

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำลังศึกษา ผู้วิจัยขอนำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อทางศีลธรรม
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อทางศีลธรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
7. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
8. กรอบการวิจัย

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเชื่อทางศีลธรรม

พระธรรมกิตติวงศ์ (2548) ได้ให้ความหมายของ ศีลธรรม ในคำจำกัดความหมายถึง เบญจศีล และ เบญจธรรม คือศีล ๕ และธรรม ๕ ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ของสังคมระดับต้นสำหรับให้สมาชิกสังคมประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสงบสุข ไม่สะดุ้งกลัว ไม่หวาดระแวงภัย เป็นหลักประกันสังคมที่สำคัญ สังคมที่สงบสุข ไร้ความวุ่นวายได้ เื่อเพื่อเื่อแผ่ต่อกัน ไม่เบียดเบียน ไม่ทะเลาะ ไม่กดขี่ข่มเหง ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน เป็นต้น ก็เพราะสมาชิกของสังคมยึดมั่นอยู่ในหลักศีลธรรมนี้

ศีลธรรม ตามความหมายของคณะกรรมการบัญญัติศัพท์แห่งราชบัณฑิตยสถาน แปลตรงกับคำว่า Moral มาจากภาษาอังกฤษ มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน หมายถึง หลักการหรือกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ดีของมนุษย์ และยังคงหมายถึง หลักหรือกฎเกณฑ์ความประพฤติที่ดีซึ่งมาจากข้อกำหนดทางศาสนา ดังนั้น ผู้ใดปฏิบัติตามแล้วได้ชื่อว่าเป็นมนุษย์ที่ดี

สิวลี ศิริไล ได้ให้ความหมายของ ศีลธรรม ว่าหมายถึง หลักความประพฤติที่ดีงาม คำว่า ศีลธรรม มาจากคำ 2 คำ คือ ศีล + ธรรม ศีล หมายถึง ข้อบัญญัติทางศาสนาที่กำหนดการปฏิบัติทางกาย วาจา และใจ คือ การรักษากาย วาจา และใจให้เรียบร้อยเป็นปกติ เมื่อนำมา

รวมกัน ศีลธรรมก็จะมีความหมายเป็นความประพฤติที่ดีที่ชอบ ความประพฤติในทำนองคลองธรรมของศาสนา

ศิริมาลย์ ศรีใส (2541, น.12) ให้ความหมายของศีลธรรมว่า หมายถึง ข้อกำหนด มาตรการควบคุมความประพฤติ ซึ่งสังคมเชื่อว่าเป็นสิ่งดีงาม มีไว้เพื่อให้คนยึดถือปฏิบัติเพื่อแยกแยะความถูกต้อง เพื่อการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติต่อไป

แฟรงเกนา (Frankena อ้างถึงใน ศิริมาลย์ ศรีใส, 2541, น.12) นักปรัชญาศีลธรรม ให้ความหมายศีลธรรมว่า เป็นการตัดสินใจในการประเมินหรือกำหนดคุณค่าต่อการกระทำ อุนิสิสัย ความโน้มเอียง แรงจูงใจ ฯลฯ ของปัจเจกชน ซึ่งการตัดสินใจนี้ไม่จำเป็นต้องตัดสินผู้อื่น

ไบเออร์ (Baier, 1982, p.82) ได้กำหนดนิยามของศีลธรรมว่า เป็นทฤษฎีที่แสดงออก หรือเป็นความต้องการที่ใช้ในการกำหนดว่า อะไรคือสิ่งที่ต้องกระทำ โดยหากผลที่ตามมาได้รับการพิจารณาว่าถูกต้อง ก็ให้ถือเป็นเหตุผลในการปฏิบัติ

ประภาศรี สีหอำไพ (2540, น. 22) ให้ความหมายว่า ศีลธรรม คือ ข้อปฏิบัติอันเป็นผลผลิตทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในการปฏิบัติตนต่อกัน ขจัดสิ่งขัดแย้ง และส่งเสริมความสัมพันธ์ในสังคม วางมาตรการที่กำหนดขอบเขตของปรัชญาคุณธรรม (Moral Philosophy) ทำให้สังคมมีกฎหรือระเบียบของความประพฤติ มีระเบียบวินัย ทำให้บุคคลเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีสำนึกอิสระในแนวทางจริยธรรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกระทำดี

จากความหมายของศีลธรรมที่กล่าวถึงในข้างต้น สรุปได้ว่า ศีลธรรม หมายถึง หลักเกณฑ์ หรือข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความประพฤติที่ดีงามของมนุษย์ เป็นข้อกำหนดที่ใช้เป็น มาตรการควบคุมความประพฤติ ซึ่งสังคมเชื่อว่าเป็นสิ่งดีงาม มีไว้เพื่อให้คนยึดถือปฏิบัติ และใช้เป็นหลักในการตัดสินใจหรือกำหนดคุณค่าของการกระทำ เพื่อที่จะตัดสินใจนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

### ความสำคัญของหลักศีลธรรม

1. เป็นแบบแผนให้สมาชิกของสังคมได้ยึดถือปฏิบัติในเรื่องคุณงามความดีตามแนวทางการสั่งสอนของศาสนา
2. เป็นเครื่องเตือนใจให้สมาชิกของสังคมได้ระลึกถึงผลของการทำความดีละเว้นความชั่ว
3. เป็นหลักเกณฑ์การตัดสินใจในผลของการกระทำของสมาชิกของสังคมว่า ถูก ผิด อย่างไร ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่จะต้องเลือกระหว่างการกระทำทั้ง 2 อย่าง จึงต้องมีหลักเกณฑ์ตาม

หลักของศีลธรรมว่า ควรทำหรือไม่ควรทำอย่างไร เช่น การพิจารณาการกระทำความผิดในการฆ่าคน การขโมย การโกหก ซึ่งทุกศาสนาต่างระบุว่า เป็นสิ่งไม่ดี เป็นต้น

### องค์ประกอบพื้นฐานของศีลธรรม

แฟรงเกนา (Frankena, 1980, pp.111-116) อธิบายถึงองค์ประกอบพื้นฐานของศีลธรรมว่าประกอบด้วย

1. การตัดสินใจประเภทหนึ่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง
2. มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจว่า สิ่งที่ดีเป็นศีลธรรมนั้นเป็นสิ่งที่เหมาะสม
3. ศีลธรรมต้องประกอบจากกฎเกณฑ์ หลักการ อุดมการณ์ และคุณธรรมบางอย่าง อันมีแรงกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมได้

4. ศีลธรรมประกอบขึ้นจากวิถีทางที่เป็นความรู้สึกเฉพาะตัว อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือจากการที่บุคคลนั้นสร้างขึ้นมาเอง ไม่มีใครบังคับ โดยความรู้สึกดังกล่าวจะต้องมีเหตุผลมาสนับสนุนให้คล้อยตามกฎเกณฑ์ หลักการ อุดมการณ์ และคุณธรรมที่กล่าวถึงในข้อ 3

5. ศีลธรรมอาจกลายเป็นสิ่งเร้า หรือ แหล่งกระตุ้นใจได้ ด้วยการใช้อำนาจในเชิงตัดสินใจ ได้แก่ การถือเป็นการรับผิดชอบ การสรรเสริญและการติเตียน

นอกจากนี้ ไบเออร์ (Baier, 1982, pp.82-85) ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบของศีลธรรมไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ศีลธรรมต้องประกอบด้วยความต้องการ  
การที่บุคคลยึดมั่นในหลักศีลธรรมไม่ว่าจะเป็นในหลักเกณฑ์หรือความเชื่อแบบใด ศีลธรรมจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องสำหรับบุคคลนั้นเสมอ แม้ว่าคนแต่ละคนจะเชื่อในหลักเกณฑ์ทางศีลธรรมที่ต่างกัน และอาจเห็นว่าหลักเกณฑ์หรือข้อปฏิบัติทางศีลธรรมที่อีกคนยึดถือปฏิบัติเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องก็ตาม และในทางกลับกันหากเมื่อใดที่บุคคลนั้นเห็นว่าศีลธรรมที่เขายึดถืออยู่เป็นสิ่งผิด บุคคลนั้นก็อาจเปลี่ยนแปลงความเชื่อไปสู่หลักเกณฑ์หรือข้อปฏิบัติที่บุคคลนั้นเห็นว่าถูกต้อง
2. ศีลธรรมจะต้องสนับสนุนกฎเกณฑ์ทางสังคม เป็นแรงกดดันทางสังคมที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม และไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องของปัจเจกบุคคล
3. ศีลธรรมจะต้องเป็นการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางศีลธรรม เป็นแนวทางการปฏิบัติที่อยู่เหนือการขึ้นนำของประโยชน์ส่วนตัวและอยู่เหนือการขึ้นนำของแนวทางอื่นใดทั้งสิ้น

## ประเภทของศีลธรรม

แสง จันทร์งาม แบ่งศีลธรรมตามสาเหตุของการเกิดออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ศีลธรรมโดยธรรมชาติ เป็นการกระทำตามสัญชาตญาณ ไม่ว่าจะเป็นการละเว้นความชั่ว ทำความดีโดยธรรมชาติ หรือการกระทำที่ทำตามกันมาตามประเพณี โดยตัวผู้ทำเองก็ไม่ทราบว่าเป็นความดี แต่เป็นการบังเอิญที่ทำแล้วถูกความดีพอดี เช่น การที่สัตว์รักลูก การที่ปลาโลมาช่วยคนตกน้ำ การที่คนป่าตีมสุราไม่เป็น เป็นต้น

2. ศีลธรรมโดยอัตโนมัติ เป็นการเว้นความชั่วโดยสภาพที่ถูกจำยอม ไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เช่นในบางสังคมไม่ยอมให้คนโลภมาก ครอบครองสมบัติเกินความพอดี มีเท่าที่จำเป็นหรือบางสังคมที่ไม่มีการเที่ยวโสเภณี เพราะไม่มีโสเภณีให้เที่ยว จึงจำยอมต้องมีศีลโดยอัตโนมัติหรือในสถานกักขัง คนที่คุมขังถูกจำกัดในหลายเรื่อง จึงกลายเป็นคนมีศีลธรรมโดยสภาพจำยอม

3. ศีลธรรมโดยเจตนา หมายถึง การมีศีลธรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ เลือกที่จะทำความดีเพราะในสังคมมีสิ่งที่เป็นอิสระ ปะปนทั้งดี ทั้งชั่ว ใครที่พิจารณาแล้วเลือกการทำดีจึงนับว่าเป็นคนดีแท้ ศีลธรรมประเภทนี้เป็นศีลธรรมแท้ เพราะเกิดจากความตั้งใจงดเว้นที่เรียกว่า “วิริติ” คือ มีสติและจิตสำนึกรู้ดีและชั่ว

## แนวคิด ทฤษฎี หลักศีลธรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินค่าทางจริยศาสตร์

จากความหมายของศีลธรรมที่ได้กล่าวไว้แล้วในข้างต้น จะเห็นได้ว่าศีลธรรมเป็นสิ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นหลักในการตัดสินหรือกำหนดคุณค่าของการกระทำ ดังนั้น ปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาเรื่องหลักศีลธรรม หรือคุณค่าทางจริยศาสตร์ ก็คือ ปัญหาเรื่องเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดว่าถูก ผิด ดี หรือชั่ว เมื่อคน ๆ หนึ่งกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรามีหลักเกณฑ์อะไรหรือไม่ที่จะนำมาชี้ขาดว่า ทำอย่างนี้ผิดอย่างนั้นถูก หรือหากเราตกอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องเลือกระหว่างการกระทำสองสิ่ง เรามีหลักศีลธรรมใดๆ หรือไม่ที่จะช่วยบอกเราว่า ควรทำอย่างไร เกี่ยวกับปัญหานี้ มีนักจริยศาสตร์ที่สำคัญๆ ได้ให้แนวคิดที่ใช้ในการตัดสินค่าทางจริยศาสตร์ที่น่าสนใจไว้หลายแนวคิดด้วยกัน โดยในที่นี้จะขอนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 4 แนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

### 1. แนวคิดของพวกสัมพัทธนิยม (Relativism)

คำว่า สัมพัทธ์ แปลว่า ขึ้นอยู่กับ เปลี่ยนแปลงไปตาม ไม่มีลักษณะเด็ดขาดแน่นอน ตายตัวภายในตัวของมันเอง เปรียบเสมือนกับการนำน้ำมาใส่ขวด น้ำก็จะมีรูปร่างเหมือนขวด เมื่อเปลี่ยนไปใส่แก้วก็จะมีรูปร่างเหมือนแก้ว เช่นนี้ถือว่า รูปร่างของน้ำสัมพันธ์กับภาชนะที่ใส่ หรือหากนำน้ำมาไว้มีอุณหภูมิห้องปกติ น้ำจะเหลว แต่ถ้าเพิ่มอุณหภูมิให้สูงถึง 100 องศาเซลเซียส น้ำจะกลายเป็นไอ แต่ถ้าลดอุณหภูมิลงจนเหลือ 0 องศาเซลเซียส น้ำจะแข็งตัวเป็นน้ำแข็ง จึงถือว่าสถานะของน้ำในการเป็นของเหลว กลายเป็นไอ หรือเป็นน้ำแข็งนั้น สัมพัทธ์กับอุณหภูมิ โดยทั่วไปแล้ว ผู้ที่เชื่อในความจริงแบบสัมพัทธ์ จะถือว่าบรรดาวัตถุหรือสสารทั้งหลายในเอกภพล้วนเป็นสิ่งสัมพัทธ์ คือ มีลักษณะไม่คงที่แน่นอนตายตัว โดยจะเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขปัจจัยอื่นๆ ทั้งสิ้น

พวกที่เชื่อว่าความจริงในธรรมชาติเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว มักจะมีโลกทัศน์ทางจริยธรรมแบบสัมพัทธ์ด้วยเช่นกัน คือ เชื่อว่าดีชั่วถูกผิดไม่มีจริง แต่จะขึ้นอยู่กับหรือเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขปัจจัยอื่น เช่น ถ้าถามพวกสัมพัทธ์นิยมว่าการโกหกเป็นสิ่งดีหรือชั่ว กลุ่มที่มีแนวคิดแบบสัมพัทธ์นิยมจะตอบว่ายังสรุปแน่นอนไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่า การโกหกนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร และก่อให้เกิดผลตามมาอย่างไร ถ้าโกหกเพื่อให้เกิดผลดี ก็ถือว่าเป็นสิ่งดี แต่ถ้าโกหกเพื่อหวังในสิ่งชั่วร้ายก็ถือว่าเป็นสิ่งชั่ว ดังเช่น แพทย์ตรวจพบว่าคนไข้เป็นโรคมะเร็ง แพทย์คิดว่าถ้าบอกความจริงคนไข้อาจตกใจถึงช็อคตายได้ จึงตัดสินใจโกหกโดยมีเจตนาที่จะยืดอายุคนไข้ออกไปอีกระยะหนึ่ง การโกหกในกรณีนี้จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งดี ต่างจากการโกหกเพื่อหลอกลวงเอาเปรียบผู้อื่น ย่อมถือว่าเป็นสิ่งชั่ว ดังนั้น กลุ่มที่มีแนวคิดในเชิงสัมพัทธ์นิยม จึงเชื่อว่า ธรรมชาติของดีชั่วไม่มีลักษณะที่เป็นสากลคงที่แน่นอนตายตัว คือ ไม่มีอะไรที่พอจะถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือชั่วเสมอในทุกสถานที่ ทุกเวลา และทุกสภาพแวดล้อม สิ่งหนึ่งอาจเป็นสิ่งดีสำหรับสถานที่หนึ่ง เวลาหนึ่ง และในสภาพแวดล้อมหนึ่ง แต่มันอาจจะกลายเป็นสิ่งเลวในอีกสถานที่หนึ่ง อีกเวลาหนึ่งและในอีกสิ่งแวดล้อมหนึ่งก็ได้

การที่แนวคิดนี้ถือว่าธรรมชาติของดีชั่วมีลักษณะไม่แน่นอนตายตัว ทำให้กลุ่มนี้มองว่าเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินดีชั่วมีลักษณะเป็น อัจฉริยะ (Subjective) คือ ดีชั่วอยู่ที่ตัวผู้ตัดสิน และไม่มีเกณฑ์ใดเพียงเกณฑ์เดียวที่มีลักษณะเป็นสากลพอที่จะใช้ตัดสินดีชั่วได้ในทุกกรณี ในทุกสถานที่ ทุกเวลา และทุกสภาพแวดล้อม และไม่สามารถที่จะใช้เกณฑ์ของสังคมหนึ่งไปตัดสินการกระทำของอีกสังคมหนึ่ง แต่ควรใช้เกณฑ์ของสังคมนั้นๆ ในการตัดสิน

โดยปกติพวกสัมพัทธ์นิยมจะใช้เกณฑ์ตัดสินดี ชั่ว ใน 2 นัย คือ บุคคลกับสังคม ทั้งนี้เพราะเรื่องความดี ชั่ว นั้นเป็นเรื่องของมนุษย์ เวลาที่ต่างกัน สถานที่ที่ต่างกัน สภาพแวดล้อมที่

ต่างกัน เหล่านี้เป็นเหตุให้มนุษย์เห็นต่างกันดังนั้น ผู้ที่จะตัดสินว่าอะไรถูกอะไรผิดก็คือมนุษย์ จึงกล่าวได้ว่าแนวคิดสัมพัทธนิยมโดยนัยแรก ถือว่าดีชั่วขึ้นอยู่กับบุคคล การที่จะบอกได้ว่าการกระทำใดถูกหรือผิดนั้นแล้วแต่ว่าใครผู้ตัดสิน ส่วนนัยที่สองนั้น เห็นว่า การที่บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะหรือนิสัยอย่างไรนั้น ขึ้นกับสังคมที่คนคนนั้นเกิดและเติบโตขึ้นมาด้วย ดังนั้น จารีตประเพณี หรือธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมก็มีส่วนกำหนดการตัดสินเกี่ยวกับเรื่องถูกผิดของคนคนนั้นเช่นกัน มุมมองในแง่จึงมองว่า ดีชั่วขึ้นกับสังคมแต่ละสังคม โดยจะกล่าวถึงเกณฑ์ทั้ง 2 นัยในรายละเอียดดังนี้

1. สัมพัทธนิยมตามนัยแรกจะมองที่ตัวบุคคลและความรู้สึก กล่าวคือ ความดีความชั่วขึ้นอยู่กับ หรือสัมพันธ์กับใจของแต่ละคน คุณค่าทางจริยธรรมมิได้เป็นคุณสมบัติที่มีติดตัวอยู่กับการกระทำ แต่เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกของผู้ทำ อารมณ์ความรู้สึกของผู้ทำเป็นผู้มอบ (หรือไม่มอบ) คุณค่านี้ให้แก่มัน ดังคำกล่าวที่ว่า Man is a measure of all things – มนุษย์เป็นเครื่องวัดทุกสิ่งด้วยตัวของตัวเอง ดังนั้น การทำดีตามนัยนี้จึงหมายถึง การกระทำในสิ่งที่ฉันรู้สึกชอบ รู้สึกเห็นด้วย ส่วนการกระทำชั่ว ก็คือ การกระทำในสิ่งที่ฉันรู้สึกไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย เหมือนกับที่ ฮีออบส์ นักปรัชญาคนสำคัญ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวคิดสัมพัทธนิยมตามนัยนี้ไว้ว่า “อะไรก็ตามอันเป็นสิ่งตรงกับความอยาก หรือประสงค์ของใครคนหนึ่ง เขาเองก็เรียกสิ่งนั้นว่าดี อะไรก็ตามที่ตรงกับความเกลียดของเขา เขาก็เรียกมันว่าชั่ว อะไรก็ตามที่เขาเหยียดหยาม เขาก็เรียกว่าน่าขยะแขยง คำเหล่านี้ คือ ดี ชั่ว ขยะแขยง เป็นคำที่ใช้เรียกความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ กับผู้เรียก ไม่มีอะไรเป็นอย่างนั้นในตัวมันเองโดยสมบูรณ์ และก็ไม่มีเกณฑ์กลางอันหนึ่งอันใดที่จะตัดสินสิ่งต่างๆ ว่าดี หรือชั่ว นอกจากตัวบุคคลนั่นเอง”

นักปรัชญากลุ่มที่มีแนวคิดทางศีลธรรมตามนัยนี้อย่างชัดเจน ได้แก่ นักปรัชญากรีกโซฟิสต์ (Sophists) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีแนวคิดเป็นสัมพัทธนิยมทั้งเรื่องความจริงและความดี นักปรัชญากรีกกลุ่มนี้จะเชื่อว่า ความจริงที่แน่นอนตายตัวไม่มีในโลกนี้ หรือหากมีก็คงไม่มีใครรู้ ความจริงเป็นเรื่องส่วนบุคคล ใครเห็นอะไรเป็นอย่างไรก็จริงสำหรับคนนั้นในเวลานั้น ไม่มีความแตกต่างระหว่างสภาพที่ปรากฏและสภาพที่เป็นจริง นั่นคือ ความจริง และความดีมีลักษณะสัมพัทธ์ ไม่มีความจริงอันตายตัวที่จะให้มนุษย์แสวงหา ไม่มีคุณธรรมอันใดที่เป็นกลางที่จะให้คนส่วนรวมยึดถือ

2. สัมพัทธนิยมตามนัยที่สองนั้น มองว่า หากสัมพัทธนิยมแบบแรกมองว่า ศีลธรรมขึ้นกับบุคคล การที่คนคนหนึ่งจะบอกว่าสิ่งๆ หนึ่งดี ก็เพราะเขารู้สึกชอบ ซึ่งความรู้สึกชอบหรืออารมณ์ทางศีลธรรมดังกล่าวนี้มิใช่จะเกิดขึ้นมาลอยๆได้ หากต้องเกิดขึ้นและได้รับการพัฒนาภายใต้กรอบของสังคมที่คนคนนั้นเกิดและเติบโต โดยสังคมจะปลูกฝังความรู้สึกและอารมณ์ทาง

ศีลธรรมผ่านทางจารีตประเพณี วัฒนธรรมและความเชื่อถือของคนรุ่นหนึ่งได้ถูกถ่ายทอดให้กับคนรุ่นต่อไปรุ่นแล้วรุ่นเล่า จนมีอิทธิพลอย่างมากต่อระบบความเชื่อทางศีลธรรมของคนในสังคมนั้นๆ ดังนั้น หากกล่าวได้ว่า ศีลธรรมขึ้นกับบุคคล ก็เท่ากับเป็นการยอมรับว่าศีลธรรมย่อมต้องขึ้นกับสังคมหรือจารีตประเพณีของสังคมนั้นๆ ด้วยเช่นกัน เกณฑ์การตัดสินดีชั่วในมุมมองนี้จึงเห็นว่าการทำดีหมายถึง การกระทำที่สอดคล้องกับจารีตประเพณี ส่วนการกระทำชั่ว คือการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับจารีตประเพณี ดังเช่นตัวอย่างที่เป็นปรากฏการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมและจารีตประเพณี เรื่องวัฒนธรรมนิยม ที่กล่าวถึงการที่สังคมแต่ละแห่งมีวัฒนธรรมต่างกัน แต่สังคมแต่ละกลุ่มมักจะถือว่าวัฒนธรรมของกลุ่มตนนั้นดีที่สุดในที่สุด ถูกต้องที่สุด และควรใช้เป็นมาตรฐานสูงสุดในการตัดสินความเชื่อของกลุ่มอื่น คนแต่ละคนมักจะถือว่า ระบบศีลธรรมที่แท้จริงนั้นมีอยู่เพียงสิ่งเดียว นั่นคือ ระบบศีลธรรมของกลุ่มตน และมักจะเหยียดหยามดูหมิ่นการปฏิบัติ และประเพณีของคนกลุ่มอื่นไม่ว่าจะเป็นในกลุ่มย่อยของสังคมเดียวกัน หรือกลุ่มใหญ่ในอีกสังคมหนึ่งก็ตาม

จะเห็นได้ว่า สัมพัทธนิยมตามนัยนี้ ใช้จารีตประเพณีเป็นเกณฑ์ในการตัดสินศีลธรรม เพราะเป็นสิ่งที่คนโดยทั่วไปในสังคมต่างก็ยึดถือจารีตประเพณีเป็นหลักของตนในการตัดสินว่าอะไรถูก อะไรผิด และยังเป็นทางง่ายและปลอดภัยกว่าที่จะยึดถือสิ่งที่ได้รับการทดสอบและสืบทอดจากคนรุ่นก่อนๆ แล้วว่าเป็นประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ นอกจากนี้แล้ว สัมพัทธนิยมตามนัยนี้ยังเห็นว่าไม่ควรนำเกณฑ์ของสังคมหนึ่งไปใช้ตัดสินการกระทำของคนที่อยู่ในอีกสังคมหนึ่ง เพราะเกณฑ์ในสังคมใดก็ตามย่อมเกิดขึ้นและได้รับการปรับปรุง เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งหลายที่เป็นของสังคมนั้น การนำเกณฑ์ที่เรายึดถือไปตัดสินคุณค่าทางศีลธรรมของอีกสังคมหนึ่งจึงไม่อาจกระทำได้ และไม่เคยปรากฏว่ามีเกณฑ์ใดๆ ที่เป็นสากล ซึ่งมนุษย์ทุกแห่ง และทุกสมัยยอมรับ ดังนั้น เกณฑ์ทางศีลธรรมของสังคมใดก็ตามควรเป็นเกณฑ์ของสังคมนั้น เป็นไปไม่ได้ที่จะหาเกณฑ์สากลซึ่งใช้ได้กับทุกสังคม และในทุกช่วงเวลามาใช้เป็นเกณฑ์กลางในการตัดสินคุณค่าทางศีลธรรมในทุกสังคม

## 2. แนวคิดของพวกสัมบูรณ์นิยม (Absolutism)

สัมบูรณ์นิยม (Absolutism) คือ สิ่งที่มีได้ขึ้นอยู่กับสิ่งใด จะเป็นอยู่อย่างนั้นไม่ว่าจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งอื่นอย่างไร เป็นสิ่งที่มีอยู่และเป็นอยู่โดยตัวของตัวเอง มีความหมายตรงข้ามกับสัมพัทธ์ คือไม่ขึ้นอยู่กับ ไม่เปลี่ยนแปลงไปตาม แต่จะมีลักษณะเด็ดขาดแน่นอนตายตัวภายในตัวของมันเอง กลุ่มที่มีแนวคิดแบบสัมบูรณ์นิยมจึงถือว่า ขึ้นชื่อว่าธรรมชาติของความจริง ถ้าเป็น

ความจริงแท้ (Ultimate Reality) แล้ว จะต้องมึลักษณะคงที่แน่นอนตายตัวเสมอ ถ้าขึ้นอยู่กับ หรือเปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขปัจจัยอื่นก็ไม่ใช่ความจริงแท้ ฉะนั้นถ้าถือตามแนวคิดของกลุ่มนี้ จะเห็นได้ว่าขึ้นชื่อว่าวัตถุหรือสสาร (Material) แล้ว ไม่มีสิ่งใดเลยที่สามารถทนต่อความเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าจะมีก็เฉพาะสิ่งที่เรียกว่า อสสาร (Immaterial) อันได้แก่วิญญาณหรือพระเจ้าตามแนวคิดของพวกที่เชื่อเรื่องความเป็นอมตะของวิญญาณหรือเชื่อเรื่องพระเจ้าเท่านั้น

นักปรัชญาที่อยู่ในกลุ่มนี้ มักจะเปรียบเทียบความมีอยู่จริงอันตายตัวของค่าทางศีลธรรมกับความจริงในทางคณิตศาสตร์ ตัวอย่างเช่น  $2+2$  ย่อมเท่ากับ 4 เสมอ ไม่ว่าจะบวกเมื่อไหร่ หรือ ที่ไหน และเป็นความจริงที่ไม่มีใครแย้งได้ ในเรื่องของการตัดสินคุณค่าทางศีลธรรม ความดีก็เช่นเดียวกัน กลุ่มที่เชื่อว่าความจริงในธรรมชาติมีลักษณะตายตัว ย่อมจะมีโลกทัศน์ทางจริยธรรมแบบสัมบูรณ์ด้วย กล่าวคือ แนวคิดนี้จะถือว่าดี ชั่ว ถูก ผิด เป็นสิ่งที่มีอยู่จริงอย่างแน่นอนภายในตัวของมันเอง ตัวอย่างเช่น ขึ้นชื่อว่าการโกหกแล้ว ไม่ว่าจะโกหกเพื่ออะไร หรือจะก่อให้เกิดผลอะไรตามมา การโกหก (โดยตัวของมันเอง) จะเปลี่ยนจากชั่วเป็นดีไม่ได้เลย

จากการที่แนวคิดนี้มีความเชื่อว่าธรรมชาติของดีชั่วมีลักษณะสากลแน่นอนตายตัว ดังนั้น กลุ่มนี้จึงเชื่อว่า เกณฑ์การตัดสินค่าทางศีลธรรมมีลักษณะเป็น ปรวิสัย (Objective) นั่นคือ ดีชั่วมีลักษณะเด็ดขาดแน่นอนตายตัวภายในตัวของมันเอง ไม่ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ตัดสิน และถือว่ามีเกณฑ์สากลเพียงเกณฑ์เดียวที่สามารถใช้ตัดสินดีชั่วได้ในทุกกรณี ในทุกสถานที่ ทุกเวลา และทุกสภาพแวดล้อม โดยแนวคิดของกลุ่มที่มีความเชื่อแบบสัมบูรณ์นิยม จะใช้ มโนธรรม เป็นเกณฑ์ในการตัดสินดีชั่ว มโนธรรม ที่กล่าวถึงนี้ คือ สำนึกที่มนุษย์ทุกคนมีโดยธรรมชาติในฐานะที่เป็นมนุษย์ ความสำนึกนี้เป็นเสียงภายในจิตใจที่ทำให้เราตัดสินได้ว่าอะไรถูก อะไรผิด มโนธรรมถือเป็นอินทรีย์พิเศษ กลุ่มนี้จะเชื่อว่ามนุษย์นั้นนอกจากจะมี อินทรีย์ทางกายภาพ (Physical faculty) อันได้แก่ ร่างกายและอวัยวะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น กาย ซึ่งเป็นอินทรีย์ในตัวมนุษย์ที่ใช้ในการรับรู้คุณสมบัติต่างๆ ทางกายภาพอันได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส แล้ว มนุษย์ยังมีอินทรีย์พิเศษอีกอย่างหนึ่งเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยให้มนุษย์สามารถชี้ขาดเรื่องผิดถูกได้ อินทรีย์พิเศษที่กล่าวถึงนี้ คือ อินทรีย์ทางศีลธรรม (Moral faculty) ซึ่งก็คือ สำนึกทางศีลธรรม หรือ มโนธรรม นั่นเอง

มโนธรรม หรือ อินทรีย์ทางศีลธรรมเป็นคุณสมบัติที่มีติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิดทุกคน เช่นเดียวกับอินทรีย์ทางกายภาพ และอินทรีย์ทางศีลธรรมดังกล่าวนี้จะมีลักษณะสากลร่วมกันในมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา คือ สามารถหยั่งเห็น (Intuition) ดีชั่วถูกผิดได้ตรงกัน แต่ปัญหาก็คือ ทำไมในบางครั้งคนเราจึงเห็นดี ชั่ว ถูก ผิด ไม่เหมือนกัน ดังเช่น การพูดความจริงที่โดยทั่วไปถือว่าถูกนั้น

ในกรณีของหมอที่พูดความจริงเกี่ยวกับอาการของคนไข้แล้วทำให้คนไข้ช็อคตายนั้น การพูดความจริงก็อาจกลายเป็นสิ่งผิดได้ ถ้าฆาตกรรมมีลักษณะสากล ทำไมในคนจึงไม่เห็นอะไรเหมือนกันหมดในเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ ดี ชั่ว ถูก ผิด คำตอบของแนวคิดสัมบูรณ์นิยม ก็คือ ถึงแม้ว่าฆาตกรรมจะฝังอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดแต่ก็มีอยู่ในลักษณะแฝง สภาพแฝงนี้ต้องได้รับการพัฒนาจึงจะกลายเป็นสภาพจริง มโนธรรมของคนซึ่งยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เป็นจริงอาจทำให้เขาไม่เห็นความดีที่ถูกต้องก็ได้ ดังนั้น ตามความเห็นของแนวคิดนี้ที่คนเราเห็นต่างกันในเรื่องศีลธรรมนั้นก็เพราะจิตใจของเขายังถูกห่อหุ้มอยู่ด้วยกิเลสตัณหาและอินทรีย์ทางศีลธรรมนั้นยังได้รับการพัฒนาไม่ถึงขีดที่เท่ากัน แต่ถ้าเมื่อใดที่คนๆ นั้นสามารถขัดเกลา กิเลสออกจากจิตเสียได้และสามารถพัฒนาอินทรีย์ทางศีลธรรมให้ถึงขีดเท่ากันแล้ว ทุกคนย่อมจะหยั่งเห็นดีชั่วถูกผิดได้ตรงกันเสมอ และจากการที่คนเราเห็นต่างกันเรื่องศีลธรรม ทั้งๆ ที่ทุกคนต่างก็มีมโนธรรมเหมือนกันหมดนั้น นอกจากจะเป็นเพราะว่าฆาตกรรมของแต่ละคนได้รับการพัฒนาไม่เท่ากันแล้ว ยังเป็นเพราะปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้คนต่างกัน และทำให้การตัดสินใจศีลธรรมของคนแต่ละคนต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ อารมณ์ ความปรารถนา ผลประโยชน์เฉพาะตน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจเข้ามาบดบังไม่ให้มโนธรรมแสดงตัวออกมาตัดสินว่าอะไรถูก อะไรผิด และเป็นเหตุให้คนเราลงความเห็นเรื่องศีลธรรมแตกต่างกัน

### 3. แนวคิดของพวกประโยชน์นิยม (Utilitarianism)

ในแนวคิดของกลุ่มที่มีความเชื่อแบบประโยชน์นิยมจะมีแนวคิดที่สอดคล้องกับพวกสัมพัทธนิยมในแง่ที่ถือว่าธรรมชาติของความจริงและความดีมีลักษณะไม่เด็ดขาดแน่นอนตายตัวภายในตัวของมันเอง แต่พวกประโยชน์นิยมจะมีแนวคิดเพิ่มเติมออกไปอีกในแง่ที่ถือว่า ดีชั่วสัมพัทธ์ หรือขึ้นอยู่กับผลประโยชน์สุข หรืออีกนัยหนึ่งพวกนี้ถือว่า ความดีเป็นสิ่งเดียวกับความสุขจากการที่ถือว่าความดีเป็นสิ่งเดียวกับความสุขนี้เอง พวกนี้จึงใช้หลักมหสุข (The greatest happiness principle) เป็นเกณฑ์ตัดสินดีชั่ว โดยหลักมหสุข จะถือว่าการกระทำที่ดีที่สุด คือ การกระทำที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์สุขมากที่สุดแก่คนจำนวนมากที่สุด แต่ถ้าการกระทำใดอาจก่อให้เกิดทั้งสุขและทุกข์ปนกัน ก็จะต้องแสวงหาความสุขนั้นด้วยความรอบคอบ คือต้องคำนวณดูว่าระหว่างความสุขกับความทุกข์จะให้ผลด้านใดมากกว่า ถ้าให้สุขมากกว่าทุกข์ก็ถือว่าเป็นการกระทำดี และหากในบางกรณีที่ทุกการกระทำล้วนก่อให้เกิดความทุกข์ทั้งสิ้น ก็จะต้องเลือกกระทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดความทุกข์น้อยที่สุด เพราะในสถานการณ์ที่เลือกไม่ได้ การกระทำที่ก่อให้เกิด

ความทุกข์น้อยที่สุดก็คือได้ว่าเป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความสุขมากที่สุดด้วยเช่นกัน เพราะฉะนั้น การกระทำที่ก่อให้เกิดความสุขมากที่สุด คือสิ่งที่ควรจะต้องเกิดขึ้น เราควรทำสิ่งนั้น แม้ว่า การคำนวณอาจยาก หรือมีข้อบกพร่อง แต่สิ่งที่สำคัญ คือเราต้องใช้ความสามารถในทั้งหมดที่มีอยู่ใน ขณะนั้นในการคำนวณ

กลุ่มที่มีความเชื่อในแนวคิดประโยชน์นิยม จะถือว่าผลที่เกิดจากการกระทำสำคัญกว่า เจตนาหรือแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการกระทำนั้น ซึ่งอาจขัดกับความรู้สึกของคนส่วนใหญ่ เพราะหาก ผลของการกระทำเหมือนกัน การกระทำของคนที่ทำด้วยเจตนาที่ดีกว่าน่าจะเป็นการกระทำ ที่ดีกว่าคนที่ทำเพื่อหวังประโยชน์ส่วนตัว เช่น การช่วยคนจากการจมน้ำตายของคนสองคน คน แรกทำโดยมีแรงจูงใจอันเกิดจากหน้าที่ ในขณะที่อีกคนหนึ่งทำเพราะหวังจะได้รับรางวัลเป็น ค่าตอบแทน คนที่ช่วยเพราะถือเป็นหน้าที่โดยไม่หวังผลตอบแทนน่าจะเป็นการกระทำที่ดีกว่าอีก คนหนึ่งที่ทำเพราะหวังผลตอบแทน แต่สำหรับแนวคิดประโยชน์นิยมแล้ว ถือว่าการกระทำของทั้ง สองคนดีเท่ากัน ทั้งนี้ เพราะผลลัพธ์ที่ออกมาเท่ากันคือสามารถช่วยชีวิตของคนที่ยกน้ำได้ อย่างไรก็ตาม แนวคิดนี้ก็ยอมรับว่าคนที่มีความดีกว่าเป็นคนดีกว่า จึงกล่าวได้ว่า หลักจริยศาสตร์ของ ประโยชน์นิยมมีไว้สำหรับตัดสิน การกระทำ มิใช่ตัดสินคน การตัดสินการกระทำนั้นดูที่ผลที่เกิดขึ้น มากกว่าจะดูที่แรงจูงใจหรือเจตนาที่มองไม่เห็นและตัดสินได้ยาก

นอกจากนี้ กลุ่มที่มีความเชื่อแบบประโยชน์นิยม ยังมีแนวคิดว่า จารีตประเพณี กฎหมาย และหลัก คำสอนของศาสนา ล้วนเป็นเครื่องมือเพื่อนำความสุขมาให้แก่มวลมนุษยชน ฉะนั้นการปฏิบัติตามทั้ง สามสิ่งนี้ได้ถือว่ายึดแย้งกับหลักการของพวกประโยชน์นิยมแต่อย่างใด แต่หากเมื่อใดที่การ ละเมิดทั้งสามสิ่งนี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์สุขมากกว่า กลุ่มนี้จะถือว่าการละเมิดดังกล่าวเป็น การกระทำดีเช่นกัน

#### 4. แนวคิดของคานท์ (Immanuel Kant, 1724-1804)

กลุ่มที่มีความเชื่อทางจริยศาสตร์ตามแนวแนวคิดของคานท์ เป็นกลุ่มที่มีแนวคิด ตรงกันข้ามกับแนวคิดของกลุ่มประโยชน์นิยมอย่างสิ้นเชิง เพราะกลุ่มนี้จะถือว่าเจตนาหรือ หลักการเป็นตัวตัดสินการกระทำ นักปรัชญาที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลายที่สุดของกลุ่มนี้ คือ นักปรัชญาชาวเยอรมัน อิมมานูเอล คานท์ (Kant 1724-1804) ที่เห็นว่า ดี ชั่ว ถูก ผิด ซึ่งเป็นค่า ทางศีลธรรมนั้นจะต้องมีลักษณะเด็ดขาดแน่นอนตายตัวภายในตัวของมันเอง กล่าวคือ ถ้าสิ่งใดสิ่ง หนึ่งหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดี มันจะต้องดีเสมอ โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม

หรือตัวบุคคลแต่อย่างใด จะถือเอาผลของการกระทำมาตัดสินไม่ได้ ทฤษฎีนี้จะยึดถือกฎระเบียบเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐาน การพิจารณาตัดสินคุณค่าจะเข้าไปตามหน้าที่ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนั้น จะแปรเปลี่ยนโดยเลียงไปใช้เหตุผล จากผลการกระทำไม่ได้ แม้ว่าจะเป็นสิ่งที่มีคุณประโยชน์เพียงใดก็ตาม เครื่องมือที่ใช้ตัดสิน ดี ชั่ว ถูก ผิด ในความเชื่อของทฤษฎีนี้ คือ เจตนาดี ซึ่งหมายถึง การทำตามหน้าที่ที่ออกมาจากคำสั่งเด็ดขาด และสามารถจงใจให้กลายเป็นกฎสากลได้ กลุ่มนี้จะมีแนวคิดที่สอดคล้องกับพวกสัมบูรณ์นิยมในแง่ที่ถือว่าคุณค่าทางจริยธรรมมีลักษณะคงที่แน่นอนตายตัวภายในตัวของมันเอง และถือว่าคุณค่ามิใช่สิ่งเดียวกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความสุข เพราะถ้าการกระทำแบบเดียวกันถ้าก่อให้เกิดความสุขแล้วถือว่าเป็นสิ่งดี แต่ถ้าไม่ก่อให้เกิดความสุขแล้วไม่ถือว่าเป็นสิ่งดี ก็จะมีค่าเท่ากับชั่วมีลักษณะไม่แน่นอนตายตัวภายในตัวของมันเองนั่นเอง

แต่ค่าน้ำจะมีแนวคิดแตกต่างไปจากพวกสัมบูรณ์นิยมในแง่ที่ถือเอา เจตนา เป็นเกณฑ์ตัดสินดี ชั่ว ถูก ผิด โดยถือว่า การทำดี คือ การกระทำโดยเจตนาดี แต่คำว่า เจตนาดี ตามความหมายของค่าน้ำจะมีความหมายแตกต่างไปจากของคนทั่วไป ตามความหมายของคนทั่วไปเมื่อเอ่ยคำว่า เจตนาดี หมายถึง ความปรารถนาดี หรือตั้งใจที่จะให้เกิดผลในทางที่ดี เจตนาดีตามความหมายแบบนี้จะมีค่าเท่ากับใช้ผลที่ได้เป็นเครื่องวัดการกระทำเหมือนกับแนวคิดของพวกประโยชน์นิยมนั่นเอง ส่วนคำว่า เจตนาดีตามความหมายของค่าน้ำ หมายถึง การทำตามหน้าที่โดยไม่เอาอารมณ์ หรือความรู้สึกใดๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับกรกระทำนั้น การทำหน้าที่นั้น ๆ จะต้องเกิดจากความสำนึกของเหตุผลล้วน ๆ และเป็นกรทำหน้าที่โดยไม่มุ่งหวังสิ่งใดเป็นเงื่อนไขตอบแทน เช่น ข้าราชการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และขยัน โดยไม่ได้หวังว่าจะได้สองชั้น หรือการที่ศาสนิกชนทำบุญมากๆ โดยไม่ได้หวังเพียงผลบุญในชาติหน้า แต่ที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ขยัน และทำบุญมาก ๆ ทำเพราะสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ดีภายในตัวของมันเอง ค่าน้ำเรียกกรทำหน้าที่ดังกล่าวนี้ว่าเป็น การทำตามคำสั่งเด็ดขาด (Categorical imperative)

กฎศีลธรรมเป็นความถูกต้อง เป็นหลักสากล ถ้าเหตุผลเป็นสากล คนก็จะทำตามหลักที่เป็นสากลด้วย ปรัชญาของค่าน้ำมีจุดเด่นที่สุด คือ การสอนให้คนสำนึกในหน้าที่ สอนไม่ให้คนยกตัวเองเหนือกฎ ซึ่งเป็นกฎศีลธรรมที่ไม่มีข้อยกเว้นสำหรับผู้ใดแม้แต่ตนเอง ทุกคนมีค่าของตนเองเท่ากับผู้อื่น จุดหมายในการดำรงชีวิตค่อนข้างเป็นอุดมคติตายตัว ไม่ให้ความสำคัญแก่ความรู้สึกของมนุษย์ เครื่องวัดตายตัวในหลักจริยศาสตร์ จงใจให้เป็นกฎสากล โดยไม่นำผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำมาใช้ในการตัดสินการกระทำว่าถูกหรือผิด ค่าน้ำมองโลกในแง่เดียว คือ คิด

ว่าคนไม่ได้ใช้ชีวิตอยู่เพื่อความสุข แต่มีชีวิตอยู่เพื่อศีลธรรมอันบริสุทธิ์ การใช้ชีวิตตามเหตุผลหรือการใช้ชีวิตทางศีลธรรม ทำให้คนเป็นคนโดยสมบูรณ์

### ความเชื่อทางศีลธรรม

หากพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี ที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดสินค่าของการกระทำ ทั้ง 4 แนวคิดที่กล่าวถึงในข้างต้น จะพบว่าทั้ง 4 แนวคิด ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความเชื่อทางศีลธรรมที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แนวทางด้วยกัน และได้นำมาใช้เป็นกรอบในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยนำมาจากแนวคิดของ Forsyth (Forsyth, 1980, p.175-84) ซึ่งแบ่งหลักความเชื่อทางศีลธรรมออกเป็น

1. หลักความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ (Relative moral rule) หมายถึง ความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยคำนึงถึงสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นการตัดสินคุณค่าทางจริยธรรมส่วนบุคคลตามหลักสัมพัทธ์นิยม (Relativism) โดยดูได้จากระดับที่บุคคลเพิกถอนต่อหลักศีลธรรมเชิงสากล (Universal moral rule) บรรทัดฐาน (Norm) หรือกฎหมาย (Law) เมื่อต้องทำการตัดสินค่าทางจริยธรรม (Schlenker and Forsyth, 1977)

2. หลักความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากล (Universal moral rule) หมายถึง ความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ด้วยแบบแผนที่ชัดเจน เหมือนกันไม่ว่าอยู่ในสถานที่ใด เป็นการตัดสินคุณค่าทางจริยธรรมส่วนบุคคลตามหลักสัมบูรณ์นิยม (Absolutism)

หลักเกณฑ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของหลักปรัชญาจริยธรรมส่วนบุคคล คือ การที่เราทราบว่าคุณค่ามีระดับของความเชื่อทางศีลธรรมส่วนบุคคลโน้มเอียงไปในเชิงสัมพัทธ์มากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับระดับของความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากล (Akaah, 1997) และจากหลักการของปรัชญาจริยธรรม (Moral philosophy) ที่กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และหลักความเชื่อทางศีลธรรมที่บุคคลใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคัดสินคุณค่าในสถานการณ์ต่างๆว่าถูกหรือผิด ต่างก็ชี้ให้เห็นว่า หลักความเชื่อทางศีลธรรมของแต่ละบุคคลยึดถือมีความสำคัญและมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจทางจริยธรรมของบุคคลนั้นในการประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่พวกเขารับรู้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีคุณค่าทางจริยธรรมหรือไม่ และยอมส่งผลถึงพฤติกรรมที่จะแสดงออกตามมา (Bass, Barnett, and Brown, 1998; Forsyth, 1980; Dubinsky, Natarajan and Huang, 2004)

การที่บุคคลจะมีความเชื่อทางศีลธรรมไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการในการให้เหตุผลทางศีลธรรมของแต่ละบุคคล อันประกอบไปด้วย

1. กระบวนการในการแยกแยะข้อขัดแย้ง หรือภาวะที่กลืนไม่เข้าคายไม่ออกในการตัดสินใจทางศีลธรรม หรือทางจริยธรรม (Moral dilemma)
2. การพัฒนาความคิดในการแก้ปัญหา
3. การกำหนดเจตนาของกระทำ
4. การกระทำเชิงจริยธรรม

โดย ธอร์น และซันเดอร์ (Thorne and Saunders, 2002) ให้ความเห็นว่างองค์ประกอบที่ 3 คือ การกำหนดเจตนาทางจริยธรรมของการกระทำ เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลอย่างมากที่ทำให้บุคคลมีความเชื่อทางศีลธรรมที่แตกต่างกัน บุคคลที่ยึดมั่นต่อความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลจะพอใจกับการกำหนดเจตนาทางจริยธรรมบนพื้นฐานของกฎของการกระทำที่เหมาะสม (Moon and Wooliam, 2000) ในขณะที่ พวกสัมพัทธนิยมมักชอบที่จะกำหนดเจตนาทางจริยธรรมบนพื้นฐานของผลที่จะตามมาของการกระทำที่สามารถเป็นไปได้

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลตัดสินใจทางจริยธรรมแตกต่างกัน อยู่ที่ว่าเขาเชื่อในหลักของศีลธรรมเชิงสากลว่าเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานของหลายทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องของพฤติกรรมจริยธรรมหรือไม่ Forsyth (1980) อธิบายว่า หลักความเชื่อทางศีลธรรมส่วนบุคคลจะมีระดับของการเปลี่ยนแปลงอยู่ในช่วงระหว่างการมีระดับความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลอย่างมากไปสู่ระดับความเชื่อที่ว่าศีลธรรมเป็นสิ่งสัมพัทธ์หรือขึ้นกับสถานการณ์ ดังนั้น บางคนจะตัดสินใจการกระทำที่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนแน่นอน อย่างเช่น การไม่พูดความจริง ว่าเป็นสิ่งที่ผิดเสมอ ในขณะที่บุคคลอีกกลุ่มหนึ่งอาจปฏิเสธหลักของศีลธรรมเชิงสากล และ ถือว่าสิ่งที่ประกอบขึ้นเป็นพฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นสิ่งสัมพัทธ์ หรือเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และผลที่จะปรากฏออกมาในภายหลัง

## 2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อทางศีลธรรม

ปีเตอร์สัน (Peterson, 2003) ทำการศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารในธุรกิจชั้นนำจำนวน 161 คน ถึงความเกี่ยวพันกันระหว่างแรงกดดันให้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานที่ผิดจริยธรรม กับความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ ที่มีต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานที่รู้สึกว่าคุณกดดันโดยนายจ้างให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานที่ผิดจริยธรรม จะรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่า และมีความ

ตั้งใจที่จะลาออกสูงกว่าพนักงานที่ไม่ถูกกดดัน ในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ผู้บริหารโดยทั่วไปจะมีความผูกพันกับองค์กรสูง ยกเว้นผู้บริหารที่รู้สึกว่าถูกกดดันให้ต้องมีส่วนในการทำพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรม และผู้บริหารที่ไม่ยึดติดกับความเชื่อที่ว่าศีลธรรมเป็นสิ่งสัมพัทธ์ ที่จะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่ำกว่า

คูบินสกี นาทาราจาน และ หวง (Dubinsky, Natarajan, and Huang, 2004) ทำการศึกษาวิจัยถึงอิทธิพลของหลักปรัชญาศีลธรรมที่มีต่อการรับรู้ในเชิงจริยธรรมของพนักงานขายปลีกจำนวน 224 คน จากร้านค้าปลีก 70 แห่งของเมืองขนาดกลางใน Midwest พบว่า ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานขายปลีกที่มีต่อสถานการณ์ในการขายในเรื่องแรงกดดันทางจิตวิทยา การหลอกลวงของพนักงานขาย การให้บริการลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ประเด็นที่เกี่ยวกับราคา หรือ ค่าแก้ตัวของพนักงานขาย ขณะเดียวกันกลับพบว่า ความเชื่อทางศีลธรรมในเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับทัศนคติของพนักงานขายปลีกที่มีต่อสถานการณ์ในการขายในเรื่องแรงกดดันทางจิตวิทยา การหลอกลวงของพนักงานขาย การให้บริการลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ และค่าแก้ตัวของพนักงานขาย ยกเว้นเรื่องประเด็นที่เกี่ยวกับราคา ที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานขายปลีกที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลสูงกว่าจะมีความเห็นในเชิงสนับสนุนต่อตัวแปรที่เกี่ยวกับแรงกดดันทางจิตวิทยา การหลอกลวงของพนักงานขาย และค่าแก้ตัวของพนักงานขาย น้อยกว่าพนักงานขายปลีกที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า พนักงานขายปลีกที่มีความเชื่อทางศีลธรรมในเชิงสัมพัทธ์สูงกว่ามีแนวโน้มที่จะมีความเห็นในเชิงสนับสนุนต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าพนักงานขายปลีกที่มีความเชื่อทางศีลธรรมในเชิงสัมพัทธ์ต่ำกว่า

สิงห์ภักดี ศัลยชีวิน วีรกุล และ วีรยางค์กูร (Singhapakdi, Salyachivin, Virakul & Veerayangkur, 2000) ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจทางจริยธรรมของผู้จัดการชาวไทย โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ของอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ในเรื่องการรับรู้ทางจริยธรรม การนับถือศาสนา หลักปรัชญาศีลธรรมส่วนบุคคล และคุณค่าทางจริยธรรมขององค์กรที่มีต่อเจตนาเชิงจริยธรรมของผู้จัดการในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการที่ลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรปริญญาโทด้านการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหารทั้งสิ้น 798 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งหมด 8 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน 5 แห่ง ทั่วประเทศ ผลการวิจัยพบว่า หลักความเชื่อศีลธรรมในเชิงสากลมีผลในทางบวกต่อเจตนาเชิงจริยธรรม กล่าวคือ ผู้จัดการชาวไทยที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลมีแนวโน้มที่จะมีเจตนาเชิง

จริยธรรมสูงกว่าเมื่อเทียบกับผู้จัดการที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลต่ำกว่า หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เมื่อเปรียบเทียบกับผู้จัดการที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลน้อยกว่า ผู้จัดการที่เชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลมากกว่ามักจะไม่เห็นด้วยอย่างมากกับการกระทำที่สอบถามแล้วมีเรื่องราวที่ชวนสงสัย ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ผู้จัดการชาวไทยที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มากกว่า จะมีเจตนาเชิงจริยธรรมต่ำกว่าเมื่อเทียบกับผู้จัดการที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์น้อยกว่า

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นในด้านของชีวิตครอบครัว สังคม ตลอดจนถึงการทำงาน ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับสภาวะการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เรียกได้ว่าเป็นปัญหา มากบ้างน้อยบ้าง และอาจส่งผลกระทบต่อที่มีความรุนแรงแตกต่างกันออกไป ขึ้นกับปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ในการที่จะทำการศึกษาว่าทำอย่างไรบุคคลจึงจะมีกระบวนการในการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องเข้าใจถึงความหมาย กระบวนการในการเผชิญปัญหา ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งอุปสรรคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเผชิญปัญหา รูปแบบของพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวในการเผชิญปัญหาในด้านต่างๆ อันเป็นเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมหรือวิธีการในการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน

สำหรับความหมายของพฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไว้ดังนี้

ลาซารัส (Lazarus, 1991, p.112 อ้างถึงในสมฤดี เขียรฉาย, 2544) ให้ความหมายพฤติกรรมการเผชิญปัญหาว่าเป็นความพยายามทางปัญญาและความพยายามทางพฤติกรรม เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาหรือข้อเรียกร้องทั้งที่เกิดขึ้นจากภายนอกและจากภายใน รวมถึงการจัดการต่อความขัดแย้งระหว่างปัญหา หรือข้อเรียกร้องเหล่านั้น เมื่อบุคคลประเมินแล้วรับรู้ได้ว่าเป็นภาวะที่ตนถูกคุกคาม หรือเป็นภาวะที่หนักเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่จะรับได้

คาร์เวอร์ ไชยเออร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด เพื่อทำให้เกิดความสมดุลภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล รวมทั้งเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมที่มากกระทบ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัว และปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในสภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งจัดเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลใน

ทางบวก ในทางตรงข้าม หากวิธีการเผชิญปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุล หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมแท้จริง เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ด้อยประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวโน้มให้ผลในทางลบ

เพียร์ลีน และสคูเลอร์ (Pearlin and Schooler, 1978 อ้างถึงใน อารยา ต่านพานิช, 2542 น.19) ให้ความหมายพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อปกป้องตนเองจากการรบกวนทางจิตใจอันเกิดจากปัญหาต่างๆ

ไมเชินบอมและคณะ (Meichenbaum, 1989, p.147 อ้างถึงใน อรุณี ศิริสุข, 2549, น. 11-12) ให้ความหมายของการเผชิญปัญหาว่าเป็นปฏิกริยาที่แสดงออกโดยบุคคลหรือกลุ่มคนต่อสถานการณ์ที่คุกคามโดยใช้ความพยายามทั้งการกระทำและการมีปฏิกริยาทางอารมณ์เพื่อที่จะควบคุมสถานการณ์และขจัดความขัดแย้งภายในโดยมุ่งเน้นไปใน 3 รูปแบบ คือ การแก้ปัญหาโดยตรง การเปลี่ยนวิธีการมองปัญหานั้นใหม่ หรือการจัดการความตึงเครียดทางอารมณ์จากปัญหานั้น โดยวิธีการทั้งสามรูปแบบนี้เป็นกระบวนการผสมผสานระหว่างการกระทำ ความคิด และความรู้สึกในช่วงเวลานั้น

สุทธิดา ชญาแก้ว (2548, น.15) สรุปความหมายของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อต้องประสบกับปัญหาหรือความขัดแย้งต่างๆ เพื่อลดความขัดแย้งในใจ ความตึงเครียด และนำไปสู่สภาวะความสมดุลภายในตัวของบุคคลนั้นๆ

อรุณี ศิริสุข (2549, น.12) ให้ความหมายของการเผชิญปัญหาว่า เป็นความพยายามของบุคคลที่จะขจัดปัญหา ลดความขัดแย้ง หรือลดความไม่สมดุลทางอารมณ์จากสถานการณ์ภายนอก และความต้องการภายใน โดยผ่านกระบวนการคิด การประเมินผ่านปัจจัยต่างๆ ภายในตัวบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบได้ และผลของพฤติกรรมการเผชิญปัญหานั้นไม่จำเป็นต้องเกิดผลสำเร็จเสมอไป

จากความหมายทั้งหมดที่กล่าวถึงในข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการทางความคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรม ที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมและจัดการกับสถานการณ์หรือสิ่งคุกคามที่บุคคลนั้นประเมินแล้วว่าส่งผลทำให้เกิดความยุ่งยากหรือสร้างความขัดแย้ง อันก่อให้เกิดความเครียดและความไม่สมดุลทางอารมณ์ขึ้น ทั้งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง ระหว่างบุคคล รวมทั้งที่เกิดจากเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เข้ามากระทบกระบวนการดังกล่าวจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่มีแบบแผนตายตัว อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา จากการเรียนรู้ความผิดพลาด และการทดลองใช้วิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างออกไปตามเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลนั้นๆ ทั้งนี้ก็เพื่อทำให้สภาวะอารมณ์ต่างๆ กลับเข้าสู่สภาวะสมดุล ทำให้

บุคคลสามารถปรับตัว และปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจัดเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มที่จะให้ผลในทางบวก และในทางตรงกันข้าม หากวิธีการเผชิญปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุล หรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมแท้จริง ก็จัดเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ด้อยประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มที่จะส่งผลในทางลบต่อบุคคลนั้นได้เช่นกัน

### กระบวนการของพฤติกรรมกรเผชิญปัญหา

กระบวนการการเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง ในการที่จะพยายามจัดการกับสถานการณ์ภายนอก และความต้องการภายในของบุคคลเพื่อขจัดปัญหาและรักษาความสมดุลทางอารมณ์ (Lazarus and Folkman, 1984, pp.141-150) โดยนักจิตวิทยาชื่อ ลาซารัส ซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่บุกเบิกและทำการศึกษาวิจัย และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในเรื่องเกี่ยวกับเรื่องนี้ ลาซารัส (Lazarus, 1984, p.21-54) ได้อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการเผชิญปัญหาไว้ดังนี้

#### ขั้นตอนแรก การถูกคุกคามจากสิ่งกระตุ้น (Stimuli)

เมื่อใดก็ตามที่มนุษย์รู้สึกว่ามีสิ่งเข้ามาคุกคาม หรือมากระตุ้นทำให้รู้สึกว่า ความหวังหรือความต้องการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มนุษย์จะใช้ความพยายามหรือความสามารถที่มีอยู่ในการเอาชนะต่อสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามนั้น เพื่อควบคุมจิตใจให้กลับเข้าสู่สภาวะสมดุล ซึ่งสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือมากระตุ้นนั้น ได้แก่ ความเจ็บป่วย ความรู้สึกสูญเสียคุณค่าในตนเอง การสูญเสียสิ่งที่รัก ภยันตรายที่เข้าใกล้ ความรู้สึกสองฝักสองฝ่าย

#### ขั้นตอนที่สอง การประเมินสิ่งกระตุ้น

กระบวนการเผชิญปัญหาในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการที่บุคคลต้องใช้ความรู้และสติปัญญาในการประเมินสิ่งที่เข้ามาคุกคามหรือมากระตุ้น ภายใต้กรอบแนวคิดของทฤษฎีการประเมินทางความคิด (Cognitive appraisal) ที่เชื่อว่า ความหมายของเหตุการณ์ หรือสิ่งเร้าใดๆ ที่เข้ามาจะขึ้นอยู่กับความรู้ และตีความของบุคคลนั้นๆ ผ่านกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) การประเมินสิ่งกระตุ้นในขั้นตอนนี้จึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญมาก เพราะ เป็นขั้นตอนที่บุคคลใช้ในการประเมินเหตุการณ์ที่เข้ามาคุกคามหรือกระตุ้น ว่ามีความรุนแรง ก่อให้เกิดความสูญเสีย การคุกคาม หรือการทำทลายหรือไม่ ซึ่งผลของการประเมินนี้จะนำไปสู่การตอบสนองที่แตกต่างกัน การประเมินสภาพการณ์ หรือสิ่งกระตุ้น มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary appraisal) เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ในขั้นแรกบุคคลจะประเมินว่า เหตุการณ์นั้นๆ มีผลอย่างไรต่อตนเอง ซึ่งสามารถประเมินได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 การไม่มีผลได้ผลเสีย (Irrelevant) หมายถึง การที่บุคคลประเมินว่า เหตุการณ์หรือสิ่งกระตุ้นนั้น ไม่ก่อให้เกิดทั้งผลดี และผลเสียต่อตนเอง

1.2 เกิดผลในทางที่ดี หรือได้ประโยชน์ (Being positive) หมายถึง การที่บุคคลประเมินว่า เหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้นนั้นก่อให้เกิดความสุข หรือได้รับประโยชน์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เหตุการณ์หรือสิ่งกระตุ้นถูกประเมินออกมาใน 2 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ไม่มีผลได้ผลเสีย หรือ เกิดผลในทางที่ดีต่อตนเองแล้ว ผลที่สืบเนื่องมาจากการประเมินดังกล่าวจะถูกแสดงออกในทางที่ดีหรือในเชิงบวก

1.3 เกิดความเครียด (Stress) หมายถึง การที่บุคคลประเมินว่า เหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้นนั้นมีผลในเชิงลบต่อตนเอง หรือเป็นการประเมินที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressful appraisal) ซึ่งเป็นภาวะที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลทางจิตใจ ผลที่สืบเนื่องมาจากการประเมินนี้ จะก่อให้เกิดผลในเชิงลบ ต่อบุคคล โดยอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยได้ การประเมินในเชิงลบ หรือการประเมินที่ก่อให้เกิดความเครียดนี้ แบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1.3.1 ลักษณะที่เป็นอันตราย หรือต้องสูญเสีย (Harm or lost) เป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว ได้แก่ การที่บุคคลต้องสูญเสียพลังความสามารถอันอาจเกิดจากความเจ็บป่วย หรือจากอุบัติเหตุ รวมไปถึงการสูญเสียความสัมพันธ์กับคนรัก หรือการที่บุคคลอันเป็นที่รักต้องเจ็บป่วย

1.3.2 ลักษณะที่คุกคาม (Threat) เป็นการคาดการณ์ว่าเหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้นนั้น จะก่อให้เกิดอันตราย หรือการสูญเสียขึ้น หรืออาจก่อให้เกิดความยุ่งยากตามมาอย่างแน่นอน

1.3.3 ลักษณะที่ท้าทาย (Challenge) เป็นการคาดการณ์ว่าสามารถควบคุม หรือจัดการกับอันตราย หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งอาจแสดงออกโดยการแสดงความตื่นตัว หวาดกลัว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ก็คือ ในลักษณะแรก บุคคลจะเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลในเชิงลบทางอารมณ์ เมื่อประเมินเหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือการสูญเสีย ส่วนอีกสองลักษณะจะเป็นการประเมินเหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นในลักษณะของการคาดการณ์ว่าจะก่อให้เกิดการสูญเสีย โดยแบ่งเป็นลักษณะของการคุกคาม ที่ไม่สามารถจัดการได้ และลักษณะที่ท้าทาย ที่ถึงแม้ว่าจะคาดการณ์ว่าสามารถที่จะควบคุมหรือจัดการได้ ทั้ง

สองลักษณะก็ล้วนส่งผลให้เกิดอารมณ์โกรธ ชุ่นเคือง หวาดกลัว ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เช่นกัน

## 2. การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal)

การประเมินในขั้นนี้เป็นการประเมินสถานการณ์ใหม่เพื่อทบทวนว่า การประเมินในขั้นปฐมภูมินั้นถูกต้องเหมาะสมแล้วหรือไม่ รวมถึงประเมินว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในการประเมินขั้นปฐมภูมิมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ในขั้นนี้ บุคคลจะต้องใช้สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์ที่มีอยู่มาใช้ในการประเมินหาแหล่งที่เป็นประโยชน์ และทางเลือกของตนเอง โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งภายใน และภายนอกมาใช้ในการเอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง เพื่อค้นหาการกระทำที่เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด และนำมาใช้ในการกำจัดอันตรายจากเหตุการณ์หรือสิ่งกระตุ้นที่รับรู้ว่าเป็นอันตรายกับตนเอง

หากบุคคลมีปัจจัยดังกล่าวไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความเครียด หมดหวัง ท้อแท้ หรือเศร้าซึมขึ้น อารมณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความเจ็บป่วยทั้งทางตรงและทางอ้อม และอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้

## 3. การประเมินซ้ำ (Reappraisal)

เมื่อบุคคลได้ผ่านขั้นตอนของการประเมินเหตุการณ์ หรือสิ่งกระตุ้น และใช้ความพยายาม และทรัพยากรทั้งหมดที่มี เพื่อกำจัดอันตราย หรือความสูญเสีย ด้วยทางเลือกที่ดีที่สุดมาแล้ว บุคคลจะทำการประเมินซ้ำ เพื่อพิจารณาอันตรายที่ตนรับรู้ ว่าอยู่ในระดับใด มากขึ้น ลดลง หรือถูกกำจัดไปแล้ว บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงการประเมินที่เคยกระทำตามข้อมูลใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจสนับสนุน หรือขัดแย้งกับข้อมูลเดิมที่มีอยู่ การประเมินซ้ำเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความเป็นพลวัต (Dynamic) และเปรียบเสมือนกับเป็นการเริ่มต้นวงจรการประเมินสถานการณ์ใหม่อีกครั้ง เพราะผลที่ได้จากการประเมินซ้ำ จะทำให้ทราบว่ายังคงมีความรู้สึกถึงความเครียดที่เกิดจากสิ่งเร้าอยู่หรือไม่ และควรจะเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบใดจึงจะเหมาะสม และสามารถกำจัดความเครียดให้หมดไปได้

### ขั้นตอนที่สาม การทำนาย หรือคาดการณ์ต่อผลที่จะได้รับจากสิ่งกระตุ้น

เมื่อบุคคลประเมินสิ่งกระตุ้นที่ได้รับว่าเป็นสิ่งคุกคาม บุคคลจะคาดการณ์ หรือทำนายถึงสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสีย อันตราย หรือความเจ็บป่วย ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมขึ้น และนำไปสู่การปรับตัว การสู้หรือการหนี

พบว่าพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ในการประเมินแต่ละครั้งจะแตกต่างกัน โดยในครั้งแรกพฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นไปที่ปัญหา ตัวกระตุ้นความเครียด แต่การประเมินในขั้นที่สอง และการประเมินซ้ำ พฤติกรรมของบุคคลจะมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการเผชิญกับปัญหามากกว่า จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของบุคคลจะเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการ และมีความต่อเนื่องเป็นพลวัต ดังนั้น ลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่บุคคลเลือกใช้ ย่อมสามารถชี้ทำนายได้ว่า บุคคลนั้นจะสามารถปรับตัวเพื่อผ่านพ้นปัญหาดังกล่าวได้มากน้อยเพียงใด

#### ขั้นตอนที่สี่ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

บุคคลจะเผชิญกับปัญหา โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม ซึ่งสัมพันธ์กับความรูสึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้น มีการคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือมีสิ่งที่มากระทบจิตใจ ก็จะมีผลให้บุคคลเปลี่ยนแปลงความรูสึกนึกคิด อารมณ์ และแสดงออกถึงพฤติกรรม ซึ่งเป็นกลไกทุกอย่างที่บุคคลนำมาใช้เพื่อรักษาภาวะจิตใจให้เข้าสู่สมดุล เราเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา

#### ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

กาแลนด์และบุช (Garland and Bush, 1982 อ้างถึงใน สุदारัตน์ หนูหอม, 2544, น. 44-45) กล่าวว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของบุคคลต้องอาศัยปัจจัยทั้งจากแหล่งภายในตัวบุคคลเอง และจากแหล่งภายนอก แหล่งภายใน คือ การที่ตัวบุคคลเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งคุกคามโดยอาศัยความสามารถและความพยายามของตน อันได้แก่ การพึ่งพาตนเอง การใช้อารมณ์ขัน การเรียนรู้ที่จะแก้ไข และควบคุมภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น สำหรับแหล่งภายนอก คือ การที่บุคคลแสวงหาการสนับสนุนจากแหล่งภายนอกมาช่วยในการรับมือกับปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการใช้ความรู้จากแหล่งที่ให้บริการ การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากคนในสังคม นอกจากแหล่งที่มาของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแล้ว การที่บุคคลจะยืนหยัดเพื่อให้ตนเองสามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมนั้น ยังมีองค์ประกอบ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลอีกหลายปัจจัย ดังที่ รัชดา ไชโยธธา (2543) ได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงานแล้ว โดยมีคู่สมรสคอยให้การสนับสนุน จะเผชิญปัญหาได้ดีกว่าคนที่ไม่มีคู่สมรส

2. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญในการเผชิญปัญหา เพราะการศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อความเข้าใจและสามารถวิเคราะห์เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3. อายุ มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ชีวิต การเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับอายุที่เพิ่มขึ้น เมื่ออายุมากขึ้น บุคคลจะผ่านปัญหา และวิกฤติต่างๆ ในชีวิต มากขึ้น ทำให้สามารถคิดวินิจฉัย ไตร่ตรอง และตัดสินใจเลือกวิธีในการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ในอดีต ช่วยให้ผู้เรียนรู้ต่อความเครียดและปัญหาได้ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความอดทนต่อความเครียด ซึ่งส่งผลดีต่อการเผชิญปัญหา และสามารถนำวิธีการตัดสินใจที่ประสบความสำเร็จในอดีตมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน

5. การรับสถานการณ์ความรุนแรงของปัญหา การที่บุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ย่อมประเมินและรับรู้สถานการณ์ต่างกัน และส่งผลในการเลือกวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน

6. บุคคลที่มีการปรับตัวที่ดี จะมีการประเมินตัดสินใจ และการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม มีขวัญกำลังใจดี และมีสุขภาพดี

7. บุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความเข้มแข็งของบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่น เข้มแข็ง จะมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่มีความเข้มแข็งสูง จะมีความสามารถในการเผชิญปัญหา และใช้แหล่งประโยชน์ที่อยู่อย่างเหมาะสม และเมื่อเกิดปัญหาที่จะต้องแก้ไขก็สามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหา รวมทั้งเสาะแสวงหาแหล่งประโยชน์ที่มาสสนับสนุนได้อย่างเหมาะสม

8. แหล่งประโยชน์ในการเผชิญปัญหา ซึ่งแบ่งได้เป็น แหล่งประโยชน์ด้านตัวบุคคล (Personal resource) และแหล่งประโยชน์จากสิ่งแวดล้อม (Environment resources) ที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ คือ

8.1 สุขภาพและพลังในตัวบุคคล (Health and energy) กำลังกายและกำลังใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมการเผชิญปัญหา จะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ และสภาพจิตใจมีความพร้อม เป็นผู้ที่พลังเต็มเปี่ยมในการจัดการกับปัญหา มักเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีความเจ็บป่วยทางกาย หรือ ตกอยู่ในสภาวะการณ์ทางจิตใจที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ท้อแท้ หรือหมดหวัง

- 8.2 ความเชื่อในสิ่งที่ดี (Positive belief) การที่บุคคลมีความเชื่อในเชิงบวก จะทำให้มองโลกในด้านดี และเกิดความหวังในการคิดหาหนทางเพื่อจัดการกับปัญหา เช่น การคิดถึงคนที่ลำบากกว่า ต้อยกว่า หรือมีความเชื่อในคติที่ว่า ความเพียรจะทำให้ประสบความสำเร็จได้ เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจให้กับตนเอง
- 8.3 มีทักษะในการแก้ปัญหา (Problem-solving skills) บุคคลที่มีทักษะในการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล จะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาและแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และถูกต้องตรงตามความเป็นจริง
- 8.4 มีทักษะด้านสังคม (Social skills) การที่บุคคลมีความสามารถติดต่อสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีกว่า จะช่วยเอื้อประโยชน์ต่อความสามารถในการจัดการแก้ปัญหา ด้วยการติดต่อขอความช่วยเหลือสนับสนุนจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดหรือด้อยในทักษะด้านนี้
- 8.5 แรงสนับสนุนทางสังคม (Social support) บุคคลที่ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากสังคมรอบข้าง ทั้งทางด้านวัตถุ เช่น เงินทุน ข้อมูล หรือด้านจิตใจ และอารมณ์ เช่น การให้กำลังใจ ล้วงแล้วแต่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลนั้นเผชิญปัญหาได้อย่างเข้มแข็งและถูกต้อง
- 8.6 แหล่งประโยชน์ทางวัตถุ (Material resources) การที่บุคคลมีทรัพย์สิน เงินทอง เป็นทุนสำรอง หรือมีผู้ช่วยเหลือทางการเงิน ย่อมช่วยให้บุคคลมีทางเลือกในการเผชิญกับปัญหาได้หลากหลายมากขึ้น

### อุปสรรคในการเผชิญปัญหา

สุภาพรณ โคตรจรัส (2545, น.73-77) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการเผชิญปัญหาที่สำคัญอย่างน้อย 6 ประการที่ควรคำนึงถึง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือป้องกันความผิดพลาดในการเผชิญปัญหาไว้ดังนี้

1. การมีข้อมูลไม่เพียงพอนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาด เพราะข้อมูลที่น้อยเกินไป ไม่ตรงจุด ย่อมนำไปสู่การประเมินสภาพการณ์ที่ไม่ตรงตามความจริง และข้อสรุปที่ผิดพลาด ดังนั้น การ

หาข้อมูลที่สำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้อย่างเพียงพอและมีการรับรู้ที่ตรงตามความเป็นจริงจะช่วยนำไปสู่ข้อสรุปและการพิจารณาปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

2. ความเร่งรีบ ในสภาพการณ์ที่ถูกเร่งรัดด้วยเวลา บุคคลอาจถูกกดดันให้หาทางออกเท่าที่จะหาได้ และมักไม่ใช่ทางออกที่ให้ผลในทางบวกมากนัก เมื่อใดก็ตามที่บุคคลถูกกดดันให้หาทางออกทั้งที่ยังไม่มีเวลาในการพิจารณาสภาพการณ์ให้ถ่องแท้ การแสดงออกมักสับสน เป็นไปตามอารมณ์มากกว่าเหตุผลและไม่มีประสิทธิภาพ การเตรียมตัวให้พร้อม ใช้เวลาพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ซึ่งนำหนทางเลือกต่างๆ แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีเผชิญปัญหา จะทำให้สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การมองปัญหาที่ง่ายกว่าความเป็นจริง ในการประเมินสภาพการณ์ที่เป็นปัญหา บุคคลมีแนวโน้มที่จะจำแนกปัญหาเข้าหมวดหมู่ที่ตนคุ้นเคยตามประสบการณ์เดิม ซึ่งอาจทำให้มองข้ามรายละเอียดและความซับซ้อนของปัญหาตามความเป็นจริง ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลที่เป็นกุญแจสำคัญของปัญหา มองปัญหาง่ายกว่าความเป็นจริง อาจทำให้เลือกวิธีการเผชิญปัญหาที่ผิดพลาดได้

4. ด้านแรงจูงใจและอารมณ์ บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนต้องการรับรู้ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ทำให้เกิดการรับรู้ที่บิดเบือนได้ นอกจากนั้นแล้วอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์ในด้านลบ เช่น ความวิตกกังวล ความโกรธ ทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่ผิดพลาดได้ อาจทำให้มองเห็นแต่ด้านลบในลักษณะที่มากกว่าความเป็นจริง อย่างไรก็ตามอารมณ์ด้านบวกก็สามารถทำให้บุคคลมองข้ามและไม่สามารถรับรู้ข้อเท็จจริงบางประการได้ ดังนั้น การใช้เหตุผลในการพิจารณาปัญหาจะช่วยให้ไม่ถูกอารมณ์เข้ามาควบคุมความคิด และการกระทำ ซึ่งย่อมส่งผลให้บุคคลสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม

5. การหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นการรับรู้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ในลักษณะบิดเบือนความเป็นจริงและหลอกตัวเอง เป็นกลไกทางจิตที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด ลดความวิตกกังวล ซึ่งวิธีนี้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างแท้จริง และอาจนำไปสู่การปรับตัวที่ผิดปกติได้

6. การไม่สามารถเป็นผู้ให้ ในการดำเนินชีวิต หากบุคคลไม่สามารถเป็นผู้ให้ และคาดหวังว่าจะเป็นผู้รับเพียงฝ่ายเดียว บุคคลจะเรียกร้องจากผู้อื่นอย่างมาก เมื่อไม่ได้ตามที่ต้องการก็จะคิดว่าตนเคราะห์ร้าย เกิดความรู้สึกสงสารตัวเอง ทำให้ไม่ไว้วางใจผู้อื่น รู้สึกห่างเหิน อ่างว้าง เดียวดาย และมักมีการแสดงออกในทางลบ ดังนั้น หากบุคคลไม่คิดถึงแต่ตนเอง เรียนรู้ทั้งการเป็นผู้ให้และรับ รับรู้ตนเองและเหตุการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริง จะทำให้กล้าเผชิญปัญหา และเรียนรู้ที่จะเผชิญปัญหาได้อย่างถูกต้อง

จากอุปสรรคในการเผชิญปัญหาที่กล่าวถึงในข้างต้น สรุปได้ว่า การหาข้อมูลให้เพียงพอ และใช้เวลาในการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน มองและประเมินปัญหาให้ตรงกับสภาพการณ์ที่เป็นจริง ใช้เหตุผลในการพิจารณาปัญหา ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา รู้จักและเรียนรู้ที่จะเป็นทั้งผู้ให้และรับ ย่อมนำไปสู่การเรียนรู้ที่จะเผชิญกับปัญหาต่างๆ ทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรงได้อย่างสร้างสรรค์ และสามารถเลือกวิธีที่จะเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### รูปแบบของพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา

จากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา รวมถึงอุปสรรคที่สำคัญในการเผชิญปัญหาที่กล่าวถึงในข้างต้น ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการในการเผชิญปัญหา ทำให้แต่ละบุคคลมีรูปแบบหรือวิธีการในการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน โดยบุคคลจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่างๆ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจะสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้น

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp.150-154) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สมดุลทางอารมณ์ให้เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น โดยพยายามแก้ไขที่ตัวปัญหา ตามขั้นตอนของการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นวิธีที่ใกล้เคียงกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เริ่มตั้งแต่การค้นหาสาเหตุ การคิดหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหา เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด วางแผน ตั้งเป้าหมาย และทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อแก้ปัญหา อาจมีการหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือนำเอาประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ได้ผลมาช่วยในการแก้ปัญหา

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional – focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดในการจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากปัญหาหรือสถานการณ์ที่คุกคาม เป็นการปรับอารมณ์หรือความรู้สึก โดยใช้กลไกป้องกันทางจิต เพื่อไม่ให้เสียขวัญกำลังใจ หรือทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เช่น การหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์หรือปัญหา การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง พยายามไม่คิดหรือลืมสิ่งที่เกิดขึ้น การระบายอารมณ์ในรูปแบบของความโกรธหรือร้องไห้ การโทษตัวเอง การใช้ยาเสพติด รวมถึงความพยายามในการควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์ เช่น การใช้วิธีการผ่อนคลายในการลดความวิตก

กังวล การนั่งสมาธิ การเล่นกีฬาหรือทำกิจกรรมที่ทำให้สมองไม่หมกมุ่นกับปัญหา หรือพยายามปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อปัญหาในแง่มุมมองเชิงบวก หรือโดยการเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้อื่นที่หนักกว่า

การกำหนดรูปแบบการเผชิญปัญหาของลาซารัสและโฟล์คแมนที่กล่าวข้างต้นได้รับการยอมรับ และถูกใช้เป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาอย่างกว้างขวาง โดยต่อมา คาวเวอร์ ไชย์เออร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989, pp.267-283) ได้ทำการศึกษาและรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหา โดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานตามแนวคิดของโฟล์คแมนและลาซารัส (Folkman & Lazarus, 1978) และได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งหมดออกเป็น 13 แบบด้วยกัน คือ

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) เป็นการลงมือทำการแก้ปัญหา เพื่อขจัด หรือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการลงมือปฏิบัติโดยตรง มีความพยายามในการเผชิญปัญหามากขึ้น รวมถึงความพยายามในการทดลองหาวิธีที่จะจัดการกับปัญหาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน

2. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดหาวิธีการ หรือกลวิธีในการเผชิญปัญหา ตลอดจนขั้นตอนต่างๆ ในการแก้ปัญหา และหาหนทางที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหา

3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) เพื่อมุ่งให้ความสนใจต่อการเผชิญกับปัญหาอย่างเต็มที่ บุคคลจำเป็นต้องระงับสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้อง หรือกิจกรรมอื่นใดที่เข้ามารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหา เป็นการระงับความสนใจอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ทำให้ใส่ใจที่จะเผชิญกับปัญหาได้อย่างเต็มที่

4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) ในบางสถานการณ์ การรอโอกาสที่เหมาะสมก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการเผชิญกับปัญหา หรือภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดได้ การลงมือกระทำก่อนเวลาอันควร อาจส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายมากขึ้น

5. การแสวงหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (Seeking social support for instrumental reasons) เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือ การค้นหาข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา หรือสถานการณ์นั้นๆ เพิ่มเติม ตลอดจนการขอคำปรึกษาแนะนำจากบุคคลอื่น หรือขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหาเช่นเดียวกัน

6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อค้นหากำลังใจ (Seeking social support-emotional) เป็นรูปแบบในการเผชิญปัญหาของบุคคลที่รู้สึกว่าจะตนเองไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ต้องการกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น ซึ่ง

ในแง่ทฤษฎีจัดว่าเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง บุคคลในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมในการค้นหาการสนับสนุนทางสังคม เพื่อหาความช่วยเหลือควบคู่กันไปด้วย ซึ่งจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ที่นำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม หากบุคคลใช้วิธีนี้เพียงเพื่อเป็นการระบายความรู้สึก โดยไม่พยายามแก้ปัญหา วิธีการดังกล่าวก็จะไม่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญ และจัดการกับปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

7. การตีความหมายใหม่ในแง่บวก และพัฒนาต่อไป (Positive reinterpretation & growth) ถือเป็นวิธีการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อปัญหา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไปในแง่บวกเชิงบวก โดยการมองหาส่วนที่ดีของปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการนี้จะช่วยลดความทุกข์ที่เกิดขึ้น และยังช่วยสนับสนุนให้บุคคลมุ่งสู่การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง

8. การยอมรับ (Acceptance) เป็นวิธีการที่บุคคลยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ถือเป็นสัญญาณที่บ่งบอกว่าบุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งตรงกันข้ามกับการปฏิเสธ (Denial)

9. การพึ่งศาสนา (Turning to religion) ศาสนาถือเป็นแหล่งที่พึ่ง และมีวิธีการทางศาสนาต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านอารมณ์กับบุคคลที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา ไม่ว่าจะเป็นคำสอน การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ การฝึกจิตใจ บุคคลที่ต้องเผชิญกับปัญหา จะเข้าหาศาสนาด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน บ้างก็ใช้เป็นที่พักทางใจ บ้างก็ใช้เป็นหนทางที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนมุมมองใหม่ในทางบวก และนำไปสู่ความสงบทางจิตใจ และบางคนก็ใช้กลวิธีทางศาสนาในการนำมาปฏิบัติ

10. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on and venting of emotions) เป็นการมุ่งเน้นและให้ความใส่ใจกับอารมณ์ ความรู้สึก และความเครียดที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา และระบายความรู้สึกเหล่านี้ออกไป วิธีการนี้หากใช้อย่างต่อเนื่องยาวนาน บุคคลจะหมกมุ่นอยู่กับความซึมเศร้า และไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรง แต่หากใช้เป็นแค่เพียงการระบายออกทางอารมณ์ในช่วงของการทำใจกับความสูญเสีย แล้วหันมาพิจารณาหาวิธีการแก้ปัญหา วิธีการนี้ก็สามารถนำมาใช้ในการเผชิญปัญหาได้

11. การปฏิเสธ (Denial) เป็นวิธีการที่บุคคลเผชิญกับปัญหาโดยการปฏิเสธ และไม่ยอมรับต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด เกิดขึ้นในขั้นตอนของการประเมินขั้นปฐมภูมิของ

กระบวนการเผชิญปัญหา กล่าวคือ บุคคลจะปฏิเสธความจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) มักเกิดกับบุคคลที่คาดการณ์ว่าตนจะสูญเสียและไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้ หรือเกิดความสูญเสียความสามารถในการจัดการกับปัญหา เป็นวิธีการที่บุคคลแสดงออกโดยการลดความพยายามในการเผชิญกับปัญหาที่มาคุกคาม รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินการเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมในทางลบที่แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือตนเองไม่ได้

13. การวางเฉยทางความคิด (Mental disengagement) เป็นวิธีการที่บุคคลนำมาใช้เพื่อช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ ด้วยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่คุกคามความรู้สึก ไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่คุกคามความรู้สึก ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคชัดเจน บุคคลอาจหนีจากปัญหาโดยการหันไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ชัดเจนว่าการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการฝึกลูกกลางวัน การนอน การหมกมุ่นกับการดูโทรทัศน์ เป็นต้น เพื่อที่จะได้ไม่ต้องคิดถึงปัญหา

จากรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 13 แบบข้างต้น คาร์เวอร์ ไชย์เออร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้ทำการจัดกลุ่มของรูปแบบการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย 5 พฤติกรรมย่อย ได้แก่ การลงมือกระทำ การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา และการแสวงหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วย 5 พฤติกรรมย่อย ได้แก่ การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม การตีความหมายใหม่ในแง่บวกและพัฒนาต่อไป การพึ่งศาสนา การยอมรับ และการปฏิเสธ

3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วย 3 พฤติกรรมย่อย ได้แก่ การระบายออกทางอารมณ์ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม และการวางเฉยทางความคิด

### ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้จำแนกผลของปรับตัวเมื่อเผชิญกับปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ผลทางด้านสังคม เป็นผลสืบเนื่องจากการที่บุคคลปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ตามบทบาทที่แตกต่างกันของตนเองในสังคม เช่น ในฐานะพ่อแม่ นายจ้าง เป็นต้น ดังนั้น หากบุคคลมีความสัมพันธ์ที่น่าพึงพอใจกับบุคคลอื่น แสดงว่าสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงว่าผลการปรับตัวทางสังคมของบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

2. ผลทางด้านจิตใจ เป็นผลสืบเนื่องจากการรับรู้ของตนเองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน รวมถึงการรับรู้ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองและสภาพชีวิตของตนเองว่าเป็นอย่างไร เช่น พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มีความสุขหรือไม่ มีความหวังหรือหวาดกลัว เป็นต้น

3. ผลต่อสุขภาพร่างกาย มีผลต่อการตอบสนองทางร่างกาย โดยอาจทำให้สุขภาพของบุคคลนั้นทรุดโทรมลง

วันชัย ชัยสิทธิ์ (2540) ได้ให้แนวทางในการปฏิบัติตน 5 ประการ เพื่อสร้างความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจในการเผชิญกับปัญหาในชีวิตประจำวัน ไว้ดังนี้

#### 1. การพูดคุยกับคนที่ไว้วางใจ

การพูดคุยเป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงความรู้สึกที่อยู่ภายในออกมาได้โดยไม่ต้องเก็บกดเอาไว้ ช่วยให้บุคคลได้แสดงทัศนคติที่มีอยู่ และมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ การพูดคุยยังช่วยให้ได้ทบทวนความคิดของตนเอง ทำให้เกิดความชัดเจนทางความคิดมากยิ่งขึ้น ยิ่งหากบุคคลที่พูดคุยด้วยนั้นเป็นผู้รับฟังที่ดีและเป็นบุคคลที่เราไว้วางใจได้ วิธีการนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญ ค้นพบ และจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ได้ในระดับหนึ่ง

#### 2. การฝึกผ่อนคลายร่างกายและจิตใจ

การที่บุคคลต้องเผชิญหรือได้พบกับสถานการณ์ที่สร้างความกดดันสูงนั้น จะส่งผลทำให้อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายมีการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองตามไปด้วยเสมอ และอาจส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นตามบริเวณต่างๆของร่างกายได้ การฝึกผ่อนคลายความเครียดเป็นประจำและสม่ำเสมอจะช่วยลดและป้องกันไม่ให้เกิดความตึงเครียดทางร่างกาย รวมถึงป้องกันไม่ให้อาการสะสมความเครียดจนเกิดเป็นอาการเจ็บป่วย เช่น อาการปวดศีรษะ ปวดหลัง เป็นต้น วิธีการในการผ่อนคลายอาจทำได้โดยการหาเวลาสำหรับทำกิจกรรมที่สร้างความรู้สึกเป็นสุขให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเล่นในที่สงบ การอ่านหนังสือที่ชอบ ตลอดจนการทำกิจกรรมที่สนุกสนาน เป็นต้น

#### 3. การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

หากสุขภาพกายไม่แข็งแรง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการเผชิญหรือต่อสู้กับปัญหาต่างๆ ลดลง การออกกำลังกายจะช่วยให้เกิดการเผาผลาญพลังงานส่วนเกินที่ถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นจากความกดดันหรือความเครียดและไม่มีทางระบายออก นอกจากนี้ การออกกำลังกายยังเป็นหนทางหนึ่งในการระบายอารมณ์ หรือความรู้สึกคับข้องใจที่สะสมอยู่ภายในออกมาได้อีกทางหนึ่ง

#### 4. การทำในสิ่งที่สนใจหรือชื่นชอบ

คนที่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ มักเป็นคนที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆ ที่มีความหลากหลาย ไม่จำเพาะเจาะจงอยู่กับหน้าที่การงานเท่านั้น และเป็นความสนใจที่ตัดสินใจเลือกด้วยความพึงพอใจของตนเองเป็นสำคัญ สิ่งที่น่าสนใจทำอาจเป็นกิจกรรมที่ทำได้ตามลำพัง หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่นก็ได้

#### 5. การดูแลสุขภาพทางร่างกายและอารมณ์

การดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์แข็งแรง โดยแต่ละบุคคลจะต้องทดลองและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางที่เหมาะสมกับสภาพพื้นฐานและเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบุคคลมากที่สุด อาทิเช่น ไม่ควรบริโภคอาหารที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกาย การให้รางวัลแก่ตนเอง เป็นต้น

### การวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา โฟล์คแมน และลาซารัส (Folkman and Lazarus, 1984) ได้สร้างแบบสอบถามที่ชื่อ The way of coping checklist ขึ้นจากนิยามที่เชื่อว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีด้วยกัน 3 รูปแบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการแก้ที่สาเหตุของปัญหาโดยตรง เช่น การพยายามที่จะวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหา หรือการวางแผนและกระทำตามแบบแผนนั้น
2. พฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการแก้ปัญหามาจากการใช้อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่เกิดจากปัญหาที่เกิดขึ้น การรอเวลาให้ผ่านไป การตำหนิตนเอง การแยกตัวเอง หรือการลดความเครียดโดยการกระทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น การออกกำลังกาย
3. พฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการแก้ทั้งสาเหตุของปัญหาและใช้อารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม

หลังจากนั้น คาร์เวอร์ ไชย์เออร์และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่ชื่อ The cope inventory ขึ้นเพื่อใช้วัด

รูปแบบของพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น โดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาของโพล์คแมนและลาซาร์สที่ชื่อ The way of coping checklist ที่กล่าวถึงข้างต้น แบบวัดดังกล่าวนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในการนำไปใช้วัดพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา เนื่องจากมีความแม่นยำและความเที่ยงตรงตามมาตรฐานสากล โดยได้แบ่งพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 5 วิธี คือ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา และการค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 5 วิธี คือ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก การพึ่งศาสนา การยอมรับ และการมีอารมณ์ขัน

3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 5 วิธี คือ การปฏิเสธ การระบายออกทางอารมณ์ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด และการใช้สุราและสารเสพติด

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา

พูพุท (Pooput, 1992, อ้างถึงในอารยา ด่านพาณิชย์, 2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา กับภาวะซึมเศร้า โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัย Midwestern จำนวน 186 คน พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา 2 ประการ คือ บุคคลที่มีคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถทั่วไป และความสามารถทางสังคมสูง มีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบแก้ปัญหามากขึ้น และบุคคลที่มีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองสูง มีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหามากขึ้น ขณะที่บุคคลที่มีคะแนนการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ และพบว่าวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้าอย่างมีนัยสำคัญ

ชิมัตซึ และ โคซูกิ (Shimazu and Kosugi, 2003) ศึกษาความเครียดในงาน การจัดการกับปัญหา และความทุกข์ทางใจของพนักงานชาวญี่ปุ่น: ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการ

จัดการปัญหาแบบมีการกระทำกับไม่มีการกระทำ โดยทำการศึกษากับพนักงานชาย 4,487 คน พบว่ามีปฏิสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา โดยการใช่วิธีการผ่อนคลาย ที่มีต่อความทุกข์ทางใจ นอกจากนี้ ยังพบว่า การใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการมีความทุกข์ทางใจในระดับต่ำเมื่อมีการใช้วิธีการผ่อนคลายในระดับสูงเท่านั้น

ปาร์ค (Park, 1990 อ้างถึงในสุทธิดา ชญาแก้ว, 2548) ศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในกลุ่มครูฝึกสอน จำนวน 151 คน พบว่า เพศชายจะใช้พฤติกรรมการเก็บกดมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปได้ว่า เพศชายมีรูปแบบพฤติกรรมจัดการกับปัญหาที่อารมณ์มากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ ยังพบว่า คนโสดกับคนที่สมรสแล้ว ไม่มีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบของพฤติกรรมจัดการกับปัญหา

อารยา ด่านพานิช (2542) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับเยาวชนผู้กระทำผิดชายและหญิงในสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง จำนวน 469 คน พบว่า เพศไม่มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตัวเอง แต่สำหรับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กลับพบว่า เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

รัชดา ไชยโยธา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและภายนอกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ถูกคุมประพฤติในกรุงเทพมหานคร จำนวน 286 คน พบว่าผู้ถูกคุมความประพฤติส่วนใหญ่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมากกว่าภายนอก และสามารถเผชิญปัญหาได้ดี และพบว่าผู้ถูกคุมประพฤติที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกมักจะเลือกใช้วิธีไม่แสดงออกทางพฤติกรรมมากกว่าผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ถูกคุมประพฤติที่มีปัจจัยภูมหลังทางสังคม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทคดีที่ทำผิดแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัชสรัญ เต็งพงศธร (2541) ศึกษาพฤติกรรมจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ พบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับการจัดการปัญหาทั้งการจัดการที่ปัญหา และการจัดการที่อารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานเลือกใช้

พฤติกรรมกรรมการจัดการกับปัญหาที่ไม่เหมาะสม ที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา เช่น การดื่มสุรา การเสียดังโศก หรือการเล่นพนัน เพื่อหวังที่จะได้เงิน เป็นต้น

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และ ความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย แต่หากใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ ก็จะเกิดความเครียดมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า บุคลากรที่มี สถานภาพการจ้างต่างกันจะมีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สุธิดา ชญาแก้ว (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาว์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญ ปัญหา และอัตราการขาดงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 245 คน พบว่า เชาว์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหา แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุน การแก้ปัญหา และเชาว์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบ มุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังพบว่า รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีอัตราการขาดงานที่แตกต่างกัน

## 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ดักลาส เจ.เดลริ่มเปิล และวิลเลียม แอล. คอธรีน (Douglas and William, 2004 อ้างถึง ใน นิติพล ภูตะโชติ, 2549, น. 212) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน ชาย (Performance evaluation sales force) ว่าหมายถึง การเปรียบเทียบการทำงานหรือ ความสำเร็จของพนักงานชายกับมาตรฐาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ทางองค์กรกำหนดไว้ ดำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิทธิ (2536, น.106) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ชายไว้ว่า เป็นการสรุปผลการปฏิบัติงานของฝ่ายขาย เพื่อทราบความสำเร็จหรือความล้มเหลว โดยวัดจากยอดขาย ผลกำไร ความพึงพอใจของลูกค้าในรอบ 6 เดือน หรือ 12 เดือน แล้วนำมา ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ทวีศักดิ์ สุวคนธ์ (2544, น.164) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นการนำเอาผลงานของพนักงานชายที่ทำได้จริงภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้ มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้า และ

เป็นที่ตกลงยอมรับของทุกฝ่าย เพื่อที่จะทราบว่าได้จริงนั้นแตกต่างจากมาตรฐาน เพื่อที่จะได้นำผลของการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบ แก้ไข พัฒนา ปรับปรุง และนำมาใช้ร่วมกันหรือ เป็นพื้นฐานในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานขายต่อไป

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, p.700-703) อธิบายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงานขาย คือ การประเมินว่าพนักงานว่าพนักงานขายสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ กำหนดในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาทั้งผลงานในเชิงปริมาณ เช่น ยอดขาย กำไร จำนวนลูกค้า ใหม่ จำนวนลูกค้าที่สูญเสียไป ค่าใช้จ่ายในการขาย จำนวนใบสั่งซื้อ และผลงานในเชิงคุณภาพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับบริษัท สินค้า ลูกค้า คู่แข่ง ความรับผิดชอบ และความพึงพอใจของลูกค้า

พัชรี หงษ์ศิริพนทนา (2520, น. 23) การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย คือ การวัดผลงานของพนักงานขายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้ กำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลา

จากความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานขายข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นการนำเอาผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายที่ทำได้จริงมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับ มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดในแต่ละช่วงเวลา เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาในการ ให้รางวัล และพัฒนาพนักงานผู้นั้นต่อไป

### ประเภทของงานขาย

งานการขายมีหลายประเภทแตกต่างกัน ในที่นี้จะพิจารณาตามขอบเขตของ อุตสาหกรรมและลักษณะทางพฤติกรรมโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานงานที่พนักงานขายปฏิบัติจริง ซึ่ง สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ประเภทดังนี้

#### 1.งานขายให้กับคนกลาง (Trade selling)

พนักงานขายของผู้ผลิตโดยทั่วไปจะขายสินค้าให้กับผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก ซึ่งเป็นคน กลางในช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อนำไปขายต่อ พนักงานขายของผู้ค้าส่งเองก็อาจขายสินค้า ให้แก่ผู้ค้าปลีก ธุรกิจ และผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ตลอดจนผู้ค้าส่งด้วยตนเอง หน้าที่งานของ พนักงานขายประเภทนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท โดยการช่วยเหลือในการ ส่งเสริมการตลาดและมักใช้กันมากในอุตสาหกรรมอาหาร สิ่งทอ เสื้อผ้า สินค้าอุปโภค บริโภค ฯลฯ พนักงานขายที่ขายให้กับคนกลางเริ่มจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการตลาดสำหรับ ผลิตภัณฑ์ประเภทที่จำหน่ายด้วย เพราะจะต้องมีข้อมูลข่าวสารการตลาดอื่นๆ เพื่อช่วยแนะนำ

ให้กับลูกค้า ทำให้พนักงานขายจำเป็นต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์มากกว่าในอดีตและมีลักษณะของนักการตลาดมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกในปัจจุบันก็ต้องการข้อมูลข่าวสารการตลาดเพิ่มขึ้น เพราะหวังว่าโปรแกรมการส่งเสริมการขายที่ใช้จะต้องให้ผลตอบแทนแก่ผู้ค้าปลีกที่ดีที่สุดมากกว่าที่จะให้ส่วนลดแล้วหวังจะได้รับผลดีที่ดีที่สุดอย่างเดียว

คนกลางโดยทั่วไปจะคำนึงถึงกำไรและคุณภาพของสินค้าในการตัดสินใจซื้อ ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกมักจะคำนึงถึงความต้องการสินค้าคงคลัง อัตราการหมุนเวียนของสินค้า ปริมาณการขายเป็นจำนวนเงินหรือหน่วย ส่วนลดและกำไร ดังนั้นไม่ว่าผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีกต่างทราบดีว่าจะขายสินค้าได้ดีและเป็นที่ยอมรับต่อเมื่อผู้ซื้อขั้นสุดท้าย ซื้อสินค้าแล้วกลับมาซื้ออีก การขายให้กับคนกลางเพื่อไปขายต่อบางครั้งจะเป็นลักษณะการขายที่ให้บริการ (Service selling) มากกว่าการขายแบบสร้างสรรค์ (Creative selling) โดยนอกจากจะทำการหาผู้ซื้อที่รู้ว่าต้องการอะไร และรับคำสั่งซื้อแล้วยังต้องให้บริการบางอย่างด้วย แต่สำหรับการขายแบบสร้างสรรค์นั้น พนักงานขายเพียงแต่ค้นหาความต้องการของลูกค้าซึ่งลูกค้าเองอาจไม่ตระหนักถึง และทำการขายสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

## 2.งานขายปลีก (Retail selling)

การขายในร้านค้าปลีกเป็นงานขายที่ยุ่งยากน้อยที่สุด ผู้ค้าปลีกบางรายต้องการพนักงานขายที่มีทักษะในเชิงสร้างสรรค์อย่างมากและเป็นผู้เชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขายสินค้าที่มีราคาสูงหรือสินค้าเทคนิคเช่นคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น ตามปกติลูกค้ามักพยายามค้นหาร้านค้าปลีกที่คาดหวังว่าจะขายสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และอาจหาพนักงานขายที่สามารถให้คำแนะนำได้ดีด้วย การขายในร้านค้าปลีกจะแตกต่างจากการขายประเภทอื่นในแง่ที่ลูกค้าจะเข้ามาหาพนักงานขาย ซึ่งหมายความว่าโดยทั่วไปลูกค้ามีความคิดแล้วว่าซื้ออะไร อย่างไรก็ตามพนักงานขายจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ดังนั้นความชำนาญในผลิตภัณฑ์และความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานขายประเภทนี้

## 3.งานขายตามบ้าน (Door-to-door selling)

พนักงานขายสามารถไปเยี่ยมลูกค้าที่บ้านหรือสถานที่ทำงาน ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการหาซื้อสินค้ามากขึ้น พนักงานขายดังกล่าวสามารถทำงานสำหรับตัวเขาเองหรือสำหรับผู้ค้าปลีกหรือผู้ผลิต เขาอาจจะขายสิ่งที่ไม่มีตัวตน เช่น ประกันชีวิต หลักทรัพย์ ทีวีห้องเที่ยว เป็นต้น หรืออาจจะขายผลิตภัณฑ์เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า รองเท้า หนังสือ เครื่องสำอาง เป็นต้น การเข้าพบลูกค้าอาจทำได้โดยไปจากบ้านหนึ่งไปยังอีกบ้านหนึ่ง หรือโดยการนัดหมายล่วงหน้า วิธีขายแบบนี้การหาแหล่งที่ตั้งของผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญ ปัญหาคือทำ

อย่างไรจะเข้าไปพบผู้ซื้อได้ พนักงานขายประเภทนี้มักมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่จะซื้อเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจทำให้การขายไม่ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าพนักงานขายสามารถสามารถชักจูงผู้ที่คาดหวังให้เชิญผู้ที่คาดหวังอื่นมาร่วมด้วย หรือการส่งจดหมายตรง (Direct mail) ไปยังผู้ที่คาดหวังได้จำนวนมาก และเสนอสิ่งจูงใจให้ผู้ที่คาดหวังหรือขอนัดกับผู้ที่ได้ชื่อมาจากลูกค้าที่พอใจแล้ว ย่อมจะช่วยลดจำนวนการเยี่ยมที่ไม่เกิดผลและเวลาที่เสียไปได้

#### 4. งานขายที่เกี่ยวกับเทคนิค (Technical selling)

ความรับผิดชอบเบื้องต้นของพนักงานขายเทคนิคคือ การเพิ่มปริมาณขายของลูกค้าที่มีอยู่โดยให้การแนะนำและช่วยเหลือทางเทคนิค พนักงานขายประเภทนี้เป็นตัวแทนในอุตสาหกรรมเคมี เครื่องจักร และอุปกรณ์หนัก พนักงานขายเทคนิคจะเยี่ยมตัวแทนจัดซื้อตามบริษัทที่คาดว่าจะใช้อุปกรณ์และจะติดต่อดโดยตรงกับผู้ใช้นั้นสุดท้ายเช่นฝ่ายจัดซื้อหรือวิศวกรมากกว่าติดต่อกับสมาชิกอื่นของช่องทางการจัดจำหน่าย พนักงานขายเทคนิคจำเป็นต้องมีทักษะในการวิเคราะห์และมีความรู้ความชำนาญด้านเทคนิคที่ช่วยให้ทราบถึงปัญหาของลูกค้าและเสนอแนวทางแก้ไข ต้องมีทักษะในการจูงใจและติดต่อสื่อสารด้วยความเป็นมิตรกับพนักงานของลูกค้า

#### 5. งานขายทางไกล (Tele selling)

การขายทางไกลเช่นการขายทางโทรศัพท์หรือทางคอมพิวเตอร์ ส่วนมากจะอยู่ในส่วนของการติดต่อระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ บริษัทที่ใช้เทคนิคนี้มักจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ซึ่งจะใช้วิธีนี้เป็นส่วนหนึ่งของการขายตามปกติ บริษัทที่ใช้เทคนิคนี้มักดำเนินธุรกิจประเภทคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อุตสาหกรรม เครื่องมือเครื่องใช้ โลหะมีค่า และหุ้นพนักงานขายจะทำการเยี่ยมผู้ที่คาดหวังและขายโดยใช้บทสคริปต์ที่เตรียมไว้ อย่างไรก็ตามพนักงานขายก็ต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาที่ดีด้วย

### ประเภทของธุรกิจขายตรง

สมชาติ กิจยรรยง (2546) ได้แบ่งประเภทของธุรกิจขายตรงออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกันคือ

รูปแบบที่ 1 การแบ่งประเภทธุรกิจขายตรงโดยพิจารณาจากผลิตภัณฑ์หรือบริการแบ่งเป็น

#### 1. ธุรกิจขายตรงประเภทที่จำหน่ายสินค้า มี 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 สินค้าอุปโภคบริโภค เช่น เครื่องสำอาง อาหารเสริม เครื่องใช้ภายในบ้าน เป็นต้น

## 1.2 สินค้าที่เป็นสินทรัพย์ถาวร เช่น รถยนต์ บ้าน ที่ดิน เป็นต้น

2. ธุรกิจขายตรงประเภทการให้บริการ ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรสมาชิกต่างๆ การศึกษา ต่อ การท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ธุรกิจขายตรงประเภทพิเศษ ได้แก่ ธุรกิจประกันภัย ประกันชีวิต ธุรกิจการเงิน เป็นต้น สำหรับธุรกิจขายตรงในประเภทนี้ หากพิจารณาถึงแนวโน้มของการเจริญเติบโตทางธุรกิจแล้ว จัดได้ว่าธุรกิจประเภทจำหน่ายสินค้าเจริญเติบโตเป็นอันดับหนึ่ง เพราะเป็นส่วนของปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน

รูปแบบที่ 2 การแบ่งประเภทธุรกิจขายตรงโดยพิจารณาจากระบบการขายตรง แบ่งเป็น

1. ระบบการขายตรงแบบชั้นเดียว (Single level system) มีลักษณะโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่ายสำหรับนักขายที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารและเสริมสร้างทีมขาย ลักษณะของระบบขายตรงแบบชั้นเดียว คือ

1.1 ผู้บริหารทีมขายมีรายได้จากค่าจ้างหรือเงินเดือนที่เป็นรายได้ประจำ

1.2 รายได้ ผู้บริหารทีมขายในระบบขายตรงแบบชั้นเดียวจะมีฐานของรายได้แตกต่างกันตามจำนวนคนในทีม เป้าหมาย หรือทีมงานที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ มีเงินเดือนควบคู่กับเป้าหมายของทีมงานหรือยอดขาย

1.3 บริหารทีมขาย มีค่าบริหารทีมในอัตราเปอร์เซ็นต์ที่แน่นอนระหว่าง 3-10% สำหรับทีมขายของตน และระหว่าง 1-6% เมื่อมีหน่วยลูกหรือหน่วยหลานเกิดขึ้น

1.4 ผลประโยชน์อื่นๆ ก็คือรางวัลส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ เช่น รางวัลการแข่งขันเดินทาง รถยนต์ประจำตำแหน่ง เป็นต้น

1.5 สิทธิพิเศษต่างๆ ในฐานะผู้บริหาร เช่น การอนุมัติ เบิก จ่าย ยืมสินค้าให้ทีมงาน การรับรอง หรือคำประกันบุคคลในทีม

1.6 ข้อบังคับที่สำคัญ ถึงแม้ว่าการขายตรงในระบบชั้นเดียวจะไม่มีการบังคับในเรื่องของเวลาในการทำงานก็ตาม แต่เมื่อมีการประชุม ผู้บริหารการขายตรงจะขาดประชุมไม่ได้และถือเป็นเรื่องที่สำคัญ และจะถูกหักผลประโยชน์ในกรณีที่ขาดประชุม

2. ระบบการขายตรงแบบหลายชั้น (Multi level system) แนวความคิดการขายตรงแบบหลายชั้นเกิดขึ้นครั้งแรกที่สหรัฐอเมริกา ลักษณะของงานขายตรงแบบหลายชั้น

2.1 การไต่บันไดขึ้นสู่การเป็นผู้บริหารทีมขาย ต้องเริ่มจากฐานล่างในระดับล่างก่อน โดยมีรายได้จากค่าคอมมิชชั่นในระดับสูงหรือตามสัดส่วนของยอดขายส่วนตัวหรือของสมาชิกในกลุ่มของตน

2.2 ผู้นำกลุ่มในระบบ MLM หรือระบบหลายชั้น ไม่มีเงินเดือน ไม่มีเป้าหมายจากบริษัทของตน แต่ผู้นำกลุ่มจะต้องวางแผนสร้างความเจริญเติบโตให้กับตนเองและคนในที่ทีมงานด้วยระบบการตลาดที่เอื้ออำนวย

2.3 ระบบการตลาดที่เอื้ออำนวย นั่นคือสมาชิกเปรียบเสมือนลูกค้า และลูกทีมคือสมาชิก ผู้จำหน่ายตรงในระบบนี้จะถูกสอนให้ทำการชักชวนสมาชิกให้ทำตามแบบอย่างวิธีการที่เหมือนกันกับตน เรียกว่า การรีครูต (Recruit) หรือ เป็นผู้ให้การสนับสนุน (Sponser)

2.4 บริษัทมีโครงสร้างผลประโยชน์ที่เรียกว่าแผนการตลาดในช่วง 10-50% โดยประมาณให้กับสมาชิกและผู้บริหารขายตรงในระบบนี้ ตามระดับต่างๆ โดยเฉลี่ยแล้วมักไม่ต่ำกว่า 5 ระดับ

3. ระบบขายตรงแบบพีระมิด (Pyramid system) เป็นระบบที่ไม่นิยมใช้ และถูกมองว่าเป็นระบบที่มีวิธีการที่ไม่ชอบมาพากล ผิดกฎหมาย และเอาเปรียบผู้สมัครขายตรง ระบบนี้เทียบจะเรียกได้ว่าไม่มีกรรมนำมาใช้ในธุรกิจขายตรงของเมืองไทยเลย เพราะมีจุดอ่อนและข้อจำกัดมากมาย ลักษณะของระบบนี้ คือ

3.1 มักจะมีการเรียกเก็บค่าสมัครเป็นผู้จำหน่ายตรงในราคาที่สูงและไม่มี การคืนให้จนกว่าจะมีผลงานตามเป้าหมาย หรือไม่คืนโดยถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายในการสอนงานหรือเป็นค่าอุปกรณ์

3.2 ใครเข้าทำงานก่อนจะได้รับตำแหน่งก่อนตามระบบอาวุโส โดยไม่ได้พิจารณาจากความสามารถส่วนตัว เนื่องจากผลงานของตน คือผลงานของลูกทีมที่โอนมานั่นเอง

3.3 การรักษาค่าผลงานหรือการรักษาตำแหน่งนั้นไม่มีโครงสร้างผลงานส่วนตัวบังคับ

รูปแบบที่ 3 การแบ่งประเภทธุรกิจขายตรงโดยพิจารณาจากแผนการตลาด แบ่งเป็น

1. แผนการตลาดแบบชั้นเดียว หรือสายเดียว (Single line)

นักขายตรงเรียกว่าสร้างสายงานให้ยาวแบบด้ามท่อเร็ว การสร้างสายงานแบบนี้แม้มี คนรู้จักมากก็ต้องมีผู้สนับสนุนชักชวนผู้คนต่อไปเรื่อยๆ ใช้ดาวนี้ไลน์หรือสายงานของเราเพื่อสร้าง แรงจูงใจให้ทีมงานเราสนับสนุนและชักชวนต่อไปให้ลึกลงไปอีก แต่วิธีนี้ส่งเสริมให้ผู้ทำงานขาย ตรงไม่ค่อยชอบที่จะเป็นผู้สนับสนุน (Sponser)

## 2. แผนการตลาดแบบไบนารี (Binary)

เป็นแผนการตลาดที่เน้นการหาสายงานที่เข้มแข็งสองสายงานก็มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ สำหรับแผนการตลาดแบบไบนารีที่ประเทศไทย มีลักษณะยอดขายหรือยอดขายสมาชิกทั้งสองสายงานคือจากชายและหญิงจะต้องเท่ากันหรือสมดุลกัน ผู้นำจึงจะได้รับผลตอบแทนในระดับที่สมดุล

## 3. แผนการตลาดแบบเครือข่าย

แนวคิดการตลาดขายตรงแบบเครือข่าย หรือระบบขายตรงหลายชั้น จะสอนให้ทีมงานทำเหมือนตนเพื่อให้ผลรวมสรุปจากยอดขายเติบโตอย่างรวดเร็ว ผู้นำส่วนใหญ่จะแนะนำให้สร้างทีมงานหรือสายงานที่ประสบความสำเร็จ 3 สายงานขึ้นไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

1. เพื่อให้พนักงานขายได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง
2. เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการใช้พิจารณาในเรื่องเงินเดือน และการบริหารงานบุคคลต่างๆ เช่น การเลื่อนหรือลดตำแหน่ง การสับเปลี่ยนหน้าที่งาน
3. เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานขายในการให้คำปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
4. เพื่อเป็นแนวทางที่จะพัฒนาในการทำงาน
5. เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
6. เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีระบบ และมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเชื่อถือได้
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานใช้เป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายแต่ละคนว่าสามารถทำงานได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่
8. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกต่างๆ ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ ภายในแผนกให้เหมาะสม เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารของธุรกิจ
9. เพื่อช่วยสร้างแรงกระตุ้นหรือจูงใจให้กับพนักงานขายอยากจะทำงาหรือปรับปรุงผลงาน
10. เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

### กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ได้อธิบายถึงประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายไว้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายและเป้าหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
2. สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากพนักงานขาย
3. กำหนดมาตรฐานงานขาย
4. นำผลงานที่ได้ไปเปรียบเทียบกับมาตรฐาน
5. ปรับปรุงแก้ไข

### หลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

การกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ (ทวิศักดิ์ สุวคนธ์, 2544, น.167-172; สุรชนา วิวัฒน์ชาติ, 2536, น.557-559)

1. เกณฑ์หรือมาตรฐานเชิงปริมาณ

เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายตามปริมาณ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น หลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการกำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น

ก. ความพยายามที่พนักงานขายใช้ เช่น อัตราการเข้าพบลูกค้าต่อวัน ความถี่ของการเข้าพบลูกค้า จำนวนวันทำงาน เวลาที่ใช้ในการขายและไม่เกี่ยวกับการขาย ค่าใช้จ่ายในการขาย เป็นต้น

ข. ผลงานที่ได้ เช่น ปริมาณการขาย (เป็นเงิน หน่วยของสินค้า หรือร้อยละ) กำไรขั้นต้น แยกตามสินค้าหรือลูกค้า จำนวนคำสั่งซื้อ และจำนวนลูกค้าทั้งใหม่และเก่า เป็นต้น

มาตรฐานเชิงปริมาณที่นิยมใช้กันทั่วไป ได้แก่

- (1) ยอดขาย แบ่งเป็น

- มูลค่าของยอดขาย
- หน่วยหรือปริมาณที่ขายได้

(2) ลูกค้า จะวัดได้จากจำนวนลูกค้าที่ซื้อต่อเดือน หรือคุณภาพของลูกค้า เช่น จำนวนลูกค้าที่ซื้อต่อจำนวนลูกค้าที่มีอยู่ทั้งหมด จำนวนลูกค้าใหม่ จำนวนลูกค้าที่หยุดซื้อเป็นเวลานาน ประมาณกี่เดือน หรือจำนวนครั้งของการติดต่อลูกค้า

(3) ค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการขายของพนักงานขายต่อเดือน หรือช่วงระยะเวลาที่กำหนดให้

(4) เวลา เช่น จำนวนวันทำงาน เวลาที่ให้ผลประโยชน์เปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในกิจกรรมอื่นๆ

(5) กำไร จะวัดได้จากกำไรที่ได้จากการขายต่อระยะเวลา คุณภาพกำไร เช่น กำไรต่อยอดขาย กำไรหลังหักค่าใช้จ่ายในการขาย

(6) กิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับการขาย นอกจากงานขายแล้ว พนักงานขายยังต้องปฏิบัติกิจกรรมบางอย่างที่ไม่เกี่ยวกับงานขายโดยตรง เช่น การจัดเส้นทางการเดินทาง การจัดแสดงสินค้า การอบรมพนักงานขายของตัวเอง เป็นต้น

## 2. เกณฑ์หรือมาตรฐานเชิงคุณภาพ

คุณภาพของการปฏิบัติงานขายนั้น จะมีความสัมพันธ์กับผลงานในเชิงปริมาณของพนักงานขาย เนื่องจากไม่อาจจะวัดออกมาเป็นปริมาณที่แน่นอน ต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารงานขายเป็นหลักมาตรฐานเชิงคุณภาพที่สำคัญมีดังนี้ คือ

(1) ทักษะการขาย โดยจะต้องนำขั้นตอนในกระบวนการขายมาพิจารณา เช่น ทักษะในการแสวงหาลูกค้า การเตรียมการขาย การเข้าพบ การเสนอขาย การแก้ปัญหาข้อโต้แย้ง และการปิดการขาย โดยการวัดจะกระทำได้จากการสังเกตของผู้บริหารงานขายในสนามหรือพื้นที่ขาย

(2) ความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่พนักงานขายสามารถนำไปเสนอขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะต้องรู้จักทั้งคุณลักษณะ และคุณประโยชน์ของสินค้าที่จะสามารถจูงใจลูกค้าได้ ความรู้เกี่ยวกับตลาด คือ ต้องรู้จักลูกค้า สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของตลาด ความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง และกิจกรรมต่างๆของคู่แข่ง เช่น การส่งเสริมการขาย ราคา กำหนดระยะเวลา การชำระเงิน เป็นต้น การวัดเรื่องความรู้อาจจะวัดได้จากการสอบ หรือจากรายงาน

(3) ทักษะในการสื่อความหมาย เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้การขายประสบความสำเร็จ การสื่อความหมายรวมถึงการพูด การเขียน การอ่าน การฟัง และสามารถแปลความหมายการแสดงออกทั้งทางวัจนภาษา และอวัจนภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การจัดการส่วนตัวและการรายงาน การวางแผนการขาย เริ่มตั้งแต่การวางแผนเขตการขาย การวางแผนการเยี่ยมลูกค้า การจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า

(5) การปฏิบัติตามกฎของบริษัท เป็นการวัดความรับผิดชอบ วัดความซื่อสัตย์ของพนักงานขายว่าจริงใจที่จะละเมิดกฎเกณฑ์ของบริษัทหรือไม่ เช่น ไม่ส่งเงินที่เก็บได้จากลูกค้าเข้าบริษัท

(6) รายละเอียดส่วนตัว ได้แก่ เจตคติที่เกี่ยวข้องกับงาน ลูกค้า บริษัท เป็นต้น นอกจากนั้น ยังมีส่วนประกอบต่างๆที่แสดงถึงคุณภาพของพนักงานขาย เช่น การตรงต่อเวลา การแต่งกาย ความกระตือรือร้น มนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือ ความซื่อสัตย์ การมีความคิดริเริ่ม ระบบการจ่ายผลตอบแทนของระบบการตลาด/การขายตรงหลายชั้น (Multi-level marketing หรือ MLM)

ระบบการตลาด/ การขายตรงหลายชั้น ((Multi-level marketing หรือ MLM) เป็นระบบการขายในลักษณะต่อ ๆ กันเป็นเครือข่ายหลายชั้น ผู้ขายเป็นนักขายอิสระ ไม่ใช่ลูกจ้างของบริษัท โดยนักขายสามารถสร้างรายได้จากการทำงาน 2 วิธีรวมกัน คือ

1. ผลกำไรจากการขายปลีก ซึ่งเป็นผลต่างระหว่างต้นทุนสินค้าที่ซื้อมาจากบริษัท กับราคาขายปลีกที่ได้ขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้บริโภค

2. คอมมิชชั่นหรือส่วนลดตามระดับยอดขายของสินค้าหรือบริการที่มีการสั่งซื้อ (เพื่อบริโภคหรือเพื่อขายให้กับผู้ขายคนอื่นต่อๆ ไป) จากผู้ขายที่ได้ชักชวนเข้ามา สมัครร่วมธุรกิจในที่ขาย หรือที่เรียกว่า "สปอนเซอร์" ในระดับเป็นขั้นต่อ ๆ ไป

จะเห็นได้ว่า หลักการของระบบการตลาดหลายชั้นคือ การที่นักขายได้รับผลตอบแทนทั้งจากที่ตนเองขายปลีก และผลตอบแทนจากการขายซึ่งเกิดขึ้นเมื่อนักขายในกลุ่มของตนชวนมาร่วมกันขาย จนมียอดขายรวมเป็นก้อนใหญ่ จากปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดโอกาสในการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและไม่มีขีดจำกัด ซึ่งเกิดจากการสปอนเซอร์หรือชักชวนผู้อื่นมาเข้าร่วมธุรกิจ ยิ่งไปกว่านั้น ระบบนี้ยังเป็นธุรกิจที่มีพื้นฐานจากการสร้างผลงาน การมอบรางวัลให้กับผู้คนเป็นสัดส่วนโดยตรงกับความพยายามของพวกเขา ดังนั้น ความพยายามมีมากก็จะได้รางวัลที่มากคุ้มค่า ความมุ่งมั่น สอดคล้องกับความยุติธรรมที่ว่า หากเรามีเป้าหมายทางการเงินใหญ่โตเพียงใด เราก็ยิ่งต้องทุ่มเทเวลาและความพยายามในการสร้างธุรกิจของตัวเองให้มากเพียงนั้น นักธุรกิจอิสระสามารถทำงานมากหรือน้อยตามที่ตนเองต้องการ โดยรางวัลจะมีพื้นฐานที่เป็นสัดส่วนโดยตรงกับลำดับขั้นของความสำเร็จของนักธุรกิจอิสระ ทั้งนี้เพื่อความยั่งยืนอย่างแท้จริงของนักธุรกิจอิสระ และแน่นอนย่อมส่งผลต่อความสำเร็จในการขายของบริษัทโดยส่วนรวม

ดังนั้น สำหรับนักธุรกิจอิสระในระบบขายตรงหลายชั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานจะวัดจากลำดับขั้นของความสำเร็จ ซึ่งก็คือกำไรตอบแทนที่นักธุรกิจอิสระได้รับในรูปของเปอร์เซ็นต์ส่วนลดจากการขายตรงของตัวเองและลูกทีม

## 6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

สมาคมการบริหารการขายและการตลาดแห่งลอสแอนเจลิส (Los Angeles) ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านจิตวิทยา และคณะกรรมการวิจัยด้านการวางแผนและการบริการ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พนักงานขายดีเด่น” (Star salesman) โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายจำนวน 97 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยผู้จัดการฝ่ายขายในการปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกพนักงานขาย กำหนดลักษณะพฤติกรรมของพนักงานขายดีเด่น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะคล่องแคล่ว (Fluency) ฉลาด (Intelligence) เป็นพนักงานขายที่ไม่ให้ใครอยู่เหนือกว่า หรือเด่นกว่าพวกเขา เป็นผู้มีความรับผิดชอบ ชยันต์ขันแข็งในการทำงาน มีเป้าหมายของตนเองชัดเจน (Steinkamp, 1970 อ้างถึงใน วรรณภา ธีรบรรณรัตน์, 2540, น. 32)

วรัญญพร ปานเสน (2550) ทำการศึกษาถึงผลของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความผูกพันใจต่อเป้าหมาย และวิธีการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น จำนวน 185 คน พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะมีผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนผู้สมัครใหม่และยอดธุรกิจสูงกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำกว่า ในขณะที่ผู้ที่มีความผูกพันใจต่อเป้าหมายสูงกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนครั้งที่เข้าประชุมและยอดธุรกิจมากกว่าผู้ที่มีความผูกพันใจต่อเป้าหมายต่ำกว่า นอกจากนี้ ยังพบว่า วิธีการสร้างอิทธิพลมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านจำนวนครั้งที่เข้าประชุมและยอดธุรกิจ

ไบรน์ (Brien, 1986 อ้างถึงใน พัชรี หงส์ศิริรัตนาก, 2520, น. 25) ได้ทำการศึกษาพนักงานขายที่เป็นดาวในธุรกิจประกันภัย พบว่า กลุ่มที่สามารถทำยอดขายและผลการปฏิบัติดีเยี่ยมจะมีแรงขับในตัวเอง (Ego drive) และมีแรงจูงใจในสถานภาพทางอาชีพสูง มีความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม ความเข้าใจสภาพจิตใจของผู้อื่น และความมั่นคงทางอารมณ์ (Ego strength)

ผุสดี ยมาภัย (2537) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน พบว่า ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะการประกอบอาชีพขายประกันเป็นงานหลัก บุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขาย

วรรณ วรบรรณ (2540) ทำการศึกษา ผลของบุคลิกภาพ ทักษะที่ต่องานขาย และ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายปลีกเสื้อผ้าสำเร็จรูปประจำ ห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 คน พบว่า ทักษะที่ดีต่องานขาย ระดับ การศึกษา เพศ และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ และ อายุงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และพบว่า บุคลิกภาพไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และพนักงานขายที่มีทักษะที่ดีต่อ งานขายมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีทักษะที่ไม่ดีต่องานขาย

บลูเอน, เบอริ่น และบาร์ลิง (Bluen, Burns, and Barling, 1990 อ้างถึงใน อนันต์ รุ่ง ผ่องศรีกุล, 2541, น.17-18) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงลักษณะสองด้านของบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ เอ (Type A behavior) คือ ในด้านของความพยายามให้สัมฤทธิ์ผล (Achievement strivings) และในด้านของความใจร้อน-ไม่อดทน (Impatience-Irritability) ในการใช้ทำนายผลการทำงาน ทักษะในงาน และสุขภาพ ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายประกันจำนวน 117 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพยายามให้สัมฤทธิ์ผล (Achievement strivings) มีความสัมพันธ์กับจำนวนกรมธรรม์ที่ขายได้ และความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความใจร้อน-ไม่ อดทน (Impatience-Irritability) มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพทางจิตหรือโรคซึมเศร้า (Depression) และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในงาน

เอเซลรอด (Axelrod, 1989, pp.11-13) ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ขายดีเด่น พบว่า การประสบความสำเร็จของพนักงานขายเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จจะชอบตนเอง และมี ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ และต่อเป้าหมาย ดังนั้น องค์กรควรให้การ อบรมเพื่อให้พนักงานขายมีทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง ต่องานที่ตนทำ จะลดอัตราการออกจาก งาน และเพิ่มผลกำไรให้บริษัทได้

อุษณีย์ สุนทรโรทก (2539) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทน ประกันชีวิต ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด โดยทำการเก็บข้อมูลกับตัวแทน ประกันชีวิตที่บริษัทกำหนดส่วนของผลงาน (Quota) จำนวน 273 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะ ส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต อันได้แก่ เพศ การศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ขณะเดียวกัน กับพบว่า อายุ และคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต อันได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขายประกัน ชีวิตเต็มเวลา ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพ ทักษะที่ดีต่อบริษัท

นิสัยงานดี และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทน  
 ประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชิมัตซึ และ เซาเฟรี (Shimazu and Schaufeli, 2007) ทำการวิจัยเชิงสำรวจถึงผลกระทบ  
 ของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและการใช้วิธีการผ่อนคลายที่มีต่อความ  
 เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพิจารณาจากการตอบสนองต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงาน โดย  
 ทำการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 ปีกับพนักงานชายจำนวน 488 คนที่ทำงานในบริษัทเครื่องมือใน  
 การก่อสร้างทางตะวันตกของประเทศญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการ  
 แก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการใช้วิธีการผ่อนคลายและผลการปฏิบัติงานอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการตอบสนองต่อความเครียด  
 และพบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาส่งผลให้มีการตอบสนองต่อความเครียด  
 น้อยลง เมื่อมีระดับของการใช้วิธีการผ่อนคลายในระดับสูงเท่านั้น ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ไม่  
 พบความสัมพันธ์ระหว่างการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหากับผลการปฏิบัติงาน เมื่อมีการ  
 ใช้วิธีการผ่อนคลายในระดับสูง และมีการรับรู้ว่ามี ความเครียดในงานในระดับต่ำ แต่กลับพบว่า การ  
 เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาลงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เมื่อมีการใช้วิธีการผ่อนคลาย  
 ในระดับสูง และมีการรับรู้ว่ามี ความเครียดในงานในระดับสูง

การ์เดียม และ บรอนดิน (Gaudreau and Blondin, 2004) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่  
 แตกต่างกันของการมองในเชิงบวกและการมองในเชิงลบที่มีต่อการเผชิญปัญหา การบรรลุ  
 เป้าหมาย และการปรับอารมณ์ระหว่างการแข่งขันกีฬา โดยทำการศึกษากับนักกีฬาออกอล์ฟชาย  
 จำนวน 144 คน พบว่ามีปฏิสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างพฤติกรรมการ  
 เผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา โดยการมุ่งเน้นงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการ  
 ใช้วิธีการผ่อนคลาย ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและผลที่ตามมาในเชิงบวก นอกจากนี้ยังสังเกตเห็น  
 ว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการมุ่งเน้นงานมีส่วนสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น  
 ตามมาและเกิดผลที่ตามมาในเชิงบวกมากขึ้น แต่เฉพาะกับคนที่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดย  
 การใช้วิธีการผ่อนคลายเท่านั้น

## 7. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องของความเชื่อทางศีลธรรม  
 พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และผลการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยได้นำเสนอข้างต้น สามารถนำมา  
 ตั้งสมมติฐานในการวิจัยโดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอายุ ระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจ และการนับถือศาสนา ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ที่มีอิทธิพลและส่งผลอย่างมากต่อทัศนคติ ความเชื่อ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลคนหนึ่ง โดยเฉพาะหากพฤติกรรมนั้น เป็นผลมาจากความเชื่อทางศีลธรรมที่บุคคลนั้นใช้เป็นหลักในการตัดสินใจหรือกำหนดคุณค่าของการกระทำ เพราะหลักความเชื่อทางศีลธรรมที่บุคคลยึดถือมีความสำคัญและมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจทางจริยธรรมของบุคคลนั้นในการประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พวกเขารับรู้ว่าถูก หรือผิด และยอมส่งผลถึงพฤติกรรมที่จะแสดงออกตามมา (Bass, Barnett, and Brown, 1998; Forsyth, 1980; Dubinsky, Natarajan and Huang, 2004) สอดคล้องกับงานวิจัยของฮิลล์ (1992) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีจริยธรรมในการทำงานแตกต่างกัน คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ลักษณะของอาชีพ เพศ ระดับการศึกษา และการให้อำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งการที่บุคคลจะมีจริยธรรมในการทำงานที่ต่างกันย่อมต้องมีพื้นฐานมาจากความเชื่อทางศีลธรรมที่แตกต่างกัน จากเหตุผลและข้อสนับสนุนที่กล่าวข้างต้น นำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 1.1 -1.2

สมมติฐานการวิจัยที่ 1: นักธุรกิจอิสระที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจ และการนับถือศาสนาที่แตกต่างกันจะมีความเชื่อทางศีลธรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.1: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ที่ 1.1.1

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันอย่างน้อยสองช่วงอายุจะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1.2: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.1.2

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันอย่างน้อยสองช่วงอายุจะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.1: นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.2.1

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกันอย่างน้อยสองช่วงระยะเวลา จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2.2: นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1.2.2

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกัน จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจแตกต่างกันอย่างน้อยสองช่วงระยะเวลา จะมีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์แตกต่างกัน

จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การที่บุคคลจะยื่นหยัดเพื่อให้ตนเองสามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมนั้น ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและอาจส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดา ไชยโยธา (2543) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและภายนอกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ถูกควบคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานครจำนวน 286 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ถูกควบคุมความประพฤติที่มีปัจจัยภูมิหลังด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทคดีที่ทำผิดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบวิเคราะห์รายคู่ พบว่า อายุที่มากขึ้นส่งผลให้บุคคลผ่านการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ต่างๆ มากขึ้น ทำให้มีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ในการที่จะคิดและตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างรอบคอบ รวมทั้งมีทักษะในการเข้าใจปัญหา ทำให้มีรูปแบบในการใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ในเรื่องของปัจจัยทางด้าน

การศึกษา พบว่า การศึกษาที่สูงจะเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของเจโลไวซ์ และ เพาเวอร์ (Jalowice & Power, 1981, น.10 อ้างถึงใน สุรีย์ บุญเฉย, 2542, น.44) ที่พบว่า การศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า เพราะจะนำ การเรียนรู้ในอดีต และพฤติกรรมที่เคยใช้แล้วประสบความสำเร็จ มาใช้ในการเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่องของปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่มีคู่สมรสจะเผชิญปัญหาได้ดีกว่าคนโสด ซึ่ง สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของซัสสรัญ เต็งพงศธร (2541) ที่ศึกษาพฤติกรรมการจัดการกับปัญหา ของพนักงานบริษัท โรงงานทอผ้า พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการ กับปัญหาทั้งการจัดการที่ปัญหาและการจัดการที่อารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากเหตุผลและข้อสนับสนุนที่กล่าวข้างต้น นำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2. และ 2.1-2.4

สมมติฐานการวิจัยที่ 2: นักธุรกิจอิสระที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่เข้าร่วมธุรกิจ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.1: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญ

ปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.2.1

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการ แก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันอย่างน้อยสองช่วงอายุ จะมีพฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.2: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.1.2

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันอย่างน้อยสองช่วงอายุจะมีพฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1.3: นักธุรกิจอิสระที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1.3





$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างน้อยสองสถานภาพจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4.2: นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.4.2

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างน้อยสองสถานภาพจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4.3: นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 2.4.3

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอย่างน้อยสองสถานภาพจะมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกัน

จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักธุรกิจอิสระมักตกอยู่ภายใต้สภาวะการณ์ที่เต็มไปด้วยแรงกดดันและต้องเผชิญกับปัญหาสำคัญหรือข้อโต้แย้งอย่างใดอย่างหนึ่งอยู่เสมอ และปัญหาเหล่านั้น มักเป็นปัญหาที่ทำให้นักธุรกิจอิสระต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และการตัดสินใจเลือกในเชิงจริยธรรม (Caywood and Lacznik, 1986; Dubinsky, Natarajan, and Huang 2004)

การที่นักธุรกิจอิสระต้องเผชิญกับปัญหาที่เป็นข้อขัดแย้งเชิงจริยธรรมและตกอยู่ในภาวะที่ต้องตัดสินใจ เช่น การต้องหลอกลวงลูกค้าเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายในการขาย ให้ได้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุด และบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการบริหารงานขององค์กรนั้นคือกำไร สภาวะการณ์ดังกล่าวย่อมเกี่ยวพันโดยตรงกับหลักความเชื่อทางศีลธรรมที่นักธุรกิจอิสระผู้นั้นยึดถือหรือใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจคุณค่าในสถานการณ์ต่างๆ ว่าถูกหรือผิด ซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจทางจริยธรรมของบุคคลนั้นในการประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่พวกเขารับรู้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีคุณค่าทางจริยธรรมหรือไม่ และย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการจัดการ

กับปัญหาที่จะตามมา แม้จะยังไม่มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานการวิจัยที่ 3: ความเชื่อทางศีลธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา

ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์เป็นความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยคำนึงถึงสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นในแง่ของการกำหนดเจตนาเชิงจริยธรรม หากบุคคลต้องกระทำใดๆ ที่เป็นข้อขัดแย้งเชิงจริยธรรม เช่น การหลอกลวงหรือการพูดความจริงเพียงบางส่วนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน นักธุรกิจอิสระที่มีมุมมองเกี่ยวกับศีลธรรมในเชิงสัมพัทธ์จะเห็นถึงความจำเป็นในเชิงเหตุผลของการบรรลุเป้าหมายในการบริหารงานว่าสามารถยอมรับได้ในเชิงจริยธรรม จากเหตุผลที่กล่าวมา นำไปสู่การตั้งข้อสังเกตที่ว่า นักธุรกิจอิสระที่เชื่อว่าศีลธรรมเป็นสิ่งสัมพัทธ์และขึ้นอยู่กับสถานการณ์ อาจจะสามารถหาเหตุผลที่มีน้ำหนักมาสนับสนุนการกระทำที่ผิดจริยธรรมว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กรและเป้าหมายในการทำงาน พวกเขาอาจมองว่ากิจกรรมทางธุรกิจดังกล่าวขัดกับหลักศีลธรรมส่วนบุคคลของตน แต่จะยอมรับด้วยเหตุผลที่ว่าศีลธรรมในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจไม่จำเป็นต้องสอดคล้องตรงกันศีลธรรมในชีวิตส่วนตัว (Peterson, 2003, p.561)

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์จะมีวิธีการการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และ อารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหามากกว่าคนที่ยึดมั่นต่อความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากล นำไปสู่การตั้งสมมติฐานที่ 3.1 3.2 และ 3.3

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1: ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.1

$H_0$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

$H_1$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2: ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.2

$H_0$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

$H_1$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3: ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.3

$H_0$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

$H_1$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

ในแง่ของการกำหนดเจตนาเชิงจริยธรรม พบว่า หากต้องกระทำการหลอกลวงเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน พนักงานชายที่เชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลจะถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการทำลายหลักปฏิบัติเชิงจริยธรรมของตนเอง ขณะที่พนักงานชายที่มีมุมมองเกี่ยวกับศีลธรรมในเชิงสัมพัทธ์จะเห็นถึงความจำเป็นในเชิงเหตุผลของการบรรลุเป้าหมายในการบริหารงานว่าสามารถยอมรับได้ในเชิงจริยธรรม นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลมักจะยึดมั่นและปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมของตนเองมากกว่า ขณะที่บุคคลที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์อาจพยายามหาวิธีที่ง่ายกว่าโดยการปรับมาตรฐานทางจริยธรรมให้เหมาะกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสำหรับคนที่เชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลแล้วถือเป็นการทำลายกฎศีลธรรม (Tansey et al., 1994; Weber and Green, 1991)

ด้วยเหตุผลสนับสนุนจากงานวิจัยข้างต้น นำไปสู่ข้อสันนิษฐานที่ว่า นักธุรกิจอิสระที่เชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลจะทำลายหลักปฏิบัติเชิงจริยธรรมได้ยากกว่า และ ต้องเผชิญกับความเครียดในการจัดการกับความกดดันที่จะต้องตัดสินใจทำพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ยึดมั่นต่อความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ นั่นคือ บุคคลที่เชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลมักรู้สึกยากลำบากที่จะยอมรับว่าการทำพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมมีความเป็นเหตุเป็นผลเนื่องจากพวกเขาไม่เชื่อว่าศีลธรรมเป็นสิ่งสัมพัทธ์ พวกเขามักจะใช้มาตรฐานทางจริยธรรมเกณฑ์เดียวกันกับทุกสถานการณ์ ผลก็คือ บุคคลที่มีความเชื่อในหลักศีลธรรมเชิงสากลอย่างมากจะเผชิญกับความเครียดหรือความขัดแย้งทางความคิดเมื่อต้องเผชิญกับความกดดันในการที่ต้อง

ตัดสินใจทำพฤติกรรมการทำงานที่ผิดจริยธรรมและอาจส่งผลให้มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะบรรเทาหรือระดับความเครียดด้วยอารมณ์ หรือมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา นำไปสู่การตั้งสมมติฐานที่ 3.4 3.5 และ 3.6 ที่ว่า ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา ในทางกลับกัน ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4: ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.4

$H_0$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

$H_1$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5: ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.5

$H_0$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

$H_1$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.6: ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติที่ 3.6

$H_0$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

$H_1$ : ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา

จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหา จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการทางความคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรม ที่บุคคลใช้เพื่อควบคุมและจัดการกับสถานการณ์หรือสิ่งคุกคามที่บุคคลนั้นประเมินแล้วว่าส่งผลทำให้เกิดความยุ่งยากหรือสร้างความขัดแย้ง อันก่อให้เกิดความเครียดและความไม่สมดุลทางอารมณ์ขึ้น ทั้งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง ระหว่างบุคคล รวมทั้งที่เกิดจากเหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เข้ามากระทบ ซึ่งบุคคลจะมีพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ทั้งที่มีประสิทธิภาพและด้อยประสิทธิภาพ ขึ้นกับกระบวนการในการจัดการและเลือกใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคล และจากสภาพการณ์ในการทำงานของนักธุรกิจอิสระที่ต้องตกอยู่ภายใต้แรงกดดัน และต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากธรรมชาติของงานขายเป็นงานที่ต้องแข่งกับตัวเอง และต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย บ่อยครั้งที่ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นคนกลางระหว่างสองฝ่ายที่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกัน ดังนั้นรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการเผชิญกับปัญหาที่พนักงานนำมาใช้จัดการกับปัญหาที่พวกเขาต้องเผชิญ จึงมีความสำคัญอย่างมาก และย่อมส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน นำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4

#### สมมติฐานการวิจัยที่ 4: พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

พนักงานขายที่มีพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา อันประกอบด้วยพฤติกรรมและกระบวนการทางความคิดที่ก่อให้เกิดผลในเชิงบวกที่ถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก เมื่อเปรียบเทียบกับนักธุรกิจอิสระที่มีพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาที่มักเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาในเชิงลบ และด้อยประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของอากิฮิโตะ และ วิลม่า (2007) ซึ่งทำการวิจัยเชิงสำรวจถึงผลกระทบของพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา อันได้แก่การใช้วิธีการผ่อนคลายเป็นที่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานโดยพิจารณาจากการตอบสนองต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงาน พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการใช้วิธีการผ่อนคลายเป็นที่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เมื่อมีการใช้วิธีการผ่อนคลายเป็นที่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีในระดับสูง และมีการรับรู้ว่ามีชีวิตเครียดในงานในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาว์เดีย และ บรอนดิน (Gaudreau and Blondin, 2004) ที่พบมีปฏิสัมพันธ์สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา โดยการมุ่งเน้นงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการใช้วิธีการผ่อนคลาย ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและผลที่ตามมาในเชิงบวก นอกจากนี้ยังสังเกตเห็นว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการมุ่งเน้นงานมีส่วนสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นตามมาและเกิดผลที่ตามมาในเชิงบวกมากขึ้น แต่เฉพาะกับคนที่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาโดยการใช้วิธีการผ่อนคลายเท่านั้น จากเหตุผลที่กล่าวในข้างต้น จึงเป็นที่มาของเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4.1-4.3

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1: พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางสถิติที่ 4.1 คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2: พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางสถิติที่ 4.2 คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3: พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางสถิติที่ 4.3 คือ

$H_0$ : พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน

$H_1$ : พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า หลักปรัชญาศีลธรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางจริยธรรมของบุคคล นั่นคือ บุคคลจะทำการ

ตัดสินใจเลือกทำพฤติกรรมทางจริยธรรมบนพื้นฐานของความเชื่อในหลักศีลธรรมของตน ดังนั้นหากบุคคลมีความเชื่อทางศีลธรรมที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้การตัดสินใจเลือกทำพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ต่างกัน และย่อมนำไปสู่ผลของการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหนึ่งที่พบว่า การทำพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย (Howe, Hoffman, and Hardigree 1994) แม้ว่าจะยังไม่พบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อทางศีลธรรมกับผลการปฏิบัติงาน แต่จากเหตุผลที่กล่าวในข้างต้น ประกอบกับความต้องการที่จะศึกษาถึงความเกี่ยวข้องของตัวแปรทั้งสองของผู้วิจัยเอง จึงเป็นที่มาของเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 5 5.1 และ 5.2

สมมติฐานการวิจัยที่ 5: นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมแตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1: นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์สูงกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ต่ำกว่า

สมมติฐานทางสถิติที่ 5.1 คือ

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์สูงกว่าจะไม่มีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ต่ำกว่า

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์สูงกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ต่ำกว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2: นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลต่ำกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์สูงกว่า

สมมติฐานทางสถิติที่ 5.2 คือ

$H_0$ : นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลต่ำกว่าจะไม่มีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลสูงกว่า

$H_1$ : นักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลต่ำกว่าจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่านักธุรกิจอิสระที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากลสูงกว่า

#### การสร้างสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระ

ความเชื่อทางศีลธรรม พฤติกรรมการเผชิญปัญหา สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ จากข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยสนใจ

ศึกษาถึงความสำคัญ และความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรความเชื่อทางศีลธรรม และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของนักธุรกิจอิสระในระบบธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น

ภาพที่ 2.1  
กรอบแนวคิดในการวิจัย

