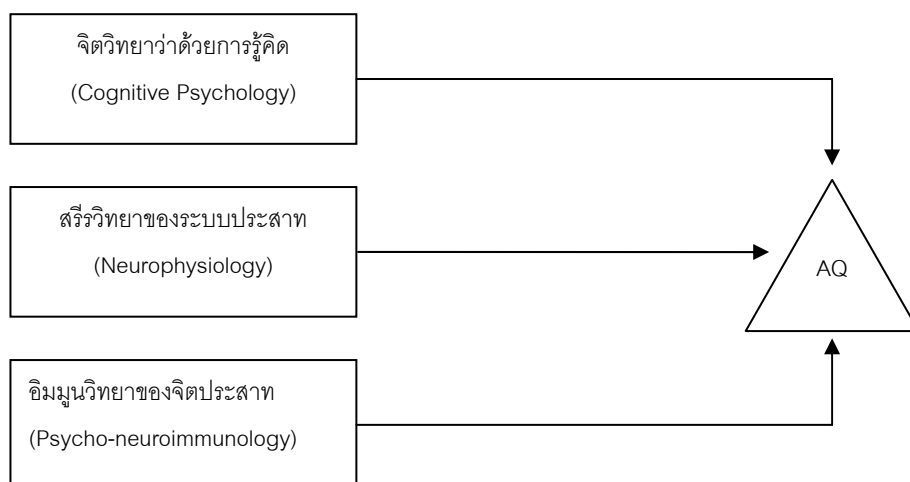
1. จิตวิทยาว่าด้วยการรู้คิด (Cognitive Psychology) ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติต่างๆ เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความคิดท้อแท้ สิ้นหวัง ตอบสนองต่ออุปสรรคด้วยความรู้สึกว่าคุณสมบัติต้องทน ไม่รู้วิธีจัดการกับอุปสรรค ไม่สามารถควบคุมอุปสรรคได้ บุคคลจะพ่ายแพ้ และจมอยู่กับความทุกข์ที่มาจากอุปสรรค ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ชั่วคราว มีขอบเขตจำกัด มาจากภายนอก เป็นสิ่งที่บุคคลต้องเผชิญและฟันฝ่าไปให้ได้ บุคคลก็就会有ความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้และพยายามหาทางที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ในอนาคตเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลก็จะมี การรับรู้ต่ออุปสรรคในทางบวก ดังนั้น บุคคลจะตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคด้วยจิตใจได้สำนึก โดยมีรูปแบบที่แน่นอน ถ้าหากขาดการตรวจสอบรูปแบบนี้ก็จะอยู่อย่างถาวรไปตลอดชีวิตของบุคคลนั้น

2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) สมอของของเราประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ หากเปลี่ยนจิตใจได้สำนึกใหม่ด้วยการสร้างทัศนคติทางบวกก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่และช่วยพัฒนา AQ ของบุคคลได้

3. อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (Psycho-neuroimmunology) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพและผลการปฏิบัติงาน โดย AQ เกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัยไข้เจ็บของร่างกายหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

แผนภาพที่ 2.1

แสดงกรอบแนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ)



ที่มา: Stoltz, 1997, p.83

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค

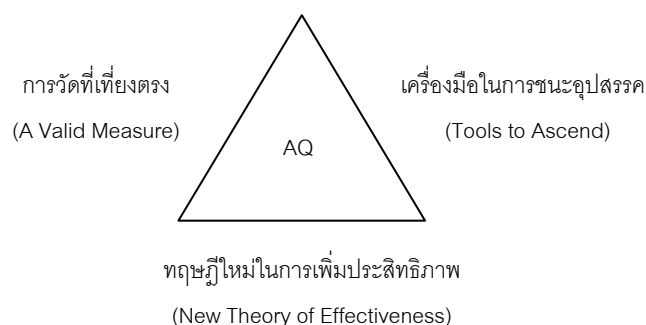
สตอลท์ (Stoltz, 1997, p.7) กล่าวว่า AQ สามารถบอกถึงความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก พร้อมทั้งทำนายได้ว่าบุคคลใดจะสามารถฝ่าอุปสรรคและบุคคลใดจะพ่ายแพ้ บุคคลใดจะทำงานได้ดีและมีศักยภาพมากกว่า บุคคลใดจะล้มเหลวในเวลาอันสั้น รวมทั้งสามารถทำนายได้ว่าบุคคลใดจะล้มเลิกการทำงานและบุคคลใดจะได้รับชัยชนะ

นอกจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคยังแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้บุคคลเข้าใจและขยายขอบเขตเรื่องของการประสบความสำเร็จให้กว้างขึ้น
2. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคเป็นเครื่องวัดและประเมินว่าบุคคลจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใต้สำนึกที่ไม่เคยมีการวัดมาก่อน ดังนั้นจึงเป็นครั้งแรกที่มีการวัดสิ่งนี้และสามารถทำให้บุคคลเข้าใจว่าความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้
3. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคเป็นเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิธีการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในเรื่องส่วนตัวและอาชีพการงาน

ความเชื่อมโยงของรูปแบบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคทั้ง 3 ประการข้างต้นสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2.2

แผนภาพที่ 2.2
แสดงความเชื่อมโยงของ AQ กับคุณสมบัติทั้ง 3 ประการ ตามแนวคิดของสตอลท์



ที่มา: Stoltz, 1997, p.8

AQ สามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน (Teams) สัมพันธภาพระหว่างกัน (Relationships) ครอบครัว (Families) องค์กร (Organizations) ชุมชน (Communities) วัฒนธรรม (Cultures) และสังคม (Societies) ได้อีกด้วย โดย AQ สามารถใช้ทำนายความสำเร็จของสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)
3. การให้อำนาจแก่พนักงาน (Empowerment)
4. การเรียนรู้ (Learning)
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
6. ความมีผลิตผล (Productivity)
7. พลังความสามารถ (Energy)
8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความเข้มแข็ง และความสนุกสนาน (Happiness, Vitality and Joy)
10. ความแข็งแรงทางอารมณ์ (Emotional Health)
11. สุขภาพกาย (Physical Health)
12. ความมั่นคง (Persistence)
13. ทศนคติ (Attitude)
14. การพัฒนาปรับปรุงตนเองตลอดเวลา (Improvement Overtime)
15. ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)
16. การมีอายุยืนยาว (Longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change)

ประเภทของบุคคลตามแนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, pp.13-17, 23-24) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนการปีนเขา หากต้องการความสำเร็จต้องอาศัยจิตใจที่มีความมุ่งมั่น จดจ่อ และมีความอดทน การเปรียบเทียบนี้ไม่ได้ใช้แต่เฉพาะบุคคลเท่านั้นแต่สามารถนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างทีมงานและองค์กรให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องได้เช่นกัน โดยสตอลทซ์ได้แบ่งลักษณะของบุคคล ทีมงาน และองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา เป็นพวกเฉื่อยชาปิดกั้นตัวเอง ไม่ชอบขวบขวาย ละทิ้งความฝัน มักยอมแพ้และล้มเลิกถอยหนึ่งง่าย ๆ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคเข้ามาในชีวิต คนกลุ่มนี้มักจะเป็นคนที่ซึมเศร้า หดหู่ มองโลกในแง่ร้าย อิจฉา ริษยา และมองคนที่ประสบความสำเร็จว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรมทำให้คนกลุ่มนี้หมกมุ่นกับบางสิ่งบางอย่างที่ผิด เช่น ติดแอลกอฮอล์ ติดยา หรือติดโทรทัศน์ จึงมีความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคน้อยหรือไม่มี ภาษาหรือคำพูดของกลุ่มผู้ยอมแพ้คือ “ฉันไม่สามารถทำได้” “เป็นไปไม่ได้” “ฉันได้พยายามอย่างดีแล้ว” “ไม่คุ้มค่า ไม่ยุติธรรม” เป็นต้น

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่ปีนเขาขึ้นไประดับหนึ่งแล้วจะหยุด ไม่ต้องการปีนขึ้นไปให้ถึงจุดสูงสุดของภูเขาเพราะคิดว่าพวกเขาได้มาไกลเท่าที่จะไปได้แล้ว และพยายามหาพื้นที่ราบที่สบายปราศจากภัยอันตรายเพื่อตั้งแคมป์ กลุ่มผู้พักแรมต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้ตรงที่อย่างน้อยก็เริ่มต้นที่จะปีนเขา แต่กลุ่มนี้จะไม่สามารถประสบความสำเร็จสูงสุดได้เพราะหลงผิดคิดว่าตนเองมาได้ไกลเท่าที่จะทำได้แล้ว ซึ่งในความเป็นจริงเป็นความสำเร็จที่อยู่ในวงจำกัดเท่านั้นเอง คนกลุ่มนี้ติดอยู่กับความสุขสบาย มีแรงจูงใจจากความสบายและความกลัว กลัวว่าจะสูญเสียความมั่นคง มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง เป็นคนที่ทำงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยไม่เพิ่มความพยายาม ไม่เสียสละ และไม่คิดก้าวหน้า พอใจกับสิ่งที่ตนมี เป็นคนมีความมั่นคงในการทำงานและไม่ยอมทำสิ่งที่ทำลาย ภาษาหรือคำพูดของกลุ่มผู้พักแรมคือ “สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ดีพอแล้ว” “นี่ก็มาไกลเท่าที่ฉันต้องการจะไปแล้ว” “อาจจะแย่ไปกว่านี้ก็ได้” เป็นต้น

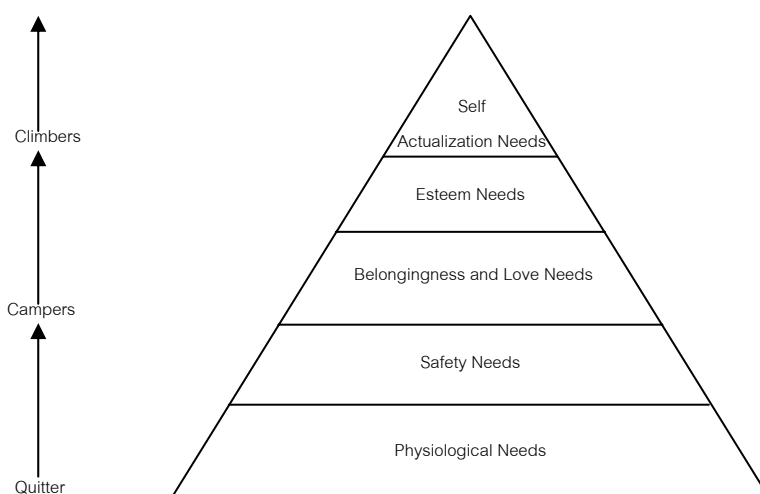
3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มผู้ที่มีความอดทนและเพียรพยายามที่จะปีนขึ้นไปให้ถึงยอดเขาไม่ว่าจะพบกับอุปสรรคหรือความอับโชคก็ตาม คนกลุ่มนี้มีความอดทน จดจ่อ กล้าเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคโดยคิดว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำลาย มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี กล้าเสี่ยง ชอบความท้าทาย ไม่กลัว เป็นผู้นำ เปรียบได้กับกลุ่มที่ยอมเสียสละและทุ่มเททำงานให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น มีความอดทนต่อการหาวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการทำงาน จึงเป็นกลุ่มที่ชอบสร้างงาน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ภาษาหรือคำพูดของกลุ่มนักปีนเขา คือ “ทำให้ดีที่สุด” “อย่าท้อถอย” “มีทางเป็นไปได้” “พวกเราสามารถทำได้สำเร็จ” เป็นต้น

หากนำลักษณะของบุคคล ที่งาน และองค์การทั้ง 3 กลุ่มข้างต้นตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของสตอลท์ (Stoltz, 1997, p.171) มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงอย่างอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) จะเห็นได้ชัดเจนว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นผู้ที่ยึดติดอยู่

กับความต้องการพื้นฐานชั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Needs) ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ และความต้องการพื้นฐานชั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงทางจิตใจ และความปลอดภัยทางกาย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย สิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ความกลัวการสูญเสีย หลักประกันในการทำงาน สำหรับกลุ่มผู้พักแรม (The Camper) จะเป็นผู้ที่มีความกล้ามากกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้ แต่ยังยึดติดกับความสุขและความสบายซึ่งอยู่ในช่วงความต้องการชั้นที่ 3 คือ ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) ได้แก่ ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยากมีคนรัก และความต้องการชั้นที่ 4 คือ ความต้องการการยอมรับจากทั้งผู้อื่น และตนเอง (Esteem Needs) ได้แก่ ต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและภูมิใจในตนเองว่าเป็นคนที่มีคุณค่าแก่สังคมและองค์กร ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ และตำแหน่ง แต่สำหรับกลุ่มนักปีนเขา (The Climber) จะเป็นกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนเองขึ้นสูงสุดสู่ความต้องการชั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการชั้นสูงสุดของมนุษย์ผู้ซึ่งไม่ต้องกังวลเรื่องปากท้อง ความปลอดภัย ความรัก ความยอมรับในตนเองหรือศักดิ์ศรีอีกต่อไป จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพราะอยากรู้ อยากสร้างสรรค์เพราะใจรัก ทำงานเพราะอยากจะทำ มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงขีดสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างแท้จริง

แผนภาพที่ 2.3

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะของบุคคล ที่มั่งาน และองค์การ ทั้ง 3 กลุ่ม
กับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์



ที่มา: Stoltz, 1997, p.17

ประเภทของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิต

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, pp.38-44) ได้แบ่งอุปสรรคและวิกฤติที่บุคคลต้องเผชิญ และฟันฝ่าออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. อุปสรรคทางสังคม (Social Adversity) คือ อุปสรรคที่เกิดขึ้นในระดับสังคมที่เราอยู่อาศัยหรือความไม่มั่นคงเกี่ยวกับอนาคต เช่น การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม ความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย ความอบอุ่นภายในครอบครัว การเสื่อมถอยทางศีลธรรมของคนในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียมประเพณีรวมทั้งระบบการศึกษา

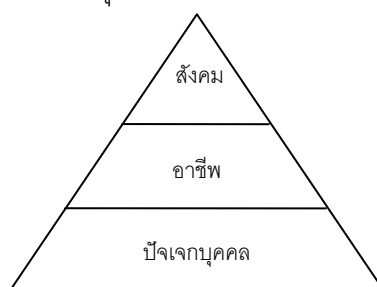
2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงในอาชีพการงาน เนื่องจากองค์การในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ (Reengineering, Restructuring, Rightsizing, Downsizing, Revitalizing และ Decentralizing) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้อาจมีผลกระทบกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เช่น การจ้างงาน การเลิกจ้างงาน การกำหนดอัตรากำลังคนในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเพิ่มความรู้และทักษะอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความมั่นคงให้กับตนเองจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด

3. อุปสรรคระดับบุคคลหรือปัจเจกบุคคล (Individual Adversity) เป็นอุปสรรคความยากลำบากที่ได้รับการกระทบเป็นขั้นๆ จากอุปสรรคทางสังคมและอุปสรรคทางอาชีพ

สตอลทซ์ (1997) ได้เปรียบเทียบอุปสรรคทั้ง 3 ระดับเป็นรูปพีระมิดที่มีผลกระทบจากยอดของพีระมิดมาสู่ฐานของพีระมิด กล่าวคือ อุปสรรคต่างๆ ที่บุคคลต้องเผชิญเริ่มจากระดับสังคม รองลงมาเป็นระดับอาชีพ และส่งผลลงมาถึงปัจเจกบุคคล ในขณะที่การแก้ไขอุปสรรคต้องเริ่มจากปัจเจกบุคคลก่อนแล้วจึงส่งผลขึ้นไปในระดับอาชีพและสังคมโดยรวม ดังนั้น บุคคลจะต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง

แผนภาพที่ 2.4

แสดงระดับของอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา: Stoltz, 1997, p.39

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีองค์ประกอบ 4 มิติ ที่รวมเรียกว่า CO₂ RE สำหรับใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Stoltz, 1997, pp.106-125) โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง ได้แก่ บุคคลที่รับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากสูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อ พยายามแก้ไขและหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยเริ่มพิจารณาที่ตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข การตำหนิโทษตนเองจะนำไปสู่การรู้สึกเสียใจหรือการสำนึกซึ่งสอดคล้องถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) เมื่อนำมาใช้เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์ เนื่องจากจะตระหนักว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของตน เราเป็นเจ้าของปัญหาต้องพยายามหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง ได้แก่ ผู้ที่ค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยพิจารณาจากตัวตนเองก่อนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่จะไม่โทษตัวเองเพราะจะทำให้หมดกำลังใจ จากนั้นจึงพิจารณาสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมภายนอกประกอบ ซึ่งเป็นการมองโลกในแง่ดีในการค้นหาสาเหตุของอุปสรรค

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาและความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด ทำให้บุคคลเตรียมพร้อมและมีสติเพื่อรองรับและระมัดระวังปัญหาหรืออุปสรรคที่จะผ่านเข้ามาในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงสูง ได้แก่ บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีปัญหาความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้ที่พร้อมรับกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่เก็บมาคิดมากจนจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไป

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดปัญหาให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น เราสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังในชีวิต พยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว ซึ่งต่างจากผู้ที่มีมิติด้านความอดทนต่ำที่จะเป็นคนสิ้นหวังในชีวิต คิดแต่ว่าชีวิตนี้ไม่มีใครหรือสิ่งใดที่จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้ ไม่พยายามหาทางแก้ไขปัญหา ยอมรับปัญหาให้กลายเป็นปัญหาของตนเองต่อไป

จากองค์ประกอบทั้ง 4 มิติของ AQ ที่กล่าวไว้ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะต้องมีลักษณะเป็นผู้ที่รับรู้ว่าจะต้องมีหนทางที่จะควบคุมสถานการณ์ (Control) และสามารถหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ พร้อมกับมีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นปัญหาของตนเองเพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง (Origin and Ownership) รวมทั้งรับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะไม่ขยายตัวไปและเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวไม่นานก็จะผ่านพ้นไปได้ (Endurance)

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz, 1997, p.154) ได้เสนอเทคนิคที่มีส่วนช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เรียกว่า The LEAD Consequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูดหรือบอกกับตัวเองให้รับรู้ว่าคุณอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับตนเอง และพิจารณาว่าจะตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นโดยใช้มิติของ AQ ด้านใดสูงและด้านใดต่ำจึงจะแก้ปัญหามุมอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดคือสาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องกระทำการใดที่เฉพาะเจาะจงเพื่อทำให้สถานการณ์ดีขึ้น สิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา สิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและการตัดสินใจของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการหาหลักฐานหรือเหตุการณ์มาสนับสนุนว่าสิ่งใดบ้างที่อยู่นอกเหนือการควบคุม อุปสรรคจะคงอยู่อีกนานเพียงใด ทำอย่างไรจึงจะทำให้อุปสรรคหมดไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้อุปสรรคหมดไปอย่างรวดเร็ว โดยการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และหาวิธีควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามาบีบคั้นต่อชีวิต

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

A = Activating Event คือ การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity เป็นการประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อจุดแรงจูงใจในการแก้ปัญหา

V = Verify คือ การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติที่เกิดขึ้นว่ามาจากตัวเองหรือสิ่งแวดล้อม และมีความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาลูกกลมกว่าวงขาวยังแคไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain คือ การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่ได้ Verify CO₂ RE แล้ว

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนที่ AQ โดยเชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้ว่าจะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผอเรอ เราสามารถเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

- Control การควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
 - Origin วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
 - Ownership ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
 - Reach การแยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น
- แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามคำกล่าวที่ว่า “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

I = Initiate New Perception of Adversity สร้างกรอบความคิด (Paradigm) ใหม่ ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา โดยคิดแบบ The Winner ที่เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ไขปัญหันทันทีตาม Systems Thinking เช่น

- เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ มีสติรู้ทันและใช้กระบวนการคิดที่เป็นระบบ

- หาวิธีแก้ไขปัญหาโดยไม่โทษตัวเองและเรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตให้มีวิธีคิดแบบ Internal of Control ฝึกวิหาสาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งกำแพง

- กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก

- กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่า อะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

- กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรควรทำก่อน อะไรควรทำทีหลัง อะไรที่ต้องทำเอง และอะไรที่ขอให้คนอื่นทำ

Y = Yammy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา

นอกจากนั้น ริชาร์ดส์ กัมบรอนาร์กซ์ (2546) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนา AQ ตามแนวคิด CO₂RE ของสตอลทซ์ดังนี้

Control คือ การกำหนดสติ ฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิกภาพแบบ Proactive และ Assertive Behavior

Origin คือ การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

Reach คือ ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบ

Endurance คือ ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหาด้วยการคิดว่า ปัญหาหรือวิกฤติที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องชั่วคราว (Temporary) ไม่อยู่กับเรานาน คิดเสียว่าเกิดขึ้นแล้วก็ดับไป

วิทยา นาควัชระ (2544, น.97) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนา AQ ไว้ดังนี้

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือ ความกล้าหาญ” เพราะเมื่อรู้สึกว่าเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่เผชิญอุปสรรคเข้ามาในชีวิตก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจตัวเองตามความเป็นจริงให้ได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน (Basic Goodness) ของตนเอง เป็นสิ่งที่เราเคยทำดีแล้วจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวพันกับคนอื่นในปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ก็นับว่าเป็นความดีพื้นฐานได้ เช่น เคยช่วยเหลือหมาตกน้ำ เคยให้เงินขอทาน เป็นต้น การเชื่อว่าตนเองเป็นคนดีเพราะเคยทำความดีพื้นฐานมาแล้วจะทำให้

เกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง รักตัวเองและมีภูมิคุ้มกันเกิดพลังที่จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไป และสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือมีความเชื่อที่ดีๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มีอยู่จะลดลง เชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ เชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้เราต้องคิดซ้ำๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยิน ได้ฟังบ่อยๆ เมื่อเกิดความเชื่อนี้แล้วจะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การมีชีวิตที่ดีนั้นต้องเปลี่ยนแปลงตนเองให้เหมาะสมขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1997 quoted in Engler, 2003, pp.254-255) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามที่ต้องการ เนื่องจากบุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขาเชื่อในความสามารถที่จะกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะช่วยให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้บุคคลมีความพยายาม มุ่งมั่น และพากเพียรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ชูลซ์และชูลซ์ (Schultz and Schultz, 1998, p.397) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเขามีศักยภาพเพียงพอ และมีความสามารถที่จะแก้ปัญหาในชีวิตของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คูกและฮันแซ็คเกอร์ (Cook and Hansaker, 2001, p.397) ให้ความหมายว่าเป็นการรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานแต่ละชนิดให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เพราะเป็นความรู้สึกทางบวกทั้งต่อตนเองและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

จัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001, p.81) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนที่จะเผชิญหน้ากับ

สถานการณ์หนึ่งเพื่อให้บรรลุผลที่กำหนด ซึ่งบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เลือกทำงานที่ท้าทาย มีความพยายามและพากเพียรในการเผชิญหน้ากับปัญหา

แมคเชนและวอน กลินเนา (Mcshane and Von Glinow, 2003, p.51) ได้ในความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่า เป็นความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถ มีแรงจูงใจ และมีแนวทางที่จะไปถึงเป้าหมายของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายที่กล่าวไว้ในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความพยายามและพากเพียรเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986 quoted in Schultz, 1998, pp.398; Engler, 2003, pp.255-256) กล่าวว่า การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเกิดจากปัจจัยต่างๆ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จในการกระทำที่ผ่านมา (Performance Attainment หรือ Enactive Mastery Experience) แบนดูรากล่าวว่า การประสบความสำเร็จของการกระทำในอดีตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด เพราะเป็นประสบการณ์ความสำเร็จที่เกิดจากการกระทำของตนเองโดยตรง ความสำเร็จที่ได้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น เมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ยากลำบากจะทำให้บุคคลมีความพยายามและมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคนั้น ส่วนความล้มเหลวที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจะทำให้บุคคลประหม่นและรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง ท้อถอยง่าย ขาดความพยายามและความพากเพียรที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ

2. การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experience) เป็นการสังเกตพฤติกรรมและผลที่ได้รับจากการแสดงพฤติกรรมของตัวแบบที่บุคคลนำมาพิจารณาความสามารถของตนเอง กล่าวคือ เมื่อบุคคลเห็นผู้อื่นหรือตัวแบบที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนเองทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดแล้วประสบความสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองสามารถทำงานนั้นได้เช่นเดียวกัน ถ้าตั้งใจและพยายาม ในขณะเดียวกัน ถ้าบุคคลสังเกตเห็นผู้อื่นหรือตัวแบบที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนประสบความล้มเหลวในการทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดแม้จะพยายามอย่างมากแล้วก็ตาม บุคคลนั้นจะลดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมนั้นลง และตัดสินความสามารถของตนเองต่ำ

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการนำคำพูด คำแนะนำของผู้อื่นมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจตัดสินความสามารถของตนเอง ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อในความสามารถของตนที่จะกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมได้สำเร็จ ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก แต่วิธีนี้จะใช้ได้ผลก็ต่อเมื่อการพูดชักจูงนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ สอดคล้องกับความเป็นจริง และผู้พูดชักจูงต้องเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ มีอิทธิพลและมีความสำคัญต่อผู้ถูกชักจูง

4. สภาวะทางกายภาพ และอารมณ์ (Physiological and Affective State) บุคคลมักใช้ข้อมูลทางกายภาพประเมินความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีความตื่นเต้น วิตกกังวล หรือมีความกลัวเกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับความเครียดหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากจะรู้ว่าตนเองมีความสามารถต่ำลง หรือไม่มีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ได้ในขณะนั้นทำให้ผลลัพธ์ของการกระทำที่เกิดขึ้นไม่ดี แต่เมื่อบุคคลสามารถควบคุมและระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น และสามารถกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ได้ดีขึ้น

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยมีอิทธิพลต่อระบบการคิด การจูงใจ และอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล แบนดูรา (Bandura, 1986, pp.393-395) กล่าวถึงผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่ โดยบุคคลต้องตัดสินใจว่าจะกระทำพฤติกรรมใดและต้องใช้ระยะเวลาเท่าไรในการกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่เชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง แต่จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะทำได้สำเร็จ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะปิดกั้นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง มักจะหลีกเลี่ยงงาน ท้อถอย และขาดความมั่นใจในตนเอง อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปมักจะประสบความล้มเหลวในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเครียด ความผิดหวัง และรู้สึกว่าความล้มเหลวเป็นสิ่งที่เลวร้ายไม่สามารถแก้ไขได้

กลายเป็นความกลัวที่จะกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมอื่นๆ ต่อไป แต่ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองต่ำกว่าที่เป็นจริง มักจะขาดความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมน้อยลงเนื่องจากเกิดความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ดังนั้น ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้องจะส่งผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรมที่มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง ซึ่งการประเมินความสามารถของตนเองที่ดีนั้นบุคคลควรประเมินความสามารถของตนเองให้สูงกว่าที่สามารถทำได้เล็กน้อย เพราะจะทำให้มีแรงจูงใจในการเลือกทำงานที่ท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

2. ความพยายามและความมุ่งมั่นในการกระทำ (Effort Expenditure and Persistence) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดระดับความพยายามและความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้น มีความพยายามและมุ่งมั่นในการทำงานนานกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura and Cervone, 1983, p.1017) จึงมีแนวโน้มที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จสูง

3. รูปแบบของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระหว่างกระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดการณ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในอนาคตที่ต้องเผชิญ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและตั้งใจกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น คอลลิน (Collin, 1982 quoted in Bandura, 1986) เสนอว่า ในการแก้ปัญหาต่างๆ นั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมองความผิดพลาดในการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าเกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมองความผิดพลาดในการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าเกิดจากการขาดความสามารถ

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง (Human as Producers rather than Simply Foretellers of Behavior) คือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะพยายามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น มักเลือกทำงานที่ท้าทาย ไม่ท้อถอย ไม่

อ้างโชคชะตา และใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งอาจประสบความล้มเหลวบ้างก็สามารถเปลี่ยนความล้มเหลวมาเป็นแรงเสริมสนับสนุนให้ตนเองประสบความสำเร็จในครั้งต่อไปโดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ความทะเยอทะยานต่ำ เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และไม่กระทำพฤติกรรม รอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย

จากผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยสามารถสรุปลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำ

ผลของการรับรู้ ความสามารถของตนเอง	ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองสูง	ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองต่ำ
1. พฤติกรรมการเลือก	- เลือกทำงานที่ท้าทาย - มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น	- หลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่ยากเกินไป - ปิดกั้นโอกาสการพัฒนาศักยภาพของตนเอง - ท้อถอย ขาดความมั่นใจในตนเอง
2. ความพยายามและความมุ่งมั่นในการกระทำ	- มีความกระตือรือร้น - มีความพยายามและมุ่งมั่นในการทำงานนาน	- ขาดความกระตือรือร้น - ไม่มีความพยายาม - ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน
3. รูปแบบของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์	- มีความพยายามและตั้งใจกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก - มีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองในทางบวก เช่น มีความสุข - มองความผิดพลาดในการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าเกิดจากการขาดความพยายาม	- มีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง - กระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างไม่เต็มความสามารถ - มองความผิดพลาดในการแก้ปัญหาต่างๆ ว่าเกิดจากตนเองขาดความสามารถ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำ

ผลของการรับรู้ ความสามารถของตนเอง	ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองสูง	ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองต่ำ
4. มนุษย์เป็นผู้กำหนด พฤติกรรมของตนเอง	- พยายามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น - เลือกทำงานที่ท้าทาย - ไม่ท้อถอย - ไม่อ้างโชคชะตา - ให้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย - สามารถเปลี่ยนความล้มเหลวมาเป็นแรงเสริมสนับสนุนให้ตนเองประสบความสำเร็จ	- หลีกเลียงงานที่ยาก - ขาดความพยายาม - มีความทะเยอทะยานต่ำ - มีความวิตกกังวล และมีความเครียดสูง - ไม่กระทำพฤติกรรม รอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย

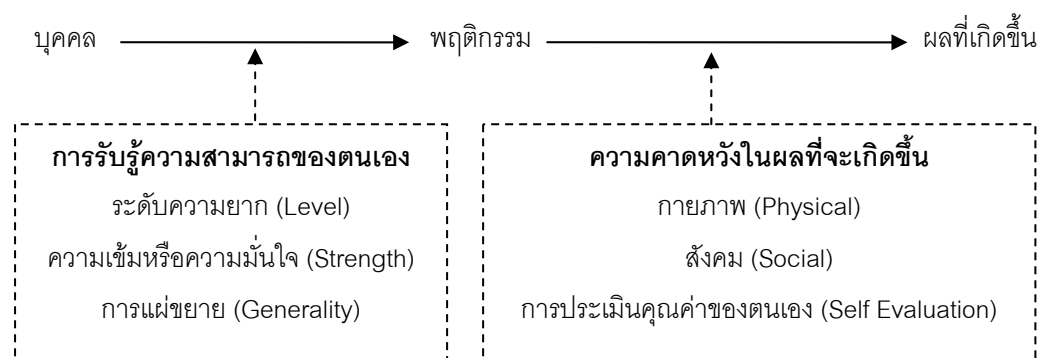
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูรา (Bandura, 1986 quoted by Evans, 1989, pp.53-54) เชื่อว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการกระทำ การพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคคล บุคคลที่มีทักษะความสามารถไม่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกันได้ ทำให้ผลของการแสดงพฤติกรรมหรือผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพแตกต่างกันด้วยขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงหรือต่ำภายใต้สถานการณ์นั้นๆ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนจึงมีอิทธิพลในการกำหนดประสิทธิภาพของพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในสถานการณ์นั้นๆ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายาม มีความอดทน ไม่ท้อถอยต่อการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จึงสามารถประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

แบนดูรา (Bandura, 1997, p.22) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.5

แผนภาพที่ 2.5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น

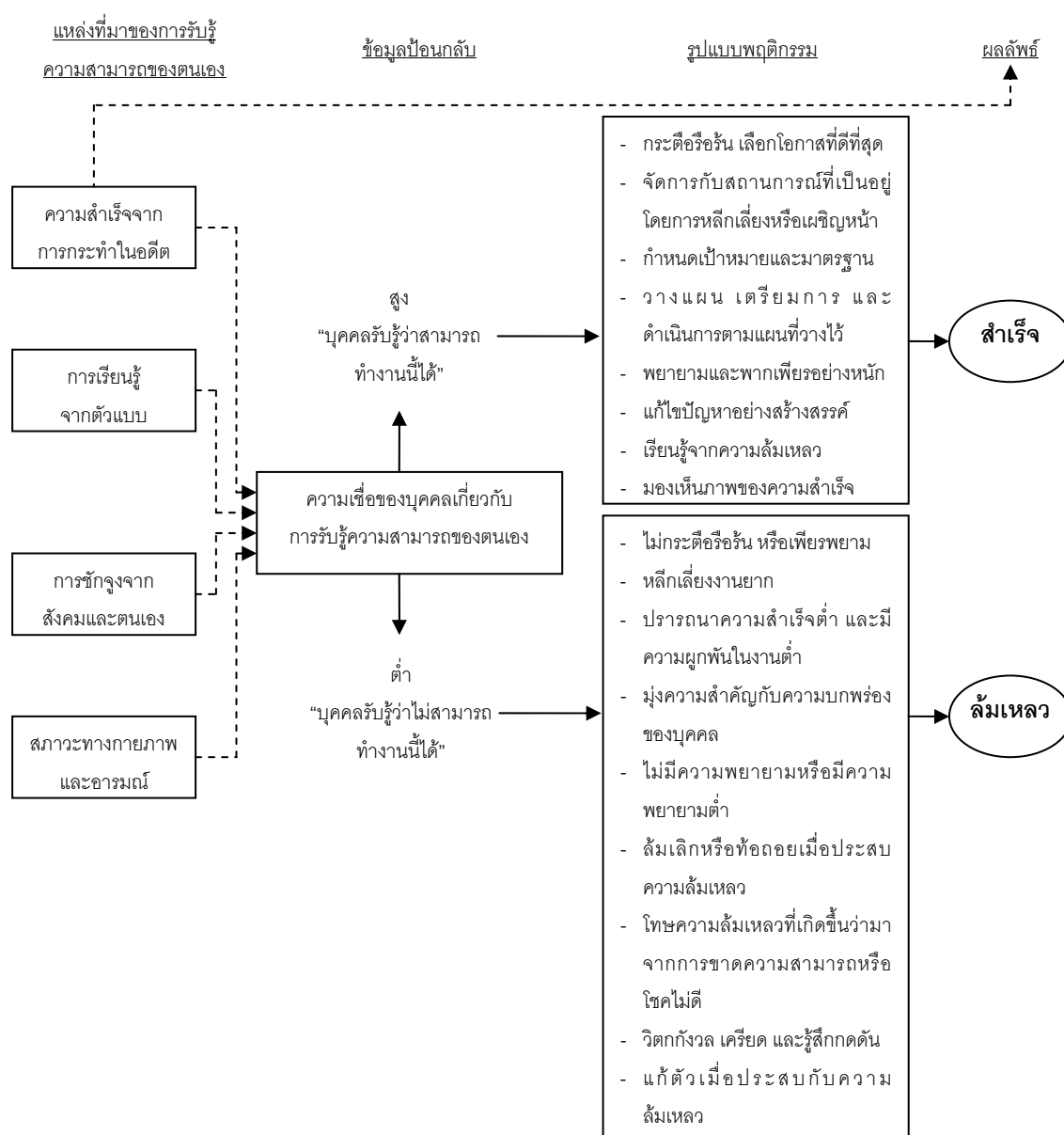


ที่มา: Bandura, 1997, p.22

การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการตัดสินใจความสามารถของตนเองในการจัดการหรือกระทำพฤติกรรมได้ในระดับใด โดยพิจารณาจากระดับความยากของพฤติกรรมหรืองานที่ต้องทำ ความมั่นใจที่จะสามารถทำงานได้ในระดับความยากต่างๆ และการแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ขณะที่ความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเป็นผลกรรมที่เกิดขึ้นในทางกายภาพ ทางสังคม และการประเมินคุณค่าของตนเองจากการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ โดยผลที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้นการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้นหลังจากกระทำพฤติกรรมนั้น

จากแนวคิดของแบนดูราเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถแสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.6

แผนภาพที่ 2.6
แนวคิดของเบนดูราเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
(Bandura Self-efficacy Workplace Application)



ที่มา: Gibson, James L. et al. “Organizations Behavior Structure Processes” 12th ed. USA, McGraw-Hill, 2006: p.119

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถวัดได้ 3 มิติ (Bandura, 1977, pp.84-85) ดังนี้

มิติที่ 1 ระดับความยากของงานหรือกิจกรรม (Level of Job Difficulty or Magnitude) เป็นการวัดระดับความยากหรือความซับซ้อนของงานหรือกิจกรรมตามการรับรู้หรือความเชื่อของบุคคล เนื่องจากแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงานหรือกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติได้ โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองจะแปรผันตามความยากง่ายของงานหรือกิจกรรมที่ต้องทำ ซึ่งการแบ่งระดับความยากในแต่ละงานให้มีช่วงที่เท่ากันอย่างชัดเจนนั้นทำได้ยาก และถ้าการแบ่งระดับความยากมีความแตกต่างกันน้อยเกินไปก็ไม่อาจวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการวัดจึงกำหนดงานหรือกิจกรรมขึ้นมาให้มีระดับความยากที่แตกต่างกัน และมีข้อคำถามให้เลือกตอบแบบ 2 ด้าน (Binomial) คือ ใช่ / ไม่ใช่ เช่น กำหนดกิจกรรมที่จะวัดขึ้นมาหนึ่งกิจกรรม แล้วถามว่า “ท่านคิดว่าท่านสามารถทำกิจกรรมนี้ให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลา 10 นาทีหรือไม่” ถ้าตอบว่า “ใช่หรือได้” จะมีคะแนนเท่ากับ 1 แต่ถ้าตอบว่า “ไม่ใช่หรือไม่ได้” จะมีคะแนนเท่ากับ 0 เป็นต้น

มิติที่ 2 ระดับความมั่นใจของบุคคล (Strength of Confidence) เป็นการวัดระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมหรืองานที่คิดว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำให้ประสบผลสำเร็จได้ ถ้าบุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองระดับต่ำจะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้ามีความมั่นใจระดับสูงแม้งานหรือกิจกรรมที่ทำจะมีความยากก็จะมีแรงจูงใจและความพยายามทำงานหรือกิจกรรมนั้นให้สำเร็จ วิธีการนี้จึงเป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้ในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน (Scale) เช่น ไม่มีความมั่นใจเลย (0 คะแนน) จนถึงความมั่นใจมากที่สุด (4 คะแนน) หรือเป็นแบบอัตราส่วน เช่น ไม่มั่นใจเลย (0%) จนถึงมั่นใจมากที่สุด (100%)

มิติที่ 3 การแผ่ขยายความสามารถ (Generality of Ability) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายความสามารถจากการกระทำกิจกรรมหนึ่งที่ประสบผลสำเร็จไปสู่ความสามารถในการทำกิจกรรมอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยอาจเป็นกิจกรรมประเภทเดียวกันแต่ต่างสถานการณ์หรือเป็นกิจกรรมประเภทอื่นแต่สถานการณ์ใกล้เคียงกันก็ได้ ซึ่ง

ประสบการณ์ความสำเร็จบางอย่างไม่สามารถทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้ เช่น ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการเสี่ยงโชค

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่นิยมวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเพียง 2 มิติ คือ ระดับความยากของงานหรือกิจกรรมและระดับความมั่นใจของบุคคล ส่วนการวัดการแผ่ขยายความสามารถนั้นไม่นิยมใช้ในการวัดการรับรู้ความสามารถ ดังตัวอย่างงานวิจัยต่อไปนี้

สตัฟเบอร์เกนและเบคเกอร์ (Stuifbergen & Becker, 1994) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของผู้พิการในการปฏิบัติพฤติกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความมั่นใจของบุคคล (Strength of Confidence) ที่มีต่อผลการกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ลีและบ็อบโก (Lee & Bobko, 1994, pp.364-369) ศึกษาโดยการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดของแบนดูรา พบว่า ผู้วิจัยนิยมวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองใน 2 มิติ คือ วัดระดับความยากของงานและระดับความมั่นใจของบุคคล โดยลีและบ็อบโกได้ปรับปรุงและพัฒนาการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็น 4 วิธี คือ วิธีแรกวัดระดับความมั่นใจเพียงมิติเดียว วิธีที่สองวัดระดับความยากของงานหรือกิจกรรมเพียงมิติเดียว วิธีที่สามเป็นการวัดแบบผสมโดยวัดระดับความยากของงานหรือกิจกรรมก่อนแล้วจึงวัดระดับความมั่นใจ การรวมคะแนนจะรวมเฉพาะคะแนนของข้อคำตอบในมิติของความมั่นใจที่ตอบว่า “ใช่” ในการวัดระดับความยาก ซึ่งวิธีนี้เป็นการวัดที่สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรามากที่สุด และวิธีที่สี่วัดระดับความมั่นใจต่อการทำงานที่กำหนดให้โดยใช้ข้อคำถามเพียงข้อเดียว

เจกซ์และคณะ (Jex and others, 2001, pp.401-409) ศึกษาผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดที่มีต่อรูปแบบการจัดการความเครียด โดยสำรวจทหารของกองทัพบกสหรัฐโดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความมั่นใจ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

จิราภรณ์ ullanuwat (2541) และจิตตะการ ศุภรัตน์ (2543) ดัดแปลงเครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สร้างขึ้นโดยชีเรอร์และคณะ (Sherer et al., 1982) เพื่อวัดระดับความมั่นใจต่อการปฏิบัติตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุที่ปวดหลังและสตรีที่ต้องโทษในเรือนจำ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

วรรณ พุทธิประสาท (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก

งานวิจัยของราฟ ชวาเซอร์ (Ralf Schwarzer, 1993) ซึ่งวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปด้วยการวัดมิตินใจของบุคคล

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy Scale) ที่วัดเพียงมิติเดียวคือ ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของบุคคล (Strength of Confidence) เป็นการวัดระดับการรับรู้ความสามารถในตนเองของบุคลากรของการไฟฟ้านครหลวงเขตมีนบุรีและเขตลาดกระบังในการให้บริการประชาชนที่มีลักษณะเป็นงานประจำ ผลงานที่ได้จึงเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ อีกทั้งการให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนเป็นบริการสาธารณูปโภคที่ต้องคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ ทำให้การแบ่งระดับความยากของงานให้มีช่วงที่เท่ากันอย่างชัดเจนนั้นทำได้ยากจึงไม่อาจวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองด้วยมิตินใจความยากของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะแผ่ขยายจากกิจกรรมหนึ่งที่เหมาะสมความสำเร็จไปสู่กิจกรรมหนึ่งจึงเป็นไปได้ยาก ดังนั้น มิตินใจความยากของงานและมิตินใจการแผ่ขยายความสามารถจึงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดงานบริการของการไฟฟ้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด (Stress Coping Behavior)

ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

โมนาตและลาซารัส (Monat & Lazarus, 1978, p.360) อธิบายว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาสภาวะสมดุลทางจิตใจ สภาวะที่บุคคลต้องพบกับปัญหาที่ท้าทายและรุนแรง เช่น การเจ็บป่วย การสูญเสีย การถูกคุกคาม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นภาวะตึงเครียด ซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการโต้ตอบโดยการหาวิธีการต่างๆ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น วิธีการต่างๆ เหล่านี้เรียกว่า “พฤติกรรมการเผชิญความเครียด”

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp.141-142) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดว่าเป็นความพยายามทั้งทางปัญญาและพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดการกับสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกที่บุคคลประเมินว่าถูกคุกคาม หรือเกินกว่าความสามารถที่บุคคลจะรับได้

อีกเนทาวีเชียส และเบย์นีย์ (Ignatavivious and Bayne, 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดว่า เป็นพฤติกรรมหรือความคิดที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมสาเหตุของ

ความเครียดหรือควบคุมความรู้สึกเครียด บุคคลจะใช้สติปัญญาในการเลือกวิธีการเผชิญความเครียดที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จในอดีต ถ้าหากวิธีการดังกล่าวใช้แล้วไม่ประสบความสำเร็จ บุคคลจะคัดเลือกวิธีอื่นต่อไป

อารยา ด่านพานิช (2542, น.20) ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดจากนักคิดหลายท่านไว้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียด หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเริ่มจากการรับรู้สถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยผ่านกระบวนการทางความคิด บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ในขณะนั้นต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือเหตุการณ์ตึงเครียดนั้น

จากความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดข้างต้นนั้นสามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียด หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยการใช้ความพยายามทางความคิดเพื่อควบคุมสาเหตุของความเครียดหรือบริหารจัดการความตึงเครียดให้ตนเองสามารถกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนและเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อความเข้าใจพฤติกรรมการเผชิญความเครียดจึงควรให้ความสำคัญในการพิจารณากระบวนการการเผชิญความเครียด โดยสก็อต โอเบอร์ต และดรอปกิน (Scott Obert & Dropkin, 1982) อธิบายว่า กระบวนการเผชิญความเครียดเป็นขั้นตอนการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยมีเป้าหมายเพื่อรักษาสมาดุลระหว่างสิ่งกระตุ้นความเครียดกับความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งนั้นและเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นความเครียด

ลาซารัส (Lazarus, 1984, pp.21-54) อธิบายพฤติกรรมของบุคคลในการจัดการกับความเครียดซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกว่ามีกระบวนการเผชิญความเครียดซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การถูกคุกคามจากสิ่งกระตุ้นความเครียด

เมื่อบุคคลแปลความหมายของสิ่งกระตุ้น (Stimuli) ว่าเป็นอันตรายหรือมาคุกคามต่อดุลยภาพทางจิตใจ บุคคลจะใช้เวลาความพยายามในการขจัดหรือบรรเทาความรู้สึกกดดันเหล่านั้นให้หมดไป แต่โดยธรรมชาติแล้วความกดดันที่เกิดขึ้นจะทำให้ความสมดุลระหว่างความกดดันกับความสามารถของบุคคลที่จะจัดการกับความกดดันที่มีอยู่เดิมเสียไปด้วย ดังนั้น บุคคลจึงรับรู้และแปลความหมายสิ่งกระตุ้นนั้นว่า ทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ และสูญเสียภาวะสมดุลของตนเองในที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินสิ่งกระตุ้น

การประเมินสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งที่มาคุกคามเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความรู้และสติปัญญา (Cognitive Process) โดยเหตุการณ์นั้นจะได้รับการประเมินว่ามีความรุนแรง หรือก่อให้เกิดความสูญเสีย การคุกคามและการทำลายหรือไม่ เรียกว่า การประเมินขั้นแรก และมีการประเมินขั้นที่สองเพื่อตัดสินว่าจะใช้แหล่งหรือกลวิธีใดในการเผชิญปัญหา

กระบวนการเผชิญความเครียดที่ต้องใช้ความรู้และสติปัญญาภายใต้ทฤษฎีการประเมินทางความคิด (Cognitive Appraisal) เป็นทฤษฎีที่เน้นในเรื่องของกระบวนการ (Process Oriented) ภายใต้สมมติฐานที่ว่า บุคคลและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา และความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการโต้ตอบซึ่งกันและกัน กล่าวคือ สิ่งเร้าจะมีความหมายอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้หรือการตีความของบุคคล โดยผ่านกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ซึ่งผลของการประเมินจะนำไปสู่การตอบสนองที่แตกต่างกัน การประเมินสิ่งเร้าความเครียดมี 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินขั้นแรก (Primary Appraisal) เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ บุคคลจะประเมินในขั้นแรกว่า เหตุการณ์นั้นมีผลทางบวก ทางลบ หรือไม่มีผลต่อตนเอง ถ้าเหตุการณ์นั้นถูกประเมินว่าเป็นผลดีต่อตนเอง (Being Positive) หรือไม่มีผลต่อตนเอง (Irrelevant) แล้ว ผลสืบเนื่องจากการประเมินจะแสดงออกในทางที่ดีหรือในเชิงบวก ในทางตรงกันข้าม ถ้าการประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีผลในเชิงลบต่อตนเอง หรือการประเมินที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressful Appraisal) ผลของการประเมินดังกล่าวก่อให้เกิดผลสืบเนื่องต่อบุคคลในเชิงลบ โดยเฉพาะผลกระทบต่อสุขภาพและการเจ็บป่วย ลักษณะของการประเมินในเชิงลบมี 3 ลักษณะคือ

1) ลักษณะที่เป็นอันตรายหรือต้องสูญเสีย (Harm or Loss) คือ การที่บุคคลสูญเสียพลังความสามารถอันเกิดจากความเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุรวมไปถึงการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก หรือการที่บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วย

2) ลักษณะที่คุกคาม (Threat) เป็นการคาดการณ์ว่าจะเกิดอันตรายหรือความสูญเสียขึ้น หรือถ้าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นจะทำให้เกิดความยุ่งยากลำบากตามมา

3) ลักษณะที่ท้าทาย (Challenge) เป็นอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหน้า แต่บุคคลคาดการณ์ว่าสามารถจัดการกับสถานการณ์นั้นได้

เมื่อบุคคลเผชิญกับสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การประเมินขั้นแรก คือ การประเมินว่าเหตุการณ์นั้นเป็นการสูญเสีย (Harm or Loss) หรือทำให้เกิดความกลัวว่าจะสูญเสีย (Threat) การประเมินทั้งสองลักษณะนี้ก่อให้เกิดผลในเชิงลบทางอารมณ์ ทำให้มีอารมณ์

โกรธ ชื่นเคือง หวาดกลัว เช่นเดียวกับการประเมินในลักษณะที่ท้าทาย (Challenge) แม้จะเตรียมจัดการกับปัญหานั้น แต่ความตื่นเต้นและความหวาดกลัวต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นย่อมทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เช่นกัน ตรงข้ามกับการประเมินในเชิงบวกที่จะทำให้บุคคลสามารถตอบสนองต่อความเครียดได้ตรงจุดและเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งการปรับตัวได้ในที่สุด

2. การประเมินขั้นที่สอง (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินที่ต้องใช้สติปัญญา ความรู้ประสบการณ์ในการประเมินประโยชน์และทางเลือกของตนเอง เพื่อกำจัดอันตรายจากสิ่งที่ตนเองรับรู้ว่าเป็นอันตรายแก่ตนเอง และเป็นการประเมินสถานการณ์ใหม่เพื่อทบทวนว่าการประเมินในขั้นแรกนั้นถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งประเมินว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการประเมินขั้นแรกมีประสิทธิภาพหรือไม่ การประเมินแหล่งประโยชน์และทางเลือกของตนเองนี้เป็นการนำทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกที่เอื้ออำนวยให้ตนเองกำจัดและสรรหาการกระทำที่เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดให้ตนเอง หากบุคคลมีปัจจัยดังกล่าวไม่เพียงพออาจทำให้เกิดผลทางลบ เกิดความเครียด หดหู่ ท้อแท้ หรือซึมเศร้า อารมณ์เหล่านี้ล้วนมีผลต่อสุขภาพและการเจ็บป่วยทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลการวิจัยของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) พบว่า การประเมินสถานการณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ คือ สถานการณ์ใดที่บุคคลประเมินว่าตนเองไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้แล้ว บุคคลจะใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ (Affective Oriented Method) มากกว่าสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขบางอย่างได้ ส่วนสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าจะต้องค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขสถานการณ์นั้นบุคคลจะใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น (Problem Oriented Method)

3. การประเมินซ้ำ (Reappraisal) หลังจากที่คุณได้แสดงความพยายามที่จะกำจัดอันตรายทั้งทางรูปธรรมและความคิดออกมาแล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำเพื่อพิจารณาอันตรายที่ตนรับรู้ว่ามีอยู่ในระดับใด เพิ่มมากขึ้นหรือลดลงหรือได้ถูกกำจัดไปแล้ว ขั้นตอนนี้อาจถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นวงจรการประเมินสถานการณ์ขั้นแรกใหม่ก็ได้ ผลจากการประเมินซ้ำนี้จะทำให้บุคคลทราบว่ายังมีสิ่งเร้าความเครียดอยู่หรือไม่ และบุคคลควรเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบใดจึงจะเหมาะสมและสามารถกำจัดภาวะความเครียดให้ลุล่วงไปได้

จะเห็นได้ว่าการประเมินสิ่งกระตุ้นความเครียดเป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการประเมินความเครียด เพราะถ้าผลการประเมินสิ่งกระตุ้นความเครียดออกมาลักษณะใดก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในทิศทางนั้นด้วย กล่าวคือ การประเมินสถานการณ์ว่ารุนแรง

เกินความสามารถของบุคคลที่จะแก้ไขหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จะทำให้บุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งควบคุมอารมณ์มากกว่าที่จะใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งการประเมินสถานการณ์ในลักษณะดังกล่าวจะนำไปสู่ผลลัพธ์ของการเลือกพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสม อันนำไปสู่ความล้มเหลวของการปรับตัวเพื่อรักษาภาวะสมดุล

ขั้นตอนที่ 3 การทำนายหรือคาดการณ์ต่อผลที่ได้รับจากสิ่งกระตุ้นความเครียด

เมื่อบุคคลประเมินสิ่งกระตุ้นที่ได้รับและแปลผลว่าสิ่งกระตุ้นนั้นคุกคามต่อภาวะสมดุล การประเมินลักษณะนี้ก่อให้เกิดภาวะเครียด (Stressful Appraisal) ขณะที่บุคคลคาดการณ์หรือทำนายต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับภาวะเครียดนั้นจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรมเกิดขึ้นด้วย กล่าวคือ ภายหลังจากการประเมินขั้นแรก ปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางอารมณ์จะเป็นแบบทั่วๆ ไป เช่น ความวิตกกังวล ความสับสน เมื่อเวลาผ่านไป บุคคลได้พิจารณาและประเมินสถานการณ์เป็นครั้งที่สอง ปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางอารมณ์จะเปลี่ยนไปเป็นแบบที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น อารมณ์เศร้า อารมณ์โกรธ อารมณ์กลัว หรือการยอมรับต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการประเมินสิ่งกระตุ้นความเครียดอย่างมาก โดยอารมณ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคลจะสัมพันธ์กับการใช้กลไกทางจิตและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด เช่น อารมณ์เศร้ามีความสัมพันธ์กับการใช้กลไกทางจิตแบบชดเชยและมีความสัมพันธ์กับการใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ที่เป็นทุกข์มากกว่าการเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดด้วยเหตุผลจริงจัง ส่วนปฏิกิริยาการตอบสนองความเครียดทางร่างกายจะเกิดขึ้นพร้อมกับปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์กับปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางอารมณ์ด้วย ปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางร่างกายที่เกิดขึ้นมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกระบบต่อมไร้ท่อถูกกระตุ้น ต่อมาขั้นที่สองระบบประสาทซิมพาเทติกถูกกระตุ้น และขั้นที่สามอวัยวะเป้าหมายมีปฏิกิริยา

โดยหลังจากการประเมินสถานการณ์ขั้นแรก การตอบสนองความเครียดทางร่างกายจะเป็นแบบทั่วๆ ไป คือ ต่อมพิทูยทารีและต่อมหมวกไตจะทำงานมากขึ้น หลังจากการประเมินขั้นที่สองและการประเมินซ้ำ ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายจะเป็นผลรวมของฮอร์โมนทั้งหมดที่ถูกกระตุ้น ระบบประสาทถูกกระตุ้น และอวัยวะเป้าหมายถูกกระตุ้นมากขึ้นจนท้ายที่สุดบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียดในการประเมินแต่ละครั้งจึงต่างกัน กล่าวคือ การประเมินขั้นแรกพฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นที่

ตัวกระตุ้นความเครียด ในขณะที่การประเมินขั้นที่สองและการประเมินซ้ำพฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นที่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมากกว่า ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของบุคคลนั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและต่อเนื่องกัน ดังนั้น ลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่บุคคลเลือกใช้ย่อมสามารถทำนายผลลัพธ์ว่าบุคคลจะสามารถปรับตัวได้หรือไม่เช่นกัน

ขั้นตอนที่ 4 พฤติกรรมการเผชิญความเครียด

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นตัวเชื่อมระหว่างสิ่งกระตุ้นความเครียด (Stress Stimuli) กับการปรับตัวได้ (Adaptation) โดยเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากการใช้สติปัญญาไตร่ตรองปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางอารมณ์ และปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดทางร่างกาย องค์ประกอบทั้งสามส่วนนี้ยังมีปฏิสัมพันธ์กันและแสดงออกเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียด สก็อตต์ ออบบอร์ต และดรอพกิน (Scottt Obert & Dropkin, 1982) อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นผลมาจากการใช้สติปัญญา การประเมินสถานการณ์ ประเมินแหล่งประโยชน์ และประเมินวิถีทางในการจัดการกับสิ่งเร้าความเครียดนั้นๆ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดจะเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและมีเป้าหมายในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเป้าหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดคือ

1. เพื่อขจัดสิ่งเร้าความเครียดให้หมดไป เมื่อสถานการณ์เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดภาวะเครียด ดังนั้นจึงมุ่งเป้าหมายไปที่สาเหตุของการเกิดภาวะเครียดเป็นหลัก
2. เพื่อรักษาความมั่นคงของตนเองไว้ด้วยการพยายามควบคุมปฏิกิริยาทางด้านร่างกายและอารมณ์ไว้โดยไม่จัดการกับสาเหตุของความเครียดโดยตรง แต่มุ่งเป้าหมายไปที่อารมณ์ที่เป็นทุกข์ซึ่งเป็นผลจากความเครียดเป็นหลัก

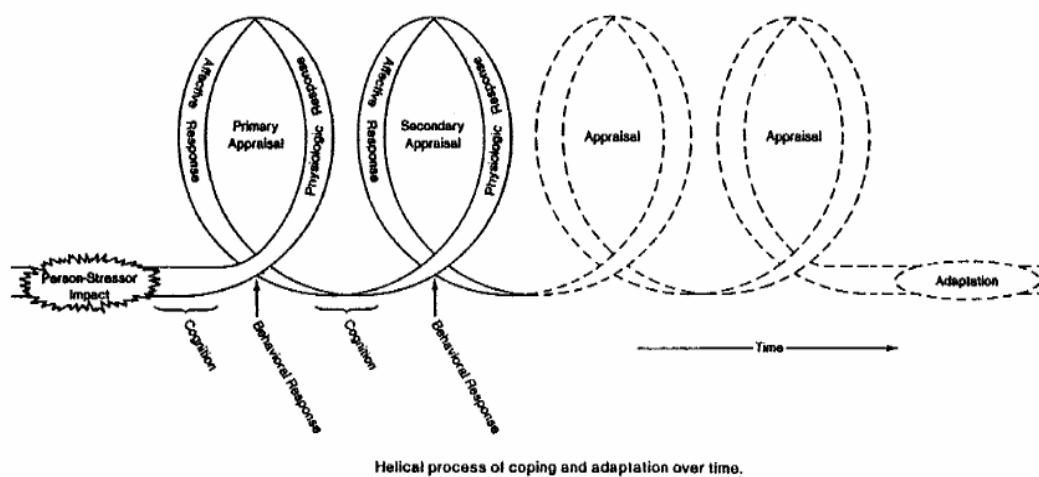
ขั้นตอนที่ 5 การปรับตัวได้

การปรับตัวได้ คือ ผลลัพธ์ของความพยายามที่จะรักษาดุลยภาพของตนเองไว้ บุคคลที่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมจะสามารถสร้างความสมดุลระหว่างแรงกดดันจากสิ่งเร้าความเครียดกับความสามารถในการจัดการกับแรงกดดันนั้นได้ เมื่อกระบวนการเผชิญความเครียดดำเนินเป็นวัฏจักร การเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมจะสามารถจัดการสิ่งที่คุกคามออกไปและนำบุคคลกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลเดิมในที่สุด ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ไม่เหมาะสมจะทำให้บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ซึ่งจะมีผลทำให้บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤตในที่สุด

โดยสรุป กระบวนการเผชิญความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของตนเอง บุคคลจะเริ่มประเมินสิ่งกระตุ้นความเครียดขั้นแรก โดยเน้นการประเมินอันตรายของสถานการณ์แล้วต่อด้วยการประเมินสิ่งกระตุ้นความเครียดขั้นที่สองที่เน้นการประเมินแหล่งทรัพยากรที่จะนำมาใช้ในกระบวนการและวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคาม โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการนี้คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดซึ่งมีเป้าหมายเพื่อกำจัดสิ่งที่มาคุกคามโดยตรงหรือเพื่อลดความรู้สึกไม่สบายใจและอารมณ์ที่เป็นทุกข์ของบุคคล หลังจากแสดงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแล้วบุคคลจะทำการประเมินสถานการณ์ซ้ำอีกครั้ง ซึ่งเป็นการเริ่มต้นกระบวนการเผชิญความเครียดครั้งใหม่ หากผลจากการประเมินพบว่า สิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงคุกคามคุณภาพของบุคคลอยู่ขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการเผชิญความเครียดจะดำเนินย้อนกลับไปมาตลอดตราบเท่าที่กระบวนการนั้นยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายคือ การปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุลได้อย่างแท้จริง ดังนั้น พฤติกรรมการเผชิญความเครียดจึงเป็นผลมาจากกระบวนการเผชิญความเครียดซึ่งแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2.7

แผนภาพที่ 2.7

แสดงกระบวนการเผชิญความเครียด



ที่มา : Scott, D.W., Obert, M.T., and Drokin, M.J., "A Stress Coping Model." In coping with Stress: A Nursing Perspective, p.15, Maryland : Aspen System Cooperation, 1982.

จากกระบวนการเผชิญความเครียดจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นตัวเชื่อมระหว่างผลกระทบของสิ่งกระตุ้นความเครียดกับการปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เกิดขึ้นนี้อาจมีเป้าหมายเพื่อทำให้สิ่งที่กระตุ้นความเครียดนั้น

หมดสภาพการเป็นสิ่งที่กระตุ้นความเครียด หรือเพื่อรักษาความมั่นคงทางอารมณ์ไว้ โดยไม่ได้กำจัดสาเหตุของความเครียดนั้น แต่กระบวนการเผชิญความเครียดที่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ที่เป็นทุกข์จะต้องใช้เวลานานเพื่อจัดการกับความเครียดซึ่งอาจทำให้สถานการณ์เลวร้ายลงจนเข้าสู่สภาวะวิกฤตได้

รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันหลายรูปแบบ โดยมีนักวิจัยหลายท่านได้รวบรวมวิธีการเผชิญความเครียดแบบต่างๆ ดังนี้

ลาซารัส (Lazarus, 1991) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping behavior) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการจัดการกับแหล่งของความเครียดด้วยการพยายามแก้ที่ตัวปัญหาตามขั้นตอนการแก้ปัญห ได้แก่ การค้นหาสาเหตุของปัญหา การคิดหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหา และการเลือกแก้วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมมากที่สุดเพื่อให้สถานการณ์ตึงเครียดนั้นดีขึ้น

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบการจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused coping behavior) เป็นการปรับสภาพอารมณ์หรือความรู้สึก เพื่อไม่ให้ความเครียดทำลายขวัญกำลังใจหรือลดประสิทธิภาพในการทำงานที่ของบุคคลโดยใช้กลไกทางจิตเพื่อลดความตึงเครียดทางด้านจิตใจ ได้แก่ การหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์หรือปัญหา การเล่นกีฬาหรือทำกิจกรรมที่ทำให้สมองไม่หมกมุ่นกับปัญหา การนั่งสมาธิ การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางจิตใจ การโทษตนเอง และการแสดงความโกรธ เป็นต้น

เทลเลอร์ (Taylor, 1994) ได้แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 แบบ คือ

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะสั้น (Short-term Method) เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งการเปลี่ยนแปลงความไม่พอใจหรือความโกรธของตนเองมากกว่าการเปลี่ยนแปลงสาเหตุของความเครียด จุดประสงค์ก็เพื่อให้ตนเองสบายใจขึ้น ตัวอย่างของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดนี้คือ การใช้ยาแก้ปวดประสาท ยานอนหลับ และแอลกอฮอล์ การผีนกลางวัน การรับประทานอาหารมากๆ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้อาจมีส่วนช่วยลดความวิตกกังวลลงได้แต่ไม่สามารถช่วยให้บุคคลปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นการลดความตึง

เครียดได้เพียงชั่วคราว ซึ่งหากใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบนี้เป็นเวลานานอาจเกิดผลร้ายทำลายสุขภาพได้

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดระยะยาว (Long-term Method) เป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มุ่งจัดการกับสาเหตุของความเครียด แม้ว่าความเครียดไม่ได้ถูกกำจัดไปโดยตรง แต่สาเหตุของความเครียดจะถูกกำจัดอย่างต่อเนื่องเป็นการเผชิญหน้ากับสาเหตุของความเครียดมากกว่าจะถอยหนี ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ในอดีต การอธิบายปัญหา การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เป็นต้น

สมจิต หนูเจริญกุล (2537) แบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 5 แบบ ดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูล เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้และเข้าใจปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข
2. การกระทำโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่ประเมินว่าเป็นสิ่งที่

ก่อให้เกิดความเครียด

3. การหยุดยั้งการกระทำ ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรง คือ ไม่กระทำพฤติกรรมใดเลยและหยุดกระทำกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย

4. การแสวงหาความช่วยเหลือหรือแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้าง

5. การใช้กลไกทางจิต เป็นกระบวนการความนึกคิดที่ต้องการปรับภาวะอารมณ์ให้รู้สึกดีขึ้น รวมถึงประเมินเหตุการณ์ใหม่ เบี่ยงเบนความสนใจ แสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่น การใช้กลไกป้องกันตนเอง เช่น การปฏิเสธ เก็บกด เป็นต้น

แบบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยถามความถี่ของการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ชื่อ The Way of Coping Checklist ซึ่งแสดงจากนิยามที่ว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. การใช้พฤติกรรมแก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่น พยายามวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือการวางแผนและกระทำตามแผนนั้น
2. การแก้ปัญหาที่อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดคาดหวังว่าจะมีสิ่งที่ดีเกิดขึ้น การรอให้เวลาผ่านไป การตำหนิตนเอง การลดความเครียดโดยการออกกำลังกาย และการแยกตัวเอง
3. การแก้ปัญหาที่สาเหตุและอารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม

การวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอาจแสดงออกมาได้ แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งหมดอาจเป็นเพียงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแบบนั้นแล้ว

ต่อมา คาร์เวอร์ เชย์เออร์ และเวนทราบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) มาเป็นแบบวัดการเผชิญความเครียดชื่อ The COPE Inventory ประกอบด้วยพฤติกรรมการเผชิญความเครียด 15 แบบ ดังนี้

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) คือ การลงมือกระทำการแก้ปัญหาเพื่อจัดการกับความเครียด รวมถึงความพยายามในการทดลองหาวิธีที่จะจัดการกับความเครียด

2. การวางแผน (Planning) คือ การคิดหาวิธีการตลอดจนขั้นตอนต่างๆ ในการเผชิญกับความเครียด เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับความเครียด

3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) หมายถึง การระงับสิ่งที่เข้ามารบกวนความใส่ใจในการเผชิญกับความเครียด เพื่อมุ่งให้ความสนใจต่อสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างเต็มที่

4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยไม่กระทำการใดๆ ก่อนเวลาอันสมควรที่จะทำ ให้ปัญหานั้นเลวร้ายเพิ่มมากขึ้น

5. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (Seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา ข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติม หรือขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากบุคคลที่เคยประสบเหตุการณ์เช่นเดียวกัน

6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อรับกำลังใจ (Seeking social support for emotional reasons) คือ การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางจิตใจ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากบุคคลอื่น

7. การตีความใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในเชิงบวก พิจารณหาส่วนดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

8. การยอมรับ (Acceptance) คือ การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

9. การพึ่งศาสนา คือ การใช้ศาสนาเป็นที่พึ่งทางใจ

10. การระบายออกทางอารมณ์ คือ การให้ความใส่ใจกับอารมณ์และความรู้สึกที่มี และระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกมา

11. การปฏิเสธ (Denial) คือ การปฏิเสธความจริงที่เกิดขึ้นและไม่สนใจเหตุการณ์นั้น

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavior disengagement) คือ การลดหรือล้มเลิกความพยายามในการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การลดความกดดันทางอารมณ์โดยไม่คิดถึงปัญหา และหันไปทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น การพักผ่อน การนอนหลับ การดูโทรทัศน์ เป็นต้น

14. การใช้สุราและยาเสพติด คือ การดื่มสุราหรือการใช้ยาเสพติดเพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่

15. การมีอารมณ์ขัน (Humor) คือ การมองปัญหาหรือความเครียดให้เป็นเรื่องตลกขบขัน เพื่อช่วยให้เกิดความเครียดน้อยลง

ในปี 1997 คูกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Happner, 1997) ได้ศึกษารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดจากแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่นิยมใช้มาก 3 แบบ คือ Coping Strategies Inventory (CSI), COPE และ Coping Inventory for Stressful Situation (CISS) โดยใช้ Factor Analysis ในการจัดแบ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผลการศึกษาของคูกและเฮปป์เนอร์สามารถจัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping behavior) ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) คือ การลงมือแก้ปัญหา เพื่อจัดการสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

1.2 การวางแผน (Planning) คือ ความคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด

1.3 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) เพื่อมุ่งให้ความสนใจกับการเผชิญสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

1.4 การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใดๆ ก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวก เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

1.6 การยอมรับ (Acceptance) คือ การยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social support coping behavior) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (Seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotion reasons) คือ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

3. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping behavior) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (Denial) คือ ความพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) คือ การลดหรือละทิ้งความพยายามในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีปัญหาด้วยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่คิดถึงปัญหานั้น

3.4 การใช้สุราและ/หรือยาเสพติด (Alcohol and/or drug use) คือ การเสพสุราหรือยาเสพติด เพื่อให้ลืมความเครียดจากปัญหาที่เผชิญอยู่

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ประสบความสำเร็จในการบรรเทาความเครียดนั้น ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและสถานการณ์นั้นๆ บุคคลจะมีสุขภาพจิตดีได้ต้องสามารถประยุกต์ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และต้องมีความยืดหยุ่นในการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียด แม้ว่าการใช้วิธีการมุ่งแก้ไขอารมณ์จะดูเหมือนว่ามีสุขภาพจิตไม่ดี แต่ในบางครั้งการหลอกตนเองให้มีการรับรู้ที่ผิดเพี้ยนไปจากความจริงบ้างเล็กน้อยก็มีส่วนช่วยทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นได้

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นพฤติกรรมที่สามารถจัดการกับสาเหตุของความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามได้สำเร็จ หรือมีส่วนช่วยลดความไม่สบายใจจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ในทางตรงกันข้าม พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้ความเครียดลดลงเพียงชั่วคราว เช่น การดื่มสุรา การใช้ยาเสพติด การสูบบุหรี่ การรับประทานอาหารมาก การหลีกหนี เป็นต้น พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเหล่านี้เมื่อใช้เป็นเวลานานจะทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ เกิดพยาธิสภาพขึ้นหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกันเพื่อปรับสภาวะร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลเลือกใช้จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แกแลนด์และบุช (Garland and Bush, 1982) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดต้องอาศัยทั้งแหล่งภายในและแหล่งภายนอก แหล่งภายใน คือ การที่บุคคลเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามโดยอาศัยความสามารถและความพยายามของตนเอง ได้แก่ การใช้อารมณ์ขัน การพึ่งตนเอง การเรียนรู้ที่จะแก้ไขและควบคุมภาวะเครียดที่เกิดขึ้น สำหรับแหล่งภายนอก คือ การใช้ความรู้จากแหล่งที่ให้บริการ และการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากคนในสังคม นอกจากนั้น แกแลนด์และบุชยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไว้ดังนี้

1. ความรุนแรงของความเครียด ระดับความรุนแรงของความเครียดที่แตกต่างกันจะทำให้บุคคลใช้กลวิธีในการเผชิญความเครียดต่างกัน
2. ระยะเวลาของการเกิดความเครียด ในระยะแรกบุคคลอาจไม่สามารถปรับตัวได้ เมื่อเวลาผ่านไปบุคคลจะสามารถปรับตัวได้ดีขึ้นในที่สุด
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักไปอย่างกะทันหัน
4. อายุ เด็กเมื่อเผชิญกับภาวะวิกฤติจะมีความผิดปกติทางจิตใจมากกว่าผู้ใหญ่ ในขณะที่วัยรุ่นต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเผชิญความเครียด ส่วนผู้สูงอายุจะมีความสามารถในการเผชิญความเครียดต่ำ
5. ประสบการณ์ในอดีต บุคคลที่เคยเผชิญกับสถานการณ์ทำนองเดียวกันมาก่อนย่อมมีความเข้าใจและสามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดได้เหมาะสม

6. เพศ เพศชายได้รับการคุกคามจากความเครียดมากกว่าผู้หญิง

7. ระดับการศึกษา จะช่วยให้บุคคลมีความรู้ สามารถจำแนกได้ว่าปัจจัยใดที่มีส่วนช่วยบรรเทาอันตรายจากสิ่งที่มาคุกคาม และสามารถประเมินสถานการณ์ได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย

8. ฐานะทางเศรษฐกิจ ผู้ที่มีความเป็นอยู่ดีเยี่ยมสามารถเผชิญความเครียดได้ดีกว่าผู้ที่มีฐานะยากจน

9. ความเชื่อ ทำให้บุคคลสามารถควบคุมหรือเอาชนะต่อสิ่งคุกคามบางอย่างได้ เช่น ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือพระเจ้า เป็นต้น

10. วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี บางวัฒนธรรมช่วยประคับประคองและมีกิจกรรมลดความรุนแรงของความเครียด ในขณะที่บางวัฒนธรรมกลับส่งเสริมให้เกิดความเครียด

11. การสนับสนุนทางสังคม เป็นกลไกที่มีส่วนช่วยทำให้บุคคลสามารถเผชิญความเครียดได้ดีขึ้น การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ จะทำให้บุคคลเกิดการแสวงหาวิธีการเผชิญความเครียดแบบใหม่ซึ่งจะมีส่วนช่วยบรรเทาความรุนแรงของความเครียดให้ลดลงได้

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดคือ

1. สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงานแล้ว มีคู่สมรสเป็นผู้ช่วยสนับสนุนให้มีความสุขและเผชิญปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีคู่สมรส

2. ความเข้มแข็งของบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็ง มีความมุ่งมั่นสูง เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องจัดการแก้ไข จะมีความสามารถในการแสวงหาทรัพยากรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาสนับสนุนการเผชิญปัญหาโดยเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3. ทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา แบ่งออกเป็น ทรัพยากรในตัวบุคคล (Personal Resource) และทรัพยากรที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อม (Environmental Resource) ในสถานการณ์นั้นๆ คือ

3.1 ภาวะสุขภาพและพลังงานของบุคคล (Health and Energy) คนที่มีสุขภาพดี แข็งแรง อยู่ในช่วงวัยทำงาน ช่วงอายุที่เหมาะสม สภาพจิตใจมีความพร้อม จะเป็นผู้ที่มีพลังงานเต็มเปี่ยมในการจัดการกับปัญหามากกว่าคนที่มีสุขภาพกายและจิตใจไม่สมบูรณ์ หรือผู้สูงอายุ เช่น ผู้ดงงานที่มีอายุน้อย ยังไม่มีครอบครัวหรือภาวะรับผิดชอบ นอกจากนี้การมีสุขภาพที่แข็งแรงย่อมเอื้อประโยชน์ในการเผชิญปัญหาได้ดีกว่า

3.2 ความเชื่อในทางบวก (Positive Belief) เมื่อบุคคลมองโลกในแง่ดีจะทำให้เกิดความหวังในการคิดหาแนวทางเพื่อจัดการกับปัญหา เช่น คิดว่ามีคนที่ลำบากกว่า หรือเคยลำบากกว่านี้ เป็นการสร้างกำลังใจให้กับตนเอง

3.3 ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem-solving Skills) บุคคลที่มีทักษะในการแก้ปัญหาดีมีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล จะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์และแสวงหาข้อมูลเพื่อจัดการกับปัญหาได้ตรงตามความเป็นจริงโดยสามารถเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

3.4 ทักษะทางสังคม (Social Skills) บุคคลที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น รู้จักติดต่อขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่ขาดทักษะในด้านนี้

3.5 แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) บุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือทั้งด้านอารมณ์และข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลเรื่องการช่วยเหลือด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิตจากหน่วยงานภาครัฐ ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องและเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น

3.6 ทรัพยากรด้านวัตถุ (Material Resource) หมายถึง การมีทรัพย์สินเงินทองเป็นทุนสำรองหรือมีผู้ช่วยเหลือเรื่องการเงิน สิ่งของและอุปกรณ์ในการประกอบการลงทุนหรืออาชีพใหม่ย่อมช่วยให้บุคคลมีทางเลือกในการเผชิญปัญหามากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยตรงนั้นไม่มีผู้ทำการศึกษาไว้ แต่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กล่าวมาดังนี้

ผลงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม

รัชดา ไชยโยธา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ถูกควบคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานคร จำนวน 286 คน พบว่า ผู้ถูกควบคุมความประพฤติส่วนใหญ่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากกว่าภายนอก และมีความสามารถอย่างดีในการเผชิญปัญหาด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพและวิธีด้อยประสิทธิภาพ โดยผู้ถูกควบคุมความประพฤติที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านอารมณ์ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา และด้านหลักหนีปัญหา

ได้ดีกว่าผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยภูมิหลังทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทคิตีที่กระทำผิดที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน โดยผู้ถูกควบคุมความประพฤติที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีสถานภาพสมรสแบบมีคู่ครองและกระทำผิดในคดีอื่นๆ สามารถเผชิญปัญหาได้ดีกว่าผู้ถูกควบคุมความประพฤติที่มีอายุน้อย ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย สถานภาพโสด หย่าร้างหรือหม้าย และกระทำผิดในคดีอาชญาเสพติดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทนุ ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานที่ประกอบอาชีพวิศวกรจำนวน 105 คน ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า กลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่วนเพศมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์เพื่อสนับสนุนการแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพด้านหลักหนีปัญหา บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และบุคลิกภาพแบบหัวนโหนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพทั้งในด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาและด้านหลักหนีปัญหา

วรรณวิภา ติวะนนทกร (2548) ศึกษาบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักธุรกิจอิสระในองค์กรแห่งหนึ่งของบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและทุกองค์ประกอบในระดับสูง โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 2 ลักษณะนี้สามารถพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ นอกจากนี้ในกลุ่มนักธุรกิจอิสระที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรงขึ้นไปมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่านักธุรกิจอิสระทั่วไป ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอายุงานไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

อาทิตยา กลับเพิ่มพูน (2549) ทำการศึกษาเรื่อง การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพหำองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และยังพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยตัวแปรการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้

สุภาวดี นวลเนตร (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่อการขาดงานในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งจำนวน 395 คน พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคคือ ปัญหาสุขภาพ และระดับพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน แต่ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน ประเภทพนักงาน และจำนวนบุตรมีผลต่อการขาดงาน

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1977, pp.446-451) ศึกษาพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม มีความสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความเครียดสูง ใช้วิธีการสร้างอิทธิพลแบบเปิดเผยและเชิงสนับสนุน มีกลยุทธ์เชิงเสี่ยงและริเริ่มสร้างสรรค์

สามารถสร้างผลงานกลุ่มได้สูงกว่าบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก นอกจากนี้บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมักใช้กลไกการป้องกันทางจิตเมื่อเผชิญกับภาวะปัญหาหรือความเครียด ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเมื่อเผชิญปัญหาหรือความเครียดจะใช้วิธีการแก้ไขตามปัญหา ซึ่งประสบความสำเร็จด้วยดี

เรย์ (Ray, 1982, pp.487-488) พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์กับภาวะเครียด (Stress) และการเผชิญปัญหา (Coping) ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตของบุคคลด้วย โดยบุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดจะพยายามค้นหาข้อเท็จจริงและแก้ไขสถานการณ์นั้น ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คิดแก้ไข

บาร์อนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990, p.200) สรุปว่า ความเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความเชื่อมโยงกับหลายแง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ คือ บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากจะมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่างๆ ซึ่งการมองเห็นลักษณะการเชื่อมโยงนี้มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งผลการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าบุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายนอก นอกจากนี้บุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายในจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า รวมทั้งสามารถจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่เชื่อในผลของปัจจัยควบคุมภายนอก

ผลงานที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ศึกษาเชาว์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ระดับเชาว์ปัญญาและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้าน คือ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุของปัญหา ด้านการขยายตัวของปัญหา และด้านความอดทน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในขณะที่องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย

เกสร ภูมิติ (2546, อ้างถึงใน สุภาวดี นวลเนตร, 2549) ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักเรียนที่มีบุคลิกภาพและรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูต่างกัน พบว่านักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยนักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย

อรพินท์ ตราโต (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ พบว่า พยาบาลมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง และค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ศึกษาการเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในเยาวชนชายที่กระทำ ความผิด พบว่า โปรแกรมการเรียนรู้สามารถใช้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติสูงขึ้นได้แก่ มิติด้านการควบคุมคุมสถานการณ์ มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มิติด้านผลกระทบ และมิติด้านความอดทน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ครองคนา สีขาว (2549) ศึกษาเชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 134 คน ผลการศึกษาพบว่า เชาว์อารมณ์โดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพยาบาลที่มีอายุ และอายุงานมากจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าพยาบาลที่อายุ และอายุงานน้อยกว่า

จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมในระดับสูง โดยเจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่างกัน กล่าวคือ เพศชายจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ธัญพร วงศ์ประเสริฐ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัททรูมูฟ จำกัด พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 องค์ประกอบคือ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุของปัญหา ด้านการขยายตัวของปัญหา และด้านความอดทน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คอซซาเรลลี (Cozzarelli, 1993, pp.1224-1236) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดและความวิตกกังวลเกี่ยวกับการคลอดก่อนกำหนดของหญิงมีครรภ์ในสหรัฐอเมริกาจำนวน 291 คน พบว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวต่อสภาวะอารมณ์และความเครียดได้ดีกว่า มีความรู้สึกกดดันน้อยกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ และระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีอายุมาก มีประสบการณ์มาก และมีระดับการศึกษาสูงจะรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากกว่า

มิทเชล และคณะ (Mitchell et al., 1994, pp.506-517) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการควบคุมจราจรทางบินที่ต้องใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์จำนวน 119 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการ

ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะได้ดีกว่าตัวแปรอื่นๆ ส่วนปัจจัยบุคคลด้านการศึกษา และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสามารถรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า ส่วนด้านอายุงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จัดจ์ อีเรซ และโบโน (Judge, Erez and Bono, 1998, pp.167-187) นำงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 12 งานวิจัย จากกลุ่มตัวอย่าง 15,000 คน มาสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-analysis พบว่า ความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) ความเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ซึ่งความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกทั้ง 4 ด้านนี้เป็นแหล่งจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพยายามในการทำงานและส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีความพึงพอใจในงาน

ฮอลล์ (Hall, 2000, อ้างถึงใน อุทัยวรรณ จันทรประภาพร, 2547) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน พบว่า บุคคลที่เชื่อในความสามารถของตนเองจะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง และจะมีวิธีจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ด้วยการพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดในการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

จัดจ์ และโบโน (Judge and Bono, 2001, pp.80-89) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเอง (Core Self Evaluations) กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยนำงานวิจัยจำนวน 274 งาน มาสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-analysis โดยการประเมินตนเองประกอบด้วยลักษณะนิสัย 4 ด้าน คือ ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) ความเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ผลการศึกษาในด้านความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานพบว่า การประเมินตนเองทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความภาคภูมิใจเท่ากับ .26 การรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปเท่ากับ .45 ความเชื่อในปัจจัยควบคุมเท่ากับ .32 และความมั่นคงทางอารมณ์เท่ากับ .24 นอกจากนี้การประเมินตนเองทั้ง 4 ด้าน ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความ

ภาคภูมิใจเท่ากับ .26 การรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไปเท่ากับ .23 ความเชื่อในปัจจัยควบคุมเท่ากับ .22 และความมั่นคงทางอารมณ์เท่ากับ .19

เจ็กส์และคณะ (Jex et al., 2001, pp.401-409) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .23 และการใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดด้านจิตใจ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับระหว่างความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับความเครียด เมื่อบุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนกับความเครียดด้านจิตใจ เนื่องจากบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียด ดังนั้น เมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงบุคคลจะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จึงทำให้บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียดกับความเครียดด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ลดลง อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่มากเกินไปกับความเครียดด้านจิตใจ ซึ่งปริมาณงานที่มากเกินไปเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้น หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงบุคคลนั้นจะเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาน้อยลง จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่มากเกินไปกับความเครียดด้านจิตใจนั้นมีความสัมพันธ์กันน้อยลง

วรรณา พุทธประสาท (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน พบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .153 ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .152 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

ศุภนุช สุตวิไล (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 231 คน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง และระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้าน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวมและทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์สามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้

ผลงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ทาเชค และคณะ (Ptacek, et al., 1992, pp.747-770) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเรื่องเพศกับการประเมินแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา 152 ราย ซึ่งเป็นเพศชายจำนวน 42 ราย และเพศหญิงจำนวน 110 ราย พบว่า แหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดที่ประเมินโดยเพศชายคือ ปัญหาเรื่องงานและปัญหาทางเศรษฐกิจ ส่วนเพศหญิงประเมินว่าแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ ปัญหาสุขภาพและสัมพันธภาพในครอบครัว โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด เมื่อเผชิญสถานการณ์เดียวกันเพศหญิงจะมีวิธีการเผชิญปัญหาที่มากกว่าเพศชาย และมุ่งแก้ปัญหาที่ทำนายและคุกคาม ในขณะที่เพศชายมักใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาทุกปัญหา

ชัชสรัญ เต็งพงสธร (2541) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด จำนวน 411 คน พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาทั้งที่เป็นการจัดการที่ปัญหาและการจัดการที่อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน และระดับของพนักงานมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาที่เป็นการจัดการที่อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาที่เป็นการจัดการที่ปัญหา ส่วนปัจจัยด้านเพศ แผนก การรับรู้ฐานะทางการเงินของตนเองและการรับรู้สุขภาพของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหา

สมฤดี เจริญฉาย (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน ของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (สยามซีไอเอส จำกัด) จำนวน 194 คน พบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ STJ คือ พนักงานที่มีความไว้วางใจและเชื่อถือในประสาตสัมผัสดั้ง 5 (Sensing) มีการตัดสินใจโดยใช้เหตุผลและใช้สติปัญญาในการแยกแยะข้อมูล (Thinking) และดำเนินชีวิตอย่างมีระเบียบ แบบแผน และมีขั้นตอน (Judging) ตามลำดับ จะมีพฤติกรรมเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกันกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และยังพบว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาส่งผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงานด้วย

สุदारัตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาอิทธิพลของเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชจำนวน 323 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง แต่ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคม โดยมีติของเชาวน์อารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาคือ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การรู้สึกมีส่วนร่วมและทักษะทางสังคม ส่วนมิติของเชาวน์อารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคมคือ การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การรู้สึกมีส่วนร่วมและทักษะทางสังคม และเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีติของเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และการจัดระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่ามิติของเชาวน์อารมณ์ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ได้แก่ มิติทักษะทางสังคมและการจูงใจตนเอง มิติของเชาวน์อารมณ์ที่

สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ มิติทักษะทางสังคม การตระหนักรู้ในตนเองและการร่วมรู้สึก และมิติของเชาวน์อารมณ์ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ได้แก่ มิติด้านการตระหนักรู้ในตนเองและการร่วมรู้สึก

สุริดา ชญาแก้ว (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสูงสุด รองลงมาคือ แบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ตามลำดับ เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยที่เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา นอกจากนี้ เชาวน์อารมณ์โดยรวมยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา โดยรูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหานั้นแตกต่างกันมีอัตราการขาดงานไม่แตกต่างกัน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานโดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่พบว่ามียานวิจัยใดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาอ้างอิงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรได้ดังนี้

กลุ่มแรก วรณวิภา ติวะนันทกร (2548) พบว่า บุคลิกภาพแบบจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตยา กลับเพิ่มพูน (2549) และสุภาวดี นวลเนตร (2549) ที่พบว่าบุคลิกภาพ

แบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะมีแนวโน้มในการรับมือกับปัญหาและสามารถมองเห็นข้อดีจากสถานการณ์อันเลวร้ายได้จากการพบปะกันในสังคมยอมรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่นอย่างนอบน้อมถ่อมตน รวมทั้งมีความสามารถและมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังเพื่อจะแก้ไขปัญหาก็ประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จึงมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงจะมีแนวโน้มที่จะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำเพราะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมักเป็นลักษณะของบุคคลที่มีประสบการณ์ทางลบในอดีตเป็นเหตุให้เกิดความคิดแบบไม่เป็นเหตุเป็นผล ขาดความสามารถในการควบคุมและยับยั้งต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหาอย่างไม่มั่นคง วิดกกังวล ซึมเศร้า รวมทั้งไม่สามารถรับมือหรือจัดการกับปัญหาได้

กลุ่มที่สอง แอนเดอร์สัน (Anderson, 1977, pp.446-451) พบว่า ผู้บริหารที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม มีความสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่มีความเครียดสูงได้ดีกว่าผู้บริหารที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001, pp.80-89) ที่พบว่า ความเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้แนวคิดของรอตเตอร์ (Rotter, 1971, p.28) ไวน์เนอร์ (Winer, 1972) และแฟรงเคน (Frankan, 1982, p.354) ที่ว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความเชื่อว่าสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนเองมีความสามารถ และ/หรือความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบความสำเร็จก็เป็นเพราะตนเองขาดความสามารถ และ/หรือความพยายาม ในขณะที่บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะมีความเชื่อและอธิบายถึงสาเหตุของการประสบความสำเร็จว่าเป็นเพราะสิ่งนั้นเป็นเรื่องง่ายที่ใครก็สามารถทำได้ หรือเป็นเพราะความโชคดี เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะอธิบายสาเหตุของการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวว่ามาจากความสามารถและความพยายามของตนเองอย่างมากในการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองได้ โดยพยายามค้นหาสาเหตุและเลือกใช้ทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่เพื่อใช้ในการแก้ไข

ปัญหาให้ประสบความสำเร็จ ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกจะอธิบายสาเหตุของการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวว่ามาจากสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกที่มีใช้ตนเอง เช่น โชคชะตา ความยากง่ายของสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่ ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถในการควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่มีความพยายามหรือความมานะอดทนในการเผชิญปัญหา

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ศุภนุช สุคติไธ (2550) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001, pp.80-89) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความเชื่อมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาและความล้มเหลว ไม่หลีกเลี่ยงงาน ชอบที่จะทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์และผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองยังเป็นแหล่งจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพยายามในการทำงานส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีความพึงพอใจในงาน จัดจ์ อีเรซ และโบโน (Judge, Erez and Bono, 1998, pp.167-187) ผู้วิจัยจึงคิดว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เนื่องจากในขณะปฏิบัติงานแม้ว่าบุคคลจะมีความรู้และทักษะที่เท่ากัน บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองว่าตนเองมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้จะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การ

ปฏิบัติงานสำเร็จได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความเชื่อมั่นหรือรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงมีผลต่อการกระทำพฤติกรรมของบุคคลที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ โดยบุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ตนเองตัดสินใจว่าสามารถทำได้สำเร็จและจะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่ยากเกินความสามารถของตนเอง แบนดูรา (Bandura, 1986, p.393) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะเลือกทำพฤติกรรมที่ท้าทาย เผชิญอุปสรรคด้วยความกระตือรือร้น และใช้ความพยายามในการกระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยนำความผิดพลาดหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมาเป็นเหตุผลสนับสนุนเสริมสร้างแรงพยายามให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไป โดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ ในขณะที่บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน เกิดความวิตกกังวล และความเครียดกลายเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรมเพราะมองว่าความล้มเหลวในอดีตเป็นตัวทำนายระดับความสำเร็จของพฤติกรรมในอนาคตด้วย

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทน

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

รัชดา ไชโยธา (2543) พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ คือ วิธีมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและวิธีมุ่งเน้นอารมณ์ที่แก้ปัญหามากกว่าการใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแอนเดอร์สัน (Anderson, 1977, pp.446-451) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเมื่อเผชิญปัญหาหรือความเครียดจะใช้วิธีการแก้ไขตามปัญหาซึ่งจะประสบความสำเร็จด้วยดี เช่นเดียวกับการศึกษาของเรย์ (Ray, 1982, pp.487-488) ที่พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในเมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดจะพยายามค้นหาข้อเท็จจริงและแก้ไขสถานการณ์นั้น และการศึกษาของปาร์กเกอร์ (Parker, 1984) พบว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีการวางแผนและลงมือแก้ไขปัญหา ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นลักษณะพฤติกรรมเผชิญปัญหาหรือความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบกับผู้ที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีลักษณะเป็นคนที่มีความสามารถหรือมีศักยภาพ เชื่อว่าตนเองเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเองได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของลูวิส (Luwis, 1993) พบว่า ผู้ที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง ทำงานโดยใช้กระบวนการแก้ไขปัญหา มีการตัดสินใจที่ดี มีวิธีการแก้ปัญหาที่ดี และมีความรับผิดชอบ

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด เนื่องจากบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมประกอบด้วย 2 ประเภทคือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก ผู้วิจัยจึงเห็นว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในน่าจะมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญห และน่าจะมี ความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการหลีกเลี่ยงปัญหา ในขณะที่บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกน่าจะมี ความสัมพันธ์ลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญห และน่าจะมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการหลีกเลี่ยงปัญหา

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 3.1.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.1.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.2.3 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากแนวคิดเรื่ององค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) พบว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) สูง จะมีความสามารถทนทานกับปัญหาอุปสรรคที่ยิ่งใหญ่และยังคงก้าวต่อไปข้างหน้า และสามารถฟื้นฟ้อุปสรรคและอุปสรรคไปสู่จุดหมายในชีวิตได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านการควบคุม (C: Control) สูงจะเป็นผู้ที่มีระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบากได้สูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ มีความทนทานต่อความยากลำบากต่างๆ และยังคงรักษาความมั่นคงในการเผชิญกับปัญหารวมทั้งพยายามหาหนทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

สำหรับผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (O2: Origin and Ownership) สูงจะเป็นผู้ที่มีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด โดยวิเคราะห์สาเหตุว่ามาจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก และกำหนดบทบาทของตนเองให้เป็นเจ้าของปัญหาโดยไม่กล่าวโทษตนเอง

จนเกินความจำเป็น และเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการปรับพฤติกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในที่สุด

ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านผลกระทบ (R: Reach) สูงจะสามารถตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคด้วยความเฉพาะตัวและจำกัดปัญหาและอุปสรรคนั้นไว้ไม่ให้แพร่กระจายไปสู่พื้นที่ส่วนอื่นๆ ของชีวิต ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจึงไม่แพร่กระจายไปทำลายด้านอื่นในชีวิต ซึ่งจะช่วยให้ผู้นั้นสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคได้

ส่วนผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านความอดทน (E: Endurance) สูงจะเป็นผู้ที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรครวมทั้งสาเหตุที่เกิดขึ้นว่าจะคงอยู่เพียงระยะเวลาสั้นๆ หรือเพียงชั่วคราว ผ่านไปได้อย่างรวดเร็วและไม่น่าจะกลับมาอีก ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มพลังให้บุคคลสามารถมองโลกในด้านดี มีความอดทนและลงมือกระทำเพื่อแก้ปัญหาให้ประสบความสำเร็จ

โดยสรุปแล้วผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงจะเป็นผู้ที่มีความคิดในเชิงรุกต่อปัญหา มีความกระตือรือร้นในการเผชิญกับปัญหา รวมทั้งมีความพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ แสดงให้เห็นการยืนกรานที่จะต่อสู้และพร้อมรับกับความยากลำบากที่จะเกิดขึ้นทุกสถานการณ์โดยไม่หวั่นไหว ไม่คิดมากหรือจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและผ่านไป มองเห็นแนวทางในการจัดการกับปัญหาอุปสรรค มีพลังที่เข้มแข็งและอดทนต่อความยากลำบาก มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทาย ดังนั้น เมื่อบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูงต้องเผชิญความเครียดจะสามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้โดยพยายามหาสาเหตุและเหตุผลมาอธิบายปัญหาและอุปสรรคนั้น พร้อมกับค้นหาวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤตที่ทำให้เกิดความเครียดพยายามควบคุมปัญหาอุปสรรคไม่ให้รุกราม สำนึกรู้ว่าปัญหาอุปสรรคนั้นสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ และมีความมุ่งมั่น อดทน พยายามเพื่อให้ตนเองสามารถฟันฝ่าอุปสรรคและปัญหาได้

ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ต่ำ มักจะมองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่เข้ามาทำลายชีวิตตน ก่อให้เกิดวิกฤตกับชีวิตของตนเอง ทำให้การทำงานล้มเหลว สูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงานและทรัพย์สินเงินทอง ทำให้การตัดสินใจของตนเองไม่ดีจนต้องหลีกหนีผู้คนและเป็นคนสิ้นหวังในชีวิต คิดแต่ว่าไม่มีใครหรือสิ่งใดที่ช่วยแก้ไขได้ ไม่พยายามหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ไม่ดิ้นรน ไม่กระตือรือร้น หรือบางคนโทษว่าเป็น

เพราะโชคชะตาหรือเคราะห์กรรม สอดคล้องกับความเห็นของคาร์เวอร์ เชย์เออร์ และเวนทรอบ (Caver, Scheier and Weintraub, 1989) ที่ว่า การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหาจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ในการเผชิญความเครียดเลยหากบุคคลนั้นไม่ลงมือกระทำการแก้ปัญหา และถ้าบุคคลแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจมากเกินไปก็จะกลายเป็นการระบายออกทางอารมณ์โดยไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งเป็นการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนี้ผลการศึกษาของครองคณา สีขาว (2549) ยังสนับสนุนด้วยว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา โดยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความเห็นว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 4 ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 4.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

แม้ผลงานวิจัยที่นำมาอ้างอิงนี้จะได้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยตรง แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วพบว่า ผลของการศึกษาวิจัย

งานต่างๆ เหล่านี้สามารถนำมาอ้างอิงได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยแบ่งงานวิจัยออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มแรก จัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001, pp.80-89) และวรรณา พุทธประสาท (2546) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จัดจ์ ล็อก เดอแฮม และคลูเจอร์ (Judge, Locke, Durham and Kluger, 1998, quoted in Judge et al., 1997) นอกจากนี้ มิทเชลและคณะ (Mitchell et al., 1994, pp.506-517) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าตัวแปรอื่นๆ จากผลการวิจัยในกลุ่มนี้พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนัยที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ประสบความสำเร็จในงาน และมีความพึงพอใจในงานสูง ในขณะเดียวกันเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี หมายความว่า บุคคลนั้นมีความอดทนและเพียรพยายามเพื่อเอาชนะอุปสรรคและปัญหาในการทำงานได้โดยสามารถเลือกพฤติกรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหาและความเครียดให้ลุล่วงไปได้จนประสบความสำเร็จในงาน ซึ่งประสบการณ์ความสำเร็จนี้ก็เป็นแหล่งที่ช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองได้เช่นเดียวกัน

กลุ่มที่สอง คอสซาเรลลี (Cozzarelli, 1993, pp.1224-1236) พบว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวต่อสภาวะอารมณ์และความเครียดได้ดีกว่า มีความรู้สึกกดดันน้อยกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจกซ์และคณะ (Jex et al., 2001, pp.401-409) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดด้านจิตใจ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับระหว่างความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับความเครียดโดยเฉพาะการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบการลงมือกระทำการเผชิญความเครียดและแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยเมื่อบุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน) กับความเครียดด้านจิตใจ และเมื่อบุคคลใช้พฤติกรรมการเผชิญ

ความเครียดแบบหลักหนีปัญหา การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (ปริมาณงานที่มากเกินไป) กับความเครียดด้านจิตใจ

จากผลการวิจัยในกลุ่มที่สองนี้พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด กล่าวคือ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียดได้ดีกว่า สามารถเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบลงมือกระทำการแก้ปัญหาเพื่อให้ความเครียดลดลง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1986, p.391) ที่ว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้จะต้องอาศัยความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมได้ จึงจะสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ด้วยความพยายามและความมุ่งมั่นในการเอาชนะและฝ่าฟันอุปสรรคเพื่อไปสู่ความสำเร็จตามที่ตนคาดหวังไว้ จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความเห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองน่าจะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและความเอาใจใส่ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มศักยภาพ เมื่อเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ สามารถเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีแนวโน้มที่จะตอบสนองทางอารมณ์ของตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น วิตกกังวล มีความเครียดสูงและมองว่าความล้มเหลวในอดีตเป็นตัวทำนายความสำเร็จของพฤติกรรมในอนาคตจึงขาดความเพียรพยายาม มานะอดทน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 5 ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

จากงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ

เผชิญความเครียดของพนักงานสามารถนำมาใช้ในการทำนายระดับและทิศทางพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานได้

ดังนั้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 6 ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่องในปัจจัยควบคุมและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 6.1 บุคลิกภาพแบบเชื่องในปัจจัยควบคุมภายใน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 6.2 บุคลิกภาพแบบเชื่องในปัจจัยควบคุมภายนอก และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียด