

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้า สำนวนเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา คือ การเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงานนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอโดยแยกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความหวังในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับกลวิธีการเผชิญปัญหา
2. ลักษณะส่วนบุคคลกับความหวังในการทำงาน
3. กลวิธีการเผชิญปัญหากับความหวังในการทำงาน

ส่วนที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

ความหมายของการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหามักมาพร้อมกันกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด ซึ่งในบางครั้งอาจอธิบายเป็นทฤษฎีเดียวกัน เนื่องจากความเครียดและการเผชิญปัญหาเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน ในการดำเนินชีวิต บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดันต่างๆ มากมายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ บุคคลจะเกิดความรู้สึกกดดัน เป็นปัญหาขึ้นภายในใจ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด อารมณ์ ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมา เพื่อเผชิญกับปัญหาและความกดดันนั้น เป็นการรักษาดุลยภาพของจิตใจและร่างกายให้กลับสู่ภาวะปกติ กระบวนการนี้เรียกว่าการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหา เป็นความพยายามทางความรู้สึกนึกคิดและทางพฤติกรรม เป็นกระบวนการการตอบสนองของบุคคลเมื่อเผชิญกับปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในและภายนอกตัวของบุคคล ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม เป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองหรือปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาภาวะสมดุล โดยใช้ความพยายามหรือศักยภาพที่มีอยู่ในการเผชิญปัญหานั้นๆ (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 1984 และ Lazarus, 1991 cited by Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001, p. 160) ลาซารัสอธิบายว่า การเผชิญปัญหานั้นไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่มีความเป็นพลวัต เป็นกระบวนการการจัดการโดยธรรมชาติและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Lazarus, 1991 cited by Cooper, et al., 2001)

คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989 อ้างถึงใน สิริพร เลียวกิตติกุล, 2545, น. 28) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาว่าเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในใจ เพื่อให้เกิดความสมดุลภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคลรวมทั้งเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมที่มากกระทบ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลทางบวก แต่ถ้าหากวิธีการเผชิญปัญหานั้นไม่สามารถสร้างสมดุลหรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม นั้นเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ด้อยประสิทธิภาพ มีแนวโน้มให้ผลทางลบ

กล่าวโดยสรุป กลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นกลวิธีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ แสดงออกเป็นพฤติกรรม ที่ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากการใช้การรู้คิด (Cognition) จากการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และทางร่างกาย เพื่อเป็นการปรับภาวะสมดุลให้กับตนเอง ซึ่งการเผชิญปัญหานั้นจะแสดงออกมา 3 แบบคือ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม หรือแบบหลีกเลี่ยง แต่ละคนจะแสดงออกมาทั้ง 3 แบบ แต่ต่างกันที่คนไหนจะแสดงออกมาแบบใดมากกว่า ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลและสถานการณ์นั้นๆ

กระบวนการการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหา มีวิวัฒนาการมากกว่า 60 ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ.1940 เริ่มจากการนำมาใช้ในการจัดลำดับด้านจิตบำบัดและการศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาทักษะในการเผชิญปัญหาโดยการปรับตัว (วิมล คชะ, 2546, น. 18) ต่อมาลาซารัส (Lazarus, 1984, pp. 21-54) ได้ให้นิยามว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลง มีปัญหาเกิดขึ้นหรือมีเหตุการณ์มากระทบระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม สมองจะทำการประเมิน ซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่เกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรม เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลา โดยที่บุคคลจะพิจารณาความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และเลือกวิธีจัดการกับปัญหานั้น ซึ่งสามารถอธิบายเป็นได้ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ (Appraisal) ถือว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นกระบวนการทางความรู้คิด (Cognitive Process) เพื่อประเมินว่าสถานการณ์ที่มากระตุ้นนั้นทำให้รู้สึกถึงความหวังหรือความต้องการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การสูญเสียคนในครอบครัว การหย่าร้าง การล้มละลาย การตกงาน ปัญหาจราจร ข่าวดารตภัย ความกังวลเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา และความเจ็บป่วย เป็นต้น ในเหตุการณ์เดียวกัน คนบางคนอาจมองว่าเป็นปัญหาใหญ่เล็กไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์และการประเมินความสามารถของแต่ละคน ซึ่งมนุษย์จะใช้ความพยายามหรือความสามารถในการเอาชนะต่อสถานการณ์นั้น เพื่อควบคุมจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งบุคคลจะประเมินสถานการณ์เป็น 3 ระยะ ดังนี้

1.1 การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ แล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่ประสบโดยใช้สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์ที่มีว่ามีผลต่อตนเองหรือไม่อย่างไร โดยประเมินออกมาได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง (Irrelevant) คือการประเมินขั้นต้นว่าสถานการณ์นั้นไม่มีผลกระทบต่อภาระรับผิดชอบของตน
- 2) มีผลดีกับตนเอง (Being Positive) คือการประเมินว่า สถานการณ์นั้นก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง ส่งเสริมให้เกิดความสุข บุคคลจะตอบสนองต่อสถานการณ์ด้วยความเพลิดเพลินใจ มีความสุข มีความรัก และความร่าเริง
- 3) มีผลร้ายกับตนเอง (Stress) คือการประเมินว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเครียดใน 3 รูปแบบ คือ

- เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm or Loss) คือการประเมินเพื่อให้ทราบว่าการณ์นั้นเป็นอันตรายกับตนหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อสุขภาพ ทั้งด้านสัมพันธภาพ สุขภาพหรือความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง
- เป็นความรู้สึกถูกคุกคาม (Threat) คือการประเมินเพื่อให้ทราบว่าการณ์นั้นอาจทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย ทำให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ด้านลบโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น
- เป็นความรู้สึกท้าทาย (Challenge) คือการประเมินเพื่อให้ทราบว่า การณ์นั้นอาจทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย แต่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้ ทำให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ด้านบวก เช่น ความหวัง ความเชื่อมั่น ความตื่นเต้นที่จะเรียนรู้และต่อสู้เพื่อเอาชนะให้ได้

นอกจากนี้ ลาซารัส (Lazarus, 1991 อ้างถึงใน อรสา จุฬารัตนากุล, 2551, น. 24) ได้อธิบายว่า ภาวะความเครียดทางจิตใจทั้ง 3 ลักษณะนี้ จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ของอารมณ์กับความรู้สึกเครียดแบบใดแบบหนึ่งที่เฉพาะเจาะจง และได้จำแนกอารมณ์ออกเป็น 15 แบบ คือ ความโกรธ (anger) ความกลัว (fright) ความวิตกกังวล (anxiety) ความรู้สึกผิด (guilt) ความละอาย (shame) ความเสียใจ (sadness) ความอิจฉา (envy) ความหึงหวง (jealousy) ความน่ารังเกียจ (disgust) ความสุข (happiness) ความภาคภูมิใจ (pride) การปลดปล่อย (relief) ความรัก (love) ความหวัง (hope) และความเห็นอกเห็นใจ (compassion) โดยอารมณ์ 9 แบบแรกเป็นอารมณ์ทางลบ 4 แบบถัดมาเป็นอารมณ์ทางบวก และ 2 แบบสุดท้ายเป็นอารมณ์แบบผสม ซึ่งการรับรู้ถึงอารมณ์เหล่านี้จะมีประโยชน์กับการจัดการกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

1.2 การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินถัดมาที่แตกต่างจากเดิม เพราะต้องใช้สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหา บุคคลจะประเมิน 3 ด้าน คือสถานการณ์นั้นจะเกิดผลดีหรือผลเสียต่อตน (Blame or Credit) จะแสดงออกหรือจัดการอย่างไร เพื่อให้ตนเองเกิดประโยชน์สูงสุด (Coping Potential) และสถานการณ์นั้นสอดคล้องกับเป้าหมายในอนาคตของตนเองอย่างไร (Future Expectation) โดยใช้ทรัพยากร (Resource) ที่ตนมีในการจัดการกับสถานการณ์ ซึ่งจะใช้ทรัพยากรใดนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทรัพยากรที่ว่ำนั้นประกอบด้วย

- 1) สุขภาพและพลังงาน (Health and Energy) หากบุคคลมีสุขภาพดี มีพลังกำลังแข็งแรง ย่อมมีความเข้มแข็งและทนต่อภาวะความเครียดได้มากกว่า
- 2) ความเชื่อทางบวก (Positive Believe) ความเชื่อทางบวกที่ส่งผลต่อการเผชิญปัญหา คือ ความเชื่อในความสามารถของตน หรือความเชื่ออำนาจภายในตนกับความเชื่ออำนาจภายนอกตน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะใช้กลวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ส่วนบุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตนมักจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์
- 3) ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving Skills) คือบุคคลที่สามารถค้นหาความรู้ข้อมูลต่างๆ สามารถใช้ความคิดอย่างมีเหตุผลผล รวมทั้งสามารถคิดวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆได้ เพื่อแยกแยะปัญหา ค้นหาวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นทรัพยากรที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น
 - ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นการแสดงความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี
 - การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เกิดจากการที่บุคคลนั้นได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีแหล่งทรัพยากรที่จะจัดการกับปัญหาได้มากขึ้น
 - แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ (Material Resource) ทรัพยากรเงินทองหรือสิ่งของต่างๆ สามารถใช้เป็นแหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการกับปัญหาได้อีกวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจช่วยให้บุคคลมีทางเลือกในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น

นอกจากนี้ลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp.165-170) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ทรัพยากรในการเผชิญปัญหาว่า สาเหตุที่บุคคลไม่สามารถใช้ทรัพยากรนั้นได้เป็นเพราะความรู้สึกกดดัน และคับข้องใจจากปัจจัยเหล่านี้ คือ

- 1) ข้อจำกัดด้านบุคคล (Personal Constraints) หมายถึง บุคคลควบคุมความรู้สึกของตนด้วยค่านิยมและความเชื่อภายในตัวของบุคคลที่เป็นรูปแบบแน่นอนในการแสดงพฤติกรรม

หรือความรู้สึกและกลไกทางจิตใจที่สร้างและพัฒนาความเป็นปัจเจกบุคคล ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางค่านิยม และความเชื่อ

2) ข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Constraints) เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคล เป็นแหล่งประโยชน์ด้านวัตถุ ความต้องการในการใช้แหล่งประโยชน์ที่มีจำกัด หน่วยงานราชการหรือสถานที่ตั้งขององค์การเป็นอุปสรรคในการใช้ทรัพยากร เป็นต้น

3) ระดับของการคุกคาม (Level of Threat) เป็นการประเมินความเครียดของบุคคล ถ้าบุคคลประเมินว่ามีระดับของการคุกคามสูง จะทำให้บุคคลไม่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) เป็นการเปลี่ยนแปลงการประเมินที่เคยทำมาก่อนตามข้อมูลที่ได้รับใหม่อย่างต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) อาจปรับเปลี่ยนได้หรือเกิดขึ้นพร้อมๆกันก็ได้ หรือถ้าหากปัญหานั้นไม่ลดลงหรือหมดไป บุคคลจะต้องเปลี่ยนการประเมินใหม่

2. ขั้นตอนในกระบวนการเผชิญปัญหา (Stage in the Coping Process) เมื่อได้รับการประเมินแล้วว่าสถานการณ์นั้นเป็นอันตรายหรือเป็นผลร้ายกับตนเอง บุคคลจะคาดการณ์หรือทำนายถึงอันตรายที่จะได้รับ ทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรม และนำไปสู่การปรับตัว หรือออกมาในลักษณะของการสู้หรือหนี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของแต่ละคนนั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและเกิดต่อเนื่องกันมาตลอด และลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่บุคคลเลือกใช้ย่อมสามารถทำนายถึงผลลัพธ์ที่ว่า บุคคลสามารถปรับตัวได้หรือไม่เช่นกัน (สฤตารัตน์ หนูหอม, 2544, น. 36) ในการเผชิญปัญหาแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังนี้

2.1 ระยะการคาดคะเนสถานการณ์ เป็นการคาดคะเนสถานการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น อาจจะเคยหรือไม่เคยเกิดสถานการณ์นั้นมาก่อน แต่บุคคลสามารถทำนายได้ว่าจะเกิดขึ้นในเวลาใดเวลาหนึ่ง บุคคลจะใช้กระบวนการทางความคิดที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้นได้อย่างไร ป้องกันได้หรือไม่ และด้วยวิธีใด ทำให้บุคคลสามารถเตรียมวางแผนการปรับตัวไว้ล่วงหน้า หรือรู้ระยะเวลาที่ปลอดภัยก่อนเกิดเหตุการณ์นั้นได้

2.2 ระยะการเผชิญกับสถานการณ์ เป็นระยะที่บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดในการพิจารณาว่าควรทำอย่างไรจึงจะเหมาะสม และผลที่ตามมาจะเป็นอย่างไร อาจคิดวนไปมาตั้งแต่เริ่มจนจบด้วยวิธีการประเมินซ้ำได้

2.3 ระยะหลังการเผชิญกับสถานการณ์ เป็นระยะที่บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดในการค้นพบความจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีผลต่อการกระทำที่จะเกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสถานการณ์นั้น

การเผชิญปัญหาของบุคคลนั้นจะออกมาในรูปของพฤติกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลในขณะนั้น เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา อาจหมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp. 150-152) กล่าวถึง กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategies) ว่าเป็นความพยายามของบุคคลในการจัดการกับปัญหาสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล มี 2 ลักษณะคือ

1. การมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) คือ การที่บุคคลใช้วิธีการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญ โดยใช้กระบวนการทางความคิด ด้วยการปรับสภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกหรือการใช้กลไกทางจิต (Defensive Reappraisal) เช่น การหลีกเลี่ยง การปฏิเสธ การลดความสำคัญของปัญหา การเบี่ยงเบนความคิดความสนใจ การคิดในแง่ดี และการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางอารมณ์จากผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งวิธีการเผชิญปัญหาแบบนี้เป็นการช่วยลดหรือบรรเทาความรู้สึกเท่านั้น แต่ปัญหายังคงอยู่ เนื่องจากไม่ได้รับการแก้ไข

2. การมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem Focused Coping) คือ การที่บุคคลใช้วิธีการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญอยู่ โดยใช้กลวิธีในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ด้วยเทคนิคเหล่านี้ คือการทำความเข้าใจว่าปัญหานั้นคืออะไร เพื่อหาทางแก้ไข ตัดสินใจเลือกทางแก้ไข โดยคำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่า วิธีการเผชิญปัญหานี้มุ่งที่สิ่งแวดล้อมและตนเอง โดยการเปลี่ยนแปลงความกดดันจากสิ่งแวดล้อม อุปสรรค ทรัพยากร และวิธีดำเนินการที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ทักษะ วิธีการและพัฒนามาตรฐานพฤติกรรมของตนใหม่

ในการจัดการกับปัญหานั้น บุคคลจะใช้ทั้งการมุ่งจัดการกับปัญหาและมุ่งจัดการกับอารมณ์ควบคู่กันไป แต่จะใช้วิธีการใดมากกว่านั้นขึ้นอยู่กับความยากง่ายของปัญหาที่เผชิญ นั่นคือ บุคคลจะใช้วิธีการมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่าในสถานการณ์ที่รับรู้ว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ และในทางตรงกันข้ามจะเลือกใช้วิธีมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่า

ในกระบวนการเผชิญปัญหา ขั้นตอนทั้งหมดสามารถเกิดย้อนไปย้อนมาได้ หากพบข้อมูลใหม่ หรือกระบวนการนั้นยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย คือ การปรับภาวะสมดุลให้กับตนได้อย่างแท้จริง กระบวนการเผชิญปัญหานั้นจะเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

สก๊อต ออบเบิร์ตและดรอปกิน (Scott, Obert and Dropkin, 1982 อ้างถึงในสุภารัตน์ หนูหอม, 2544, น. 36-37) เพิ่มเติมอีกว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเป็นผลมาจากการใช้สติปัญญา การประเมินสถานการณ์ การประเมินทรัพยากรที่มี และการประเมินวิถีทางที่จะจัดการกับสิ่งเร้าความเครียดนั้นๆ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดจะเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและมีเป้าหมายต่อการแสดงพฤติกรรมนั้นๆอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมาย 2 ประการ

1. เพื่อจัดตั้งเหตุของปัญหาให้หมดสภาพการเป็นสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดปัญหา โดยมีเป้าหมายที่สาเหตุของการเกิดปัญหานั้นเป็นหลัก
2. เพื่อรักษาความมั่นคงของตนเองไว้ ด้วยการพยายามควบคุมปฏิกิริยาทางด้านร่างกายและอารมณ์ไว้ ไม่จัดการกับสาเหตุของปัญหาโดยตรง แต่มุ่งเป้าหมายไปที่อารมณ์ที่เป็นทุกข์ ซึ่งเป็นผลจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

แบบวัดการเผชิญปัญหา

แบบที่หนึ่ง ลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดการเผชิญปัญหา ชื่อ The Ways of Coping Checklist เป็นการถามความถี่ในการใช้การเผชิญปัญหาในแต่ละแบบ ซึ่งสร้างจากนิยามของการเผชิญปัญหาที่ประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. วิธีแก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือการวางแผนและกระทำตามแผนนั้น
2. วิธีแก้ปัญหที่อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น การรอเวลาให้ผ่านไป การตำหนิตัวเอง การลดความเครียดโดยการออกกำลังกาย และการแยกตัวเอง
3. วิธีแก้ปัญหที่สาเหตุและอารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม

ซึ่งบุคคลอาจใช้การเผชิญปัญหาหลายวิธี แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมด เพียงแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแล้ว

หลังจากนั้นได้พบว่า เครื่องมือนี้ไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการเผชิญปัญหา ประกอบกับการศึกษาพัฒนาแบบวัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบวัดที่ใช้ในปัจจุบัน คือ The Ways of Coping Questionnaire ที่วัดใน 8 องค์ประกอบ คือ

1. การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive Coping) หมายถึงการใช้ความพยายามอย่างมากในการแก้ไขสถานการณ์ การแสดงความเป็นปรีชา หรือการลองทำสิ่งที่ยาก

2. การสร้างระยะห่าง (Distancing) หมายถึงความพยายามที่จะปลดปล่อยตนเองจากปัญหา และลดความสำคัญของสถานการณ์นั้น มองสถานการณ์ทางบวก
3. การควบคุมตัวเอง (Self Control) หมายถึง ความพยายามในการปรับความรู้สึก และการกระทำของตนเอง
4. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) หมายถึงความพยายามในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ และการช่วยเหลืออื่นๆ
5. การยอมรับ (Accepting Responsibility) หมายถึงยอมรับว่าตนเองมีบทบาทในการแก้ปัญหานั้น และผูกพันตัวเองเพื่อที่จะพยายามทำให้ปัญหานั้นดีขึ้น
6. การละทิ้งหรือหลีกเลี่ยง (Escape-Avoidance) หมายถึงการมีความรู้สึกคาดหวังว่าสถานการณ์นั้นจะผ่านพ้นไป และแสดงพฤติกรรมละทิ้งหรือหลีกเลี่ยงปัญหา
7. การวางแผนการแก้ปัญหา (Planful Problem Solving) หมายถึงความพยายามที่จะแก้ปัญหาย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และมุ่งเน้นที่ปัญหา
8. การประเมินซ้ำในทางบวก (Positive Reappraisal) หมายถึงความพยายามที่จะสร้างความหมายทางบวก โดยเน้นที่การเติบโตของตนเอง รวมถึงมิติทางด้านศาสนา

แบบที่สอง คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทราบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) ได้ศึกษาและรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหา โดยใช้ทฤษฎีของโพลด์แมน และลาซารัส (1978) และรูปแบบของการกำกับตนเอง (Self Regulation) เป็นพื้นฐานในการวิจัย และได้เสนอวิธีการเผชิญปัญหาของตนออกมาชื่อ The Cope Inventory ซึ่งประกอบด้วย

1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน (Active Coping and Planning) แสดงถึงกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาโดยตรง การใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ปัญหา การดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน การคิดวิธีการเผชิญปัญหา ขั้นตอนในการดำเนินการ และการวางแผนสู่การปฏิบัติ
2. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการหาวิธีการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำและการวางแผน และหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) เป็นการระงับความสนใจอื่นที่จะเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เราใส่ใจที่จะเผชิญปัญหานั้นอย่างเต็มที่

4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสมจึงจะลงมือทำ และต้องแน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น ถ้าลงมือทำเสียก่อน

5. การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผล (Social Support Seeking for Instrumental Reasons) เป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์เพิ่มเติม หรือสอบถามแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหามาก่อน

6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาล้างใจ (Social Support Seeking for Emotional Reasons) เป็นการพูดระบายความรู้สึก เพื่อขอกำลังใจ ความเห็นใจ คำปลอบโยน และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

ในแง่ทฤษฎี จัดว่าเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติ และสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับการค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ นำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม แต่ถ้าบุคคลใช้วิธีนี้เพียงเพื่อระบายความรู้สึก ไม่พยายามแก้ปัญหา ปัญหานั้นก็จะคงอยู่ต่อไป

7. การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive Reinterpretation) เป็นการจัดการความกดดันทางอารมณ์มากกว่าการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการมองสถานการณ์นั้นในทางที่ดี มองหาแง่มุมใหม่ในทางบวก วิธีการนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์แต่ยังนำบุคคลให้มุ่งสู่การแก้ปัญหาโดยตรง และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับนั้น

8. การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) เมื่อมีปัญหาบุคคลจะหันไปพึ่งศาสนาด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน บางคนอาจใช้เป็นที่พักทางใจ บางคนอาจใช้เป็นหนทางนำไปสู่การตีความใหม่ในทางบวก หรือใช้เป็นกลวิธีในการลงมือกระทำ

9. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ

10. การปฏิเสธ (Denial) เป็นการปฏิเสธสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์นั้น

11. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting of Emotion) เป็นการเพิ่มความตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์ ถ้าใช้อย่างต่อเนื่อง บุคคลจะหมกมุ่นอยู่กับความซึมเศร้า ไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรง แต่ถ้าการใช้การระบายออกทางอารมณ์เป็นช่วงที่ทำใจกับการสูญเสียแล้วหันมาพิจารณาแก้ปัญหาก็จะช่วยในการเผชิญปัญหาได้

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) เป็นวิธีการลดความพยายามในการเผชิญปัญหา รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย เป็น

พฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ มักเกิดกับบุคคลที่คาดหวังว่าตนจะสูญเสีย ยอมแพ้ ไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) เป็นวิธีการที่ลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง การทำกิจกรรมอื่นเพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงปัญหา เช่น การฝันกลางวัน การนอน การจมอยู่กับโทรทัศน์ เป็นต้น การใช้กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่ขัดขวางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์

จากรูปแบบวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 13 วิธีนี้ สามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มแรก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การลงมือกระทำ การแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ

กลุ่มที่สอง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาลำโพงใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก การพึ่งศาสนา การยอมรับ การปฏิเสธ

กลุ่มสุดท้าย การมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การระบายออกทางอารมณ์ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด

จากวิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าว สามารถแบ่งการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ

1.1 ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหาและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ

1.2 ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาลำโพงใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก การพึ่งศาสนา การยอมรับและการมีอารมณ์ขัน

2. การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ

2.1 ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การปฏิเสธ และการระบายออกทางอารมณ์

2.2 ด้านหลีกเลี่ยงปัญหา ประกอบด้วย การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิดและการใช้สุราและสารเสพติด

แบบที่สาม ฟรายเดนเบิร์ก และลูอิส (Frydenberg and Lewis, 1993 อ้างถึงในวีณา มิ่งเมือง, 2540) ได้ศึกษารวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น โดยยึดทฤษฎีของลาซารัสและคณะ (Lazarus, Averil & Opton, 1974; Lazarus & Launier, 1978) ร่วมกับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นตามทฤษฎีของอีริกสัน (Erikson, 1963, 1985) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาของวัยรุ่นของ Hauser & Bowlds (1990) และ Collons (1991) เป็นพื้นฐานในการวิจัย โดยเสนอรูปแบบการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นทั้งหมด 18 วิธี ได้แก่

1. การแสวงหาความเพลิดเพลินเพื่อการผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่กระทำแล้วทำให้บุคคลรู้สึกเพลิดเพลิน หรือบุคคลรู้สึกผ่อนคลายจากปัญหา หรือความเครียดได้ โดยเป็นวิธีที่ไม่เป็นโทษต่อร่างกาย และไม่เกี่ยวกับการกีฬา เช่น การฟังเพลง การเล่นเกมคอมพิวเตอร์ หรือการพักผ่อน เป็นต้น

2. การทำงานและสัมฤทธิ์ผล (Work & Achieve) เป็นวิธีการจัดการปัญหาโดยแสดงให้เห็นถึงความพยายาม ความมานะบากบั่นในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือเกิดสัมฤทธิ์ผลในงาน เช่น การขยันทำงานมากขึ้น การติดตามงานที่ต้องการจะทำ เป็นต้น

3. การแก้ปัญหา (Solving the Problem) เป็นกระบวนการคิด ทำความเข้าใจกับปัญหา สาเหตุ เพื่อหาวิธีในการแก้ปัญหา แล้วดำเนินการหรือลงมือแก้ปัญหาตามขั้นตอน ซึ่งเป็นวิธีจัดการกับปัญหาอย่างเป็นระบบ

4. การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย (Physical Recreation) เป็นการปฏิบัติด้วยวิธีต่างๆ เพื่อให้ร่างกายได้รับการผ่อนคลาย และมีสุขภาพแข็งแรง เช่น การเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย เป็นต้น

5. การคบหาเพื่อนสนิท (Investing in Close Friend) เป็นการกระทำเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี หรือสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับเพื่อนชายหรือหญิง เช่น การให้เวลากับเพื่อน การนัดพบปะเพื่อนฝูง เป็นต้น

6. การมุ่งเน้นในด้านบวก (Focus on Positive) เป็นการมองสถานการณ์หรือปัญหานั้นๆ ไปในทางที่ดี ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่เป็นมุมมองทางบวกต่อชีวิตและสถานการณ์ต่างๆ ได้แก่ การมองหาส่วนดีของเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น การพยายามทำให้ชีวิตสดใสกว่าเดิม เป็นต้น

7. การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่กระทำแล้วทำให้ตนเองได้รับการยอมรับ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น การพยายามทำให้นุบุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเองประทับใจตนเอง การพยายามทำตัวให้เข้ากับเพื่อนๆ เป็นต้น

8. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นวิธีการที่ใช้เผชิญปัญหาโดยมุ่งเน้นจัดการกับปัญหา แต่วิธีการจัดการนั้นอาศัยความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากผู้ที่อยู่รอบข้าง เช่น การขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ ครู หรือเพื่อน ขอคำแนะนำจากผู้อื่นมาแก้ปัญหาของตน เป็นต้น

9. การแสวงหาการสนับสนุนทางจิตใจ (Seeking Spiritual Support) เป็นวิธีการที่ใช้จัดการกับปัญหา โดยการนำเอาความเชื่อความศรัทธาทางศาสนามาใช้จัดการกับปัญหา เช่น การสวดมนต์อธิษฐานขอให้พระคุ้มครอง หรือการอ่านหนังสือธรรมะ เป็นต้น

10. การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Help) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหาโดยมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา แต่การจัดการกับปัญหานั้นอาศัยความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เช่น การขอรับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

11. การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา (Social Action) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหาโดยใช้การรวมกลุ่มหรือหาพวกมาร่วมกันจัดการกับปัญหาแทนการจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองเพียงลำพัง

12. การมีความคิดที่เต็มไปด้วยความปรารถนา (Wishful Thinking) เป็นการจัดการกับปัญหาโดยใช้การคิด หวัง หรือปรารถนาที่จะให้ปัญหาหรือความทุกข์ที่มีคลี่คลายลง เช่น การปรารถนาจะให้สิ่งปาฏิหาริย์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น หรือการคิดจินตนาการว่าทุกสิ่งจะเปลี่ยนจากร้ายกลายเป็นดี เป็นต้น

13. การเก็บปัญหาไว้คนเดียว (Keep to Self) เป็นการเก็บเอาความคิด ความรู้สึกที่เป็นทุกข์หรือความกดดันต่างๆไว้กับตัวเอง และหลีกเลี่ยงที่จะพบปะผู้อื่น

14. การตำหนิตนเอง (Self Blame) เป็นการโทษตนเอง การตำหนิตนเองว่าเป็นเหตุที่ทำให้ความยุ่งยากหรือปัญหาต่างๆเกิดขึ้น มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถจะจัดการกับปัญหาได้ หรือมองไม่เห็นทางออกของปัญหา

15. การมีความกังวล (Worry) เป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ด้วยการคิดหาทางเกี่ยวกับปัญหามากขึ้น แต่ไม่สามารถช่วยให้ความทุกข์ลดลงได้ เนื่องจากความคิดที่ได้นั้นมักเป็นความคิดในทางลบ

16. การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem) เป็นการหลีกเลี่ยงต่อปัญหา ไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการตัดปัญหา เพื่อให้ตนเองรู้สึกดี

17. การไม่เผชิญกับปัญหา (Not Coping) เป็นวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการที่บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาหรือความทุกข์ที่เกิดขึ้นได้ และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปสู่อาการทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ

18. การลดความตึงเครียด (Tension Reduction) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อจะช่วยให้ความเครียดลดลง เช่น การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือการใช้ยาเสพติด เป็นต้น

กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธีเหล่านี้ เมื่อจัดตามกรอบแนวคิดวิธีการเผชิญปัญหาของลาซารัสและฟอล์คแมน (1984) จะได้กลวิธีดังนี้คือ

1. กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (Problem Focused Coping) ได้แก่ การแสวงหาความเปลี่ยนแปลงเพื่อการผ่อนคลาย การทำงานและสัมฤทธิ์ผล การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา และการมีความวิตกกังวล

2. กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ (Emotion Focused Coping) ได้แก่ การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การมุ่งเน้นในทางบวก การไม่รับรู้ปัญหา การตำหนิตนเอง การลดความตึงเครียด และการเก็บปัญหาไว้คนเดียว

จากการศึกษาของฟรายเดนเบิร์ก และลูอิส (Frydenberg and Lewis, 1993 อ้างถึงในวีณา มิ่งเมือง, 2540) ได้จัดกลุ่มวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง (Solving the Problem หรือ Problem Focused) ได้แก่ การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การทำงานและสัมฤทธิ์ผล การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การมุ่งเน้นในด้านบวก และการแสวงหาความเปลี่ยนแปลงเพื่อการผ่อนคลาย

2. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ ที่มี (Reference to Others) ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ และการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา

3. เป็นการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance หรือ Non-Productive Coping) ได้แก่ การมีความกังวล การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การไม่เผชิญปัญหา การไม่รับรู้ปัญหา การเก็บปัญหาไว้คนเดียว และการตำหนิตนเอง

และเมื่อพิจารณาจากวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ในแง่ของประสิทธิภาพการทำงานของ การเผชิญปัญหาใน 2 ลักษณะคือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่มีอยู่โดยตรง โดยใช้ความสามารถของตนเอง หรืออาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ และวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหานั้นเอง

แบบที่สี่ การตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหาโดย คูกและเฮปป์เนอร์ (Cook & Heppner, 1997 อ้างถึงในวราภรณ์ รัตนาวชิษฐกุล, 2545, น.31) ได้ตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหา 3 แบบวัด ได้แก่ แบบวัด COPE ของคาร์เวอร์และคณะ (Carver et al., 1989) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 14 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .46 ถึง .77 จากการทดสอบซ้ำที่ระยะเวลาห่างกัน 8 สัปดาห์ หากทดสอบซ้ำที่ระยะเวลาห่างกัน 6 สัปดาห์ มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .42 ถึง .89 (อ้างถึงใน เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น. 48) ถัดมาคือแบบวัด CISS ของ เอ็นด์เลอร์และปาร์คเกอร์ (Endler and Parker, 1990, 1994) วัดองค์ประกอบ การเผชิญปัญหา 4 ด้าน จากการทดสอบซ้ำ มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .67 ถึง .83 (อ้างถึงใน เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น. 48) และสุดท้ายแบบวัด CSI ของ โทบินและคณะ (Tobin, Holroyd & Reynolds, 1984; Tobin et al., 1989) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 8 ด้าน จากการทดสอบซ้ำ มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .51 ถึง .73 (อ้างถึงใน เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น. 48) โดยนำแบบวัดทั้ง 3 ไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 329 คน แล้วมาวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมกัน (Factor Analysis) พบว่า แบบวัดการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ เป็นแบบวัดการเผชิญปัญหาที่มีคุณสมบัติของการเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่ดี โดยมีความเที่ยงตรง ซึ่งได้จากการหาค่าสหสัมพันธ์กับมาตรวัดบุคลิกภาพที่ได้มาตรฐานอื่นๆ (อ้างถึงใน เสาวรส วงศาสุลักษณ์, 2549, น. 48) และยังพบอีกว่าองค์ประกอบของการเผชิญปัญหามี 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (COPE) ลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (COPE) การจัดการกับปัญหา (CISS) การแก้ปัญหา (CSI) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (COPE) การปรับเปลี่ยนความคิด (CSI) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (COPE) การชะลอการเผชิญปัญหา (COPE) และการยอมรับ (COPE)

2. องค์ประกอบด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 7 ด้าน ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ (COPE) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การแสดงออกทางอารมณ์ (CSI) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการสนับสนุนทางสังคม (CSI) การหาความเพิลิตเพลินทางสังคม (CISS)

3. องค์ประกอบด้านการหลีกเลี่ยงนี้ ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 10 ด้าน ได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา (CSI) การจัดการกับอารมณ์ (CISS) การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา (CSI) การตำหนิตนเอง (CSI) การปฏิเสธ (COPE) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (COPE) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการใช้สุรา สารเสพติด (COPE)

แบบที่ห้า การพัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาของสุภาพรณ โคตรจรัส (2539, อ้างถึงในวรภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 32) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาลำดับสี่ ตามแนวทฤษฎีความเครียดของลาซารัส (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984) และแบบวัดการเผชิญปัญหาของคาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) วัดกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 15 ด้าน มีข้อคำถาม 30 ข้อ ซึ่งได้มีผู้นำแบบวัดดังกล่าวไปใช้กับตำราวจจร จร นักศึกษา เยาวชนผู้กระทำผิดในสถานพินิจ และผู้ถูกคุมประพฤติ ซึ่งสุภาพรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล ได้นำแบบวัดการเผชิญปัญหาดังกล่าวมาปรับปรุงเพื่อนำไปศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูและรูปแบบการเผชิญปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ วัดรูปแบบการเผชิญปัญหา 3 แบบ (สุภาพรณ โคตรจรัส, 2544) ดังนี้

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) แสดงถึงความพยายามลงมือแก้ปัญหา โดยจัดการโดยตรงกับปัญหา ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายใหม่ทางบวก การยอมรับ การหาทางผ่อนคลาย และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) แสดงถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ

3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) แสดงถึงการไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้ เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การปฏิเสธ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องกับความคิด การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว การตำหนิตนเอง การเป็นกังวล และการใส่ใจในอารมณ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา

รัชดา ไชยโยธา (2543) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา ได้ดังนี้

1. สถานภาพสมรส ผู้ที่แต่งงานจะมีคู่สมรสช่วยคิดช่วยกันแก้ปัญหาได้ดีกว่าคนโสด
2. ระดับการศึกษา เนื่องจากการศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถวิเคราะห์เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้เหมาะสม
3. อายุ มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ชีวิต เมื่ออายุมากขึ้น บุคคลที่ผ่านปัญหาและวิกฤติในชีวิตมากมาย จะมีความสามารถในการคิดวินิจฉัย ไตร่ตรองและตัดสินใจเลือกวิธีในการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ในอดีต ช่วยให้บุคคลเรียนรู้ความเครียดและปัญหาได้ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความอดทนต่อความเครียด และช่วยให้ตัดสินใจเลือกวิธีที่เคยใช้ประสบความสำเร็จแล้วในอดีต เพื่อแก้ไขปัญหในปัจจุบัน
5. ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ บุคคลย่อมประเมินและรับรู้สถานการณ์ต่างกัน จึงส่งผลในการเลือกวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
6. ความสามารถในการปรับตัว บุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงจะเป็นคนที่มีการประเมิน ตัดสินและเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่มีการทำหน้าที่ในสังคมได้เหมาะสม มีขวัญกำลังใจที่ดี
7. ความเข้มแข็งของบุคคล บุคลิกภาพที่เข้มแข็งมีความมุ่งมั่น เป็นแหล่งขจัดความเครียด ซึ่งมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปรับตัว เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไข สามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเผชิญปัญหา (สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2545, น. 74-76)

1. การมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงจุด ย่อมนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาด
2. ความเร่งรีบ อาจถูกกดดันให้หาทางออกเท่าที่จะหาได้ มักสับสนและเป็นไปตามอารมณ์มากกว่าเหตุผล มักไม่ใช่ทางออกที่ให้ผลในทางบวกมากนัก อาจนำความเครียดมาให้อยู่ขึ้นในอนาคต
3. การมองปัญหาวาง่ายกว่าความเป็นจริง อาจมองไม่เห็นรายละเอียดและความซับซ้อนของปัญหา การตอบโต้ต่อปัญหาอาจผิดพลาดได้
4. ด้านแรงจูงใจและอารมณ์ บุคคลมักเลือกรับรู้ในสิ่งที่เราต้องการรับรู้ บางครั้งอาจทำให้บิดเบือนได้ นอกจากนั้นอารมณ์ทั้งด้านบวกและด้านลบทำให้มองข้ามหรือไม่สามารถรับรู้ข้อเท็จจริงบางประการได้
5. การหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นกลไกทางจิตที่เกิดขึ้นในลักษณะที่บิดเบือนความเป็นจริง เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด ลดความวิตกกังวล หากใช้วิธีนี้มากอาจนำไปสู่การปรับตัวที่ผิดปกติได้
6. การไม่สามารถเป็นผู้ให้ คาดหวังว่าจะเป็นผู้รับ จะเรียกร้องจากผู้อื่นอย่างมาก หากไม่ได้ตามต้องการ จะคิดเสมอว่าตนเคราะห์ร้าย สงสารตนเอง ไม่ไว้วางใจผู้อื่น ทำให้ไม่กล้าที่จะเผชิญปัญหา

แนวทางปฏิบัติ 5 ประการ

วันชัย ไชยสิทธิ์ (2540 อ้างถึงในวิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์, 2546, น. 35) ได้เสนอแนวทางปฏิบัติ 5 ประการ เพื่อสร้างความพร้อมสำหรับเผชิญกับปัญหาในชีวิตประจำวัน

1. พุดคุยกับคนที่ไว้วางใจ เป็นวิธีที่ช่วยให้บุคคลได้แสดงทัศนะที่มีออกมา ให้คนอื่นได้รับรู้และช่วยให้ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ทำให้ค้นพบและสามารถจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ในระดับหนึ่งได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้บุคคลทบทวนความคิดของตนเองให้เกิดความชัดเจนขึ้น
2. ผีผ่อนคลายความเครียดให้กับร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ โดยการหาเวลาสำหรับกิจกรรมที่สร้างความรู้สึกเป็นสุขให้เกิดขึ้น อาจไปเดินเล่นหรืออ่านหนังสือหรือทำกิจกรรมที่สนุกสนาน เป็นการป้องกันไม่ให้ความเครียดสะสมมากขึ้น จนอาจเกิดเป็นอาการเจ็บป่วยทางร่างกายได้

3. ฝึกออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ร่างกายมีสุขภาพแข็งแรง พร้อมทั้งจะเผชิญหรือต่อสู้กับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยให้เกิดการระบายออกทางอารมณ์ หรือความรู้สึกคับข้องใจที่สะสมอยู่ภายในออกมาได้ดียิ่งทางหนึ่ง ในขณะเดียวกัน ก็จะช่วยให้นุคคลหลุดจากความคิดที่หมกมุ่นอยู่กับปัญหาหรือความตึงเครียดได้ชั่วคราว ทำให้เกิดสติและมองเห็นทางออกในการจัดการกับปัญหาได้

4. ทำสิ่งที่สนใจและชื่นชอบ เป็นความสนใจที่ไม่เจาะจงอยู่กับหน้าที่การงานเท่านั้น แต่เป็นความสนใจที่ตัดสินใจเลือกด้วยความพึงพอใจของตนเองเป็นสำคัญ ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถที่อาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงในการปฏิบัติหน้าที่การงาน แต่จะตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี

5. ดูแลสุขภาพทางร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์แข็งแรง โดยบุคคลต้องแสวงหาแนวทางที่เหมาะสม และสร้างสมดุลให้กับตนเองให้มากที่สุด เพราะในแต่ละช่วงวัยนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกันไป

กลยุทธ์การเผชิญปัญหาขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2549, น. 1034-1040) บริษัทสามารถกระทำหลายสิ่งหลายอย่าง เพื่อที่จะจัดการปัญหาและโอกาสที่เป็นแหล่งที่มาของความเครียดของบุคคลได้ ดังนี้

1. การออกแบบงาน ผู้บริหารอาจออกแบบงานใหม่เพื่อที่จะลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป หรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น การเพิ่มความเป็นอิสระจะช่วยป้องกันความขัดแย้งของบทบาท และการป้อนกลับ (feedback) จะช่วยลดความคลุมเครือของบทบาทได้ด้วย

2. การลดความไม่แน่ใจ บ่อยครั้งที่บุคคลได้เผชิญกับปัญหาเนื่องจากความไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างไร วิธีทางอย่างหนึ่งคือการยอมให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสิ่งที่กระทบต่อพวกเขา การให้อำนาจการตัดสินใจ และรับผิดชอบผลลัพธ์ของการตัดสินใจนั้น วิธีทางอย่างที่สองคือ การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์กร บุคคลต้องการข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและทันเวลา

3. ความมั่นคงของงาน ภายใต้เศรษฐกิจที่ตกต่ำ เป็นการยากที่องค์กรจะรับประกันความมั่นคงของงานได้ หากทำได้ บุคคลจะรับรู้ว่าคุณสามารถสนับสนุนตัวเองและครอบครัวซึ่งจะช่วยกำจัดความเครียดได้ แต่ถ้าหากจำเป็นจะต้องปลดคนออกจากงาน บริษัทควรบอกล่วงหน้าให้

นานที่สุด ควรให้คำปรึกษาในการหางานใหม่ หรือควรเพิ่มการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มโอกาสในการถูกจ้างงาน และควรมอบเงินชดเชยให้แก่บุคคลอย่างยุติธรรม

4. การดูแลเอาใจใส่พนักงานขององค์กรที่มีต่อบุคลากรช่วยลดความเครียดได้ เช่น การมีโรงพยาบาลพิเศษที่ไม่ใช่แค่ดูแลพนักงานของตนเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงบุตรของพนักงานด้วย การสอนการบริหารความเครียด การให้คำแนะนำฟรีแก่บุคคลที่รู้สึกเครียด

5. ตารางเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่นได้ เช่น หากมีเหตุจำเป็นพนักงานสามารถทำงานอยู่ที่บ้านได้ หรือจัดให้ในหนึ่งงานมีพนักงานรับผิดชอบ 2 คน เมื่อเกิดปัญหาสามารถทำงานแทนกันได้ การแบ่งงานจะมีประสิทธิภาพเมื่อมีการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ดี

6. โครงการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program) เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้พนักงานจัดการกับปัญหาของตนได้ดีขึ้น ป้องกันไม่ให้อาการส่วนตัวเข้ามามีอิทธิพลต่องาน อาจให้คำปรึกษาเชิงวิชาชีพฟรีโดยนักจิตวิทยา อาจส่งเสริมความเป็นอยู่และกระตุ้นวิถีชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น อาจดูแลพนักงานในการควบคุมน้ำหนัก การเลิกสูบบุหรี่ โภชนาการและการตรวจสุขภาพ เป็นต้น

7. โครงการสุขภาพดี (Wellness Program) เป็นวิธีการเชิงรุกในการจัดการสุขภาพ เป็นการส่งเสริมความแข็งแรงของพนักงานแทนที่จะรับมือกับความเจ็บป่วย โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เสี่ยงภัยต่อสุขภาพ และเสนอแผนเพื่อช่วยลดความเสี่ยงนั้น

8. การหยุดงาน (Sabbaticals) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง และหลบหลีกความเครียดจากงานประจำ เช่น การให้อาจารย์ลางานเพื่อทำการวิจัย การเขียนตำรา หรือการท่องเที่ยว บางบริษัทดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนกับรัฐบาลหรือมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารของตนได้ใช้ความเชี่ยวชาญภายในสภาพแวดล้อมที่ต่างออกไป

9. ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Burnout) คือ เมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหามากเกินไปและเป็นระยะเวลายาวนานเกินไป จนเกิดความเหนื่อยอ่อน ความคับข้องใจและการหมดหนทาง จะมีอาการหมดเรี่ยวแรงทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ บุคคลที่น่าจะเผชิญกับความเหนื่อยล้าจากการทำงานมากที่สุด มักจะเป็นบุคคลที่มีความเครียดจากงานสูง มีความต้องการความสำเร็จสูง และการที่บุคคลผิดหวังจากสิ่งที่คาดหวังในงานก็ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ องค์กรอาจแก้ปัญหาได้โดย ให้การฝึกอบรม เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานได้รับรู้อาการของความเหนื่อยล้าจากการทำงานและพัฒนากลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงอาการนั้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความหวังในการทำงาน

ความเป็นมาของความหวัง

สไนเดอร์ (Snyder, 2000, pp. 17-18) ได้รวบรวมทฤษฎีความหวังที่นักวิจัยท่านอื่นๆ พัฒนาขึ้นมาตั้งแต่ช่วงปี 1960 จนถึงปี 2000 แต่ยังไม่มียามใดที่ได้รับความนิยม จึงได้ทำการวิจัยและพบสิ่งที่น่าสนใจ 2 อย่างคือ คนที่มีความหวังสูง จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและพาดนก้าวไปสู่จุดหมายได้อย่างแน่นอน สรุปได้ว่า ความหวังคือ ความคิดว่าตนเองสามารถคิดหาแนวทางเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายได้ โดยใช้แรงจูงใจสนับสนุนแนวทางนั้น ด้วยเหตุนี้ ความหวังจึงเกี่ยวกับความคิดด้านพลังแห่งความตั้งใจและการคิดหาแนวทางเพื่อไปสู่จุดหมายของตน (Snyder, 2000, p. 25)

ระดับของความหวัง

มิลเลอร์ (Miller, 1983 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 9) ได้แบ่งระดับของความหวังที่พบในบุคคลทั่วไปออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันจากอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เป็นความปรารถนาที่จะให้การดำรงชีวิตประจำวันราบรื่น ถ้าไม่สมหวังบุคคลจะรู้สึกไม่พอใจในระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องใช้พลังทางจิต (Psychic Energy) ในการปรับตัว

ระดับที่ 2 เป็นความหวังของบุคคลเกี่ยวกับสัมพันธภาพที่ดี หวังที่จะพัฒนาตนเองไปในทางที่เหมาะสม และหวังที่จะประสบความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งหากไม่สมหวังบุคคลจะวิตกกังวลต้องใช้พลังทางจิตในการปรับตัวมากกว่าระดับแรก และความวิตกกังวลนี้จะบรรเทาหรือหมดไปเมื่อบุคคลตั้งความหวังใหม่

ระดับที่ 3 เป็นความหวังระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความหวังที่จะทำให้บุคคลหลุดพ้นจากความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน ความลำบาก การถูกกักขัง หรือขาดอิสระภาพ ความหวังให้ระดับนี้เป็นแหล่งพลังที่สำคัญของบุคคลในการปรับตัวต่อความเจ็บป่วยเรื้อรัง และความเจ็บป่วยที่คุกคามชีวิต ซึ่งหากบุคคลไม่สมหวังจะทำให้ท้อแท้ เหนื่อยหน่ายและสิ้นหวัง และจะต้องใช้พลังทางจิตมากมายทั้งจากภายนอกและภายในตัวบุคคลเพื่อช่วยในการปรับตัว

องค์ประกอบของความหวัง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้นิยามของ สไนเดอร์ (Snyder, 2000) ซึ่งอธิบายว่าความหวังประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. เป็นความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมาย และเป้าหมายนั้นต้องมีคุณค่าเพียงพอสำหรับเจ้าของความหวังนั้น ที่สำคัญควรมีลักษณะของความไม่แน่นอนในการบรรลุเป้าหมายอยู่ด้วย เพราะถ้าเป้าหมายนั้นมีโอกาสสำเร็จ 100% ความหวังก็ไม่มีค่าสำคัญ เพราะสามารถบรรลุได้แน่นอน แต่ถ้าหากเป้าหมายนั้นไม่มีทางสำเร็จ โอกาสบรรลุเท่ากับ 0% ความหวังในเป้าหมายนั้นก็ไม่มีค่าสำคัญ เพราะเป็นไปได้ไม่ได้อย่างแน่นอน

2. เชื่อว่าตนสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ (Pathways Thought ; Waypower) และในหลายๆสถานการณ์เราสามารถคิดหาแนวทางได้หลายแนวทาง โดยเฉพาะในบุคคลที่มีระดับของความหวังสูง (High-Hope) ซึ่งจะมีประโยชน์อย่างยิ่งในกรณีที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค ที่มาขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย เพราะเรามีความสามารถที่จะคิดหาแนวทางใหม่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้

3. มีพลังแห่งความตั้งใจที่จะทำตามแนวทางนั้น (Agency Thought ; Willpower) กล่าวคือ มีแรงจูงใจหรือตั้งใจที่จะเริ่มต้นทำตามแนวทางนั้นหรือมีความพยายามที่จะทำตามแนวทางนั้นอย่างต่อเนื่อง

Luthans, Avey, Avolio, Norman, and Combs (2006) กล่าวเพิ่มเติมว่าเป้าหมายที่ดีนั้นควรจะต้องมีความชัดเจนเพื่อที่จะได้วัดความสำเร็จได้ มีโครงสร้างที่เป็นไปได้ และควรแบ่งเป้าหมายใหญ่ให้เป็นเป้าหมายเล็กๆ เพื่อที่จะได้มีกำลังใจเมื่อแต่ละเป้าหมายนั้นสำเร็จ อีกประเด็นหนึ่งคือ ควรจดยางการแนวทางและวิธีการทั้งหมดที่คิดได้ เพื่อที่จะได้รู้ว่าจะต้องใช้ทรัพยากรใดประกอบการใช้ทางเลือกนั้นบ้าง และจากรายการนั้น จะได้เห็นว่าจะตัดหรือควรเพิ่มทางเลือกที่เป็นไปได้มากขึ้น

งานวิจัยของสไนเดอร์สนับสนุนความคิดที่ว่าความหวังนั้นเป็นกระบวนการการรู้คิดที่สามารถตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นจริงได้ โดยใช้แรงจูงใจภายใน การที่จะไปถึงเป้าหมายนั้นจะต้องมี พลังแห่งความตั้งใจ (agency หรือ willpower) และสิ่งที่สำคัญพอๆกัน นั่นก็คือ พลังแห่งแนวทาง (pathways หรือ waypower) เพราะถ้าหากเจออุปสรรค บุคคลยังสามารถหาทางเลือก หาแนวทางเพิ่มเติมเพื่อที่จะไปให้ถึงจุดหมายนั้น นั่นทำให้ความหวังแตกต่างจากทฤษฎีอื่นๆ ซึ่งโดยปกติแล้วจะเกิดเหตุการณ์เข้าไปขัดขวางระหว่างพลังแห่งความตั้งใจและพลังแห่งแนวทาง นั้น

คือพลังแห่งความตั้งใจของคนนั้นจะคอยสร้างแนวทางใหม่ๆ ขึ้นมา ในขณะที่ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและความฉลาดคิดหาหนทางเป็นตัวช่วยในการพัฒนาแนวทางหลังจากที่เกิดอุปสรรคขึ้น และเมื่อมีการพัฒนาและกระตุ้นพลังแห่งความตั้งใจและวิธีการอยู่เรื่อยๆ ยิ่งทำให้ความหวังพัฒนาขึ้นไปอีก (อ้างอิงใน Luthans, Youssef, and Avolio, 2007, p. 66) และแม้กระทั่งในที่สุดเมื่อไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ บุคคลยังสามารถที่จะปรับแต่งเป้าหมายหรือเปลี่ยนเป้าหมายที่เชื่อว่าสามารถบรรลุได้ (Snyder & Lopez, 2002, pp. 126-128)

นอกจากองค์ประกอบด้านความคิดแล้ว ความหวังยังประกอบด้วยองค์ประกอบด้านอารมณ์ร่วมด้วย เมื่อบุคคลเชื่อว่าตนสามารถบรรลุเป้าหมายได้จะทำให้เกิดอารมณ์ทางด้านบวก แต่หากเชื่อว่าตนไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ นั้นจะทำให้เกิดอารมณ์ทางด้านลบ และอารมณ์นี้จะสะท้อนกลับไปยังพลังแห่งความตั้งใจและพลังแห่งแนวทาง ทำให้พลังทั้งสองนั้นลดลง ในทำนองเดียวกัน เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค บุคคลที่มีระดับความหวังสูงจะมีอารมณ์ทางด้านลบไม่มากและไม่นาน เพราะเมื่อบุคคลเชื่อว่าสามารถหาแนวทางใหม่หรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ที่จะบรรลุได้แล้ว บุคคลนั้นจะกลับมามีอารมณ์ด้านบวกได้อีกครั้ง (Snyder & Lopez, 2002, pp. 126-128)

สไนเดอร์ (Snyder, 2000) สันนิษฐานว่า เป้าหมายเกือบทุกเป้าหมายจะมีอุปสรรคขัดขวาง ซึ่งทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางลบและไม่เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ ลูธานและคณะ (Luthans, et al., 2006) เพิ่มเติมว่า เมื่อร่างกายเราตอบสนองต่ออุปสรรคแล้ว เราจะมองอุปสรรคนั้นว่ามีลักษณะอย่างไร มีผลกับเราอย่างไร และเราจะใช้วิธีการใดเพื่อที่จะข้ามผ่านอุปสรรคนั้นไปได้ การที่จะทำใหความหวังนั้นสำเร็จ รอดพ้นจากการถูกแทรกแซง เราต้องระบุเป้าหมายให้ชัดและมีวิธีการที่หลากหลาย เตรียมพร้อมสำหรับอุปสรรคที่อาจเข้ามา โดยที่มีมุมมองและแก้ปัญหาในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะทำอย่างไรให้ระดับความหวังของทุกคนมีเพิ่มขึ้น

การที่จะเพิ่มความหวังให้เต็มอยู่เสมอ นั้น ขั้นแรกต้องใช้ความใส่ใจ เหมือนเป็นเครื่องตรวจระดับความหวังในองค์กร โดยที่ต้องคอยสังเกตอารมณ์ และความหวังของตนอยู่เสมอ เป็นการฟังตัวเองว่าคิดอะไร ทำอะไรอยู่ สิ่งที่ทำอยู่นั้นถูกหรือผิด พลาดตรงไหนไปบ้างหรือเปล่า และต้องคอยตรวจสอบดูว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นถูกต้อง (Hutson and Perry, 2006, p. 162) หากทีมที่มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (แบ่งเป็นสูง กลาง และต่ำ) เมื่อมีความหวัง มีเป้าหมายเดียวกัน ทีมไหนจะทำสำเร็จก่อนนั้นจะขึ้นอยู่กับพลังแห่งความตั้งใจ และพลังแห่งแนวทาง (Hutson and Perry, 2006. p. 16)

การเปรียบเทียบความหวังกับแนวคิดอื่นๆด้านจิตวิทยาเชิงบวก

สไนเดอร์ (Snyder, 2000, pp. 13-17) ได้เปรียบเทียบความหวังกับแนวคิดอื่นที่สำคัญด้านจิตวิทยาเชิงบวกไว้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความหวังกับแนวคิดอื่นที่สำคัญด้านจิตวิทยาเชิงบวก

กระบวนการเชิง ปฏิบัติการ	ทฤษฎี						
	Hope	Optimism: Seligman	Optimism: Scheier & Carver	Self- efficacy	Self- esteem	Problem- solving	Type A & hostility
การระบุเหตุจาก พฤติกรรม		+++					+
คุณค่าของผลลัพธ์	++	+	++	++	+	+	+++
ความคิดที่มุ่งไปยัง เป้าหมาย	+++	+	++	+++	+	+++	+++
การรับรู้ความสามารถ ในแรงจูงใจ	+++		+++	+++			+++
การรับรู้ความสามารถ ในการคิดหาแนวทาง	+++		+	++		+++	

- + หมายถึง กระบวนการเชิงปฏิบัติการนั้นแฝงเป็นนัยอยู่ในแบบจำลอง
- ++ หมายถึง กระบวนการเชิงปฏิบัติการนั้นแสดงชัดเจนอยู่ในแบบจำลอง
- +++ หมายถึง กระบวนการเชิงปฏิบัติการนั้นแสดงชัดเจนและมีการเน้นอยู่ในแบบจำลอง

ความหวังในการทำงาน

ในชีวิตมนุษย์ ต้องมีช่วงเวลาของการทำงาน ความหวังในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมไปจากความหวังโดยทั่วไป

ลูธาน (Luthans, 2003, p. 179 in Porter, Bigley, and Steers, 2003) ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมองค์การด้านบวก (Positive Organizational Behavior) ว่าเป็นการเรียนรู้และการประยุกต์ใช้จุดแข็งของทรัพยากรมนุษย์ด้านบวกและความสามารถทางจิตวิทยา ที่สามารถวัดได้ สามารถพัฒนาได้และใช้ในการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ซึ่งความหวังก็เป็นหนึ่งในสมาชิกทั้ง 5 ด้านของพฤติกรรมองค์การด้านบวกนี้ ลูธาน (Luthans, 2003, p. 192 in Porter, Bigley, and Steers, 2003) ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดใหม่ของพฤติกรรมองค์การที่พิจารณาศักยภาพของการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยหลายงานที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางบวกกับการคาดหวังต่อเป้าหมาย (Goal Expectancies) การรับรู้ต่อความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ (Perceived Control) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) อารมณ์ทางบวก (Positive Emotions) กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping) และความสำเร็จ (Achievement)

ซิมป์สัน (Simpson, 1997 อ้างถึงในวรารักษ์ รัตนวิศิษฐ์กุล, 2545, น. 17; Simpson, 1999 in Snyder, 2000, pp. 285-297) ใช้แนวคิด และทฤษฎีความหวังของสไนเดอร์และคณะ (1991) เป็นพื้นฐานการคิด เมื่อปี 1996 เข้าร่วมศึกษาวิจัยความหวังกับสไนเดอร์ หลังจากนั้นซิมป์สันจึงให้คำนิยามความหวังว่าเป็นกระบวนการคิดที่มีพลังแห่งความตั้งใจ และแนวทางที่นำไปสู่เป้าหมาย ในปี 1997 ได้ศึกษาความหวังและพัฒนาแบบวัดความหวัง (Domain Specific Hope Scale: DSHS) แบบวัด DSHS เป็นแบบวัดแนวทางใหม่เพื่อที่จะเข้าใจระดับความหวังในด้านต่างๆของชีวิต โดยศึกษากับกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าแบบวัด DSHS สามารถทราบระดับความหวังของนักศึกษาได้ 6 ด้าน และมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง คือ

1. ความหวังด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship Hope) หมายถึง ความหวังในด้านที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้อื่น และแนวทางที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. ความหวังด้านการเรียน (Academic Hope) หมายถึง ความหวังด้านการเรียนที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่เรียน มหาวิทยาลัย และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
3. ความหวังด้านความรัก (Romantic Relationship Hope) หมายถึง ความหวังในเรื่องสัมพันธภาพที่บุคคลมีกับคนรัก

4. ความหวังด้านครอบครัว (Family Hope) หมายถึง ความหวังด้านที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลกับสมาชิกในครอบครัว การได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และประสบการณ์ต่างๆ ที่สัมพันธ์กับครอบครัว

5. ความหวังด้านการทำงาน (Work Hope) หมายถึง ความหวังด้านที่เกี่ยวกับการทำงานในอนาคต และการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัย

6. ความหวังด้านกิจกรรมยามว่าง (Leisure Hope) หมายถึง ความหวังที่เกี่ยวกับการทำกิจกรรมต่างๆ ในเวลาว่าง เช่น กีฬา ดนตรี ศิลปะ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

ความหมายของความหวังและความหวังในการทำงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ความหมายของความหวังและความหวังในการทำงานที่ใช้ในการวิจัยนี้ จะหมายถึง ความคิดที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. เป็นความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมายที่เกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจของลูกค้ ความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความน่าสนใจของงานและการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
2. เชื่อว่าตนเองสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้
3. มีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางข้างต้นนั้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความหวัง

แม้โดยทั่วไป ความหวังของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้ตามพัฒนาการของวัยที่เกิดจากปัจจัยหรือเหตุการณ์หลายอย่างที่ผ่านมา การสมหวังหรือผิดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนมีผลต่อความหวังทั้งสิ้น โดยผ่านทางความคิดและอารมณ์ของมนุษย์ เหตุการณ์ที่ส่งผลทำให้ความหวังของเด็กลดลง คือ การที่ผู้ปกครองเสียชีวิตหรือหย่าร้าง ขาดการดูแลเอาใจใส่ที่ดี ขาดการชี้แนะแนวทางหรือการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม ส่วนผู้ใหญ่ นั้น ก็จะไม่แตกต่างกันมากนัก นั่นคือการถูกทำร้ายทั้งทางร่างกายหรือทางจิตใจหรือการหย่าร้างจากคู่ชีวิต หากดูจากสภาวะการทำงานเมื่อรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงาน เมื่อได้รับความกระทบกระเทือนอย่างหนักจากความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจจนทำให้เกิดการแปลกแยกจากงานที่ทำอยู่ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้สุขภาพ เจ็บป่วย และเมื่ออายุมากขึ้นจะรู้สึกถึงความโดดเดี่ยวไร้ค่าของตนเมื่อไม่มีใครใส่ใจดูแลให้ความสำคัญ ซึ่งประเด็นหลังนี้เป็นกันมากในสังคมอเมริกา จะสังเกตเห็นได้จากการ

แสดงออก การเกรี้ยวกราด การเฉยเมย และไม่รับรู้ต่อสิ่งใดในที่สุด (Snyder, 2000, pp. 39-52) หากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นมาตั้งแต่เด็ก ถ้าเด็กคนไหนมีความหวังสูง จะกล้าและสามารถยืนหยัดอยู่ได้ด้วยตัวเอง อาจจะมีอุปสรรคบ้างเล็กน้อยแต่ก็จะผ่านไป (Snyder, 2000, p. 36) และถ้าหากรับรู้ถึงเหตุการณ์เหล่านี้ได้เร็วเท่าใด ประสบการณ์การเรียนรู้จะสอนให้ตั้งรับได้เร็วขึ้น มีความยืดหยุ่น ยังคิดในทางบวกและสามารถสร้างสิ่งแวดล้อม สร้างความหวังใหม่ที่เป็นไปได้มากขึ้น

สไนเดอร์ (Snyder, 1994) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความหวังของบุคคล สรุปได้ดังนี้

1. ความสามารถทางปัญญา เป็นการประเมินสถานการณ์ที่คุกคาม รวมกับการรับรู้ความสามารถหรือศักยภาพของตนในการรับมือกับสถานการณ์นั้น เมื่อเกิดสถานการณ์ที่เลวร้ายหรือคุกคาม บุคคลที่มองว่ามีทางออก มีทางเลือก หรือสามารถจัดการกับเหตุการณ์นั้นได้จะเป็นบุคคลที่มีความหวังในระดับสูง
2. แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทำให้ได้รับการช่วยเหลือทางด้านร่างกาย การตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ อารมณ์ รวมถึงการยอมรับจากสังคม
3. ภาวะสุขภาพกาย เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่เป้าหมายอื่นๆ บุคคลที่มีสุขภาพกายแข็งแรงสมบูรณ์ย่อมมีพลังใจที่จะคิดหาแนวทางไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และมีความพร้อมในการกระทำไปสู่เป้าหมายด้วย (Snyder, 1994; Snyder, Irving, & Anderson, 1991, cited by Avey, Patera, and West, 2006)
4. ประสบการณ์ของความสำเร็จในอดีตของตนหรือของผู้อื่น หรือความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อการบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งประสบการณ์แห่งความสำเร็จในการไปถึงเป้าหมาย เป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันและส่งเสริมให้บุคคลเกิดความหวัง

คำจำกัดความของลักษณะของบุคคลที่มีความหวังสูงจากผู้วิจัยท่านต่าง ๆ

1. สไนเดอร์ (Snyder, 2002, cited by Avey, Patera, and West, 2006) กล่าวว่า คนที่มีความหวังอยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่จะกำหนดเป้าหมายที่เป็นไปได้ มีแรงกระตุ้นที่จะทำเป้าหมายนั้นให้สำเร็จในทุกๆวัน นอกจากนั้น คนที่มีระดับความหวังสูงยังสามารถสร้างแนวทางได้มากมาย และยังมั่นใจว่าการที่ตนล้มเหลวเพียงหนึ่งครั้ง ไม่ได้ทำให้โครงการทั้งหมดล้มเหลวตามไป และยังสามารถเพิ่มศักยภาพในการหลีกเลี่ยงอารมณ์ทางลบได้อีกด้วย

2. อเวย์ เพทีรา และเวสต์ (Avey, Patera, and West, 2006) ได้ให้คำจำกัดความว่า คนที่มีระดับความหวังสูง มีความสามารถในการจัดตั้งและดำเนินตามเป้าหมาย โดยใช้แนวทางที่ได้ตั้งใจไว้ เนื่องจากเรากำหนดแนวทางไว้หลายวิธี คนที่มีระดับความหวังสูงสามารถที่จะทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จและบรรลุผลได้ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคเกิดขึ้นก็ตาม

3. สไนเดอร์ เออร์วิง และแอนเดอร์สัน (Snyder, Irving, & Anderson, 1991, cited by Avey, Patera, and West, 2006) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าในขณะที่บุคคลกำลังพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่นั้น คนที่มีระดับความหวังสูงจะดูแลรักษาสุขภาพของตนอย่างดี และหากเจ็บป่วยแล้ว ยังดึงเอาความสามารถในการเผชิญปัญหาออกมาต่อสู้กับความเจ็บป่วยและความเครียดได้อีกด้วย

การพัฒนาความหวังของผู้จัดการและพนักงานในปัจจุบัน

ถึงแม้ว่าความหวังจะดูเหมือนเป็นลักษณะนิสัยแบบคงที่ที่ไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันที แต่ความหวังยังแสดงให้เห็นว่าเป็นสถานะที่พัฒนาได้โดยปัจจัยเหล่านี้ (Luthans, Youssef, and Avolio, 2007, pp. 68-72)

1. การกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting) ในแง่ของทฤษฎีความหวัง ผลการปฏิบัติงานจะสำเร็จมากขึ้นก็ต่อเมื่อเป้าหมายนั้นต้องเกิดจากภายในตัวเราเองมีความผูกพันและต้องกำหนดขึ้นด้วยตนเองอย่างมีเหตุผล จึงจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานมีระดับสูงกว่าการได้รับคำสั่งเพียงอย่างเดียว

2. การขยายเป้าหมาย (Stretch Goals) ปกติแล้วเป้าหมายเป็นตัวส่งเสริม พัฒนา และบำรุงให้ความคิดนั้นเต็มไปด้วยความหวังและเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องวัดได้ มีความท้าทายและเป็นไปได้ ในขณะที่ยกขยายเป้าหมายนั้น เหมือนเป็นกำลังสำรองคอยเติมให้เป้าหมายนั้นใหญ่ขึ้น

3. การแบ่งทำทีละขั้น (Stepping) การแบ่งทำนี้เป็นส่วนที่จำเป็นในการที่จะทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ จากที่ทราบกันดีว่าเป้าหมายนั้นต้องยาก ทำหาย ซึ่งต้องใช้เวลานาน หากเราแบ่งให้มันเล็กลง ทำทีละขั้นทีละตอน จะทำให้เราจัดการกับเป้าหมายนั้นได้ง่ายขึ้น สไนเดอร์ (1995, p. 358) เพิ่มเติมว่าการแบ่งทำทีละขั้นนั้น จะทำให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น และทำให้เกิดความพอใจมากกว่าเพราะสามารถรับรู้ได้ถึงความก้าวหน้าอีกด้วย

4. การหาสิ่งที่เกี่ยวข้อง (Involvement) หาสิ่งที่สัมพันธ์กับองค์ประกอบต่างๆ ของความหวัง อาจเน้นไปที่การสื่อสารและการตัดสินใจ โอกาสการมีส่วนร่วม การให้อำนาจพนักงาน

การมอบหมายงาน เป็นต้น ซึ่งทำให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า การทำงานในปัจจุบัน หากต้องการเพิ่มพลังแห่งความตั้งใจ ควรจะใส่ใจในพลังอำนาจ การมีอิสระและอำนาจการตัดสินใจ หากต้องการเพิ่มวิธีการและแนวทาง อาจหาวิธีการดำเนินการของตนเพื่อเพิ่มการกระทำ หากมีความหวัง นอกจากจะดูเรื่องของอารมณ์หรือแรงจูงใจแล้ว ยังต้องดูเรื่องกระบวนการการรู้คิดเพื่อวิเคราะห์ตัวเองและเพื่อพิจารณาทำสิ่งที่ดูเหมือนจะเป็นไปไม่ได้ให้เป็นไปได้อีกด้วย

5. การให้ผลตอบแทน (Reward Systems) ส่วนสำคัญของการจัดการพฤติกรรมในองค์กรคือ การแสดงให้เห็นว่า คุณจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่คุณได้ลงแรงลงไป แนวคิดแบบนี้จะสำเร็จได้โดยการให้ผลตอบแทนแก่ผู้จัดการและพนักงานที่ทำให้เกิดเป้าหมายที่เหมาะสม ริเริ่มค้นหาเป้าหมายที่มีประสิทธิผลและสร้างสรรค์ให้เกิดการบรรลุเป้าหมายอย่างไม่ย่อท้อ ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับระบบการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานเหมือนเป็นเป้าหมายขององค์กรด้วย สิ่งที่สำคัญคือการแสดงให้เห็นว่าการกระทำของพวกเขามีส่วนสำคัญโดยตรงต่อการได้รับผลตอบแทน ซึ่งจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้น

6. ทรัพยากร (Resources) ในสภาพการณ์ปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันอย่างรุนแรง จำเป็นที่จะต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้ทันยุคทันสมัย วิธีการที่จะรักษาและเพิ่มความหวังของพนักงานมีความสำคัญมาก ดังนั้นการจัดลำดับความสำคัญและการจัดสรรทรัพยากรจึงเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนความหวังและการบรรลุเป้าหมายของพนักงาน ยิ่งพนักงานมีความหวังสูงเท่าใดก็จะยิ่งผิดหวังมากเท่านั้น ซึ่งหัวหน้างานและองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งนี้ให้มากเพื่อที่จะทำให้ทรัพยากรที่ดีอยู่กับองค์กรตลอดไป

7. แนวการวางกลยุทธ์ (Strategic Alignment) การบริหารกลยุทธ์มักจะมองข้ามความสำคัญของการบริหารงานบุคคล ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การเงินและทรัพยากรสำคัญที่ทำให้ได้ผลตอบแทนกลับมามากที่สุด โดยที่การพัฒนาพลังแห่งความตั้งใจและพลังแห่งแนวทางซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความหวังนั้น จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเน้นที่การเลือกใช้ความสามารถและจุดแข็งของแต่ละคนให้เหมาะกับงาน

8. การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมมีทั้งประโยชน์และโทษควบคู่กันไป ต้องเลือกใช้อย่างระวัง การเลือกใช้เครื่องมือและวิธีการที่ผิด อาจทำให้ความสามารถในการคิดหาแนวทางไปสู่ความหวังลดลง เกิดอาการนิ่งเฉยไม่ได้ตอบกับเหตุการณ์รอบข้าง แต่ถ้าเด็กคนนั้นมีส่วนร่วมในกิจกรรม จะทำให้สามารถพัฒนาแนวทางให้เข้ากับสถานการณ์ที่หลากหลายได้ และเมื่อรวมเข้ากับทักษะในการเรียนรู้แล้ว จะพัฒนาความหวังได้มากยิ่งขึ้น

สิ่งที่ผู้นำควรทำคือ การเลือกที่จะให้ความหวังกับคนอื่น เพราะผู้นำมีอำนาจสามารถเปิดโอกาสให้คนอื่นได้ (Koestenbaum, 2003 cited by Hutson and Perry, 2006)

การสร้างและการเพิ่มพลังแห่งความตั้งใจและพลังแห่งแนวทาง (Snyder, 1995, pp. 358-359)

1. เรียนรู้ที่จะพูดกับตัวเองเกี่ยวกับการบรรลุผล
2. ต้องคิดว่าอุปสรรคที่พบนั้นเป็นผลจากการวางกลยุทธ์ที่ผิด ไม่ใช่ขาดความสามารถ
3. ต้องคิดว่าการที่เป้าหมายนั้นล้มเหลวเป็นความท้าทาย ไม่ใช่ความล้มเหลว
4. คอยระลึกถึงความสำเร็จในอดีต
5. พิจารณาว่าบุคคลอื่นประสบความสำเร็จได้อย่างไร
6. สร้างมิตรภาพกับคนที่เราสามารถคุยเกี่ยวกับเป้าหมายได้
7. ค้นหาแบบที่เราสามารถเอาเป็นแบบอย่างได้ (วีรบุรุษอยู่ใกล้กว่าที่คุณคิด)
8. ออกกำลังกาย (เรียนรู้กลับไปว่าร่างกายและจิตใจนั้นเชื่อมต่อกัน)
9. เลือกกินแต่ของดี (อย่าลืมนะว่าเราต้องการพลังงาน)
10. พักผ่อนให้เพียงพอ (เพื่อผลสำเร็จของเป้าหมายถัดไป)
11. หัวเราะกับตัวเอง (โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาติดขัด)
12. เปลี่ยนเป้าหมายใหม่ (หากเราเย็นกรานจะทำตามเป้าหมายที่เป็นไปไม่ได้ จะทำให้พลังแห่งความตั้งใจและพลังแห่งแนวทางของเราลดลง)
13. ให้รางวัลกับตัวเองทุกครั้งเมื่อทำเป้าหมายที่แบ่งไว้สำเร็จ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ใหญ่กว่า
14. ศึกษาทักษะเฉพาะเพิ่มเติม และหมั่นเรียนรู้อยู่เสมอๆ
15. ส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้ที่จะสนุกกับกระบวนการที่จะนำตนไปสู่เป้าหมาย โดยไม่สนใจเฉพาะการบรรลุเป้าหมายเพียงอย่างเดียว (Snyder, 1994, 1995, 1996 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐ์กุล, 2545, น. 16)

ประโยชน์ของความหวัง

ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความหวัง ทำให้เห็นถึงประโยชน์ที่หลากหลายของความหวังได้ดังต่อไปนี้

เออร์วิงและคณะ (Irving et al. อ้างถึงใน Snyder and Lopez, 2002, p. 54) ทำการวิจัยโดยให้ผู้ที่มีความหวังต่ำ เข้ารับการอบรมเป็นเวลา 5 สัปดาห์ ให้ความรู้และพัฒนาความหวังจากการวิจัยพบว่า สภาพความเป็นอยู่ (Well-Being), ระดับการใช้ศักยภาพในการทำงาน (Level of Functioning) การเผชิญปัญหา (Coping) และลักษณะอาการภายนอกที่มีผลมาจากการเผชิญปัญหา (Symptomatology) ของผู้ที่มีความหวังต่ำดีขึ้น ส่วนเซฟเวนส์และคณะ (Cheavens et al. อ้างถึงใน Snyder and Lopez, 2002, p. 54) ทำการทดสอบประสิทธิผลของความหวัง โดยทำการออกแบบการวิจัยเพื่อดูความสามารถของความหวังในการลดความกังวลและช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาด้านความเครียด เป็นเวลา 5 สัปดาห์ พบว่าความหวังช่วยลดความกังวลและช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาด้านความเครียดได้จริง

การหาความสัมพันธ์ระหว่างความหวังของผู้นำ รายได้ และความพึงพอใจของพนักงาน จากร้านขายอาหารจานด่วนในแต่ละสาขาของเมือง Midwest พบว่าผู้นำที่มีความหวังสูงนั้นโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ ในเมืองเดียวกัน โดยที่ผลงานที่ออกมานั้นมีกำไรมากกว่า พนักงานพอใจมากกว่า และพนักงานมีระดับการลาออกจากงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Peterson & Luthans, 2003 อ้างถึงใน Hutson & Perry, 2006, p. 36)

การวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง PsyCap (การวิจัยนี้ศึกษาเพียง การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความสามารถในการปรับตัว (Resilience)) กับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินจากหัวหน้างาน ศึกษากับพนักงานที่เป็นคนจีน จาก 3 โรงงาน (เป็นโรงงานของรัฐ 1 โรงงานและเป็นโรงงานเอกชน 2 โรงงาน) มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 422 คน พบว่า ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นพลัง รวมทั้ง PsyCap โดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและหากทำการวิเคราะห์พนักงานใน 1 โรงงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 272 คน ยังคงพบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่าง PsyCap กับปริมาณผลงานที่ส่งผลต่อเงินเดือนอีกด้วย (Luthans, Avolio, Walumbwa and Weixing, 2005)

มีผลการวิจัยหนึ่ง พบว่าสิ่งที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงานมากที่สุดนั่นคือ บทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน งานที่คลุมเครือ การที่ไม่รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร หรือการที่ไม่รู้ว่า

อะไรเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวัง (“Health Care Management Review”, 2001 อ้างถึงใน Hutson and Perry, 2006, p. 36)

งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง PsyCap กันเอง (ในการวิจัยนี้ประกอบด้วย ความหวัง (Hope) การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความสามารถในการปรับตัว (Resilience)) กับภาระงาน (ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยการ ภาระงานแบบตั้งใจและไม่ตั้งใจ) ของพนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม 105 คน ซึ่งรวบรวมจาก 100 บริษัทผู้ผลิตที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงและจ้างพนักงานจากทั่วทุกมุม โลก พบว่า PsyCap โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาระงานทั้งสองแบบ โดยที่ความหวัง สามารถทำนายภาระงานอย่างตั้งใจได้ดีที่สุด ส่วนการมองโลกในแง่ดี สามารถทำนายภาระงานอย่างไม่ตั้งใจได้ดีที่สุด สามารถเปรียบ PsyCap เป็นการจัดการและการควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการขาดงานของพนักงาน นอกจากนี้ หากมองในแง่ความสัมพันธ์ทางลบกับภาระงาน PsyCap ยังแสดงให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากความสัมพันธ์อีกด้วย มีงานวิจัยที่สนับสนุนเพิ่มเติมอีกด้วยว่าตัวแปรเจตคติเช่นความพึงพอใจและความผูกพัน ไม่สามารถอธิบาย ความแปรปรวนของการขาดงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง PsyCap สามารถให้มุมมองใหม่ ในการทำความเข้าใจและรู้วิธีในการเผชิญกับปัญหาการขาดงานของพนักงานได้มากกว่า (Avey, Patera, and West, 2006)

จากพื้นฐานของจิตวิทยาเชิงบวก และพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ได้ทำการศึกษาใน 2 กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มแรกจำนวน 1,032 คน และกลุ่มที่สองจำนวน 232 คน ทดสอบสมมติฐาน ที่ว่าความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นพลัง สามารถตอบสนองความต้องการต่อผลที่ตามมาของพนักงานได้หรือไม่ ซึ่งผลที่ว่ามันประกอบด้วยผลปฏิบัติงาน (กลุ่มแรก วัดโดยการรายงานตนเอง และกลุ่มที่สองวัดโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร) ความ พึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบความสัมพันธ์กันและทำให้เกิดความแปรปรวนเฉพาะของแต่ละตัวแปรตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามความหวังมีส่วนร่วม ทำให้เกิดผลที่ตามมาหลากหลายกว่าการมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นพลัง ซึ่ง ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ได้จริง (Youssef & Luthans, 2007)

งานวิจัยของ Mu (Mu, 2008) แสดงให้เห็นว่า PsyCap มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้ง ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต นั่นคือ คนที่มีความมั่นใจ มีความหวัง มองโลกในแง่ดี และมีความสามารถในการฟื้นพลัง จะประสบความสำเร็จได้ง่ายกว่า และมีความพึงพอใจใน งานและความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าคนที่ไม่มี PsyCap ต่ำ

ส่วนที่ 2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

ลักษณะส่วนบุคคลกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัยต่างๆ ในเรื่องการเผชิญปัญหา พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ได้กล่าวถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อวิธีการและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน งานวิจัยบางงาน แสดงให้เห็นความขัดแย้งกันในบางประเด็น ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กรกวรรณ สุพรรณวรราช (2544) ศึกษารูปแบบการมองโลกในแง่ดี และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิตนักศึกษา โดยดูความแตกต่างในด้านเพศ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระบบการเรียนของสถานศึกษา และสาขาวิชา ที่สัมพันธ์กับรูปแบบการอธิบายการมองโลกในแง่ดี และกลวิธีการเผชิญปัญหา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 734 คน ใช้เครื่องมือรูปแบบการอธิบายสาเหตุ และแบบวัดการเผชิญปัญหาที่พัฒนามาจาก สุภาพรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล (2544) พบว่า นิสิตนักศึกษาใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมาก และแบบหลีกเลี่ยงน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า นิสิตนักศึกษาที่มองโลกในแง่ดีใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่า และใช้แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมกับแบบหลีกเลี่ยงน้อยกว่า นิสิตนักศึกษาที่มองโลกในแง่ร้าย นิสิตนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบไม่แตกต่างกัน เพศหญิงใช้การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าเพศชาย นิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยระบบปิดใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าในมหาวิทยาลัยเปิด และพบว่านิสิตนักศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมากกว่าสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ แต่ไม่แตกต่างจากสาขาสังคมศาสตร์

วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล (2545) ศึกษาความหวัง และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความหวัง และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษาที่มีภูมิหลังแตกต่างกันในด้าน เพศ ชั้นปี สาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความหวัง และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 509 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัดความหวัง และแบบวัดการเผชิญปัญหา พบว่า

1. นักศึกษาโดยทั่วไปมีความหวังในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูงและปานกลาง มีระดับความหวังสูงกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

2. นักศึกษาใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพโดยเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง และใช้วิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพคือแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลาง

3. นักศึกษาหญิงใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยงนี้นักศึกษาชาย แต่ใช้แบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง และปานกลางใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

5. ความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

รัชดา ไชยโยธา (2543) ศึกษาเพื่อค้นหาความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและภายนอก รวมทั้งพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาระหว่างผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอกของผู้ถูกคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานคร จากสำนักงานคุมประพฤติ 9 แห่ง เฉพาะผู้ที่เข้ามารายงานตัวในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2543 สุ่มตัวอย่างจากสำนักงาน 5 แห่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน สรุปได้ว่า

1. ผู้ถูกคุมความประพฤติส่วนใหญ่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมากกว่าภายนอก

2. ผู้ถูกคุมความประพฤติส่วนใหญ่สามารถเผชิญปัญหาได้ดี ทั้งวิธีที่มีประสิทธิภาพและวิธีที่ด้อยประสิทธิภาพ

3. ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน สามารถเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านอารมณ์ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา และด้านหลีกเลี่ยงปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายนอก

4. ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอกมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่ดีใกล้เคียงกันในด้านอารมณ์ที่ไม่แก้ปัญหา

5. เมื่อเผชิญปัญหา ผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอกมักจะเลือกใช้วิธีไม่แสดงออกทางพฤติกรรมมากกว่าผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน

6. มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาของผู้ถูกคุมความประพฤติที่มีปัจจัยภูมิหลังทางสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประเภทคดีที่กระทำผิด

วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์ (2546) ศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และเพื่อพยากรณ์รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาจากลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่งจำนวน 97 คน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และภูมิลำเนา ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญปัญหาได้

สุธาร์ตน์ หนูหอม (2544) ศึกษาอิทธิพลของเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อความเครียด และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราชจำนวน 323 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ อายุการทำงาน และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.01 และพบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมและแบบหลีกเลี่ยงปัญหาแตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ซึ่งตรงข้ามกับแบบหลีกเลี่ยงที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับเชาวน์อารมณ์ และสุดท้ายมิติของเชาวน์อารมณ์ที่มีอำนาจในการพยากรณ์คะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามีทั้งหมด 2 มิติ คือ ทักษะทางสังคมและการจูงใจตนเอง สามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 26.2

วิมลรัตน์ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล วิธีการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคมและความผาสุกในสตรีที่มีบุตรยาก พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีการเผชิญความเครียดด้านการมุ่งแก้ไขอารมณ์ และวิธีการเผชิญความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาทางอ้อม การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดด้านการมุ่งแก้ไขปัญห

รัชสรณ์ เต็งพงศธร (2541) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัทโรงงานทอผ้า พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการจัดการกับปัญหาทั้งการจัดการที่ปัญหาและการจัดการที่อารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครองคณา สีขาว (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 134 คน พบว่า

1. พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์มีเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง

2. พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลแตกต่างกัน มีเชาวน์อารมณ์ไม่แตกต่างกัน แต่พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ที่มีอายุนานมากมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมต่ำกว่าพยาบาลที่มีอายุนานน้อย

3. พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ที่มีอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลแตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ไม่แตกต่างกัน

4. พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ที่มีสถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่พยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ที่มีอายุ อายุงานมากมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าพยาบาลที่มีอายุนานน้อย

5. เชาว์นอารมณ์โดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. เชาว์นอารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกองค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

7. เชาว์นอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาได้ร้อยละ 10.7

กุลรัตน์ สุทธาภิตยชัย (2551) ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารสินเชื่อและพนักงานเก็บเงินและเร่งรัดหนี้สินแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 160 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ศุภสินธุ์ บุญเรือง (2551) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และอัตราการขาดงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานตรวจรับบัตรโดยสาร สายการบินแห่งหนึ่งซึ่งมีจำนวน 158 คน พบว่า พนักงานตรวจรับบัตรโดยสารมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง มีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับต่ำ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรสต่างกันมีการใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน และพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม

และด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบต่างๆกับอัตราการขาดงาน

อรสา จูภัทรธนากุล (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน และพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานจากตัวแปรบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งจำนวน 168 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ระดับปานกลาง ใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาในระดับสูง และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาในระดับต่ำ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ สถานะ งานที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสามแบบไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และไม่มีความแตกต่างของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหาระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสามด้านไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และพบว่าตัวแปรบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่มีอำนาจทำนายผลการปฏิบัติงาน

เบททีนา (Bettina, 2001 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 42) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการเผชิญปัญหา กับตัวแปรที่สัมพันธ์กับสุขภาพในวัยรุ่น โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนมัธยมปลายจำนวน 1,039 คน ด้วยแบบสอบถาม Way of Coping Questionnaire ที่ได้รับการปรับปรุง เพื่อตรวจสอบการเผชิญปัญหา 4 ด้าน คือ การเผชิญปัญหาแบบไม่เผชิญปัญหา แบบวิเคราะห์ปัญหา แบบเสี่ยง และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม พบว่า นักเรียนหญิงใช้การเผชิญปัญหาแบบไม่เผชิญปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ส่วนนักเรียนชายใช้การเผชิญปัญหาแบบวิเคราะห์ปัญหา และแบบเสี่ยง พบว่าการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางจิตของนักเรียนชาย ทั้งนักเรียนชายและหญิงใช้การเผชิญปัญหาแบบไม่เผชิญปัญหา และแบบเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาพทางจิต ส่วนการเผชิญปัญหาแบบวิเคราะห์ และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพทางจิต

อะแรนดาและคณะ (Aranda et al., 2001 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 42) ศึกษาความเครียด การเผชิญปัญหา และการสนับสนุนทางสังคม เปรียบเป็นตัวแปรในการ

ทำนายความเครียดทางจิตใจของเพศชายและหญิง กลุ่มตัวอย่างเป็นชาวอเมริกันเชื้อสายเม็กซิโก การศึกษาทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความแตกต่างในด้านเพศมีผลกับความซึมเศร้าหรือไม่ รวมถึงเพศมีผลกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญปัญหาด้วยหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างในระดับของความซึมเศร้า แต่มีความแตกต่างในแหล่งของความเครียด การสนับสนุนทางสังคม รวมถึงการเผชิญปัญหาด้วย

โกเมซ (Gomez, 1993 อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 42-43) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการเผชิญปัญหาของกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 608 คน แบ่งเป็นนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 311 คน และนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ The Coping with Stress Inventory พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบไม่จัดการกับปัญหาโดยตรง และพบความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกับการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบจัดการกับปัญหาโดยตรง นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างในการใช้การเผชิญปัญหาของเพศชายกับเพศหญิง โดยนักเรียนหญิงใช้การเผชิญปัญหาแบบจัดการกับปัญหาโดยตรงมากกว่านักเรียนชาย

ปาร์คส์ (Parkes, 1990 อ้างถึงใน รัชดา ไชโยธา, 2543, น. 38) ศึกษาพฤติกรรม การเผชิญปัญหาในกลุ่มครูฝึกสอนจำนวน 151 คนพบว่าผู้ชายจะใช้พฤติกรรมการเก็บกดมากกว่าผู้หญิง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ชายใช้รูปแบบพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาที่อารมณ์มากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่าคนโสดกับคนที่สมรสแล้ว ไม่มีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบของพฤติกรรม การจัดการกับปัญหา

บิลลิง และมูสส์ (Billings & Moos, 1981 อ้างถึงใน รัชดา ไชโยธา, 2543, น. 38) ทำการวิจัยและสรุปว่า ผู้หญิงใช้รูปแบบพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงปัญหา

โฟล์คแมนและลาซารัส (Folkman & Lazarus, 1980 อ้างถึงในรัชดา ไชโยธา, 2543, น. 38) สนับสนุนว่า ผู้ชายมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาโดยตรง ในขณะที่ผู้หญิงหาความเพลิดเพลินอื่นๆ และใช้การผ่อนคลายเป็นการจัดการกับปัญหาบ่อยครั้งกว่าผู้ชาย

พาราซูรามัน และคลีค (Parasuraman & Cleek, 1984 อ้างถึงใน รัชดา ไชโยธา, 2543, น. 38) พบว่า ผู้หญิงในระดับผู้จัดการใช้วิธีการจัดการกับปัญหาที่พัฒนาขึ้นเรื่อยๆ เช่น การวางแผน การค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การจัดลำดับความสำคัญมากกว่าเพื่อนร่วมงานเพศชาย

ทาเสค และคณะ (Ptacek, et al., 1992 อ้างถึงใน รัชดา ไชโยธา, 2543, น. 38) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเรื่องเพศกับการประเมินตัดสิน และวิธีการเผชิญปัญหา

ในนักศึกษา 152 ราย ประกอบด้วยเพศชาย 42 ราย และเพศหญิง 110 ราย พบว่า สิ่งที่เพศชายและเพศหญิงประเมินว่าเป็นความเครียดมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงวิธีการเผชิญปัญหา พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงใช้วิธีมุ่งแก้ปัญหามากที่สุด โดยในเหตุการณ์เดียวกัน เพศหญิงใช้วิธีเผชิญปัญหาหลายวิธีมากกว่า และจะมุ่งแก้ปัญหาที่ทำลายหรือคุกคาม ส่วนเพศชายใช้วิธีการมุ่งแก้ปัญหาทุกปัญหา

ลาซารัส (Lazarus, 1993, pp. 8-9 อ้างถึงใน รัชดา ไชโยธธา, 2543, น. 38) สรุปข้อค้นพบจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหา ได้ผลออกมาดังนี้ ถ้าสถานการณ์หรือแหล่งความเครียดมาจากแหล่งเดียวกัน เพศหญิงและเพศชายมีการเผชิญปัญหาที่ไม่แตกต่างกัน

การที่ผู้วิจัยได้รวบรวมการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น พบความขัดแย้งกันในผลการวิจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับการเผชิญปัญหา ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาี้ ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกันอย่างไร

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีการเผชิญปัญหาโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพสมรสต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อายุการทำงานต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานต่างกันมีการเผชิญปัญหาต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคลกับความหวังในการทำงาน

เซ็นต์จอห์น (Stjohn, 2000, อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 45) ศึกษาความสัมพันธ์ของความหวัง และเอกลักษณ์ส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 40 คน แบ่งเป็นเพศชาย 9 คนและหญิง 31 คน นำผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมาใช้เพื่อวัดความสำเร็จในเป้าหมาย รวมถึงการกระทำ และการปรับตัวเมื่อพบกับความเครียดในชีวิต พบว่าความหวังประเมินได้จากความตั้งใจ และแนวทางที่จะไปให้ถึงความสำเร็จ และพบว่า คะแนนของความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนการมีเอกลักษณ์ส่วนบุคคล และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ส่วนสโนเดอร์และคณะ (1998, อ้างถึงใน วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล, 2545, น. 40) ได้ศึกษาบุคคลที่มีความหวังสูงและบุคคลที่มีความหวังต่ำ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลในวัยผู้ใหญ่มีอายุ 18 ปี

ขึ้นไป โดยให้กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงพึงเพปที่มีข้อความเนื้อหาทั้งทางบวกทางลบ นำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ และในการวิจัยที่ใช้วัดระดับความหวังจากกลุ่มตัวอย่างหลายพันคน ไม่พบความแตกต่างของความหวังในลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ (Snyder, 1995, p. 356) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารณ รัตนวิศิษฐ์กุล (2545) ที่พบว่า นักศึกษาชายและหญิงมีความหวังไม่แตกต่างกัน

และจากนิยามของความหวังในการทำงานในการวิจัยนี้ที่หมายถึง ความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการทำงาน โดยเชื่อว่าตนสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้และมีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางนั้น เป็นความหวังในการทำงานเชิงสถานการณ์(State) หมายถึง ความหวังในการทำงานซึ่งมีลักษณะผูกติดกับสถานการณ์หรือเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และจากปัจจัยที่มีผลต่อระดับความหวังของบุคคล (Snyder, 1994) นั้น คือ ความสามารถทางปัญญา แรงสนับสนุนทางสังคม ภาวะสุขภาพกาย และประสิทธิภาพของความสำเร็จในอดีตของตนหรือของผู้อื่น

ผู้วิจัยเชื่อว่า ความหวังเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ เปลี่ยนแปลงได้ หากบุคคลนั้นมีเป้าหมายที่แน่นอน มีความคิดที่มุ่งสู่ความสำเร็จ ไม่ท้อถอย เป็นคนที่มองโลกด้านบวก ทุกๆอย่างจะสำเร็จได้หากบุคคลมีความหวัง ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มคนทำงานที่ศึกษา นี้ ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีระดับความหวังในการทำงานแตกต่างกันอย่างไร

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 สถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 อายุการทำงานต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน

กลวิธีการเผชิญปัญหากับความหวังในการทำงาน

วรารณ รัตนวิศิษฐกุล, 2545 ศึกษาความหวังและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

แซง (Chang, 1998) ทำการทดสอบอิทธิพลของความหวังสูงกับความหวังต่ำต่อความสามารถในการแก้ปัญหา การเผชิญกับความเครียดด้านการเรียน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในนักศึกษาวิทยาลัยจำนวน 211 คน พบว่า นักศึกษาที่มีความหวังสูงมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่านักศึกษาที่มีความหวังต่ำ และยังมีอิสระในการเผชิญกับความเครียดด้านการเรียนมากกว่านักศึกษาที่มีความหวังต่ำ ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าความหวังเป็นตัวทำนายที่สำคัญของทั้งความพึงพอใจในชีวิตการศึกษาและพึงพอใจในการเผชิญกับกิจกรรมต่างๆ

Wonghongkul (2000) ทำการตรวจสอบระดับของความไม่แน่นอน รูปแบบของการประเมินความเครียด ระดับของความหวัง และรูปแบบการเผชิญปัญหาในผู้ที่เป็นมะเร็งเต้านม รวมถึงการตรวจสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของ ความไม่แน่นอน การประเมินความเครียด และความหวังกับการเผชิญปัญหา พบว่า ผู้ที่เป็นมะเร็งเต้านมมีความหวังในระดับสูง และความไม่แน่นอนในระดับต่ำ เนื่องจากการประเมินการถูกคุกคามและอันตรายจากการป่วยในระดับต่ำ และใช้การเผชิญปัญหาแบบการวางแผนบ่อย แบบการประเมินใหม่ทางบวก การยอมรับ และการหลีกเลี่ยงปัญหา ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ความหวังมีอิทธิพลทางบวกต่อการเผชิญปัญหาแบบการประเมินใหม่ทางบวก

จากงานวิจัยของสไนเดอร์และนักวิจัยท่านอื่นๆ ที่ศึกษาความหวังในบริบทของสุขภาพ พบว่า ความหวัง เป็นส่วนช่วยในการเพิ่มความเข้าใจได้ วัดได้ และที่ขาดเสียไม่ได้คือเป็นกลวิธีการเผชิญปัญหา (Snyder, 1995, p. 355)

นักวิจัยหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่าคนที่มีความหวังสูง จะมีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมสูงกว่า มีอำนาจทางสังคมสูงกว่า และมีความรู้สึกโดดเดี่ยวน้อยกว่าคนที่มีความหวังต่ำ ยิ่งไปกว่านั้น คนที่มีความหวังสูง ยังมีความสามารถในการจับประเด็นเห็นทรรคนะของคนอื่นได้ดีกว่า รวมถึงการมีความสุขกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และยังใส่ใจเป้าหมายของคนอื่นรอบๆ อีกด้วย ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการเผชิญปัญหาของคนๆ นั้น (Snyder, Rand, and Sigmon, in Snyder & Lopez, 2002, p. 266)

มีการวิจัยที่พบว่า ผู้ที่มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง มีความวิตกกังวลต่ำ มักใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2545, น. 69)

จากผลการวิจัยที่หลากหลายข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา นี้ เมื่อใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่ต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับระดับความหวังในการทำงานที่ต่างกันอย่างไร

สมมติฐานที่ 3 กลวิธีการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับระดับความหวังในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.11 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 3.12 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ

สมมติฐานที่ 3.13 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

สมมติฐานที่ 3.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.21 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 3.22 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ

สมมติฐานที่ 3.23 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

สมมติฐานที่ 3.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.31 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 3.32 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ

สมมติฐานที่ 3.33 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างสมการทำนายระดับความหวังในการทำงานจากรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา

กล่าวโดยสรุปแล้ว จากการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของกลวิธีการเผชิญปัญหา ความหวัง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความหวัง ซึ่งจะเห็นได้จาก บุคคลที่มีความหวังสูงจะมีความสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ดี และเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีความหวังต่ำ ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลยังเป็นตัวแปรที่ทำให้กลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวังในการทำงานของแต่ละคนต่างกันด้วย

ประกอบกับในประเทศไทย ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของกลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวัง รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน ในบริบทของการทำงานในบริษัทที่มีลักษณะที่ผู้วิจัยจะนำมาศึกษา

ผู้วิจัยจึงสนใจว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน เมื่อเข้ามาทำงานในบริษัทเดียวกัน และเป็นบริษัทที่มีความสำเร็จมากขนาดนี้จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเช่นไร มีระดับความหวังในการทำงานมากเพียงใด และกลวิธีการเผชิญปัญหากับระดับความหวังในการทำงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อเป็นองค์ความรู้เพิ่มเติมในบริบทของการทำงานต่อไป

ส่วนที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

