

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมจัดการปัญหา
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกแปลกแยก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หรือ เซาว์นอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ) นี้มีผู้ให้คำนิยามที่สำคัญ ๆ ไว้หลายคน อาทิเช่น

Bar-on (1992) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัวอารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

Cooper & Sawaf (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพ และโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

Salovey & Mayer (1990 อ้างใน Gibbs , 1995, p. 28) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงาน และการดำเนินชีวิตโดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ

Goleman (1998) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

ทศพล ประเสริฐสุข (2542) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักบริหารจัดการความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันมีค่าของตนได้ สามารถชักนำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในอาชีพ (career success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (life success)

ส่วนใหญ่จากคำนิยามที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกันในด้านเนื้อหาจะแตกต่างกันบ้างก็เพียงเล็กน้อย ทั้งนี้เพราะคำว่า ฉลาด หมายถึง มีปัญญาและไหวพริบดี ส่วนคำว่า อารมณ์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ หรือหมายถึง นิสัยใจคอ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 249, 902) ดังนั้นความฉลาดทางอารมณ์นั้นจึงเปรียบเสมือนความสามารถของบุคคลในการรับรู้ และแสดงอารมณ์ได้อย่างมีปัญญาและไหวพริบ ตลอดทั้งสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ทุกสถานการณ์ (Mayer & Salovey. 1997)

จากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พบว่ามีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้าง และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ไว้หลายคน ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

Goleman (1998 อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตมัย, 2542) ได้จำแนก ความฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 2 สมรรถนะใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะทางด้านสังคม เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย

1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความต้องการความรู้สึก และความห่วงใยของผู้อื่น ดังนี้

ก. การเข้าใจผู้อื่น ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดและมุมมองของผู้อื่น สนใจผู้อื่นมากขึ้นรวมทั้งความวิตกกังวลของบุคคลอื่นด้วย

ข. มีจิตใจใฝ่บริการ (service minded) รับรู้คาดคะเนและตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเราได้ดี

ค. ส่งเสริมผู้อื่นทราบความต้องการและช่วยพัฒนาให้เขามีความรู้ความสามารถให้ถูกทาง

ง. ให้โอกาสบุคคลอื่นสามารถมองเห็นความเป็นไปได้จากการมองเห็นความแตกต่างของคน และไม่ถือเขาถือเรา

จ. ตระหนักรู้ถึงทัศนะความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถคาดคะเนสถานการณ์ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations) เป็นความคล่องในการติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ประกอบด้วย

ก. ความสามารถในการโน้มน้าวใจ สามารถแสดงวิธีการโน้มน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวล แนบเนียนและได้ผล

ข. มีการสื่อความที่ดี (communication skills) ชัดเจน นุ่มนวล ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ค. มีความเป็นผู้นำ สามารถโน้มน้าวใจหรือผลักดันกลุ่มได้อย่างดี ถูกทิศทาง

ง. สามารถกระตุ้นเร้าริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี (managing change)

จ. สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี (conflict management) เจรจาต่อรองแก้ไข หาทางยุติความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

ฉ. สร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย

ช. ทำงานเป็นทีมร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ซ. สร้างสมรรถนะของทีมงาน ให้เกิดพลังร่วมมือ

2. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างดี ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักรู้ตนเอง (self – awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเอง หรือที่เรียกว่าเป็นผู้มีสติ สามารถหยั่งรู้โดยการสำรวจตนเองรู้ถึงความ เป็นไปได้ของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว และความพร้อมของตนเอง ประกอบด้วย

ก. เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้

ข. สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง

ค. มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและค่าคุณค่าของตนเอง

ง. สามารถจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้ โดยให้อยู่ในสภาพที่พอเหมาะพอดี

2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (self – regulation) การควบคุมหรือกำหนดตัวเองนับเป็นปัจจัยที่สำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ไม่ทำอะไรโดยใช้อารมณ์พาไป ประกอบด้วย

ก. การควบคุมตนเอง สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความหุนหันเหี้ยวต่าง ๆ ได้

ข. เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ เป็นผู้ที่เน้นที่จะทำอะไรโดยรักษาคุณงามความดีเป็นหลัก

ค. เป็นผู้ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ

ง. มีความสามารถในการปรับตัวยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

จ. ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เปิดใจกว้างกับความคิดแนวทางและข้อมูลใหม่ ๆ ได้อย่างมีความสุข

2.3 สามารถสร้างแรงจูงใจ และจูงใจตนเองได้ (motivation oneself) เพื่อเป็นแนวโน้มทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

ก. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) โดยพยายามทำภารกิจต่าง ๆ มีการปรับปรุงให้สู่มาตรฐานอันดีเลิศ (standard of excellence)

ข. มีความจงรักภักดี (loyalty) ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม และองค์การ

ค. คิดริเริ่มและพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่โอกาสจะอำนวย

ง. มองโลกในแง่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อจนสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย

Bar – on (1992 อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542, หน้า15 - 17) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ ความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน ซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อย ดังนี้
 - 1.1 ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน
 - 1.2 มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตน
 - 1.3 การตระหนักรู้งาน คือมีสติ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่
 - 2.1 ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.2 มีน้ำใจ เอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น
 - 2.3 ตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน
 - 3.2 เข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถตีความได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง
 - 3.3 มีความยืดหยุ่นในความคิด และความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี
 - 3.4 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
4. มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด ประกอบด้วย
 - 4.1 การจัดการกับความเครียด บริหารความเครียด
 - 4.2 ควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี แสดงออกได้อย่างเหมาะสม
5. การรู้จักตนเอง และสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่
 - 5.1 การมองโลกในแง่ดี
 - 5.2 การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้
 - 5.3 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

Cooper & Sawaf (1997) ได้เสนอโครงสร้าง ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้รอบในอารมณ์ (emotional literacy) ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้การควบคุมตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบด้วย

- ที่เป็น
- 1.1 ความซื่อสัตย์ในอารมณ์ (emotional honesty) คือรับรู้อารมณ์ตรงตาม
- 1.2 การสร้างพลังอารมณ์ (emotional energy) รวบรวมอารมณ์ให้เกิดพลัง
- สร้างสรรค์
- 1.3 ตระหนักรู้ในอารมณ์ (awareness)
- 1.4 รับผลย้อนหลังของอารมณ์ (feedback)
- 1.5 หยั่งรู้ด้วยตนเอง (intuition)
- 1.6 รับผิดชอบ (responsibility)
- 1.7 สร้างสัมพันธ์เชื่อมโยง (connection)
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (emotional fitness) ประกอบด้วย
- 2.1 สร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่น
- 2.2 มีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น
- 2.3 สร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่
- 2.4 ความสามารถที่กลับสู่สภาพปกติ และเดินหน้า
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (emotional depth) เป็นการสำรวจแนวทางที่จะปรับชีวิตและหน้าที่การงานให้เข้ากับศักยภาพและเป้าหมายของตนเอง ประกอบด้วย
- 3.1 ความผูกพันในงาน รับผิดชอบและมีสติ
- 3.2 มีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น
- 3.3 มีความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคลทำตามทีพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนเองกระทำอย่างเปิดเผย
- 3.4 สามารถโน้มน้าวใจบุคคลอื่นโดยปราศจากอำนาจ
4. ความกลมกลืนและความเป็นไปกันได้ทางอารมณ์ (emotional alchemy) โดยใช้สัญชาตญาณด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสมรรถภาพที่จะเผชิญปัญหาและความกดดัน ประกอบด้วย
- 4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้
- 4.2 สามารถคิดใคร่ครวญ
- 4.3 การเล็งเห็นโอกาส
- 4.4 การสร้างอนาคต

Salovey & Mayer (1990) ได้เสนอว่า ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบไปด้วยความสามารถที่ปรับเปลี่ยนได้ 3 ประเภทคือ

1. การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (appraisal and expression) เป็นความสามารถที่จะประเมินค่าและแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยใช้ถ้อยคำ (verbal) หรือไม่ใช้ถ้อยคำ (nonverbal) โดยที่การประเมินค่าเป็นส่วนตัดสินการแสดงออกทางอารมณ์ นอกจากนี้ยังสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และสามารถมีความรู้สึกเข้าใจผู้อื่นรอบข้าง (empathy)

2. การคุมอารมณ์ (regulation of emotion) เป็นความสามารถที่จะตรวจสอบประเมินผลและจัดการควบคุมหรือปรับอารมณ์ของตนเอง รวมถึงควบคุมหรือปรับและจัดการอารมณ์ของผู้อื่นได้

3. การใช้ประโยชน์อารมณ์ (utilization of emotion) เป็นความสามารถที่จะใช้อารมณ์แบบต่าง ๆ ในกระบวนการรู้คิดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 อารมณ์ที่เปลี่ยนไปมาช่วยในการวางแผนในอนาคตหลายแนวทาง

3.2 อารมณ์ที่ดีช่วยในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยสามารถบูรณาการความคิดให้เชื่อมโยงกัน

3.3 อารมณ์ช่วยเพิ่มความคิดที่ซับซ้อนด้วยการชี้ให้เห็นจุดที่เป็นปัญหาก่อนหลัง ดังนั้นอารมณ์จึงช่วยให้เกิดความใส่ใจในเรื่องที่เป็นปัญหาก่อน เช่นอารมณ์ที่วิตกกังวลหรือเศร้าซึม ก็จะทำให้หันมาสนใจตนเอง

3.4 อารมณ์ช่วยจูงใจให้พากเพียรพยายามกับงานที่ท้าทาย

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) ได้สรุปองค์ประกอบของ ความฉลาดทางอารมณ์ มี 5 องค์ประกอบใหญ่ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (self – awareness หรือ knowing one's emotion) เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา มีความเชื่อมั่น รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน เป็นคนซื่อตรง พุดแล้วรักษาคำพูด มีจรรยาบรรณ มีสติ เข้าใจตน

2. การบริหารจัดการกับอารมณ์ของตน (managing emotion) หรือบางที่อาจเรียกว่าการกำหนดตนเอง (self regulation) เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมตนเอง (self control) เป็นคนที่น่าไว้วางใจได้ (trust worthiness) มีคุณธรรม (conscientiousness) มีความสามารถในการ

ปรับตัว (adaptability) และมีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต (innovation)

3. การจูงใจตนเอง (motivation oneself) เป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเองที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (affiliation motive) มองโลกในแง่ดีสามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่าง ๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์

4. การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น (recognizing emotions in other) หรือที่เรียกว่า empathy หมายถึงความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตใจให้บริการ (service orientation) สามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

5. การดำเนินการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (handling relationships) ซึ่งเป็นลักษณะที่เป็นทักษะทางสังคม (social skills) เป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะทางสังคมที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นอันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้จะประกอบไปด้วยการสื่อสารที่ดี (communication) การบริหารความขัดแย้ง (conflict management) เป็นต้น

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542) ได้สรุปว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นบุคคลที่มีลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุมจัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้และตระหนักได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (self – awareness)

2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมาย (self – motivation)

3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม (stress tolerance)

4. มีความยืดหยุ่น (flexibility) ไม่ยึดมั่นถือมั่นจนทำให้ปรับตัวไม่ได้

5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง (impulse control)

6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (to have empathy for others)

7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (trusting relationships) มีความจริงใจและซื่อสัตย์
8. มีความคิดริเริ่ม (initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (creativity)
9. มองโลกในแง่ดี (optimism)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมจัดการปัญหา

พฤติกรรมจัดการปัญหา เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อปัญหาที่มากกระทบโดยผลลัพธ์ที่ตามมาอาจเหมือนกัน หรือแตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ หากบุคคลสามารถจัดการปัญหาได้อย่างเหมาะสมหรือมีการปรับตัวได้ก็จะดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ย่อมก่อให้เกิดความผิดปกติทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมตามมาได้

มีผู้กล่าวถึงพฤติกรรมจัดการปัญหา ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

สวเนย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527) ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมจัดการปัญหาเป็นพฤติกรรมของจิตใจในกระบวนการปรับสมดุลย์ด้านอารมณ์ หรือกลวิธีทางด้านจิตใจที่บุคคลใช้เพื่อแก้ไขสถานะที่คุกคามต่อเสถียรภาพทางด้านจิตใจ และลดความกดดันทางด้านจิตใจ ได้แก่ การหนี และการหลีกเลี่ยง การยอมรับพร้อมที่จะเผชิญหน้า และการเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหา

Scott et,et .al (1981) กล่าวว่า พฤติกรรมจัดการปัญหาเป็นการใช้กลวิธีที่มีจุดมุ่งหมาย การประเมินด้วยสติปัญญา การควบคุมอารมณ์และปฏิกิริยาการตอบสนองด้านร่างกายในการเผชิญเพื่อลดความรุนแรงของปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหานั้นเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและมีระยะเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ถ้าผลลัพธ์ของการจัดการปัญหาเป็นไปในทางที่มีความสมดุลระหว่างบุคคลและข้อเรียกร้องที่มากกระทบหรือมีการรบกวนการทำหน้าที่ของระบบต่าง ๆ ในร่างกายน้อยที่สุดจะถือว่าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้

Hymovich & Hagopian (1992) กล่าวว่า พฤติกรรมจัดการปัญหาเป็นกระบวนการทางปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรมที่จะจัดการกับสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นปัญหา หรือสิ่งแวดล้อมที่อาจทำให้เกิดปัญหา

Lazarus & Folkman (1984 ; Folkman & Lazarus ,1991) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมจัดการปัญหาไว้ 2 แบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem – focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหา หรือสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยใช้ทั้งความคิดและการกระทำเพื่อจัดการกับปัญหาโดยมุ่งแก้ไขที่ตนเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อมโดยตรง ซึ่งบุคคลมักใช้เมื่อได้ประเมินปัญหาแล้วว่าสามารถปรับ หรือเปลี่ยนแปลงให้บรรเทาได้ การมุ่งแก้ไขที่ตัวเองจะเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการประเมินค่าทางปัญญาเพื่อพัฒนา และเรียนรู้วิธีการใหม่ สำหรับการปรับสิ่งแวดล้อมเป็นการแก้ไขที่แหล่งประโยชน์หรือวิธีการ สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1.1 การเผชิญหน้ากับปัญหา (confrontive coping) เป็นความคิดหรือการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างตรงไปตรงมา โดยการเผชิญหน้ากับสถานการณ์โดยไม่หลีกเลี่ยง เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลนั้นจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจเพื่อก่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการในที่สุด

1.2 การวางแผนแก้ปัญหา (planful problem solving) เป็นการมุ่งจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ดีขึ้น มีการวิเคราะห์ปัญหา และกระทำไปอย่างมีขั้นตอนบางครั้งอาจใช้ความพยายามอย่างมาก หรือใช้ประสบการณ์เดิมมาใช้ในการแก้ปัญหาด้วย

2. พฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ (Emotional – focused coping) เป็นวิธีการที่ใช้กระบวนการทางความคิดในการจัดการกับอารมณ์เพื่อแก้ไข บรรเทา หรือลดปัญหานั้น สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1 การประเมินค่าใหม่ทางบวก (positive reappraisal) เป็นความคิดและพฤติกรรมในการที่จะพยายามให้ความหมายต่อสถานการณ์ใหม่ในทางที่ดีขึ้น เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อตนเองในการลดความตึงเครียดของอารมณ์ ให้มีวิธีเผชิญปัญหาในทางที่พัฒนามากกว่าเดิม และยังรวมถึงมุมมองและความเชื่อทางศาสนา

2.2 การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา (accepting responsibility) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่จะยอมรับสถานการณ์ที่แท้จริง ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่สิ่งที่ตนเองต้องการที่สุดก็ตาม มีการยอมรับว่าตนเองเป็นผู้สร้างปัญหา และบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ บางครั้งอาจใช้สติปัญญาไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล เช่นคิดว่าตนเองตัดสินใจอย่างรอบคอบแล้ว

2.3 การควบคุมตนเอง (self control) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่พยายามควบคุมความสม่ำเสมอของอารมณ์ของตน หรือเป็นการพึ่งตนเองเพื่อคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่นการอยู่คนเดียวเงียบ ๆ เพื่อคิดแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง พยายามเก็บความรู้สึกไว้กับตนเอง โดยไม่ให้คนอื่นทราบว่าสถานการณ์นั้นเลวร้ายเพียงใด เพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนถึงคนอื่น หรือคิดเปรียบเทียบวิธีการกับบุคคลอื่นที่ดีซึ่งสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ตนเองได้

2.4 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจะเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาและหนทางที่จะจัดการกับปัญหานั้น โดยการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมทั้งด้านข้อมูล บัณฑิตทางวัตถุ หรือทางด้านจิตใจ เช่นการพูดคุยปรึกษาหารือกับคนที่สามารถหาทางแก้ไขปัญหาให้กับตนเองได้

2.5 การถอยห่าง (distancing) เป็นความพยายามทางความคิดที่จะให้ความสำคัญกับสถานการณ์นั้นน้อยลง โดยการถอยห่างจากสถานการณ์ที่ต้องเผชิญอยู่ เช่น ทำเป็นทองไม่รู้ร้อน เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น พยายามไม่คิดมากเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น พยายามลืมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น

2.6 การหนีหลีกเลี่ยงปัญหา (escape – avoidance) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาชั่วคราว เช่นการเพ้อฝัน หวังว่าจะมีปาฏิหาริย์ช่วยลดหรือแก้ปัญหานั้น หรือการดื่มสุรา การนอนมากกว่าปกติเพื่อให้ตนเองพ้นจากปัญหาไปแค่ชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

ทั้งนี้บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมจัดการปัญหาแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับระดับของปัญหา และการประเมินสถานการณ์ของปัญหานั้น ๆ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้พฤติกรรมจัดการปัญหา โดยบุคคลใช้กลวิธีจัดการปัญหาแบบแก้ปัญหา ในสถานการณ์ที่ได้รับการประเมินว่าสามารถเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้ ส่วนพฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งปรับอารมณ์ มักใช้ในสถานการณ์ที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมจัดการปัญหา

การประเมินสถานการณ์โดยใช้กระบวนการทางความคิดเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมจัดการปัญหา ซึ่งก็必将มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่อาจเป็นทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสามารถสรุปเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้ (Burke & Flaherty, 1993 ; หทัยรัตน์ จรัสอุไรสิน, 2538)

1. ลักษณะของปัญหาหรือสถานการณ์นั้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดขึ้นทันทีทันใดโดยไม่ได้คาดคิดหรือค่อยเป็นค่อยไป ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ ระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ และเป็ปัญหาเพียงเรื่องเดียวหรือหลายเรื่องพร้อมกัน ซึ่งทั้งหมดจะมีผลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคลและมีผลต่อพฤติกรรมจัดการปัญหาต่างกัน
2. ประสบการณ์ในอดีต เป็นศักยภาพของแต่ละบุคคลซึ่งช่วยในการตัดสินใจหรือจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น บุคคลมักจะนำรูปแบบพฤติกรรมจัดการปัญหาเดิมที่เคยใช้ได้ผลมาใช้จัดการปัญหา ซึ่งถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะหาวิธีใหม่ นอกจากนี้ประสบการณ์ในอดีตมักจะทำให้เพิ่มความอดทนต่อปัญหาอีกด้วย
3. อายุ จะมีผลต่อพฤติกรรมจัดการปัญหา โดยอายุที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้มีความรอบคอบในการพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม
4. ระดับการศึกษา ถือเป็นปัจจัยส่วนบุคคลอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจัดการปัญหา ระดับการศึกษาที่ดีกว่าจะทำให้บุคคลสามารถเลือกปัจจัยเกี่ยวข้องได้เหมาะสม ตลอดจนใช้ประโยชน์จากความรู้ หรือผลสะท้อนจากพฤติกรรมเดิมที่เคยปฏิบัติมาพิจารณาใช้เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำอีก
5. ทักษะในการแก้ปัญหา เป็นความสามารถเฉพาะของแต่ละบุคคลที่จะนำเอาประสบการณ์ สติปัญญา และความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหา เช่นความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การจำแนกวิเคราะห์ปัญหา ตลอดจนหาทางเลือกที่เหมาะสม
6. ภาวะสุขภาพ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมความพยายามในการจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ บุคคลที่มีสุขภาพดี มองโลกในแง่ดีจะสามารถเผชิญกับปัญหาได้ดีกว่า
7. ทักษะทางสังคม เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีหน้าที่หรือบทบาทในสังคม ทักษะทางสังคมจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเผชิญปัญหา ซึ่งจะชี้ถึงความสามารถในการติดต่อขอความเห็น ขอความช่วยเหลือและความร่วมมือจากบุคคลอื่นทำให้มีความสะดวกหรือความง่ายในการจัดการแก้ปัญหา

8. การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งอาจจะได้รับในรูปของความรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การสนับสนุนและให้กำลังใจหรือสิ่งของ ความช่วยเหลือและความร่วมมือต่าง ๆ

9. ค่านิยมและความเชื่อ บุคคลจะมีความเชื่อแตกต่างกันออกไป และจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจัดการปัญหา ความเชื่อในทางที่ดี เช่นเชื่อว่าสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ เชื่อและศรัทธาต่อแพทย์ตลอดจนแผนการรักษาว่ามีประสิทธิภาพ เชื่อในความยุติธรรมหรือพระเจ้า จะทำให้บุคคลเกิดความหวังและความพยายามที่จะต่อสู้หรือจัดการปัญหาได้

10. แหล่งประโยชน์ทางวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ และสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต บุคคลซึ่งมีแหล่งอำนวยความสะดวกสบาย โดยเฉพาะถ้าใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมมีทางเลือกและความพร้อมที่จะเผชิญปัญหามากกว่าบุคคลซึ่งขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลของการใช้พฤติกรรมจัดการปัญหา

เมื่อบุคคลผ่านการประเมินสถานการณ์และกระบวนการจัดการปัญหาแล้วสิ่งสำคัญที่จะแสดงให้เห็นประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของการใช้พฤติกรรมจัดการปัญหา คือการปรับตัว ซึ่งจะแสดงผลเป็นพฤติกรรม 3 ประการดังนี้ (Ignatavicius, 1991 ; หทัยรัตน์ จรัสอุไรสิน, 2538)

1. การทำหน้าที่ในสังคม หมายถึงแนวทางในการปฏิบัติตามบทบาทของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล รวมไปถึงทักษะที่จำเป็นในการดำรงบทบาทและสัมพันธภาพในสังคม โดยส่วนใหญ่มักจะใช้การประเมินสถานการณ์ และการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล เป็นตัวกำหนดว่าบุคคลเหล่านั้นสามารถจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งความลังเลไม่แน่ใจและภาวะอารมณ์ทุกข์โศกเป็นสิ่งที่ขัดขวางทำให้บุคคลไม่สามารถทำหน้าที่ในสังคมได้สำเร็จ

2. ขวัญหรือความพึงพอใจในชีวิต เป็นผลของการปรับตัวที่เกิดขึ้นในระยะยาว ควบคู่ไปกับผลในระยะสั้น คืออารมณ์ที่แสดงออกแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสิ่งที่มากระทบสะท้อนให้เห็นถึงการประเมินสถานการณ์ว่าบรรลุเป้าหมายเพียงใด และบุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจต่อผลของการจัดการปัญหาหรือไม่ การประเมินเหตุการณ์ว่าเป็นการทำหายอาจทำให้มีขวัญหรือความพึงพอใจในชีวิตดีขึ้น

3. ภาวะสุขภาพ ความเครียดและอารมณ์โดยเฉพาะอารมณ์โกรธหรือกลัวจะมีผลกระทบต่อสุขภาพ ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางกายเพิ่มขึ้น พฤติกรรมจัดการปัญหาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลของการปรับตัวในด้านภาวะสุขภาพแตกต่างกัน บุคคลที่มีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นได้อย่างหนึ่งว่ามีพฤติกรรมจัดการปัญหาที่เหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

คำจำกัดความของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

นวลละออง สุภาพล (2527 , หน้า 269) ใช้คำว่าความต้องการได้รับนับถือยกย่อง (self – esteem needs) แทนคำว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ ความต้องการนับถือตนเอง (self – respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความแข็งแรง ความสามารถในตนเองมีผลสัมฤทธิ์และความอิสระทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง ส่วนลักษณะที่สอง คือความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความต้องการที่ได้รับการยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้เขารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

บุปผา อยู่ยี่ด (2534, หน้า 13) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง คือการประเมินคุณค่าของมโนทัศน์ในเรื่องความสำเร็จ การมีความสามารถเพียงพอในการกระทำสิ่งต่าง ๆ การยอมรับตนเองการยอมรับผู้อื่น การมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อสังคม

ศรีนวล วิวัฒน์คุณูปการ (2535, หน้า 35) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในด้านต่าง ๆ เมื่อบุคคลกระทำกิจกรรมได้สำเร็จมีความพึงพอใจและเห็นคุณค่าในการกระทำนั้นของตน รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญได้รับการยกย่องและมีคุณค่า

ชยาพร ลีประเสริฐ (2535, หน้า 22) การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาประเมินคุณค่าตนเองในด้านความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และความมีคุณค่าของตนเองและทำให้บุคคลยอมรับตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเองและมีความนับถือตนเองซึ่งเป็นเรื่องอัตวิสัยของแต่ละบุคคล

Coopersmith (1967, p.5) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า “เป็นการตัดสินคุณค่าของบุคคลตามความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อตนเอง เป็นประสบการณ์ซึ่งแต่ละบุคคลได้รับจากผู้อื่นโดยคำพูด หรือการแสดงออกทางพฤติกรรม”

Newman & Newman (1979, p.403) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นผลของการประเมินตนเองที่ได้รับจากประสบการณ์ 2 อย่าง คือ ความสามารถและการยอมรับจากสังคม เนื้อหาสาระที่บุคคลประเมินตนเองจะเปลี่ยนไปตามพัฒนาการ เนื่องจาก

บุคคลมีความสามารถมากขึ้นและรับรู้ต่อการได้รับและไม่ได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้นรวมทั้งมีประสบการณ์ต่อความรู้สึกผิดเมื่อไม่สามารถทำตามค่านิยม และการยอมรับของสังคมได้

วรัญญา มุนินทร์ (2541, หน้า 30) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาและประเมินตนเองตามความรู้สึก และทัศนคติที่มีต่อตนเองในเรื่องความมีคุณค่า ความสำคัญ ความสามารถ การประสบความสำเร็จ การยอมรับตนเอง และการยอมรับจากบุคคลอื่น ตลอดจนการมีประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเป็นการมองตนเองในทางบวก

จากคำจำกัดความข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองจากความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง หรือได้รับจากผู้อื่นในด้านต่าง ๆ เช่น ความเชื่อมั่น ความสำเร็จ การได้รับการกล่าวถึง การได้รับความสนใจ เป็นต้น การกระทำที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอย่างแท้จริงจะต้องเป็นการกระทำที่มีคุณค่าและความสำคัญ โดยได้รับการยอมรับทั้งจากตนเองและสังคม

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith (1984 ; พรศรี ใจงาม, 2535, หน้า 56 - 61) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมี 2 ประเภทคือ

1. องค์ประกอบภายในตน

องค์ประกอบภายในตน หมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละคนที่มีผลทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกัน ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางกายภาพบางลักษณะมีส่วนช่วยบุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น เช่นความงาม ความงดงามทางกายภาพมีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย หรือลักษณะทางกายภาพบางอย่างเช่น ความแข็งแรง ความกล้าหาญมีผลต่อการเห็นคุณค่าตนเองในเพศชาย

1.2 ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและการกระทำความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและการกระทำมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จของบุคคลทั้งในโรงเรียนและสังคม

1.3 ภาวะทางอารมณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพอใจ ความเป็นสุข ความวิตกกังวล เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแล้วส่งผลต่อการประเมินตนเอง บุคคลที่ประเมินตนเองไปในทางที่ดีจะแสดงความรู้สึกพึงพอใจในตนเอง และมีภาวะอารมณ์ด้านบวก ส่วนบุคคลที่ประเมินตนเองในทางที่ไม่ดีจะไม่มี ความพึงพอใจในภาวะปัจจุบันของตนเอง และมองว่าตนเองไม่สามารถจะประสบความสำเร็จในอนาคตได้

1.4 ค่านิยมส่วนบุคคล บุคคลจะประเมินตนเองกับสิ่งที่ตนเองให้คุณค่า ให้ความสำคัญบุคคลที่ให้คุณค่าแก่ความสำเร็จทางการเรียน ถ้าเขาประสบความสำเร็จจะประเมินคุณค่าของตนเองต่ำลง การให้คุณค่าของบุคคลแก่สิ่งหนึ่งสิ่งใดจะสอดคล้องกับสิ่งที่สังคมให้คุณค่าถ้ามีความสอดคล้อง การเห็นคุณค่าของตนเองก็ยิ่งสูงขึ้น ถ้าค่านิยมส่วนตัวของเขาไม่สอดคล้องกับค่านิยมของสังคมบุคคลก็จะเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง

1.5 ความทะเยอทะยาน หรือระดับความมุ่งหวัง การตัดสินคุณค่าของคนอยู่บนพื้นฐานของการเปรียบเทียบผลงาน และความสามารถของตนกับมาตรฐานส่วนตนที่ตั้งไว้ ถ้าบุคคลมีผลงานและความสามารถตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ บุคคลจะเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง ในตรงกันข้ามถ้าไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้บุคคลจะรู้สึกที่ตนเองล้มเหลว ซึ่งจะส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของเขา

2. องค์ประกอบภายนอกตน

สภาพแวดล้อมที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วยส่งผลให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกัน ประกอบไปด้วย

2.1 ความสัมพันธ์กับพ่อแม่และทางบ้าน

Coopersmith (1981, อ้างในนาตยา วงศ์ลิกภัย, 2532, หน้า 3 - 4) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเด็ก ในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง คือ สัมพันธภาพระหว่างพ่อแม่และเด็ก โดยอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อม ดังนี้คือ

2.1.1 การที่พ่อแม่ยอมรับเด็กทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก และคุณค่าอย่างที่เป็นอยู่

2.1.2 การที่พ่อแม่กำหนดขอบเขตการกระทำไว้อย่างชัดเจน และดูแลให้เด็กทำตามทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย

2.1.3 การที่พ่อแม่ให้ความนับถือให้เป็นอิสระแก่เด็กในขอบเขตการกระทำที่กำหนดให้ และเน้นการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ

2.2 โรงเรียนและการศึกษา

โรงเรียนสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็กได้ต่อจากทางบ้าน การที่ครูเปิดโอกาสให้เด็กสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างอิสระโดยไม่ขัดต่อระเบียบที่วางไว้ การให้ความช่วยเหลือแก่เด็กในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้เด็กได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากครู เพื่อน ๆ ในห้องเรียนจะเป็นการส่งเสริมให้เด็กมีความมั่นใจในตนเองเกิดความสำเร็จทางการศึกษา (Glasser, 1969, p. 26)

2.3 สถานภาพทางสังคม

บุคคลที่มาจากสถานภาพทางสังคมในระดับสูงจะเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมในระดับปานกลางและต่ำ

2.4 สังคม – กลุ่มเพื่อน

บุคคลจะเรียนรู้ตนเองให้คุณค่าตนเองโดยประเมินและเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนหรือสมาชิกในสังคมในเรื่องของทักษะ ความสามารถและความถนัด หากสิ่งเหล่านี้ได้รับการยอมรับยกย่องจากกลุ่มเพื่อนที่เขานิยมชมชอบ บุคคลก็จะมองว่าตนเองมีคุณค่ามีความหมาย และการตัดสินใจให้คุณค่าในตนเองย่อมสูงขึ้น (Hamchek, 1978 อ้างใน ชยาพร ลีประเสริฐ, 2535, หน้า 28)

ลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith & Rosenberg (1965 อ้างใน ศรีนวล วิวัฒน์คุณูปการ, 2535, หน้า 35 - 36) พบสิ่งที่มีคล้ายคลึงกันหลายอย่างคือ ผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบเข้าสังคม มีความคาดหวังในทางลบเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมที่ตนแสดงออกไป ส่วนผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำนั้นจะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีลักษณะยอมตามถอยหนีจากสังคม หมกมุ่นครุ่นคิดถึงแต่ปัญหาและความยากลำบากต่าง ๆ ของตนเอง นารา อีเรนตร (2528, หน้า 29) กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงว่ามีความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะมีความรู้สึกว่าช่วยตัวเองไม่ได้ดี มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำมักชอบทำลายมากกว่าที่จะเห็นคุณค่า และมีลักษณะของความวิตกกังวลสูง

Ellison & Firestone (1974, p. 655 - 663) ได้กล่าวถึงลักษณะของเด็กที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงว่าเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำสิ่งต่าง ๆ สนใจสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว และมีพฤติกรรมกล้าเสี่ยง ซึ่งตรงข้ามกับเด็กที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์น้อยกว่า ไม่ค่อยสนใจสิ่งแวดล้อมรอบตัวมีความวิตกกังวลต่อการเผชิญกับภาวะเสี่ยง

Lorr & Wunderlich (1986 อ้างใน บุปผา อยู่ยิด, 2534, หน้า 17 - 18) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองไว้ 2 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่น (Confidence Factor) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

- 1.1 มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน
- 1.2 มีความคาดหวังในความสำเร็จ
- 1.3 สามารถทำอะไรด้วยความภาคภูมิใจ
- 1.4 รู้สึกมั่นใจในตนเอง
- 1.5 ประสบความสำเร็จหลายด้าน
- 1.6 มีความสามารถสูง
- 1.7 ชื่นชมตนเอง
- 1.8 ประเมินตนเองอย่างเชื่อมั่น
- 1.9 สามารถทำอะไรได้ตามความต้องการ
- 1.10 มุ่งหวังชัยชนะในการแข่งขัน
- 1.11 ประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว

2. องค์ประกอบด้านความเป็นที่นิยม (Popularity Factor or Social Approval) ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

- 2.1 เป็นที่ชื่นชอบในหมู่เพื่อนฝูง
- 2.2 คนทั่วไปมักคิดดีกับตน
- 2.3 คนทั่วไปชอบที่จะอยู่ด้วย
- 2.4 มักได้เข้าไปมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ
- 2.5 ได้รับความสนใจมากมาย
- 2.6 คนทั่วไปเคารพยำเกรง
- 2.7 ได้รับการกล่าวถึงแต่สิ่งที่ดี
- 2.8 ได้รับการยอมรับจากคนส่วนมาก
- 2.9 เป็นที่ไว้วางใจของคนอื่น
- 2.10 คนส่วนมากชอบคบหาสมาคมด้วย
- 2.11 สนุกสนานเมื่ออยู่ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกแปลกแยก

ความรู้สึกแปลกแยก (Alienation) หมายถึงการที่บัณฑิตรู้สึกว่าคุณเองไม่ต้องการสัมพันธ์กับเพื่อนฝูงหรือสังคม อาจเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล หรือเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม ทั้งนี้แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการอธิบายความหมายของความรู้สึกแปลกแยกในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกแปลกแยก (Alienation)
2. ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกแปลกแยก

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดความรู้สึกความแปลกแยกตามที่ Melvin Seeman (1970) ได้รวบรวมและให้ความหมายไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความรู้สึกไร้อำนาจ (powerlessness) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าพฤติกรรมของเขาไม่สามารถกำหนดการเกิดขึ้นของผลผลิต (outcome) หรือสิ่งตอบแทนที่เขาต้องการได้จึงใกล้เคียงกับแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับอำนาจการควบคุมสิ่งที่ได้รับการตอบแทนด้วยตนเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับการบังคับของอำนาจภายนอก (internal/external control of reinforcement) เช่น โอกาส โชควาสนา หรือการดำเนินการให้จากผู้อื่น
2. ความรู้สึกไร้ความหมาย (meaninglessness) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำการคาดหมาย (prediction) เกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของเขา
3. ความรู้สึกไร้บรรทัดฐาน (normlessness) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกอย่างมากว่าเขาจำเป็นต้องใช้พฤติกรรมที่สังคมไม่ยอมรับ ทั้งนี้เพราะบรรทัดฐานทางสังคมที่กำหนดพฤติกรรมของสังคมได้แตกสลายลง และไม่อาจจะใช้เป็นกฎเกณฑ์สำหรับความประพฤติได้ต่อไป ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความสามารถในการคาดหมายพฤติกรรมได้ต่ำลง และจะก่อให้เกิดความเชื่อถือในเรื่องอำนาจลึกลับ (Mysticism) และโชควาสนา
4. ความรู้สึกโดดเดี่ยว (isolation) ความหมายของความแปลกแยกในมิตินี้มีการแบ่งย่อยเป็น 2 ประการคือ

4.1 ความรู้สึกโดดเดี่ยวทางวัฒนธรรม (cultural isolation) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลให้คุณค่าน้อยมากต่อเป้าหมายหรือความเชื่อที่มีการให้คุณค่ากันอย่างมากในสังคม เช่น การปลื้มตัวของบัณฑิตในการเข้าร่วมพระราชทานปริญญาบัตร อันเป็นวัฒนธรรมอันมีคุณค่ามากในสังคม

4.2 ความรู้สึกโดดเดี่ยวทางสังคม (social isolation) หมายถึง ความรู้สึกแยกตัวของบุคคลจากความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่นการแยกตัวจากการปฏิสังสรรค์ ติดตอสื่อสาร การให้ความร่วมมือและการข้องเกี่ยวทางสังคมและอารมณ์ การที่บุคคลมีความรู้สึกแยกตัวจากสังคมหรือจากบุคคลอื่น ๆ เป็นเวลายาวนานจะทำให้เกิดความผิดปกติทางด้านจิตใจได้

5. ความรู้สึกแปลกแยกจากตนเอง (self – estrangement) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลต่อผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นผลตอบแทนที่อยู่ภายนอกกิจกรรมที่กระทำอยู่ทำให้เกิดการสูญเสียความหมายภายในของงาน หรือความภาคภูมิใจในงานที่ทำ เช่นพนักงานทำงานเพื่อเงินเดือนไปวัน ๆ หรือนักเรียนมัธยมหวังเพียงเพื่อสอบเข้ามหาวิทยาลัยให้ได้ เป็นต้น

ความรู้สึกแปลกแยกของบุคคลตามความหมายที่ให้ไว้ 5 ประการนี้ Melvin Seeman (1970) เน้นความคาดหวังที่เป็นอัตวิสัยของบุคคล และวัดสภาพอัตวิสัยของบุคคลเนื่องจากเขายืนยันว่าความแปลกแยกเป็นสภาพอัตวิสัยของบุคคล (Seeman, 1970 อ้างใน อนันต์ อารยานันท์, 2527) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยก็จะยึดความหมายของความรู้สึกแปลกแยกตามแนวที่กล่าวมา แต่จะศึกษาเฉพาะความรู้สึกแปลกแยกในมิติของด้านความรู้สึกไร้ความหมาย และความรู้สึกโดดเดี่ยวทางสังคม ซึ่งเป็นด้านที่มีความหมายที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความรู้สึกแปลกแยกของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มากที่สุด

แนวคิดของทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

ทฤษฎีบทบาท สามารถใช้อธิบายพฤติกรรมสังคมได้ดีในหลาย ๆ ด้านเพราะ

1. ทฤษฎีบทบาท มีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าทฤษฎีอื่น และมีโครงสร้างที่กว้างกว่า
2. ทฤษฎีบทบาทจะอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในแง่ของบทบาทที่มีอยู่ บทบาทตามความคาดหวัง ทักษะในบทบาทตน และอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทที่บุคคลแสดงออกมีทั้งที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกและบุคคลอื่นรับรู้แล้ว ยังมีบทบาทที่บุคคลอื่นคาดหวังให้แสดงออกอีกด้วย
3. ทฤษฎีบทบาทมีลักษณะแนวคิดไปในด้าน สังคมวิทยามากกว่าทฤษฎีอื่น ๆ เพราะให้ความสนใจองค์การทางสังคมในมุมกว้าง (สุวิไล, 2532, อ้างใน ปิยนันท์ เหมศรีชาติ, 2542, หน้า 22)

บทบาท (role) คือ แบบแผนของความต้องการ เป้าประสงค์ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และการกระทำของสมาชิกที่ชุมชนคาดหวังว่าจะต้องเป็นไปตามคุณลักษณะของ สถานภาพตำแหน่งนั้น ๆ (Krech, 1962) เช่น บัณฑิตที่จบการศึกษาแล้วย่อมต้องได้รับการ คาดหวังว่าจะต้องได้งานทำ หาเลี้ยงครอบครัว มีความเป็นผู้ใหญ่เต็มตัว จากครอบครัวและ สังคมรอบข้าง

สถานภาพ (status) หมายถึง ตำแหน่งของบุคคลที่สังคมหรือกลุ่มกำหนดให้ ฉะนั้น บุคคลแต่ละคนจะมีสถานภาพต่าง ๆ มากมาย (Gilmer, 1970) สถานภาพมีความสำคัญต่อ บทบาทอย่างมากเพราะมันเป็นตัวกำหนดบทบาทของบุคคลทำให้บุคคลรู้ว่าจะต้องปฏิบัติตน อย่างไร ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น สถานภาพต่าง ๆ ที่กำหนดให้แต่ละบุคคลแสดงนั้นแม้จะเป็น สถานภาพอย่างเดียวกันก็เชื่อว่าทุกคนที่สวมสถานภาพนั้นจะแสดงบทบาทนั้นได้เหมือนกัน บาง คนอาจจะแสดงปฏิบัติได้ดี บางคนอาจปฏิบัติได้ไม่ดี ดังนั้นเมื่อบุคคลเข้าเป็นสมาชิกในหมู่คณะ ใดได้รับให้เป็นผู้สวมสถานภาพใดจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงสถานภาพนั้นให้แจ่มชัดเพื่อจะได้ ปรับตัวเองให้เข้ากับบทบาทตามสถานภาพนั้นให้ดีที่สุด

จะเห็นว่าสถานภาพและบทบาทมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดยิ่งในกลุ่มใหญ่หรือ ในสังคมที่ซับซ้อนสถานภาพและบทบาทยิ่งมีความสัมพันธ์กันมาก แต่ทว่าความสัมพันธ์นั้นจะ ยิ่งแตกต่างออกไปทั้งนี้เพราะคนบางคนมีอยู่หลายสถานภาพในเวลาเดียวกัน จึงทำให้เกิด ปัญหาในการปฏิบัติทางบทบาทต่าง ๆ เหล่านั้นก่อให้เกิดความขัดแย้งกันก็มีอยู่หลายสาเหตุ ทั้งนี้เพราะความสลับซับซ้อนของสังคมที่นับวันจะทวีเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าได้ประมวลถึงความ ขัดแย้งในบทบาทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ เราอาจกล่าวถึงลักษณะของความขัดแย้งในบทบาทได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ความขัดแย้งของบทบาทที่เกิดขึ้นภายในคน ๆ เดียว (Intra- role conflict) หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่มีตำแหน่งสองตำแหน่งขึ้นไปในเวลาเดียวกัน แต่ละ บทบาทนั้นจะมีลักษณะที่ขัดแย้งกันคือ การคาดหวังของบทบาทในตำแหน่งหนึ่งจะมีความ ขัดแย้งกับความคาดหวังของบทบาทในตำแหน่งอื่น เช่น บัณฑิตคนหนึ่งจบมาได้ทำงานในบริษัท ซึ่งจะต้องตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดเพื่ออนาคต แต่ขณะเดียวกันก็อยากทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง กว่านี้จึงทำงานเพื่อรองาน จึงทำให้ผลงานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพเต็มที่สมกับบทบาทที่ได้รับ ขณะนั้น

2. ความขัดแย้งของบทบาทที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Inter- role conflict) หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลผู้หนึ่งไปขัดแย้งกับบุคคลอื่น กล่าวคือการคาดหวังของบทบาทใน

บุคคลคนนั้นจะไปขัดแย้งกับการคาดหวังของบทบาทในคนอื่น ๆ เช่น พ่อแม่ขัดแย้งกับลูก บุคคลขัดแย้งกับเพื่อน เป็นต้น (ถวิล ธาราโกชน, 2532)

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาสังคม สมาชิกในสังคมจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงบทบาทของกันและกันว่าเมื่อไร เวลาไหนและที่ใด บุคคลจะแสดงบทบาทอย่างไรจึงจะถูกต้องเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย เหมาะสมกับสภาพการณ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมาชิกในสังคมที่จะต้องใช้วิจารณญาณโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นเครื่องช่วยกำหนดบทบาทที่ถูกต้อง บัณฑิตซึ่งถือว่าเป็นสมาชิกหนึ่งในสังคมที่มีความรู้คงจะสามารถแสดงบทบาทได้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมที่ตนอยู่ในขณะนั้น ๆ ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับปัจจัยอื่น ๆ ในกลุ่มตัวอย่างนี้พบว่ายังไม่มีผู้ทำการศึกษาค้นคว้า เทาที่ทำการศึกษาค้นคว้าพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มักเป็นการศึกษาเพียงบางองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งองค์ประกอบที่พบในงานวิจัยส่วนใหญ่คือ ความเข้มแข็งในการมองโลกที่สัมพันธ์กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมักเป็นในวงการบริหารด้านสุขภาพ สำหรับงานวิจัยที่พบพอจะสรุปได้ดังนี้

Antonovsky (1979 ; จันทนา เตชะศุภ, 2540) ได้สรุปลักษณะของความเข้มแข็งในการมองโลกจากการตั้งข้อสังเกตหลายสงครามในค่าย และต้องประสบกับเหตุการณ์มากมายที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดแต่มีเชลยบางคนยังมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ จึงได้ทำการสัมภาษณ์เชลยสงครามทั้งหมด 51 คนผลการวิเคราะห์ทำให้สัมภาษณ์พบว่าเชลยสงครามกลุ่มที่มีสุขภาพดีนั้นเป็นบุคคลที่มองโลกในลักษณะดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์หรือสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกในชีวิตมนุษย์นั้นมีระบบระเบียบไม่ยุ่งเหยิงสามารถอธิบายเหตุ และผลและสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้
2. มนุษย์เรามีแหล่งประโยชน์ที่จะตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดจากเหตุการณ์หรือสิ่งเร้านั้น
3. เหตุการณ์หรือสิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งท้าทาย มีคุณค่าและคุณค่าที่จะใช้กำลังกายและสติปัญญาแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปได้

Antonovsky เรียกคุณลักษณะที่พบจากการศึกษาว่า ความเข้มแข็งในการมองโลก ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ ความสามารถทำความเข้าใจ (comprehensibility) ความสามารถในการบริหารจัดการ (manageability) และความสามารถให้ความหมาย (meaningfulness) การที่จะส่งเสริมหรือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความเข้มแข็งในการมองโลกในระดับสูงนั้น จึงควรพิจารณาองค์ประกอบทุกด้านไปพร้อม ๆ กันไม่อาจแบ่งแยกได้เพราะความสำเร็จในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์หรือสิ่งเร้านั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบทั้งหมดของความเข้มแข็งในการมองโลกที่กล่าวมาข้างต้น

ความเข้มแข็งในการมองโลกเป็นมโนทัศน์ที่สำคัญของทฤษฎีความผาสุกในชีวิตของ Antonovsky (1982 ; 1987) ผู้ซึ่งศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การเผชิญปัญหาและภาวะสุขภาพของบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลดำรงภาวะสุขภาพ และมีความผาสุกในชีวิตได้ก็คือ ความเข้มแข็งในการมองโลกซึ่งเป็นคุณลักษณะที่อยู่ในตัวบุคคล โดยอาศัยแหล่งด้านทานความเครียดทั่วไปช่วยให้บุคคลจัดการกับปัญหา (ความเครียด) ได้อย่างเหมาะสม ความผาสุกในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มีความหมายเช่นเดียวกับคุณภาพชีวิต(quality of life) การปรับตัว(adjustment) ชีวิตที่มีความหมาย(meaning of life) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง(self esteem) ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาและเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาประชากรของประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบัน (Antonovsky, 1987)

สมจิต หนูเจริญกุล และคณะ (2532) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งรบกวนในชีวิตประจำวัน ความเข้มแข็งในการมองโลก และการรับรู้ความผาสุกในชีวิตของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัย โดยศึกษาในอาจารย์พยาบาลของภาควิชาการพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี และคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 230 คน ผลการวิจัยพบว่า สิ่งรบกวนในชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความผาสุกในชีวิต และความเข้มแข็งในการมองโลกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความผาสุกในชีวิตของอาจารย์พยาบาล

กังสดาล สุทธิวีธีสรรค์ (2535) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โดยศึกษาในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปที่อยู่ในเขตภาคเหนือ จำนวน 146 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเข้มแข็งในการมองโลกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงสนับสนุนทางสังคม และมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้งในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

พัชรินทร์ นินทจันทร์ (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความเข้มแข็งในการมองโลกกับความวิตกกังวลประจำตัวของนักศึกษาพยาบาล โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี โดยศึกษาในนักศึกษาพยาบาลที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2537 ภาคการศึกษาที่ 1 จำนวน 486 คน ผลการศึกษาค้นพบว่า ความเข้มแข็งในการมองโลกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวลประจำตัวของนักศึกษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันทนา เตชะคุณ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างความหวัง ความเข้มแข็งในการมองโลก และความผาสุกในชีวิตของผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย และศึกษาความสามารถในการทำนายความผาสุกในชีวิต ของความหวังและความเข้มแข็งในการมองโลกของผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย ที่มารับการตรวจรักษาที่คลินิกโรคหัวใจ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 90 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง พบว่า ผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตายมีคะแนนเฉลี่ยของความหวัง ความเข้มแข็งในการมองโลก และความผาสุกในชีวิตในระดับสูง ความเข้มแข็งในการมองโลกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผาสุกในชีวิต และความหวังและความเข้มแข็งในการมองโลกสามารถร่วมทำนายความผาสุกในชีวิตได้ร้อยละ 43.23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ศึกษาผลของบุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการตามความรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบทางบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ นั่นคือผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มักจะมีลักษณะที่ชอบลองอะไรใหม่ ๆ คล่องแคล่ว ควบคุมตนเองได้ทั้งในด้านอารมณ์และพฤติกรรม มีวินัยในตนเอง อารมณ์มั่นคง รู้จักความเป็นจริงในชีวิตมีความรับผิดชอบและความเพียร สนใจและเอาใจใส่สังคม เป็นต้น

Seligman (1990) ได้ทำการศึกษา การมองโลกในแง่ดีของพนักงานขายประกัน พบว่าพนักงานที่ประสบความสำเร็จในการขายประกัน จะมีคะแนนการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการขายประกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ Seligman รวบรวมพบว่า บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ร้ายจะยอมแพ้อุปสรรค หรือ

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ง่ายกว่า และเกิดความกดดันน้อยกว่าบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี และเมื่อสมัครเข้ารับคัดเลือกในตำแหน่งใด ๆ บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะได้รับการคัดเลือกมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย

พฤติกรรมจัดการปัญหา

สิริลักษณ์ วรรณะพงษ์ (2539) ทำการศึกษาพฤติกรรมจัดการปัญหา และพฤติกรรมการปรับทางจิตสังคมของผู้ติดเชื้อเอชไอวี โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด คือผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าติดเชื้อเอชไอวี และเป็นผู้ที่มารับการตรวจรักษาที่คลินิกผู้ป่วยนอกเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนมีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ.2539 จำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ติดเชื้อเอชไอวีมีการเลือกใช้ทุกพฤติกรรมของการจัดการปัญหา แม้ว่าในแต่ละพฤติกรรมจัดการปัญหาจะไม่ถูกเลือกใช้โดยกลุ่มตัวอย่างทุกคน แต่ส่วนใหญ่จะเลือกใช้แต่ละพฤติกรรมเป็นบางครั้ง พฤติกรรมจัดการปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มากที่สุด คือการแสวงหาการเกื้อหนุนทางสังคม ร้อยละ 91.67 ซึ่งเป็นพฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งปรับอารมณ์ ส่วนพฤติกรรมจัดการปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้น้อยที่สุด คือการเผชิญหน้ากับปัญหาร้อยละ 55 ซึ่งเป็นพฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา

วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุมพฤติกรรมจัดการปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลเพศหญิงที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 10 ปี ทำงานในหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 261 คน ผลการวิจัยพบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมและพฤติกรรมจัดการปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล และพฤติกรรมจัดการปัญหาไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้

ปองลดา พรหมจันทร์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมจัดการปัญหาของผู้ป่วยเอดส์ที่เป็นวัณโรคปอด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง 40 คน ที่มารับการตรวจรักษาที่ศูนย์วัณโรคเขต 10 จังหวัดเชียงใหม่ และได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นผู้ป่วยเอดส์ที่เป็นวัณโรคปอด ในระหว่างเดือนสิงหาคมถึงตุลาคม พ.ศ.2541 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้พฤติกรรมจัดการปัญหาทุกวิธี โดยกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะไม่เลือกใช้เฉพาะวิธีใดวิธีหนึ่งเท่านั้น ส่วนใหญ่จะเลือกใช้แต่ละวิธีเป็นบางครั้ง วิธีแรกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้คือ การควบคุมตนเอง

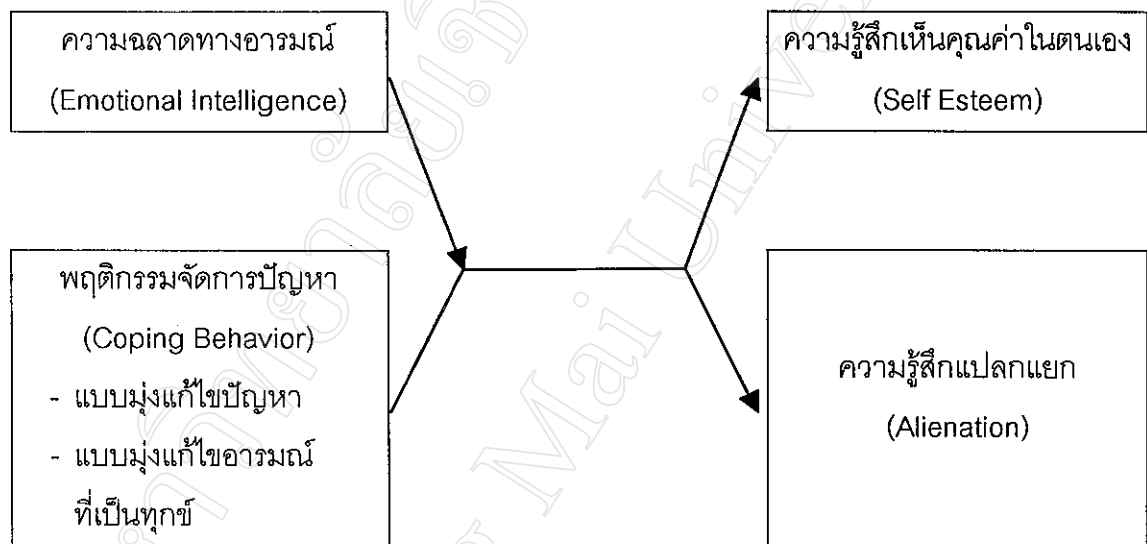
ร้อยละ 90.5 การประเมินค่าใหม่ทางบวกร้อยละ 85.7 การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา และการหนีหลีกเลี่ยงปัญหา ได้รับเลือกใช้เท่ากันร้อยละ 83.3 ซึ่งทั้งสี่วิธีนี้เป็นพฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งปรับอารมณ์ พฤติกรรมจัดการปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้น้อยที่สุดคือ การเผชิญหน้ากับปัญหาร้อยละ 64.3 ซึ่งเป็นพฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา

Gaskins & Brown (1992) กล่าวโดยสรุปว่าผู้ติดเชื่อเฮอไอวี เลือกใช้พฤติกรรมจัดการปัญหาในระยะแรกมีลักษณะแบบมุ่งปรับอารมณ์ส่วนใหญ่ ได้แก่ ปฏิเสธ ถอยหนี หรือ บางขณะก็แยกตัวอยู่คนเดียวไม่ยอมรับความจริงขณะนั้นได้ อาจต้องพึ่งพาผู้อื่นมากขึ้น รู้สึก สับสน และวิตกกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เช่น วิตกกังวลต่อการมีผลเป็นตราบาป ติดตัว กลัวการไม่ยอมรับ หรือถูกปฏิเสธจากครอบครัว สังคมและคนใกล้ชิด โกรธตนเองหรือผู้อื่นที่เป็นสาเหตุให้ตนติดเชื่อมา มีแนวโน้มที่จะสำนึกในคุณค่าของตนเองต่ำกันมากส่งผลให้ ไม่สามารถทำหน้าที่ทางสังคมในทางที่ประสพผลดี ซึ่งการใช้พฤติกรรมจัดการปัญหาแบบ มุ่งปรับอารมณ์นี้ถือว่าเป็นการปฏิเสธเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาถ้าไม่ใช้อย่างรู้สำนึก

จากผลการวิจัยที่ได้รวบรวมมานี้พอจะสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ และ พฤติกรรมจัดการปัญหา (องค์ประกอบบางด้านของพฤติกรรมจัดการปัญหา) มีแนวโน้มที่จะมี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง รวมไปถึงความสัมพันธ์ทางสังคมหรือคือความ รู้สึกแปลกแยกของตัวบัณฑิตในขณะเดียวกัน ซึ่งข้อสรุปนี้ได้นำไปเขียนเป็นกรอบแนวคิดใน การวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์ กับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความรู้สึกแปลกแยกของบัณฑิตว่างงาน รวมทั้งยังศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมจัดการปัญหา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความรู้สึกแปลกแยกของบัณฑิตว่างงานได้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย