

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการ  
กับปัญหา และความสุขในการทำงาน

นายจตุวิทย์	กรวิทย์โยธิน	เลขประจำตัวนิสิต	5137411738
นางสาวรัชชา	วรคุณพิเศษ	เลขประจำตัวนิสิต	5137452738
นายอภิมุขณ์	ตุรพงษ์	เลขประจำตัวนิสิต	5137513338

โครงการทางจิตวิทยาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG EMOTIONAL STABILITY, PROBLEM-FOCUSED  
COPING STYLE, AND HAPPINESS AT WORK

Mr. Chatuwit	Kornwittayayottin	5137411038
Ms. Natcha	Worrakunpiset	5137452738
Mr. Apimuk	Turapong	5137513338

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อโครงการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญ  
ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน

โดย

จตุวิทย์ กรวิทย์โยธิน, นัชชา วรคุณพิเศษ และอภิมุขณ์  
ตूरพงษ์

หลักสูตร

ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ดร. ณิชสุสุดา เต้พันธ์

---

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงการวิจัย

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ดร. ณิชสุสุดา เต้พันธ์)

จิตวิทย์ กรวิทย์โยธิน, นัชชา วรคุณพิเศษ และอะภิมุขณ์ ตูรพงษ์: ความสัมพันธ์ระหว่างความ  
มั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน  
(RELATIONSHIPS AMONG EMOTIONAL STABILITY, PROBLEM-FOCUSED COPING  
STYLE, AND HAPPINESS AT WORK) อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ณัฐสุดา เต็มพันธ์, 56 หน้า.

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่ง  
จัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง  
ความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน  
192 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ มาตรฐานบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ) NEO PI-R(  
ฉบับภาษาไทย, มาตรฐานการเผชิญและการจัดการปัญหา และมาตรฐานความสุข) The Oxford  
Happiness Questionnaire: OHQ( สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่าสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอย  
พหุคูณเชิงเส้น) Multiple Linear Regression Analysis( ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน ( $p < .000$ )
2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการ  
ทำงาน ( $p < .000$ )
3. ความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์  
ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน ( $p < .000$ )

หลักสูตร...ปริญญาบัณฑิต จิตวิทยา ลายมือชื่อนิสิต.....  
ปีการศึกษา.....2554..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5137411738, 5137452738 AND 5137513338 : MAJOR BACHELOR OF SCIENCES  
IN PSYCHOLOGY

KEYWORDS : EMOTIONAL STABILITY / PROBLEM-FOCUSED COPING STYLE /  
HAPPINESS AT WORK / STATE ENTERPRISES EMPLOYEE

CHATUWIT KORNWITTAYAYOTIN, NATCHA WORRAKUNPISET AND APIMUK  
TURAPONG : RELATIONSHIPS AMONG EMOTIONAL STABILITY, PROBLEM-  
FOCUSED COPING STYLE, AND HAPPINESS AT WORK. PROJECT PROFESSOR  
NUTTASUDA TAEPHANT, PH.D, 54 PP.

The purposes of this study were to investigate the emotional stability,  
problem-focused coping style and happiness at work of general employees.  
Participants included 192 employees of Electricity Generating Authority of Thailand  
The instruments were NEO PI-R, Problem-focused coping style and The Oxford  
Happiness Questionnaire: OHQ Results showed that:

1. Emotional stability was positively related to happiness at work. ( $p < .000$ )
2. Problem-focused coping style was positively related to happiness at  
work. ( $p < .000$ )
3. Emotional stability and problem-focused coping style significantly  
predicted happiness at work ( $R^2 = 0.532, p < .000$ ). Emotional stability and  
problem-focused coping style have significant standardized coefficients  
( $\beta = 0.065, p < .000$  and  $0.32, p < .000$  respectively).

Field of Study : Bs.c. in Psychology

Student's Signature .....

Academic Year : 2011

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน บุคคลแรกที่กลุ่มผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาที่รับกลุ่มผู้วิจัยไว้เป็นนิสิตในการดูแลการทำโครงการ คือ อาจารย์ ดร.ณัฐสุตา เต็มพันธ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ เมื่อก่อนกลุ่มผู้วิจัยมีปัญหาเกี่ยวกับโครงการ ก็ให้ความกรุณาตลอดเวลา เอาใจใส่ดูแล ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ให้องค์ความรู้ทางวิชาการและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ ให้แก่คณะผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในช่วงที่จัดทำโครงการ คณะผู้วิจัยจึงขอแสดงความขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณางค์ มณีศรี สำหรับมาตรวจวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (NEO PI-R) ฉบับภาษาไทย ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทำโครงการวิจัยทางจิตวิทยา

ขอขอบพระคุณอาจารย์สุภาพรรณ โคตรจรัส สำหรับมาตรวจวัดการเผชิญปัญหาและการจัดการกับปัญหา ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทำโครงการวิจัยทางจิตวิทยา

ขอขอบคุณนางสาวจิระสุข สุขสวัสดิ์ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับมาตรวจวัดความสุข ฉบับภาษาไทย ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทำโครงการวิจัยทางจิตวิทยา

ขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

ลำดับสุดท้าย คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวของคณะผู้วิจัย ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน เอาใจใส่ดูแล คณะผู้วิจัยในการทำโครงการวิจัยครั้งนี้เสมอมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 อภิปรายผล.....	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	54
รายการอ้างอิง	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ	31
2	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ )	33
3	แสดงรายละเอียดขององค์ประกอบในมาตรวัดการเผชิญและการจัดการปัญหา	34
4	เกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดวิธีการเผชิญและการจัดการปัญหา	35
5	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ )	37
6	เกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดความสุข	38
7	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ )	40
8	ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	43
9	ผลการวิเคราะห์ที่แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย	44
10	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(r) ระหว่างความมั่นคง ทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน	45
11	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(r) ระหว่างการเผชิญ ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน	45
12	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ทำนายอัตมโนทัศน์โดยรวมโดย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น	46



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ชีวิตการทำงานของพวกเราในปัจจุบันมักประสบกับปัญหาต่างๆมากมาย ทั้งปัญหาภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปัญหาเกี่ยวกับงาน ปัญหาด้านความสัมพันธ์ ปัญหาที่งานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งบั่นทอนทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ เมื่อร่างกายและจิตใจของเราอยู่ในสภาวะที่อ่อนแอจะทำให้ระดับของความสุลดลง อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ลดลง และเมื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรลดลงก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับความสุขไว้มากมาย โดยแต่ละบุคคลก็ได้นิยามความสุขในมุมมองที่แตกต่างกัน โดย Diener (1984) กล่าวว่า ความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการ แสวงหา และเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในตัวเอง ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าทำอย่างไรมนุษย์จึงจะสามารถดำเนินชีวิตของตนไปในทิศทางที่เป็นบวกได้ ทั้งในด้านของอารมณ์และความคิด อีกทั้ง Wiley (1965) อ้างถึงใน Diener, 1984) ยังกล่าวว่า ความสุข เป็นลักษณะหนึ่งของสุขภาพจิต ที่แสดงให้เห็นว่าคุณสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย เด็ดเดี่ยว และอยู่กับความจริง จากการศึกษาพบว่าช่วงเวลาที่บุคคลจะมีความสุขที่สุด คือ การได้ทำงานหนัก เลี้ยงลูก มีสุขภาพที่ดี มีเจตคติด้านบวก มีเงินทอง มีมิตรภาพที่ดี มีการแสดงความผูกพันกันในครอบครัว และได้ทำเพื่อคนอื่นในช่วงบั้นปลายของชีวิต

นักวิจัยและนักวิชาการในศาสตร์ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ได้มีการศึกษาความสุขในบริบทของการทำงาน โดยความสุขในบริบทของการทำงานสามารถทำนายผลการทำงาน ลดความเครียดที่เกิดขึ้นและเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในงาน ทั้งจากงานและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง เช่น การทำงานเสร็จทันเวลา ได้รับงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตน ความสอดคล้องในบทบาทการทำงาน การแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง การมีมุมมองทางบวกใน

งานที่ตนทำ เป็นต้น ซึ่งหากมองภาพรวมของความสุขในการทำงาน สามารถกล่าวได้ว่า ความสุขในบริบทของการทำงาน เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในบริบทของการทำงาน ในภาพรวมการมีอารมณ์ทางบวก และการไม่มีอารมณ์ทางลบ ซึ่งมาจากความเครียดที่เกิดขึ้นในงานและปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์

หากเราเข้าใจความสุขในบริบทของการทำงานมากขึ้น เราก็จะสามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรและนำไปประยุกต์ใช้กับพนักงานในองค์กรให้มีความสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกด้วย ซึ่งมีหลากหลายปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความสุขในระดับที่แตกต่างกันถึงแม้ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์เดียวกัน และในงานวิจัยชิ้นนี้กลุ่มผู้วิจัยมีความสนใจในตัวแปรความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

โดยปัจจัยหนึ่งที่กลุ่มของผู้วิจัยให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) หากบุคคลไม่มั่นคงทางอารมณ์จะวิตกกังวลและเครียดมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องงาน ประเมินผลงานของตัวเองต่ำกว่าความเป็นจริง และกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นหรืออาจไม่เกิดขึ้นโดยไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ ซึ่งปัจจัยนี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดน้อยลง ดังนั้นหากบุคคลมีความมั่นคงทางอารมณ์สูงก็จะประสบความสำเร็จในการทำงานด้วย

นอกจากนี้ชีวิตการทำงานหรือแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ก็ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย กลวิธีในการจัดการปัญหาที่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสุขในบริบทของการทำงาน โดย Lazarus และ Folkman (1984) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามทางพฤติกรรมและทางปัญญาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะจัดการปัญหาหรือสิ่งเร้าที่ต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก ที่บุคคลประเมินว่าเกินกว่าความสามารถของตนหรืออยู่ในภาวะที่ถูกต้องความ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้กลุ่มของผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) กับความสุขในการทำงาน

ดังนั้นการที่จะเข้าใจความสุขในการทำงาน กลุ่มของผู้วิจัยจึงศึกษาความสุขในการทำงาน ผ่านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ต่อความสุขในการทำงาน เพื่อที่จะนำไปประยุกต์ในบริบทของทำงาน ทั้งการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร และการพัฒนานุคลิกภาพและวิธีการเผชิญปัญหาให้กับพนักงาน อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยฉบับนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งการจะศึกษาตัวแปรดังกล่าว จำเป็นต้องมีการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นการศึกษาทั้งหมด 3 ตัวแปร ดังนี้

1. ความสุขในการทำงาน
2. ความมั่นคงทางอารมณ์
3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

#### 1. ความสุขในการทำงาน

ความสุขมีพื้นฐานมาจากปรัชญาที่ได้รับความสนใจตั้งแต่สมัยยุคกรีกโบราณ และยังมี การศึกษาต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน จากการศึกษาความสุข McDowell (2009; Nave, Sherman & Funder, 2008) ได้แบ่งการศึกษาความสุขออกเป็น 2 แนวทาง ดังนี้

1) เฮโดนิค (Hedonic) หรือ ความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเป้าหมาย เน้นการมีความสุขมากที่สุด และมีความรู้สึกเจ็บปวดน้อยที่สุด ความรู้สึกยินดี และความรู้สึกพึงพอใจที่บุคคลบรรลุจุดหมายในตนเอง

หากแบ่งเฮโดนิคส์ (Hedonic) หรือ ความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) ออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย จะสามารถแบ่งได้ดังนี้

1) องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive Component) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้ความคิดในการตัดสินใจหรือประเมินในรูปแบบของความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ซึ่งเป็นการสรุปรวมชีวิตของบุคคล เป็นการประเมินและตัดสินความพึงพอใจทั้งเหตุการณ์ในชีวิตและสภาพแวดล้อม

2) องค์ประกอบทางอารมณ์ (affective component, hedonic level) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้ประสบการณ์ทางความรู้สึก คือ การประเมินความสุขในแง่ของอารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ โดยประเมินจากปฏิกิริยาทางอารมณ์ความรู้สึกที่ตอบสนองในสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ของบุคคลนั้น

Diener, Sandvik และ Pavot (1991) กล่าวว่า ความสุขเชิงอัตวิสัยประกอบด้วย องค์ประกอบทางอารมณ์ 2 ด้าน รวมกัน คือ อารมณ์ทางบวก และการไม่มีอารมณ์ทางลบ และองค์ประกอบด้านกระบวนการทางการรู้คิด ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งบุคคลประเมินตนเองจากความรู้สึกภายในเกี่ยวกับคุณภาพทั้งหมดของชีวิต เป็นการประเมินผลโดยรวมทั้งหมดไม่แยกเป็นองค์ประกอบย่อย

Diener (1984) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสุข ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 แบบ ดังต่อไปนี้

1) ความสุข คือ ความรู้สึกที่ดี หรือเรียกว่า สุขภาวะ (Well being) โดยได้นิยามมาจากเกณฑ์ภายนอก เช่น ความดีงาม (Virtue) หรือความศักดิ์สิทธิ์ (Holiness) ซึ่งเป็นการนิยามความสุขโดยคำนึงถึงคุณลักษณะที่พึงปรารถนาเท่านั้น โดย Aristotle ได้กล่าวว่า การเพิ่มความสุขทำให้ชีวิตมีความดีงามมากขึ้น ซึ่งเป็นการนิยามความสุขในแง่ของมาตรฐานภายนอกที่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่ไม่ได้เป็นการตัดสินจากภายใน ซึ่งการนิยามความสุขในแง่นี้ไม่ตรงกับความรู้สึกมีความสุขในปัจจุบัน

2) ความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต เป็นการประเมินชีวิตโดยรวม ซึ่งขึ้นอยู่กับมาตรฐานของแต่ละคนที่ตั้งกฎเกณฑ์ความสุขที่เกิดขึ้นในชีวิตของตน และเป็นการที่บุคคลเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้าผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบเกินจากมาตรฐานที่ตนตั้งไว้บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในชีวิต มาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบนั้นเป็นมาตรฐาน

ที่บุคคลกำหนดขึ้นเอง Diener (1984) ยังให้ความสำคัญกับการตัดสินความพึงพอใจในชีวิตด้วย มาตรฐานที่บุคคลนั้นกำหนดขึ้นเพราะเมื่อบุคคลตัดสินความพึงพอใจในชีวิต โดยมีเกณฑ์ของตนเอง เป็นตัวตัดสินจะแสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบอันเกิดจากภายในตัวเองของบุคคล โดยที่บุคคล ไม่ได้ถูกชักนำจากภายนอก จึงเป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ ดังที่ Marcus Aurelius (อ้างถึงใน Campbell, 1976) กล่าวว่า หากบุคคลบอกว่าตนมีความสุข นั้นหมายความว่า เขามีชีวิตที่มีความสุข ซึ่งชีวิตในที่นี้ก็หมายถึง ตัวเขาทั้งหมดในขณะที่มีความสุข โดยเกิดจากการประเมินสภาพการณ์ทั้งหมดในขณะนั้นว่าเขารู้สึกต่อสิ่งนั้นอย่างไร หรืออาจกล่าวได้ว่าความสุขในความหมายนี้อาจหมายถึงทัศนคติที่บุคคลมีต่อชีวิตตนเอง นอกจากนี้ Chekola (1975 อ้างถึงใน Diener, 1984) กล่าวว่าความสุข คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างความต้องการและเป้าหมายของบุคคลหนึ่งๆ โดย Segrin และ Taylor (2007) พบว่าความสุขมีสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตที่ระดับ .62 ( $p < .001$ )

3) ความสุข คือ อารมณ์ที่เป็นสุข โดยเป็นการเน้นถึงความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (Bradburn, 1969 อ้างถึงใน Diener, 1984) นอกจากนี้ Fordyce (1983 อ้างถึงใน Diener, 1984) ยังกล่าวว่า ความสุขเป็นผลของความรู้สึกทางบวกและการไม่มีความรู้สึกทางลบ นั่นคือบุคคลมีความรู้สึกที่ดีมากตลอดช่วงชีวิต บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีอารมณ์เช่นนั้น โดยความหมายนี้เป็นความหมายที่ใกล้เคียงกับความหมายที่ใช้พูดกันในชีวิตประจำวัน

Argyle (1987, อ้างถึงใน Argyle & Martin, 1991) กล่าวว่า ความสุขนั้นเป็นการประกอบกันของการประเมินชีวิตของบุคคลที่เกิดจากการตัดสินทางความคิดในแง่ของความพึงพอใจโดยรวมและการประเมินทางอารมณ์ ที่มีการถ่วงดุลกันระหว่างอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบที่เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ที่เข้ามาสู่การรับรู้ และนำมาสู่การประเมินรวมเป็นความสุขแบบช่วงเวลา ซึ่งความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบ จัดเป็นองค์ประกอบ 3 ประการของการประเมินความสุข ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลตามมาตรฐานที่ตนเองเป็นผู้กำหนด และดูเหมือนจะเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งแวดล้อม

โดยทั่วไปในชีวิตของบุคคลกับการกำหนดมาตรฐานโดยตนเองหรือตนเองเป็นผู้สร้างมาตรฐาน และถ้าระดับที่ได้รับเป็นไปตามมาตรฐานที่ตนตั้งไว้ บุคคลนั้นจะมีรายงานความพึงพอใจในชีวิตสูง ดังนั้นความพึงพอใจในชีวิตจึงเป็นการรับรู้ถึงการพิจารณาตัดสินด้วยองค์ประกอบทางความคิด นั่นก็คือความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนา (aspiration) และความสำเร็จ (achievement) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของแต่ละบุคคล อันเป็นไปตามมาตรฐานที่ตนตั้งไว้ โดยทั่วไปแล้วจะถูกศึกษาโดยแบ่งเป็นแง่มุมต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจมักจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทำนายในหลายๆเรื่อง

2) อารมณ์ทางบวก (Positive affect) หมายถึง อารมณ์ที่เป็นสุขที่เกิดมาจากทั้งสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น ความสุข สนุกสนาน ร่าเริง ยินดี และอารมณ์ที่เป็นสุขเกิดจากแรงจูงใจภายในที่ก่อให้เกิดความสุขแบบลึกลับ ที่เรียกว่าเป็นความอิมเมิเบททางอารมณ์ (peak experiences) ซึ่ง Maslow มองว่าอารมณ์นี้เป็นได้ทั้งผลลัพธ์ของความงอกงามในตน นั่นก็คือการได้เติมเต็มชีวิต โดยการดำเนินชีวิตอย่างสอดคล้องกับแก่นแท้ศักยภาพแห่งตน (Self-Realization) วิธีการหนึ่งที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดมีอารมณ์ทางบวก ก็โดยการถามว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกทางบวกครั้งสุดท้ายเมื่อใด และอะไรเป็นสาเหตุให้เขามีความรู้สึกนั้น จากการศึกษาหลาย ๆ ชิ้นได้ข้อสรุปว่าสาเหตุของความความสุข ได้แก่ การกิน การดื่ม เพศ การพักผ่อนนอนหลับ เพื่อนและความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด คู่สมรส ความสำเร็จ การเลื่อนตำแหน่ง ความพึงพอใจในตนเอง กิจกรรมทางร่างกาย กีฬาและการมีสุขภาพที่ดี การทำงาน การอ่านหนังสือ การฟังเพลง การได้ใช้ความชำนาญ ความรู้สึกเกี่ยวกับความงาม ศาสนา ซึ่งอารมณ์ทางบวกนั้นสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและกระบวนการคิดของบุคคล เมื่อบุคคลนั้นมีความสุข บุคคลนั้นจะมีการคิดไปในทางบวก รับรู้ว่าตนมีความสามารถ มั่นใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิต สามารถแก้ปัญหาได้ มีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นและมองผู้อื่นด้านบวก

จากการศึกษาของ Argyle และ Crossland (1987 อ้างถึงใน Argyle & Martin, 1991) ทำการศึกษาถึงองค์ประกอบของอารมณ์ทางบวก สามารถสรุปได้เป็น 4 มิติ กล่าวคือ

มิติที่หนึ่งความซึมซับ (Absorption) เป็นประสบการณ์ภายในที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เช่น การได้ฟังดนตรีที่ไพเราะ การทุ่มเทให้กับการทำงาน ด้วยการใส่ใจอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะเรียนรู้และเข้าใจในสิ่งนั้น นำไปสู่ความผ่อนคลาย สบายใจ

มิตีที่ส่องพลังอำนาจ (Potency) เป็นประสบการณ์แห่งความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความรู้สึกรักของเรามีพลัง มีอำนาจ อันจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกของความภูมิใจในตนเอง ความอึกเขิม

มิตีที่สามนึกถึงบุคคลอื่น (Altruism) เป็นมิตีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลอื่นเป็นสำคัญ เป็นประสบการณ์ทางความรู้สึกที่ต้องเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกของความเบิกบาน สนุกสนาน ความรู้สึกใส่ใจดูแล ห่วงใย

มิตีที่สี่ความลึกซึ้ง (Spirituality) เป็นประสบการณ์ทางอารมณ์ที่เข้มข้น ที่มาจากความรู้สึกของจิตใจ เช่น การได้ดื่มด่ำกับความสวยงามของธรรมชาติ ตลอดจนการมีลูก การมีครอบครัว ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรู้สึกถึงความรัก ความพึงพอใจ ความรู้สึกทางอารมณ์ที่ลึกซึ้ง

3) อารมณ์ทางลบ (Negative affect) หมายถึง ลักษณะอาการ เช่น ความซึมเศร้า ความเสียใจ ความกลัว ความโกรธ ความวิตกกังวล และกลุ่มอารมณ์ทางความเครียด ผู้ที่มีอารมณ์ทางลบ มักจะรายงานตนถึงความเจ็บป่วย ความวิตกกังวล มีปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และเหตุการณ์ในชีวิตที่ไม่น่าพึงพอใจ

อารมณ์ทางบวกและทางลบเป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ที่มีความเป็นอิสระออกจากกัน เพราะเป็นไปได้ว่าบุคคลจะมีอารมณ์ทางบวกและทางลบสองอย่างในเวลาเดียวกัน

จากการศึกษาของ ดวงพร หิรัญรัตน์ (2543) ได้นำงานวิจัยของ Diener และคณะ (1985) มาศึกษาในวัฒนธรรมตะวันออก และพบว่า ความสุขมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ความพึงพอใจในชีวิต 2. อารมณ์ทางบวก 3. อารมณ์ทางลบ

2) ยูไดโมนิกส์ (Eudaimonic) หรือ สุขภาวะทางจิต (Psychological Well-Being) คือ ลักษณะทางจิตด้านบวกที่ใช้ในการดำเนินชีวิตและพัฒนามนุษย์ ให้ความสำคัญกับความรู้สึกยินดี และภาวะของการดำรงอยู่ที่มากกว่าการหาความสุขอย่างผิวเผิน โดยมองว่าเรามีอะไรที่ยิ่งใหญ่ไปกว่าการมีชีวิตไปอย่างไร้จุดหมาย การมีความสุขหรือสุขภาวะที่แท้จริงมาจากความมั่งคั่งในตนเอง และการใช้ชีวิตให้เกิดผลที่ดีงาม

Aristotle, Ryff และ Singer (2008 อ้างถึงใน Tomer, J.F., 2011) กล่าวว่าความสุขแบบยูไดโมนิกส์ (Eudaimonic Happiness) เป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่ได้รับมาจากการกระทำของตนเอง และแตกต่างจากความต้องการโดยทั่วไป

Ricard (2006 อ้างถึงใน Tomer, J.F., 2011) มองว่าความสุขแบบยูไดโมนิกส์ (Eudaimonic Happiness) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลึกของความมั่งคั่งที่เกิดจากจิตใจที่สมบูรณ์แบบ

หากแต่งงานวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงเฮโดนิคส์ (Hedonic) หรือ ความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) เป็นหลัก เนื่องจากความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being) เป็นความสุขที่เกิดจากการรายงานของบุคคลเอง สามารถวัดผลได้เป็นรูปธรรม

การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective well-being) เนื่องจากเป็นความสุขที่สามารถวัดได้ เพื่อนำผลที่ได้ไปต่อยอดในการสร้างความสุขในบริบทของการทำงานต่อไป โดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ คือ มาตรการวัดความสุข (Oxford Happiness Questionnaire) โดยมีผู้ที่ศึกษาวิจัยมาตรการวัดความสุขดังนี้

Kashdan (2004) ทำการศึกษาองค์ประกอบของความสุขจากมาตร Oxford Happiness Questionnaire ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความสุขที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน พบว่าแบบสอบถามดังกล่าว วัดในเรื่องการนับถือตนเอง (Self-Esteem), การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต (Sense of Purpose), ความสนใจต่อสังคม (Social Interest), การมีอารมณ์ขัน (Sense of Humor) และการชื่นชมสุนทรีย์ (Aesthetic Appreciation) นอกจากนี้ยังเสริมอีกว่า การมีสุขภาวะสูงจะประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) การมีอารมณ์ทางบวกที่บ่อยและเข้มข้น
- 2) การไม่มีความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้า
- 3) ความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม



ความสุข คือ อารมณ์ หรือ สภาวะทางบวกที่บุคคลรับรู้ด้วยตนเอง ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นความสุขที่สามารถวัดได้ เป็นรูปธรรม เพื่อนำมาปรับใช้ในบริบทของการทำงาน จึงเลือกใช้ความสุขเชิงอัตวิสัยที่สามารถวัดผลได้โดยการรายงานของบุคคลเอง

## 2. ความมั่นคงทางอารมณ์

การศึกษาความมั่นคงทางอารมณ์เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อีกทั้งความมั่นคงทางอารมณ์ถือเป็นลักษณะการของบุคคล (Personal Trait) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพประเภทหนึ่งที่เป็นมิติตรงข้ามกับมิติความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ในทฤษฎีบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ (Five-Factor Model of Personality) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Five-Factor Model of Personality) หรือ “Big Five” ของ Costa และ McCrae (1992) ซึ่งจำแนกลักษณะของบุคลิกภาพออกเป็น 5 มิติ ภายใต้ง่อนไขว่าคนทุกคนล้วนมีบุคลิกทั้ง 5 มิติในระดับที่ต่างกัน ได้แก่

### มิติที่ 1 การเปิดตัว (Extroversion)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดตัว จะมีลักษณะชอบเข้าสังคม ชอบที่จะปฏิสัมพันธ์กับสังคม กล้าแสดงออก มีความกระตือรือร้น ชอบความท้าทาย มีแนวโน้มที่จะมองโลกในแง่ดีและมีอารมณ์ทางบวก

บุคคลที่มีลักษณะตรงข้าม (Introvert) จะมีลักษณะเก็บตัว ชอบอยู่คนเดียว มีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างน้อย เมื่อมีปัญหามักจะเก็บไว้คนเดียวและพยายามแก้ปัญหาเอง และมีแนวโน้มที่จะมองโลกแง่ร้ายกว่า Extrovert

### มิติที่ 2 ความเป็นมิตร (Agreeableness)

บุคคลที่มีลักษณะของความเป็นมิตรจะมีลักษณะอ่อนโยน เป็นมิตร ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเป็นอย่างดี มีความเห็นอกเห็นใจ มีการประนีประนอม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

บุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามจะไม่ค่อยคำนึงถึงผู้อื่น เอาความคิดของตนเป็นหลัก บางครั้งมีความคิดที่ขัดแย้งกับผู้อื่น ทำให้ถูกมองว่าไม่เป็นมิตร และชอบแข่งขันมากกว่าให้ความร่วมมือ

### มิติที่ 3 การมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

บุคคลที่มีลักษณะของความมีจิตสำนึกจะมีความรับผิดชอบ มีความรอบคอบ มีระเบียบวินัยในตนเอง รู้จักไตร่ตรองก่อนพูดหรือทำ ชอบใช้ความคิด มีเป้าหมายในชีวิตที่แน่นอน และมีความทะเยอทะยานเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ตนวางไว้

บุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามมักขาดทิศทางในการทำงาน ขาดระเบียบวินัยในตนเอง มีความทะเยอทะยานต่ำ และไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน

### มิติที่ 4 การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์จะมีจินตนาการสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ช่างคิด ช่างฝัน ชอบที่จะเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ อยากรู้อยากเห็นสิ่งใหม่ๆ ไม่ยึดติดกับกรอบวัฒนธรรมเดิมๆ ชอบไหวต่อสิ่งสวยงาม เห็นคุณค่าของศิลปะ

บุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามจะมีมุมมองแบบอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง มีพฤติกรรมที่เป็นระเบียบแบบแผน มีความสนใจในขอบเขตที่แคบ ชอบสิ่งที่ย่ำมากกว่าสิ่งที่ซับซ้อน และเข้าใจยาก มีการตอบสนองทางอารมณ์ค่อนข้างน้อย ไม่ค่อยเปิดเผยอารมณ์ของตนเอง

มิติที่ 5 ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism หรือ Emotional Instability) หรือรู้จักกันในชื่อตรงข้ามว่า Emotional Stability

บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มักจะแนวโน้มที่จะประสบกับอารมณ์ทางลบได้ง่าย เช่น ความวิตกกังวล ความโกรธ ความกลัว ความรู้สึกผิด ภาวะซึมเศร้า ซึ่งอารมณ์ดังกล่าวมีผลกระทบต่อความสามารถในการคิด การปรับตัวของบุคคล

บุคคลที่มีลักษณะตรงข้าม (Emotional Stability) จะมีความมั่นคงทางอารมณ์สูง ไม่โอนอ่อนไปตามสิ่งแวดลอมได้ง่ายๆ มีการตอบสนองทางอารมณ์ที่ไม่รุนแรง ไม่หมกมุ่นกับอารมณ์ทางลบ

มีงานวิจัยหลายฉบับที่กล่าวถึง Emotional Stability กับ Neuroticism ว่าเป็นมิติเดียวกัน แต่มีความหมายในด้านที่เป็นมิติตรงข้ามกัน ดังนี้

#### ความสัมพันธ์ระหว่าง Neuroticism กับ Emotional Stability

Costa และ McCrae (1986) อ้างถึงใน Penley และ Tomaka (2002) ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 มิติกว้างๆ คือ extraversion, openness to experience, agreeableness, conscientiousness และ *emotional stability* หรือ *neuroticism*

Barrick และ Mount (1991) กล่าวถึงมิติที่ 2 ในทฤษฎีบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบของ Eysenck ว่าถูกเรียกมากที่สุดด้วยชื่อ “Emotional Stability” “Stability” “Emotionality” และ “Neuroticism” (Borgatta, 1964; Conley, 1985; Hakel, 1974; Norman, 1963; Lorr & Manning, 1978; McCrae & Costa, 1985; Noller et al., 1987; Norman, 1963; Smith, 1967)

งานวิจัยที่วัดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสุข (Happiness) ของ Hills และ Argyle (2001) ได้เปลี่ยนรูปแบบของ “Neuroticism” มาเป็นมิติตรงข้ามและเรียกว่า “Emotional Stability” เนื่องจากโดยปกติความสุขมักถูกเชื่อมโยงกับตัวแปรทางด้านบวกมากกว่า

ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้คำว่า “Emotional Stability” แทนคำว่า “Neuroticism” ซึ่งอยู่ในมิติเดียวกันแต่มีความหมายตรงข้ามกัน เนื่องจากผู้วิจัยต้องการใช้ตัวแปรทางบวกในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับความสุข (Happiness) เพื่อความง่ายในการติดตามและทำความเข้าใจ

ในงานวิจัยหลายฉบับให้นิยาม ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) หรือ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Instability) ที่หลากหลายและแตกต่างกัน ดังนี้

Widiger และคณะ (1984) ได้ให้นิยาม Neuroticism ไว้ว่าเป็นลักษณะที่คงที่ทางอารมณ์ เช่น แนวโน้มที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วเมื่อถูกกระตุ้น และยับยั้งอารมณ์ได้ช้า แนวโน้มที่จะมีความคิดไม่สมเหตุสมผล การขาดความสามารถในการควบคุมความต้องการของตน รวมถึงมีอุปนิสัยที่ชอบคร่ำครวญหรือพรวดพราดสิ่งต่างๆ การใช้วิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับความเครียด แนวโน้มที่จะประเมินสถานการณ์ต่างๆ ไปสู่ความตึงเครียด และมีลักษณะที่มักจะเผชิญกับภาวะทางอารมณ์แบบคับข้องใจ (aversive emotional states)

นอกจากนี้ Costa และ McCrae (1992) ได้ให้นิยาม Neuroticism เพิ่มเติมว่าเป็นขอบเขตหลัก (major domain) ของบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงข้ามกับการปรับตัว (adjustment) หรือ ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) คือความล้มเหลวในการปรับตัว (maladjustment) และอารมณ์ทางลบ

Costa และ McCrae (1992) ได้แบ่งมิติของความมั่นคงทางอารมณ์ ออกเป็น 6 ด้านย่อย ได้แก่ ความวิตกกังวล (anxiety), ความเป็นปรปักษ์ (angry hostility), ความซึมเศร้า (depression), การตระหนักรู้ในตนเอง (self-consciousness), ความหุนหันพลันแล่น (impulsiveness) และความอ่อนไหว เปราะบาง (vulnerability)

สำหรับ Neuroticism ในบริบทของการทำงานนั้น บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มักจะวิตกกังวลและเครียดมากกว่าบุคคลอื่นๆ ในเรื่องงาน ประเมินผลงานของตัวเองต่ำกว่าความเป็นจริง มักกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นหรืออาจไม่เกิดขึ้นโดยไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ อย่างไรก็ตามหากได้มีการมอบหมายงาน ควบคุมการทำงาน และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบแล้วก็จะช่วยให้บุคคลกลุ่มนี้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในงานวิจัยฉบับนี้ มุ่งศึกษาความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ซึ่งเป็นมิติตรงข้ามกับความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ในทฤษฎีบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาต่อความสุขในการทำงาน

### 3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

การเผชิญปัญหาเป็นวิธีการจัดการความเครียดที่ทุกคนใช้กันทั่วไปแต่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา, การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญปัญหาโดยการหลีกเลี่ยง เป็นต้น แต่งานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) นอกจากนี้ในงานวิจัยหลายฉบับจะนำวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเป็นตัวแปรหลักในการศึกษา เนื่องจากเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และเป็นวิธีที่คนส่วนใหญ่ใช้จัดการกับปัญหา

จากการศึกษางานวิจัยหลายฉบับได้กล่าวถึงความหมายของการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันไว้ ดังนี้

#### ความหมายของการเผชิญปัญหา

Lazarus และ Folkman (1984) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามทางพฤติกรรมและทางปัญญาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะจัดการปัญหาหรือสิ่งเร้าที่ต่าง ๆ ต่างจากภายในและภายนอก ที่บุคคลประเมินว่าเกินกว่าความสามารถของตนหรืออยู่ในภาวะที่ถูกคุกคาม

ภัทรสุดา ฮามคำไพ (2538) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรมหรือสิ่งที่บุคคลแสดงออกมาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบ ซึ่งการแสดงออกนั้นมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และจิตใจของบุคคลในขณะที่กำลังถูกคุกคาม หรือขณะที่อยู่ในสถานะการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด พฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นเพื่อบรรเทาหรือขจัดเหตุการณืตึงเครียดนั้น

วิธนา มิ่งเมือง (2540) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามอย่างต่อเนื่องของบุคคลในการที่จะจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่คุกคามต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลโดยการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา เพื่อที่จะคลี่คลายความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคาม

พัชรินทร์ อรุณเรือง (2545) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง กระบวนการพฤติกรรมและทางปัญญาที่บุคคลตอบสนองต่อภาวะที่บุคคลประเมินว่าเป็นปัญหาหรือคุกคามต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนเอง เพื่อที่จะจัดการปัญหาหรือบรรเทาสิ่งที่เข้ามาคุกคามต่างๆ

นันทินี ศุภมงคล (2547) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรมในรูปแบบต่างๆที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยเป็นกระบวนการทางปัญญา และแสดงออกเป็นพฤติกรรมซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรเทาหรือขจัดภาวะที่เข้ามาคุกคามตัวบุคคล

สุภาพรณ โคตรจรัส (2552) กล่าวว่า ความพยายามที่บุคคลจะจัดการหรือบริหารสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าน่าจะอันตราย หรือก่อให้เกิดความเครียด

จากคำจำกัดความในข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเผชิญปัญหานั้นมีรูปแบบเป็นกระบวนการ (Process) เนื่องจากการเผชิญปัญหาเป็นความพยายามที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุดต่อสิ่งเร้าต่างๆที่เข้ามากระทบ ทำให้เกิดสถานการณ์ต่างๆซึ่งบุคคลประเมินว่าสิ่งนั้นเกินความสามารถที่จะรับได้ของตน หรือถูกคุกคาม ดังนั้น การเผชิญปัญหา จึงเกิดจากความพยายามที่บุคคลจะตอบโต้สิ่งที่เข้ามาคุกคาม เป็นพฤติกรรมการแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้เกิดขึ้นเองอย่างอัตโนมัติ ดังนั้นความพยายามดังกล่าวจึงถือได้ว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหา

จึงอาจกล่าวได้ว่า การเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการทางความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่บุคคลนั้นประเมินว่าถูกคุกคามหรือเป็นปัญหาต่อความเป็นอยู่และชีวิตของตน ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อบรรเทาหรือขจัดสถานการณ์ที่ถูกคุกคามนั้น

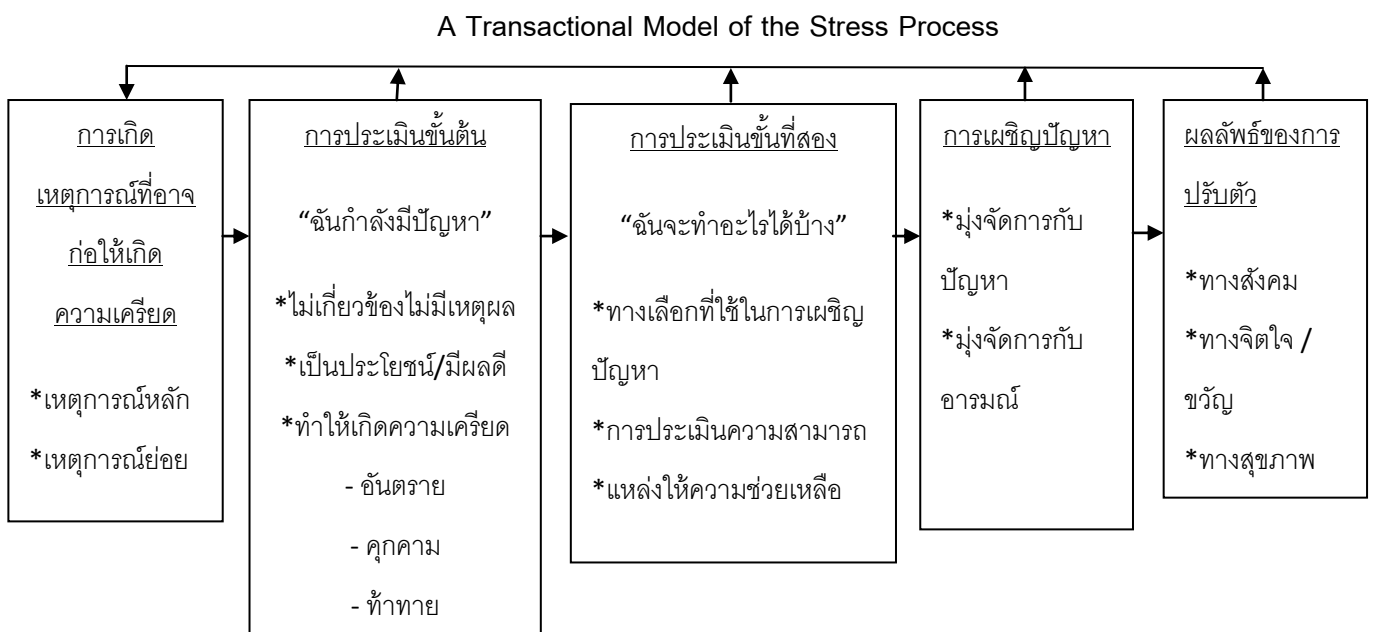
อีกทั้งยังมีงานวิจัยที่ใช้โครงสร้างวิธีการเผชิญปัญหาของ Lazarus เป็นพื้นฐาน ที่พบว่า มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและแยกย่อยออกไปอีกเป็นจำนวนมาก ที่อาจให้ผลทางบวกหรือลบในการเผชิญปัญหา ซึ่งควรค่าแก่การทำความเข้าใจ

## รูปแบบกระบวนการของความเครียดและการเผชิญปัญหา

Lazarus และ Folkman (1984 อ้างถึงใน สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2552) ได้อธิบายความเครียดในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ในกระบวนการของความเครียด (A Transactional Model of the Stress Process) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ดังนี้

1. การเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด
2. การประเมินขั้นต้น
3. การประเมินขั้นที่สอง
4. การเผชิญปัญหา
5. ผลลัพธ์ของการปรับตัวที่เกิดขึ้น

Slavin และคณะ (1991) ศึกษาทฤษฎีความเครียดของ Lazarus และคณะ (Lazarus และ Folkman, 1984 อ้างถึงใน สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2539) และสรุปเป็นแผนภาพรูปแบบกระบวนการของความเครียด ดังนี้



ภาพที่ 1 ภาพแสดงรูปแบบกระบวนการของความเครียดตามทฤษฎีความเครียดของ

Lazarus

ที่มา: Slavin et al., 1991: หน้า 157 -158 อ้างถึงในสุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2539: หน้า 2

## 1. การเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด

ความเครียดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นด้วย ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นให้เกิดความไม่มั่นใจ ความเครียดหรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ในชีวิต ซึ่งมีผลขัดขวางการดำเนินชีวิตตามปกติ เช่น การสูญเสียญาติสนิทมิตรสหาย การหย่าร้าง การตกงาน การล้มละลาย หรือเป็นเหตุการณ์ย่อยต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน เช่น ความกังวลเกี่ยวกับน้ำหนัก ส่วนสูง รูปร่างหน้าตา ปัญหาการจราจร การทำงานมากเกินไป หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องในชีวิต เช่น อาการเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือแม้แต่เหตุการณ์สับสนวุ่นวาย หรือความสูญเสียที่แม้จะไม่ได้เกิดขึ้นกับบุคคลโดยตรง เช่น ข่าวอุทกภัย ข่าววาตภัย ข่าวอัคคีภัย ซึ่งบุคคลจะมีความเครียดเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์และการประเมินความสามารถของบุคคลนั้น (Lazarus และ Folkman, 1984 อ้างถึงในสุภาพวรรณ โคตรจรัส, 2539)

## 2. การประเมินขั้นต้น

ในขั้นนี้ บุคคลจะเกิดการประเมินเหตุการณ์ที่ตนประสบโดยใช้ความรู้ สติปัญญา และประสบการณ์เพื่อที่จะตัดสินเหตุการณ์นั้นว่าคุกคามตนเองหรือไม่ ซึ่งบุคคลจะประเมินเหตุการณ์ออกมาใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง
2. มีผลดีกับตนเอง หรือ
3. ก่อความยุ่งยากหรือปัญหาให้กับตนเอง

การประเมินว่าเหตุการณ์นั้นไม่เกี่ยวข้องกับตน หรือประเมินว่าเหตุการณ์นั้นมีผลดีกับตนเอง บุคคลจะไม่เกิดความเครียด แต่ถ้าบุคคลประเมินสถานการณ์ที่ตนประสบว่า เหตุการณ์นั้นก่อให้เกิดความยุ่งยากหรือเป็นปัญหาต่อตนเอง บุคคลย่อมมีความเครียดเกิดขึ้น

การที่บุคคลรับรู้ว่ตนกำลังมีปัญหา เกิดจากการประเมินปัญหาที่บุคคลประสบใน 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ประเมินเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นแล้วกับตนว่าน่าจะเป็นอันตรายและก่อให้เกิดความสูญเสีย
2. ประเมินเหตุการณ์เกิดขึ้นกับตนว่าน่าจะเป็นอันตรายและเกิดความสูญเสีย ทำให้รู้สึกถูกคุกคาม
- และ 3. คาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นว่ายุ่งยากเป็นปัญหาแต่อาจจัดการได้ เป็นการประเมินเหตุการณ์ว่าทำหายความสามารถ



อารมณ์ที่มักเกิดขึ้นพร้อมกับการรู้สึกถูกคุกคาม มักเป็นอารมณ์ทางลบ เช่น ความทุกข์ใจ ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความกลัว ความไม่สบายใจต่างๆ ส่วนอารมณ์ที่มักเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกทำทายเป็นอารมณ์ทางบวก เช่น ความหวัง กำลังใจ และความกระตือรือร้น

ในสถานการณ์เดียวกัน บุคคลอาจประเมินผลของเหตุการณ์ได้หลากหลายลักษณะ โดยเหตุการณ์หนึ่งๆบุคคลอาจจะรู้สึกว่าตนถูกคุกคามพร้อมกับความรู้สึกว่าทำทายความสามารถของตนด้วยก็เป็นไปได้ ซึ่งหมายถึงการประเมินนั้นมีผลทั้งทางบวกและทางลบต่อบุคคลหรือในเหตุการณ์หนึ่งๆ อาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดหรืออาจทำให้บุคคลไม่เกิดความเครียดในระดับที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้เกิดจากทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคล จึงส่งผลให้บุคคลประเมินเหตุการณ์ที่ตนประสบต่างกัน

สำหรับการประเมินขั้นต้นนี้ หากบุคคลประเมินเหตุการณ์ที่ตนประสบว่าเป็นเรื่องที่ทำทายความสามารถ จะทำให้บุคคลไม่รู้สึกเครียด และสามารถเผชิญปัญหาได้ง่ายกว่าบุคคลที่ประเมินเหตุการณ์ที่ตนประสบว่าเป็นสภาวะที่คุกคามและก่อให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย

### 3. การประเมินขั้นที่สอง

เมื่อบุคคลประเมินในขั้นต้นแล้วพบว่าตนกำลังมีปัญหา และเหตุการณ์ที่ประสบอยู่นั้นเต็มไปด้วยความตึงเครียด คำถามที่มักจะตามมาก็คือ การที่บุคคลถามตนเองว่า ตนเองจะสามารถทำอะไรได้บ้าง จะจัดการกับปัญหาอย่างไร ซึ่งเป็นการประเมินขั้นที่สอง ในขั้นนี้บุคคลจะพยายามมองหาทางเลือกต่างๆที่จะใช้ในการเผชิญปัญหา ประเมินความสามารถของตนเอง รวมไปถึงประเมินแหล่งให้ความช่วยเหลือที่มี ซึ่งแหล่งช่วยเหลือ มีทั้งแหล่งช่วยเหลือทางกายภาพ เช่น ภาวะสุขภาพ ในแต่ละบุคคล แหล่งช่วยเหลือทางสังคม เช่น ระบบสังคมของบุคคล การช่วยเหลือด้านอารมณ์และจิตใจ เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะในการแก้ไขปัญหา ความเชื่อ และแหล่งช่วยเหลือทางวัตถุ เช่น เงิน และอุปกรณ์ต่างๆ เมื่อบุคคลประเมินความสามารถที่ตนเองมีอยู่ รวมทั้งประเมินแหล่งช่วยเหลือที่มีแล้วนำมาพิจารณาร่วมกัน และจะประเมินเพื่อเลือกทางออกที่จะใช้ในการเผชิญปัญหา

#### 4. การเผชิญปัญหา

บุคคลจะมีการแสดงออกที่สัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และจิตใจของแต่ละบุคคล ในขณะที่เผชิญปัญหา โดยการลงมือจัดการกับความเครียดหรือปัญหาที่มีซึ่งบุคคลมีความพยายามที่จะลด ควบคุม หรือต้านทานต่อความต้องการทั้งภายนอกและภายในที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งได้โดยทั่วไปเป็น 2 รูปแบบ (Lazarus และ Folkman, 1984) ได้แก่

4.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) เป็นความพยายามของบุคคลที่จะพิจารณา ทำความเข้าใจกับปัญหาว่าแท้จริงแล้วปัญหาคืออะไร พยายามระบุสาเหตุของปัญหา รวมไปถึงการหาทางออกที่เป็นไปได้ของปัญหา กลวิธีของการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอาจเป็นการมุ่งแก้ไขปรับเปลี่ยนที่สถานการณ์ มุ่งแก้ไขที่ตนเอง หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้อื่น เช่น พิจารณาและทบทวนปัญหา พัฒนาทักษะที่ใช้ในการแก้ไข ปัญหา ปรับเปลี่ยนความต้องการ การมองปัญหาในมุมมองใหม่ เป็นต้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวล้วนเป็นการวางแผนขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหา มุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งยังเป็นการลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นโดยตรง

4.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional – focused Coping) เป็นความพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ทางลบต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความสงสัยไม่แน่ใจ ความเศร้า ความกลัว ความโกรธ และความไม่สบายใจต่างๆ ซึ่งกลวิธีที่ใช้ อาจเป็นการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจ การระบายออกทางอารมณ์ การมองปัญหาในแงุ่มใหม่ทางบวกมากยิ่งขึ้น การออกกำลังกาย การทำสมาธิ เป็นต้น

โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem – focused Coping) ในกรณีที่เห็นว่าตนเองสามารถที่จะจัดการกับปัญหาได้ แต่มักใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional – focused Coping) ในกรณีที่เห็นว่าปัญหานั้นเกินความสามารถของตน การเผชิญปัญหาที่ให้ผลที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การใช้ทั้ง 2 กลวิธี ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

## 5. ผลลัพธ์ของการปรับตัว

Lazarus และ Folkman (1984) จำแนกผลจากการปรับตัวต่อความเครียด ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการเผชิญความเครียด โดยอาจเป็นผลในระยะสั้นหรือระยะยาว โดยแบ่งผลกระทบออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ผลทางด้านสังคม 2. ผลทางด้านจิตใจและขวัญ 3. ผลทางด้านสุขภาพกาย

ในกระบวนการของความเครียด ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ประการ (Lazarus และ Folkman, 1984; Carver, C.S., Scheier, M.F., และ Weintraub, J.K., 1989) อ้างถึงใน สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2539) ไม่ได้เกิดขึ้นแบบเรียงลำดับจากเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด ไปสู่การประเมินขั้นต้น การประเมินขั้นที่สอง การเผชิญปัญหา และผลลัพธ์ของการปรับตัวที่เกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอีกครั้งหนึ่ง (Re-appraisal) เพียงเท่านั้น แต่ผลที่เกิดขึ้นในกระบวนการย่อยแต่ละองค์ประกอบอาจทำให้บุคคลย้อนกลับไปประเมินกระบวนการย่อยที่ผ่านมาแล้วอีกครั้งหนึ่ง

กล่าวคือบุคคลที่เคยประเมินว่า เหตุการณ์บางอย่างนั้นคุกคาม แต่เมื่อมีข้อมูลสนับสนุนเพิ่มเติมให้บุคคลประเมินได้ว่าแหล่งความช่วยเหลือและวิธีการในการเผชิญปัญหานั้นเหมาะสมเพียงพอ บุคคลก็จะย้อนกลับไปประเมินเหตุการณ์ที่เคยเห็นว่าคุกคามนั้นอีกครั้งหนึ่ง โดยเห็นว่าคุกคามน้อยลง หรือเมื่อใช้วิธีการเผชิญปัญหาไปแล้วพบว่าไม่ได้ผลตามที่คาดการณ์ไว้ บุคคลอาจประเมินเหตุการณ์ที่ประสบนั้นอีกครั้งหนึ่ง หรือย้อนกลับมาพิจารณาเพื่อหาวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมใหม่ วงจรในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นแล้วซ้ำอีกในกระบวนการของความเครียด

### วิธีการเผชิญปัญหา

สุภาพรพรณ โคตรจรัส (2539, สุภาพรพรณ โคตรจรัสและชุมพร ยงกิตติกุล, 2545) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาตามแนวทฤษฎีความเครียดของ Lazarus อีกทั้งยังได้ศึกษาวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ โดยใช้กรอบอ้างอิงจากแบบวัดความเครียดของ Carver, Scheier และ Weintraub (1989) และ Frydenberg & Lewis (1993, Frydenberg, 1997) และจำแนกรูปแบบการเผชิญปัญหาตามการวิเคราะห์โครงสร้างทางจิตมิติของการวัดการเผชิญปัญหา โดย Cook และ Heppner (1997) ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง โดยทั่วไปกลวิธีการเผชิญปัญหาที่บุคคลใช้จนติด

เป็นแบบแผน พบว่า การมุ่งจัดการกับปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เป็นแบบแผนที่มีประสิทธิภาพ ส่วนการหลีกเลี่ยง จะแสดงถึงการที่บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาและเป็นแบบแผนที่ไม่มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการเผชิญปัญหาหรือความเครียด จากแบบวัดการเผชิญปัญหาดังกล่าวข้างต้น จำแนกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem – focused coping) ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 9 วิธีดังนี้

1.1 การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (active coping, AC) เป็นกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาเพื่อลดหรือขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ไขปัญหา การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง และการดำเนินการแก้ปัญหาย่างเป็นขั้นตอน

1.2 การวางแผน (planning, P) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด คิดหาทริคต่างๆที่จะใช้ รวมถึงคิดหาขั้นตอนในการดำเนินการ และวางแผนไปสู่การปฏิบัติ

1.3 การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน (work hard and achieve, W&A) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมาย ความขยันหมั่นเพียร การทุ่มเททำงานหนักและทำงานให้สำเร็จ

1.4 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (suppression of competing activities, SCA) เป็นการระงับสิ่งต่างๆที่จะเข้ามารบกวนความใส่ใจ ในการเผชิญกับปัญหาอย่างเต็มที่

1.5 การชะลอการเผชิญปัญหา (restraint coping, RC) เป็นการที่บุคคลรอคอยโอกาสที่เหมาะสมก่อนแล้วจึงค่อยลงมือทำ และต้องทำให้แน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้นหากด่วนลงมือทำเสียก่อน

1.6 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (positive reinterpretation and growth, PR) เป็นการจัดการกับความรู้สึกกดดันทางอารมณ์มากกว่าที่จะจัดการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ โดยบุคคลจะมองสถานการณ์นั้นในแงุ่มใหม่เชิงบวก มองส่วนดีของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ตนได้รับ

1.7 การยอมรับ (acceptance, A) เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.8 การหาทางผ่อนคลาย (relaxation, R) เป็นการทำกิจกรรมที่ตนเองชอบ การทำงานอดิเรก การดูแลสุขภาพร่างกาย การหาความเพลินเพลินเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

1.9 การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (seek to belong, B) เป็นการปฏิบัติตนที่บุคคลจะแสดงถึงความใส่ใจและเห็นความสำคัญของสัมพันธภาพกับผู้อื่น อีกทั้งยังพยายามสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 2 วิธี ดังนี้

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (seeking instrumental social support, SISS) เป็นการขอข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น ขอคำปรึกษา ขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบเหตุการณ์เหมือนกับตน หรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ (seeking emotional social support, SESS) เป็นการระบายความทุกข์เพื่อขอคำปลอบโยน ขอความเห็นใจ รวมทั้งการหาที่พึ่งทางใจจากแหล่งต่างๆหรือจากแหล่งสนับสนุนทางสังคมอื่นๆ เช่น ศาสนา พ่อแม่พี่น้อง ญาติผู้ใหญ่ ครูอาจารย์ เพื่อน หรือเครือข่ายทางสังคม

3. การหลีกเลี่ยง (avoidance coping) ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 7 วิธี ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (denial, D) เป็นการที่บุคคลไม่สนใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และปฏิเสธข้อเท็จจริงของเหตุการณ์นั้น

3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (behavioral disengagement หรือ not coping, BD) เป็นการลดความพยายามในการแก้ปัญหา ไม่เอาตัวเองไปเกี่ยวข้องกับปัญหา เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการที่บุคคลช่วยเหลือตนเองไม่ได้

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (mental disengagement, MD) เป็นการไม่คิดถึงปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ลง โดยบุคคลอาจหัน

ไปทำกิจกรรมอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่นำไปสู่การแก้ปัญหา คิดว่าเหตุการณ์น่าจะคลี่คลายได้เอง หรืออาจมีปฏิกิริยาเกิดขึ้น

3.4 การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว (keep to self, KS) เป็นการไม่เปิดเผยความคิด ความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นรู้ รวมทั้งมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงที่จะพบปะคนอื่น

3.5 การตำหนิตนเอง (self blame, SB) เป็นการที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการตำหนิ หรือกล่าวโทษตนเอง

3.6 การเป็นกังวล (worry, W) เป็นการแสดงถึงความกังวลใจ ในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.7 การระบายออกทางอารมณ์ (focus on venting of emotion, FVE) เป็นการที่บุคคลใส่ใจต่ออารมณ์ความรู้สึกที่ตนมีและระบายความรู้สึกนั้นต่อสิ่งต่างๆ จึงอาจส่งผลให้หมกมุ่นกับอารมณ์นั้นมากขึ้น ซึ่งไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ และอาจก่อให้เกิดอุปสรรคและปัญหามากยิ่งขึ้น เช่น การร้องไห้ หงุดหงิด โวยวาย การใช้สุราหรือยา

Cook และ Heppner (1997; อ้างถึงใน สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2544) ได้ตรวจคุณสมบัติเชิงจิตมิติของมาตรวัดการเผชิญปัญหา 3 มาตรวัด ได้แก่ 1. มาตรวัด COPE ของ Caver และคณะ (Caver et al., 1989) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 14 ด้าน 2. มาตรวัด CISS ของ Endler และ Parker (1990, 1994) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 4 ด้าน และ 3. มาตรวัด CSI ของ Tobin และคณะ (Tobin, Horoyed and Reynolds, 1984; Tobin et al., 1989) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 8 ด้าน โดย Cook และ Hepper (1997) นำมาตรวัดทั้ง 3 ไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 329 คน และนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมกัน (Factor Analysis) พบว่าได้องค์ประกอบการเผชิญปัญหา 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (COPE) ลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (COPE) การตีความหมายในแง่บวกและการเติบโต (COPE) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (COPE) การชะลอการเผชิญปัญหา (COPE) การยอมรับ (COPE) การจัดการกับปัญหา (CISS) การแก้ปัญหา (CSI) การปรับเปลี่ยนความคิด (CSI)

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

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

ในปี ค.ศ. 1989 Carver, Scheier และ Weintraub (อ้างถึงใน สุภาพรรณ โคตรจรัส, 2539) ได้ศึกษาและรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus (1984) และรูปแบบการกำกับตนเอง (Self - Regulation) เป็นพื้นฐานในการวิจัย อีกทั้งยังได้เสนอวิธีการเผชิญปัญหา 14 วิธี ดังนี้

1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา เป็นกระบวนการที่บุคคลลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่เป็นต้นเหตุของความเครียด รวมถึงการลงมือแก้ปัญหาโดยตรง การดำเนินตามขั้นตอน และการใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ปัญหา
2. การวางแผน เป็นการที่บุคคลคิดหาวิธีการในการเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด คิดหากลวิธีที่จะนำมาใช้ในการเผชิญปัญหา คิดขั้นตอนในการดำเนินการและวางแผนไปสู่การปฏิบัติ
3. การระงับกิจกรรมอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เป็นการระงับสิ่งที่จะเข้ามารบกวนความใส่ใจที่บุคคลจะเผชิญปัญหาอย่างเต็มความสามารถ
4. การชะลอการเผชิญปัญหา เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสมแล้วค่อยลงมือทำ และบุคคลต้องแน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้นถ้าด่วนลงมือทำเสียก่อน

5. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ เป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น ขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบเหตุการณ์เช่นเดียวกัน เมื่อต้องการความช่วยเหลือ

6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ เป็นการพูดระบายความทุกข์ ระบายความรู้สึก เพื่อขอความเห็นใจ กำลังใจ คำปลอบโยน และความเข้าใจจากผู้อื่น

7. การตีความหมายใหม่ในทางบวก และการเติบโต เป็นการจัดการความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด หรือจัดการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ โดยพยายามมองสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในทางที่ดีในมุมมองใหม่ทางบวก มองหาส่วนดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ

8. การยอมรับ เป็นการที่บุคคลยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น

9. การพึ่งศาสนา เป็นการที่บุคคลใช้ศาสนาเป็นแหล่งยึดเหนี่ยวและช่วยเหลือทางจิตใจ ในขณะที่ตนเผชิญความเครียด โดยใช้วิธีการทางศาสนา เช่น การทำสมาธิ การสวดมนต์

10. การปฏิเสธ เป็นการที่บุคคลปฏิเสธอารมณ์ความรู้สึกที่ตนมีอยู่ ปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกมา

11. การระบายออกทางอารมณ์ เป็นการที่บุคคลให้ความใส่ใจต่ออารมณ์ ความรู้สึกที่มี และระบายความรู้สึกเหล่านั้น

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม เป็นการที่บุคคลลดความพยายามที่จะเผชิญกับปัญหา หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยเหลือตนเองไม่ได้

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด เป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ของบุคคลลง โดยการไม่คิดถึงวิธีการเผชิญปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยจะทำกิจกรรมอื่นๆทดแทน เพื่อที่จะไม่ต้องคิดถึงปัญหา รวมไปถึงพฤติกรรมการฝันกลางวัน การนอน การดูโทรทัศน์

14. การใช้สุรา และ/หรือ ยา เป็นการที่บุคคลใช้สุราหรือยา เพื่อให้ลืมเหตุการณ์และเพื่อที่จะทำให้อารมณ์ดีขึ้น

และในระยะต่อมาได้มีการเพิ่มวิธีการเผชิญปัญหาขึ้นอีกหนึ่งวิธี คือ การมีอารมณ์ขัน



จากการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 14 วิธีข้างต้น กับลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล พบว่าความสัมพันธ์สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มที่อาจจัดได้ว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ให้ผลทางบวก ได้แก่ วิธีการลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายในทางบวกและการเติบโต การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหาและเพื่อได้รับกำลังใจ และการยอมรับ 2. กลุ่มที่อาจจัดได้ว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่ให้ผลทางลบ ได้แก่ การปฏิเสธ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด การใช้สุราหรือยา และการระบายออกทางอารมณ์

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าว และลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจากแบบวัดบุคลิกภาพต่างๆ พบว่าคะแนนจากแบบวัดบุคลิกภาพด้านบวกจะมีความสัมพันธ์บ้างบวกกับวิธีการเผชิญปัญหาที่มีแนวโน้มให้ผลทางบวก

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาและลักษณะส่วนบุคคล

วิธีเผชิญปัญหา	ลักษณะของบุคคล (Carver, Scheier และ Weintraub, 1989)
1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา 2. การตีความหมายใหม่ในทางบวก	มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง วิตกกังวลต่ำ
3. การวางแผน	มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง
4. การชะลอการเผชิญปัญหา	มองโลกในแง่ดี วิตกกังวลต่ำ
5. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา 6. การยอมรับ 7. การพึ่งศาสนา	มองโลกในแง่ดี
8. การปฏิเสธ 9. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม	มองโลกในแง่ร้าย เชื่อมั่นในตนเองต่ำ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ วิตกกังวลสูง

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการเผชิญปัญหาและลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

วิธีเผชิญปัญหา	ลักษณะของบุคคล (Carver, Scheier และ Weintraub, 1989)
10. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด	มองโลกในแง่ร้าย เชื่อมมั่นในตนเองต่ำ วิตกกังวลสูง
11. การใช้สุรา และ/หรือ ยา	มองโลกในแง่ร้าย
12. การระบายออกทางอารมณ์	เชื่อมมั่นในตนเองต่ำ วิตกกังวลสูง

รูปแบบการเผชิญปัญหา	ลักษณะส่วนบุคคลของเยาวชนไทย
1. การมุ่งจัดการกับปัญหา	ความหวังระดับสูง** วิตกกังวลต่ำ*
2. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	ความหวังระดับสูง**
3. การหลีกเลี่ยง	วิตกกังวลสูง*

หมายเหตุ \*นั่นทีนี้ สุขุมงคล และ สุภาพรณ โคตรจรัส (2548 อ้างถึงในสุภาพรณ โคตรจรัส, 2552);

\*\*วารภรณ์ รัตนวิศิษฐ์กุล และ สุภาพรณ โคตรจรัส (2546 อ้างถึงในสุภาพรณ โคตรจรัส, 2552)

จะสังเกตได้ว่า วิธีการเผชิญปัญหาที่สัมพันธ์กับบุคลิกภาพของผู้มีลักษณะของการมีสุขภาพจิตที่ดี ได้แก่ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การตีความหมายใหม่ในทางบวก การวางแผน การชะลอการเผชิญปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา การยอมรับ และการพึ่งศาสนา ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาและแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา ส่วนวิธีการเผชิญปัญหาที่สัมพันธ์กับลักษณะบุคลิกภาพที่น่าจะมีปัญหาในการปรับตัวและสุขภาพจิต ได้แก่ การปฏิเสธ การไม่แสดงออกทาง

พฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด การใช้สุราและ/หรือยา การระบายออกทางอารมณ์ ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาและแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา

จึงอาจสรุปได้ว่า วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ คือ การที่บุคคลพร้อมที่จะเผชิญปัญหาด้วยตนเอง มีการดำเนินการ มีการวางแผน ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ช่วยนำไปสู่การลงมือแก้ไขปัญหาโดยตรง มีความเชื่อมั่นในตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง และการมองโลกในแง่ดี สิ่งต่างๆ เหล่านี้ น่าจะช่วยให้บุคคลประเมินเหตุการณ์ที่ประสบและปัญหาที่เผชิญในแง่ความท้าทาย มีความเข้มแข็งพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค อย่างมีความมุ่งมั่น มีความหวังและกำลังใจ ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้จึงให้ความสนใจกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ต่อความสุขในการทำงาน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา กับ ความมั่นคงทางอารมณ์

Endler และ Parker (1990) ได้ให้ผู้ร่วมการวิจัยที่เคยมีอาการของโรคซึมเศร้า แต่ปัจจุบันได้รับการรักษาแล้ว ทำแบบทดสอบ Coping Inventory for Stressful Situations และแบบวัดบุคลิกภาพ (NEO Five Factor Inventory) พบว่าการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) มีสหสัมพันธ์กับความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism or Emotional Instability) ใน Big 5 และบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extraversion) มีสหสัมพันธ์กับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focused Coping) และการจัดการความเครียดแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance)

งานวิจัยของ Brebner (2001) ให้กลุ่มผู้ร่วมวิจัยจากมหาวิทยาลัย Adelaide จำนวน 113 คน (ชาย 39 คน หญิง 74 คน) อายุเฉลี่ย 28.22 ปี ทำแบบสอบถาม 5 ชุด คือ แบบวัดสถานะของบุคคล (The Personal State Questionnaire) แบบวัดเหตุการณ์ในชีวิต (Life Events Scale) แบบ

วัดการจัดการความเครียด (Coping Inventory for Stressful Situation) แบบวัด The Australian Version of the Sensitivity to Punishment and Sensitivity to Reward Questionnaire (SPSR) และแบบวัดบุคลิกภาพ (The Quick Scales) พบว่า บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มี สหสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-Focused Coping)  $r = .47$  ( $p < .001$ )

### **ความมั่นคงทางอารมณ์ กับ ความสุขเชิงอัตวิสัย**

งานวิจัยของ Hills และ Argyle (2001) ให้ผู้ร่วมวิจัยจำนวน 244 คน (เพศชาย 101 คน และ เพศหญิง 143 คน) ซึ่งมีอายุระหว่าง 18-85 ปี โดย 73% ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโท, 47% เป็นลูกจ้างหรือเจ้าของกิจการ และ 21% อยู่ในวัยเกษียณ ทำแบบวัดทั้งหมด 4 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดความสุข (Oxford Happiness Inventory) ฉบับปรับปรุง, แบบวัดบุคลิกภาพของ Eysenck (Eysenck Personality Questionnaire) ฉบับปรับปรุง โดยวัดเฉพาะองค์ประกอบย่อย extraversion และ neuroticism, แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Rosenberg (Rosenberg's Self-esteem Scale) และแบบวัดความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมของแบบวัดความสุข (Oxford Happiness Inventory)  $r = .53$  ( $p < .001$ )

Penley และ Tokama (2002) ได้ทำการวิจัยโดยใช้นักศึกษาปริญญาตรีจาก University of Texas at El Paso เป็นผู้ร่วมวิจัย จำนวน 97 คน (เพศชาย 36 คน และเพศหญิง 61 คน) ซึ่งมีอายุระหว่าง 17-42 ปี ทำแบบวัดทั้งหมด 6 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI ฉบับย่อ จำนวน 75 ข้อ, การประเมินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความเครียด (Measures of stress- and emotion- related cognitive appraisals), การวัด Post-task reactions, การวัดพฤติกรรมในการทำงาน, แบบวัด COPE Questionnaire และแบบวัดความพึงพอใจ พบว่า ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์ (Emotional-focused coping) คือกลวิธีแบบปกป้องตนเอง  $r = .28$  ( $p < .05$ ) นอกจากนี้ ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ยังมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับอารมณ์ทางลบ (Negative emotion)  $r = .28$  ( $p < .05$ )

Hayes และ Joseph (2003) ทำการวิจัยโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยใน Warwickshire และเพื่อน ๆ ของพวกเขา มาทำการวิจัยจำนวน 111 คน (ชาย 36 คน หญิง 75 คน) และให้ทำแบบวัดบุคลิกภาพ (The 60-item NEO Five Factor Inventory) แบบวัดความสุข (Oxford Happiness Inventory) แบบวัดความสุขและความเครียด (Depression-Happiness Scale) แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต (Satisfaction With Life Scale) พบว่าบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนจากแบบวัดความสุข (Oxford Happiness Inventory)  $r = -.61$  ( $p < .01$ )

### การจัดการกับปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา กับ ความสุขเชิงอัตวิสัย

Hasida Ben-Zur (2009) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 คน (เพศชาย 47.6% หรือเท่ากับ 228 คน เพศหญิง 52.2% หรือเท่ากับ 251 คน และ 0.2% ไม่ทราบเพศ หรือเท่ากับ 1 คน) อายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.59 ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ ในกลุ่มวัยรุ่น ในกลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยให้ทำแบบวัดวิธีการเผชิญปัญหา (COPE Scale) และแบบวัดอารมณ์ (Positive Affect Negative Affect Schedule, PANAS) พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกทางบวก (Positive Affect)  $r = .47$  ( $p < .01$ ) แต่มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกทางลบ (Negative Affect)  $r = -.17$  ( $p < .01$ )

จากแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ,การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) และความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) ส่งผลให้คณะผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) ของพนักงานในองค์การเพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของพนักงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์การต่อไป

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความมั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน
2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาที่มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน
3. ความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงาน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- |           |                                       |
|-----------|---------------------------------------|
| ตัวแปรต้น | 1.ความมั่นคงทางอารมณ์                 |
|           | 2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา |
| ตัวแปรตาม | ความสุขในการทำงาน                     |

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน
2. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
3. สามารถเป็นแนวทางในการศึกษาถึงความมั่นคงทางอารมณ์ วิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา กับความสุขในการทำงาน โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุการทำงานในองค์กร ไม่จำกัดอายุ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำของ Hair, Black, Babin, Anderson และ Tatham (2006) ที่กล่าวไว้ว่าในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักการวิเคราะห์โมเดล ควรกำหนดจากขนาดของโมเดลในการวิจัยโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างมีประมาณ 10-20 คน ต่อหนึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด 3 ตัวแปร คือ ความมั่นคงทางอารมณ์, การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน จึงมีเกณฑ์ขั้นต่ำในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยไม่น้อยกว่า 60 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการให้ครอบคลุมประชากรที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยแจกแบบสอบถามเป็นจำนวน 210 ชุด แต่ได้กลับคืนเพียง 192 ชุด สรุปคือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาเท่ากับ 192 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัด 4 มาตรดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยคำถามข้อมูลทางด้านคุณสมบัติทางประชากร (demographic data) ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้
2. มาตรวัดบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ (NEO PI-R) ฉบับภาษาไทย ซึ่งพัฒนาโดย ฅณาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. มาตรวัดการเผชิญและการจัดการปัญหา โดยสุภาพรรณ โคตรจรัส (2539, สุภาพรรณ โคตรจรัสและ ชุมพร ยงกิตติกุล, 2545)
4. มาตรวัดความสุข (The Oxford Happiness Questionnaire: OHQ) โดย Peter Hills & Michael Argyle (2002)

## การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. มาตรมาตรวัดบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ (NEO PI-R) ฉบับภาษาไทย ซึ่งคะแนนทั้งหมดมีพิสัย 50 – 250 คะแนน และมีจำนวนทั้งหมด 50 ข้อ

โดยแยกเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

- a. ลักษณะบุคลิกภาพความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ได้แก่ข้อกระทงที่ 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46 (10 ข้อ)
- b. ลักษณะบุคลิกภาพการแสดงออก (Extraversion) ได้แก่ข้อกระทงที่ 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47 (10 ข้อ)



- c. ลักษณะบุคลิกภาพเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ได้แก่ข้อกระทงที่ 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48 (10 ข้อ)
- d. ลักษณะบุคลิกภาพความเป็นมิตร (Agreeableness) ได้แก่ข้อกระทงที่ 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 (10 ข้อ)
- e. ลักษณะบุคลิกภาพความมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ได้แก่ข้อกระทงที่ 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 (10 ข้อ)

### 1.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของมาตรเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ จากไม่ตรงเลย ค่อนข้างไม่ตรง ตรง และไม่ตรงพอๆกัน ค่อนข้างตรง ตรงมากที่สุด มีทั้งข้อกระทงทางบวก และข้อกระทงทางลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อกระทงทางบวก	คะแนนข้อกระทงทางลบ
ตรงมากที่สุด	5	1
ค่อนข้างตรง	4	2
ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่ตรง	2	4
ไม่ตรงเลย	1	5

โดยเลือกมาใช้เพียงแค่ด้านเดียวคือ ด้านบุคลิกภาพความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ซึ่งมีจำนวน 10 ข้อ และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม โดยผ่านการตรวจสอบจาก ดร.ณัฐสุดา เต้พันธ์ จำนวน 10 ข้อ

## 1.2 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

1.2.1 กลุ่มผู้วิจัยได้ทำการทดลองใช้ (try out) โดยนำมาตรวัดบุคลิกภาพ (NEO PI-R) แบบ 5 องค์ประกอบ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน แล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน โดยคัดเลือกเฉพาะองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) สำหรับการนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในวิจัยต่อไป โดยมีวิธีการตัดข้อกระทง ดังนี้

1.2.1.1 หากอำนาจจำแนกรายข้อของข้อกระทง (Item discrimination) โดยใช้วิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ซึ่งกำหนดให้

กลุ่มสูง เป็นผู้มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 ของคะแนนรวมทุกข้อกระทง จำนวน 16 คน

กลุ่มต่ำ เป็นผู้มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 ของคะแนนรวมทุกข้อกระทง จำนวน 16 คน

หลังจากนั้นจึงเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อกระทงระหว่าง 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าที ( $t$ -test) และคัดเลือกข้อกระทงที่มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (หนึ่งหาง) โดยมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 14 ข้อ

1.2.1.2 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบอำนาจการจำแนกรายข้อ มาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในองค์ประกอบนั้น (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (หนึ่งหาง) และนำมาเปรียบเทียบกับค่า  $r$ วิกฤติ ของ

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) ซึ่งข้อ  
 กระทบที่มีค่า CITC ต่ำกว่าหรือเท่ากับค่า  $r$  วิฤติจะถูกตัดออกเพื่อให้ได้ข้อกระทบที่มีคุณภาพ และ  
 ทำซ้ำจนกว่าข้อกระทบที่วิเคราะห์ในครั้งเดียวกันจะผ่านทุกข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่ามีข้อกระทบที่ผ่าน  
 การวิเคราะห์ 10 ข้อ

1.2.1.3 วิเคราะห์ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) ข้อกระทบที่ผ่านวิเคราะห์ค่า CITC พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's coefficient alpha หรือ  $\alpha$ ) ของมาตรวัดบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์เท่ากับ .842 (10 ข้อ)  
 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค ด้วยข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างใน  
 งานวิจัยนี้จำนวน 60 คน (วิเคราะห์หลังจากรวบรวมข้อมูล) ซึ่งตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  
 ของครอนบาคของมาตรวัดบุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในชั้น  
 สร้างมาตร (60 คน)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ )

องค์ประกอบ	จำนวนข้อกระทบ(ข้อ)			ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) จากกลุ่มตัวอย่างในชั้นสร้างมาตรวัดจำนวน 60 คน
	ทิศ ทางบวก	ทิศทางลบ	รวม	
บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์	0	10	10	.842

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์เพื่อนำมาวัดความมั่นคงทางอารมณ์ของ  
 กลุ่มตัวอย่าง โดยถ้ากลุ่มตัวอย่างได้คะแนนจากมาตรวัดบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์สูง แสดง  
 ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำ และหากกลุ่มตัวอย่างได้คะแนนจากมาตรวัดบุคลิกภาพ  
 แบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นคงทางอารมณ์สูง

2. มาตรการวัดการเผชิญและการจัดการปัญหา โดยสุภาพรรณ โคตรจรัส (2539, สุภาพรรณ โคตรจรัสและ ชุมพร ยงกิตติกุล, 2545) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญความเครียดตามแนวทฤษฎีความเครียดของ Lazarus (1984) ศึกษาพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ โดยใช้กรอบอ้างอิงจากแบบวัดความเครียดของ Carver, Scheier & Weintraub (1989 อ้างถึงใน สุภาพรรณ โคตรจรัส, 2539) และ Frydenberg & Lewis (1993, Frydenberg, 1997 อ้างถึงใน สุภาพรรณ โคตรจรัส, 2539) จำแนกเป็นรูปแบบการเผชิญความเครียด 3 แบบ ได้แก่ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง โดยแบ่งออกได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางแสดงรายละเอียดขององค์ประกอบในมาตรการวัดการเผชิญและการจัดการปัญหา

วิธีการเผชิญและการจัดการปัญหา	จำนวนข้อ
การมุ่งจัดการกับปัญหา	
1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา	2
2. การวางแผน	3
3. การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน	3
4. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	3
5. การชะลอการเผชิญปัญหา	3
6. การตีความหมายใหม่ในทางบวก	3
7. การยอมรับ	3
8. การหาทางผ่อนคลาย	4
9. การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	3
การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	
1. การสนับสนุนทางสังคม เพื่อแก้ปัญหา	5
2. การสนับสนุนทางสังคม เพื่อกำลังใจ	3

---

การหลีกหนี	
1. การปฏิเสธ	2
2. การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม	3
3. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด	3
4. การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว	3
5. การตำหนิตนเอง	3
6. การเป็นกังวล	3
7. การระบายออกทางอารมณ์	5

---

## 2.1 เกณฑ์การให้คะแนน

### เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของมาตรเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ จากไม่ทำเลย ไม่ค่อยได้ทำ ทำและไม่ทำพอๆกัน ทำค่อนข้างบ่อย ทำบ่อยมาก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 เกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดวิธีการเผชิญและการจัดการปัญหา

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อกระทง
ตรงมากที่สุด	5
ค่อนข้างตรง	4
ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	3
ค่อนข้างไม่ตรง	2
ไม่ตรงเลย	1

โดยเลือกมาใช้เพียงแค่ด้านเดียวคือ ด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping) ซึ่งมีจำนวน 27 ข้อ

## 2.2 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

2.2.1 กลุ่มผู้วิจัยได้ทำการทดลองใช้ (try out) โดยนำมาตรวัดวิธีการเผชิญและการจัดการกับปัญหา ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน แล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน โดยคัดเลือกเฉพาะองค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focus coping) สำหรับการนำไปศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในวิจัยต่อไป โดยมีวิธีการคัดข้อกระทง ดังนี้

2.2.1.1 หากำนาจจำแนกรายข้อของข้อกระทง (Item discrimination) โดยใช้วิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ซึ่งกำหนดให้

กลุ่มสูง เป็นผู้มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 ของคะแนนรวมทุกข้อกระทง จำนวน 17 คน

กลุ่มต่ำ เป็นผู้มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 ของคะแนนรวมทุกข้อกระทง จำนวน 16 คน

หลังจากนั้นจึงเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อกระทงระหว่าง 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าที ( $t$ -test) และคัดเลือกข้อกระทงที่มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (หนึ่งหาง) โดยมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 25 ข้อ

2.2.1.2 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบอำนาจการจำแนกรายข้อ มาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในองค์ประกอบนั้น (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (หนึ่งหาง) และนำมาเปรียบเทียบกับค่า  $r$  วิกฤติ ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) ซึ่งข้อกระทงที่มีค่า CITC ต่ำกว่าหรือเท่ากับค่า  $r$  วิกฤติจะถูกคัดออกเพื่อให้ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ และ

ทำซ้ำจนกว่าข้อกระทงที่วิเคราะห์ในครั้งเดียวกันจะผ่านทุกข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 25 ข้อ

2.2.1.3 วิเคราะห์ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) ข้อกระทงที่ผ่านวิเคราะห์ค่า CITC พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's coefficient alpha หรือ  $\alpha$ ) ของมาตรวัดวิธีการเผชิญและการจัดการปัญหาเท่ากับ .876 (25 ข้อ) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค ด้วยข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้จำนวน 60 คน (วิเคราะห์หลังจากรวบรวมข้อมูล) ซึ่งตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดวิธีการเผชิญและการจัดการปัญหา ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตร (60 คน)

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ )

องค์ประกอบ	จำนวนข้อกระทง(ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) จากกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตรวัดจำนวน 60 คน
การมุ่งจัดการกับปัญหา	25	.876

3. มาตรวัดความสุข (The Oxford Happiness Questionnaire: OHQ) โดย Peter Hills & Michael Argyle (2002) พัฒนาจากแบบวัดความสุข The Oxford Happiness Inventory (OHI) โดย Argyle Martin และ Crossland (1991) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดยนางสาวจิระสุข สุขสวัสดิ์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณญา ตัญค์มีร์ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ ซึ่งครอบคลุม 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- a. ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ประกอบด้วยข้อคำถามคือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 และ 15 รวม 15 ข้อ
- b. ด้านอารมณ์ทางบวก (Positive Affect) ประกอบด้วยข้อคำถามคือ ข้อ 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 และ 25 รวม 10 ข้อ
- c. ด้านการไม่มีอารมณ์ทางลบ ประกอบด้วยข้อคำถามคือ ข้อ 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 และ 34 รวม 9 ข้อ

### 3.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของมาตรเป็นมาตรวัดประมาณค่า 6 ระดับ จากไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วยค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด มีทั้งข้อกระทงทางบวก และข้อกระทงทางลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 เกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดความสุข

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อกระทงทางบวก	คะแนนข้อกระทงทางลบ
ตรงมากที่สุด	5	1
ค่อนข้างตรง	4	2
ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่ตรง	2	4
ไม่ตรงเลย	1	5

### 3.2 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด



3.2.1 กลุ่มผู้วิจัยได้ทำการทดลองใช้ (try out) โดยนำมาตรวจวัดความสูง ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน แล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน เพื่อคัดเลือกข้อกระทงที่มีคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบของมาตรวัด โดยมีวิธีการคัดข้อกระทงดังนี้

3.2.1.1 หาอำนาจจำแนกรายข้อของข้อกระทง (Item discrimination) โดยใช้วิธีแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ซึ่งกำหนดให้

กลุ่มสูง เป็นผู้ที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 ของคะแนนรวมทุกข้อกระทง ในองค์ประกอบนั้น จำนวน 16 คน

กลุ่มต่ำ เป็นผู้ที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 ของคะแนนรวมทุกข้อกระทง ในองค์ประกอบนั้น จำนวน 17 คน

หลังจากนั้นจึงเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อกระทงระหว่าง 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าที ( $t$ -test) และคัดเลือกข้อกระทงที่มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 (หนึ่งหาง) โดยองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิตมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 12 ข้อ องค์ประกอบด้านอารมณ์ทางบวกมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 8 ข้อ และองค์ประกอบด้านการไม่มีอารมณ์ทางลบมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 9 ข้อ โดยมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 29 ข้อ

3.2.1.2 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบอำนาจการจำแนกรายข้อ มาวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆ ในองค์ประกอบนั้น (corrected item-total correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (หนึ่งหาง) และนำมาเปรียบเทียบกับค่า  $r$  วิกฤติ ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) ซึ่งข้อกระทงที่มีค่า CITC ต่ำกว่าหรือเท่ากับค่า  $r$  วิกฤติจะถูกคัดออกเพื่อให้ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ และทำซ้ำจนกว่าข้อกระทงที่วิเคราะห์ในครั้งเดียวกันจะผ่านทุกข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่าองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในชีวิตมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 12 ข้อ องค์ประกอบด้านอารมณ์ทางบวกมีข้อ

กระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 7 ข้อ และองค์ประกอบด้านการไม่มีอารมณ์ทางลบมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 9 ข้อ โดยมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 28 ข้อ

3.2.1.3 วิเคราะห์ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) ข้อกระทงที่ผ่านวิเคราะห์ค่า CITC พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's coefficient alpha หรือ  $\alpha$ ) ของมาตรวัดความสุขเท่ากับ .902 (28 ข้อ) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค ด้วยข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้จำนวน 60 คน (วิเคราะห์หลังจากรวบรวมข้อมูล) ซึ่งตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดความสุข ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตร (60 คน)

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ )

องค์ประกอบ	จำนวนข้อกระทง(ข้อ)			ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) จากกลุ่มตัวอย่างในขั้นสร้างมาตรวัด จำนวน 60 คน
	ทิศทางบวก	ทิศทางลบ	รวม	
ความพึงพอใจในชีวิต	8	4	12	
อารมณ์ทางบวก	7	0	7	.902
การไม่มีอารมณ์ทางลบ	0	9	9	

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำของ Hair, Black, Babin, Anderson และ Tatham (2006) ที่กล่าวไว้ว่าในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักการวิเคราะห์โมเดล ควรกำหนดจากขนาดของโมเดลในการวิจัยโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างมีประมาณ 10-20 คน ต่อหนึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด 3 ตัวแปร คือ ความ

มั่นคงทางอารมณ์, การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน จึงมีเกณฑ์ขั้นต่ำในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยไม่น้อยกว่า 60 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 200 คน โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เป็นพนักงานในบริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อให้ทราบลักษณะของข้อมูลทางสถิติของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ค่าเฉลี่ย (mean) คะแนนสูงสุด (maximum score) คะแนนต่ำสุด (minimum score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (statistical analysis) โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ วิธีการเผชิญและจัดการปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน

### บทที่ 3

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน

### ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แสดงในรูปแบบจำนวน และร้อยละแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	140	72.9
หญิง	52	27.1
<b>อายุ (ปี)</b>		
21 – 30 ปี	44	22.9
31 – 40 ปี	20	10.4
41 – 50 ปี	65	33.9
51 - 60 ปี	63	32.8
<b>ประสบการณ์ทำงานในองค์กร</b>		
6 เดือน – 1 ปี	24	12.5
2 – 3 ปี	17	8.9
4 – 9 ปี	13	6.8
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	138	71.9

จากตารางที่ 8 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 192 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และเพศหญิงจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.9

การวิจัยนี้มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 3 ตัวแปร ประกอบด้วย การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ความสุขในการทำงาน และความมั่นคงทางอารมณ์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานได้ผลดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย

	M	SD
ความมั่นคงทางอารมณ์	30.46	8.665
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	100.01	10.076
ความสุขในการทำงาน	107.96	15.081

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานแสดงให้เห็นว่า ความมั่นคงทางอารมณ์มีค่ามัชฌิมเลขคณิตเท่ากับ 30.46 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.665 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีค่ามัชฌิมเลขคณิตเท่ากับ 100.01 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.076 และความสุขในการทำงานมีค่ามัชฌิมเลขคณิตเท่ากับ 107.96 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 15.081

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

### สมมติฐานที่ 1 ความมั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน( $r$ )ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน (N=192)

ตัวแปร	ความสุขในการทำงาน
ความมั่นคงทางอารมณ์	.656**

\*\* $p < .000$

จากตารางที่ 10 ตัวแปรความมั่นคงทางอารมณ์ มีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสุขในการทำงาน .656 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p < .000$

### สมมติฐานที่ 2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน( $r$ ) ระหว่างการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน (N=192)

ตัวแปร	ความสุขในการทำงาน
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	0.382**

\*\* $p < .000$

จากตารางที่ 11 ตัวแปรการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสุขในการทำงาน .382 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p < .000$

### สมมติฐานที่ 3 ความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

สหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ทำนายอัตมโนทัศน์โดยรวมโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) (N=192)

ตัวแปร	<i>B</i>	<i>S.E.<sub>B</sub></i>	$\beta$	<i>t</i>
ความสุขในการทำงาน (ค่าคงที่)	26.881	7.725		3.48
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	0.48	0.075	0.32**	6.41
ความมั่นคงทางอารมณ์	1.087	0.087	0.065**	12.497
R = 0.73		R <sup>2</sup> = 0.532		R <sup>2</sup> <sub>adjust</sub> = 0.527

\*p < .05, \*\*p < .000

จากตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ได้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย *t*-test สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

$$\text{ความสุขในการทำงาน} = 26.881 + 0.48 (\text{การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา})^{**} + 1.087 (\text{ความมั่นคงทางอารมณ์})^{**}$$

จากสมการสามารถแปลผลได้ดังนี้ หากตัวแปรความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการให้คงที่

ส่วนตัวแปรความมั่นคงทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการให้คงที่



ทั้งนี้จากสมการข้างต้นมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.532 นั่นคือ สมการพยากรณ์ชุดนี้สามารถทำนายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 53.2

## บทที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา กับความสุขในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 3 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความมั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าความมั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน โดยสามารถอธิบายได้ว่าความมั่นคงทางอารมณ์ แสดงถึงความสามารถในการควบคุมตนเองในด้านของอารมณ์ให้อยู่ในสภาวะคงที่ไม่อ่อนไหวไปตามสภาพแวดล้อม และมีการตอบสนองทางอารมณ์ในระดับที่เหมาะสม ไม่ก้าวร้าวรุนแรง ไม่ยึดติดอยู่กับอารมณ์ทางลบ รวมถึงมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั่วไป รับมือกับสิ่งเร้าต่างๆ ได้ดี จึงทำให้มีปัญหาคัดแย้งและความเครียดต่ำ ส่งผลให้เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมใดก็ตาม ก็สามารถที่จะรู้สึกมีความสุขได้ รวมไปถึงในสถานที่ทำงานด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hills และ Argyle (2001) พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนรวมของแบบวัดความสุข (Oxford Happiness Inventory) และงานวิจัยของ Penley และ Tokama (2002) ที่กล่าวว่า ความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับอารมณ์ทางลบ (Negative emotion) นอกจากนี้งานวิจัยของ Hayes และ Joseph (2003) พบว่าบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนจากแบบวัดความสุข (Oxford Happiness Inventory)

สมมติฐานที่ 2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน โดยสามารถอธิบายตามทฤษฎีได้ว่า การเผชิญกับปัญหา คือ ความพยายามทางความคิด หรือพฤติกรรมที่มุ่งจัด แก้ไข ขจัด บรรเทาปัญหาหรือสิ่งเร้า

ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทั้งจากภายนอกและภายใน ซึ่งแสดงออกในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อีกทั้ง Lazarus และ Folkman (1984) ได้แบ่งวิธีการจัดการกับปัญหาแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ โดยการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการเผชิญปัญหา ซึ่งมีความหมายไปในเชิงการใช้ความคิดหรือกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขที่ตัวปัญหาอย่างแท้จริง โดยการพยายามระบุสาเหตุของปัญหาและหาทางออกที่เหมาะสม จนสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดและคลี่คลายปัญหานั้นได้ นอกจากนี้ สุภาพรณ โคตรจรัส (2539) ได้อธิบายองค์ประกอบของการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

การลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหา การคิดวางแผน การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต การยอมรับในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การหาทางผ่อนคลาย การแสวงหาความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

ดังทฤษฎีข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อทั้งตัวเอง ผู้อื่น และสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างแท้จริง มุ่งขจัดปัญหาที่ต้นตอของปัญหาจึงส่งผลโดยตรงต่อการลดความเครียดที่เกิดขึ้น และเพิ่มความสุข เพิ่มอารมณ์ทางบวกและลดอารมณ์ทางลบ สร้างความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งรวมถึงชีวิตการทำงานด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hasida Ben-Zur (2009) ให้ทำแบบวัดวิธีการเผชิญปัญหา (COPE Scale) และแบบวัดอารมณ์ (Positive Affect Negative Affect Schedule, PANAS) พบว่าการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused Coping) มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกทางบวก (Positive Affect) แต่มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกทางลบ (Negative Affect)

สมมติฐานที่ 3 ความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน โดยจากผลการวิเคราะห์ พบว่า มี

ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 คือ ความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ซึ่งมีสหสัมพันธ์กันในทางบวกต่อความสุขในการทำงาน กล่าวคือบุคคลที่มีระดับคะแนนความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาสูง จะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ร้อยละ 53.2

ผลการวิจัยนี้ สามารถอธิบายได้โดยแนวคิดของ Argyle (อ้างถึงใน Argyle & Martin, 1991) ซึ่งกล่าวว่า ความสุขนั้นเกิดจากการประเมินชีวิตของบุคคลโดยมองในแง่ของความพึงพอใจโดยรวม และการประเมินทางอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ ที่มีการถ่วงดุลกันอยู่ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดโดยขึ้นอยู่กับการรับรู้สถานการณ์ที่เข้ามา โดยการประเมินความสุขสามารถแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลตามมาตรฐานที่ตนเองเป็นผู้กำหนด หากได้ระดับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจสูง 2) อารมณ์ทางบวก (Positive affect) หมายถึง อารมณ์ที่เป็นสุขที่เกิดมาจากทั้งสภาวะแวดล้อมภายนอกและภายใน 3) อารมณ์ทางลบ (Negative affect) หมายถึง ลักษณะอาการ เช่น ความซึมเศร้า ความเสียใจ ความกลัว ความโกรธ ความวิตกกังวล และกลุ่มอารมณ์ทางความเครียด

อารมณ์ทางบวกและทางลบเป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ที่มีความเป็นอิสระออกจากกัน และเป็นไปได้ว่าบุคคลจะมีอารมณ์ทางบวกและทางลบสองอย่างในเวลาเดียวกัน มีตัวแปรทางบวกมากมายที่สามารถก่อให้เกิดความสุขในการทำงานได้ อาทิ การมีความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

ความมั่นคงทางอารมณ์ ถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขได้ จากทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของ Costa และ McCrae (1992) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีระดับความไม่มั่นคงทางอารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่จะประสบกับอารมณ์ทางลบได้ง่าย มีการตอบสนองทางลบ และหมกมุ่นอยู่กับอารมณ์ทางลบ ซึ่งความไม่มั่นคงทางอารมณ์ถือเป็นตัวแปรด้านตรงข้ามของความมั่นคงทางอารมณ์ ดังนั้นบุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์สูงมีแนวโน้มที่จะเผชิญกับอารมณ์ทางลบได้ยาก มี

การตอบสนองต่อสิ่งแวดลอมทางบวก ซึ่งส่งผลให้เกิดอารมณ์ทางบวกได้ง่ายกว่าและนำไปสู่การมีความสุข ทั้งในบริบททั่วไปและในบริบทของการทำงาน

ส่วนการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาถือเป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ โดย Lazarus และ Folkman (1984) กล่าวว่า การเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามทางพฤติกรรมและทางปัญญาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะจัดการปัญหาทั้งจากภายในและภายนอก ที่บุคคลประเมินว่าอยู่ในภาวะที่ถูกคุกคาม ซึ่งเป็นการมุ่งให้บุคคลรู้จักวางแผนและแก้ไขปัญหาที่สาเหตุของปัญหา ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเข้มแข็งในการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ และสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้อย่างดี เมื่อบุคคลสามารถจัดการกับปัญหาหรืออารมณ์ทางลบของตนได้แล้ว บุคคลนั้นจะรู้สึกผ่อนคลาย มองโลกในแง่ดีและรับรู้อารมณ์ทางบวกได้มากขึ้น และนำไปสู่การเกิดความสุขได้

ดังนั้นความมั่นคงทางอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาส่งผลให้เกิดสภาวะอารมณ์ที่ดี เกิดการประเมินสถานการณ์ทางบวก ก่อให้เกิดการขจัดปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้บุคคลมองตนเองในทางบวก สร้างความพึงพอใจในชีวิต มีอารมณ์ทางบวก และลดการเกิดอารมณ์ทางลบที่ไม่พึงประสงค์ และทำให้เกิดความสุขทั้งในชีวิตประจำวันและในชีวิตการทำงานได้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 192 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัด 4 มาตรดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยคำถามข้อมูลทางด้านคุณสมบัติทางประชากร (demographic data) ของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้
2. มาตรวัดบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ (NEO PI-R) ฉบับภาษาไทย ซึ่งพัฒนาโดย คณาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. มาตรวัดการเผชิญและการจัดการปัญหา โดยสุภาพรณ โคตรจรัส (2539, สุภาพรณ โคตรจรัสและ ชุมพร ยงกิตติกุล, 2545)
4. มาตรวัดความสุข (The Oxford Happiness Questionnaire: OHQ) โดย Peter Hills & Michael Argyle (2002)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามคำแนะนำของ Hair, Black, Babin, Anderson และ Tatham (2006) ที่กล่าวไว้ว่าในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักการวิเคราะห์โมเดล ควรกำหนดจากขนาดของโมเดลในการวิจัยโดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างมีประมาณ 10-20 คน ต่อหนึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด 3 ตัวแปร คือ ความมั่นคงทางอารมณ์, การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน จึงมีเกณฑ์ขั้นต่ำในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยไม่น้อยกว่า 60 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 200 คน โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เป็นพนักงานในบริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อให้ทราบลักษณะของข้อมูลทางสถิติของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ค่าเฉลี่ย (mean) คะแนนสูงสุด (maximum score) คะแนนต่ำสุด (minimum score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (statistical analysis) โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางอารมณ์ วิธีการเผชิญและจัดการปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และความสุขในการทำงาน

### สรุปผลการวิจัย

1. ความมั่นคงทางอารมณ์มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน ( $p < .000$ )
2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน ( $p < .000$ )
3. ความมั่นคงทางอารมณ์ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความสุขในการทำงาน ( $p < .000$ )

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำตัวแปรอื่นๆ ที่น่าสนใจมาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อทำนายความสุขในการทำงาน เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการเพิ่มความสุขในการทำงาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. มาตรการในการวิจัยนี้ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและเพิ่มความน่าเชื่อถือในการวิจัยต่อไป



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

นันทินี ศุภมวงคณ. (2547). *ความวิตกกังวล การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีการเผชิญปัญหาของ นิสิต นักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงพร หิรัญรัตน์ (2543). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ส ต่อความสุขของเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทรสุดา สามคำไพ. (2539). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวจิตพิจารณาความเป็นจริงต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษาพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรินทร์ อรุณเรือง. (2545). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม ต่อความสามารถในการฟื้นฟูพลัง และกลวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นตอนต้น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีณา มิ่งเมือง. (2540). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวจิตพิจารณาความเป็นจริงต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพรณ โคตรจรัส. (2539). *ความเครียดและการบริหารความเครียด*. เอกสารการประชุมวิชาการสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย : 1-14.

สุภาพรณ โคตรจรัส. (2543). *แบบสำรวจตนเอง. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

สุภาพรณ โคตรจรัส และ ชุมพร ยงกิตติกุล. (2544). *การวัดการเผชิญปัญหา*. กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพรณ โคตรจรัส และ ชุมพร ยงกิตติกุล. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูและพฤติกรรมส่วนบุคคลของวัยรุ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพรพรณ โคตรจรัส. (2547). *การส่งเสริมสุขภาวะทางจิต*. กรุงเทพมหานคร : คณะจิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เอกสารคำสอนวิชาสุขภาพจิต).

สุภาพรพรณ โคตรจรัส. (2552). *ความเครียดและการเผชิญและการจัดการความเครียด*. เอกสาร  
ประกอบการสอน คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## ภาษาอังกฤษ

Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. London: Routledge.

Argyle, M., & Martin, M. (1991). The psychology causes of happiness. In stack, F.:

Argyle, M. & Schwarz, N. *Subjective well-being*. pp. 77-95. Great Britain: BPC  
Wheatons.

Borgatta, E.F. (1964). The structure of personality characteristics. *Behavioral Science*, 12,  
8-17.

Brebner, J. (2001). Personality and stress coping. *Personality and Individual Differences*,  
31, 317-327.

Conley, J.J. (1985). Longitudinal stability of personality traits: A multitrait-multimethod-  
multioccasion analysis. *Journal of Personality & Social Psychology*, 49, 1266-1282.

Cook, S., & Heppner, P.P. (1997). A psychometric study of three coping measures.  
*Educational and Psychological Measurement*, 57(6), 906-923.

Costa, P.T. Jr., & McCrae, R.R. (1987). Neuroticism, somatic complaints, and disease: Is  
the bark worse than the bite?, *Journal of Personality*, 55, 299-316.

Costa, P.T. Jr., & McCrae, R.R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and  
NEO five-factor inventory (NEO-FFI) Professional Manual (Psychological Assessment  
Resources, Odessa, FL).

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*. 95, 542-575.

Diener, E., Sandvik, E., & Pavot, W. (1991). Happiness is the frequency, not the intensity,  
of positive versus negative affects. In Stack, F, ;Argyle, M. & Schwarz, N, *Subjective  
well-being*. pp. 119-137. Great Britain :BPC Wheaton.

Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social  
Indicators Research*, 31, 103-157.

- Endler, N.S., & Parker, J. D. A. (1990). *Coping inventory for stressful situations manual*. Toronto, Canada: Multi Health Systems.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2006). *Multivariate data analysis* (6<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall International
- Hakel, M.D. (1974). Normative personality factors recovered from ratings of personality descriptors: The beholder's eye. *Personnel Psychology*, 27, 409-421.
- Hasida Ben-Zur. (2009). Coping styles and affect. *International Journal of Stress Management*, 16(2), 87-101.
- Hayes, N., & Joseph, S. (2003). Big 5 correlation of three measures of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 43, 723-727.
- Kashdan, T.B. (2004). The assessment of subjective well-being (issues raised by the Oxford Happiness Questionnaire). *Personality and Individual Differences*, 36, 1225-1232.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lorr, M., & Manning, T.T. (1978). Higher-order personality factors of the ISI. *Multivariate Behavioral Research*, 13, 3-7.
- McCrae, R. R., & Costa Jr., P. T. (1985). Updating norman's Wadequate taxonomy: Intelligence and personality dimensions in natural language and in questionnaires. *Journal of personality & Social Psychology*, 49, 71-721.
- McCrae, R. R., & Costa Jr., P. T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54, 385-405

- Nave, C.S., Sherman, R.A., & Funder, D.C. (2008). Beyond self-report in the study of hedonic and eudaimonic well-being: Correlations with acquaintance reports, clinician judgments and directly observed social behavior. *Journal of Research in Personality*, 42, 643-659.
- Noller, P., Law, H., Comrey, A.L. (1987). Cattell, comrey, and eysenck personality factors compared: More evidence for the five robust factors?. *Journal of Personality & Social Psychology*, 53, 775-782.
- Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality rating. *Journal of Abnormal & Social Psychology*, 66, 574-583.
- Penley, J. A., & Tomaka J. (2002). Associations among the Big Five, emotional responses, and coping with acute stress. *Personality and Individual Differences*, 32, 1215-1228.
- Sheldon, K.M., & Lyubomirsky, S. (2007). Is it possible to become happier? (and if so, how?) [Electronic version]. *Social and Personality Psychology Compass*.
- Smith, G.M. (1967). Usefulness of peer ratings of personality in educational research. *Educational and Psychological Measurement*, 27, 967-984.
- Snyder, C.R., & Lopez, S.J. (2007). *Positive psychology: The scientific and practical explorations of human strengths*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Tomer, J.F. (2011). Enduring happiness: Intregrating the hedonic and eudaimonic approaches. *Journal of Socio-Economics*, 40, 530-537.
- Vitter, J., & Nilsen, F. (2001). The conceptual and relational structure of subjective well-being, neuroticism, and extraversion: Once again, neuroticism is the important predictor of happiness. *Social Indicators Research*, 57, 89-118.

Waterman, A.S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 678-691.

Wilson, W. (1967). Correlations of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 67, 294-306.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

มาตรวัดที่ใช้ในการวิจัย



มาตราความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)

ข้อที่	ข้อความ	1 ไม่ตรงเลย	2 ค่อนข้างไม่ ตรง	3 ตรงและไม่ ตรงพอๆกัน	4 ค่อนข้างตรง	5 ตรงมาก ที่สุด
1	ฉันเป็นคนขี้วิตกกังวล	1	2	3	4	5
2	ฉันมักทำตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะนั้น	1	2	3	4	5
3	เรื่องไม่สบายอารมณ์เล็กๆน้อยๆ ก็สามารทำให้ฉันหงุดหงิดได้	1	2	3	4	5
4	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเศร้าและว่าเหว่	1	2	3	4	5
5	เมื่อบางอย่างไม่เป็นไปตามแผน ฉันมักรู้สึกท้อแท้หมดกำลังใจ	1	2	3	4	5
6	เมื่อฉันทำอะไรผิดพลาดต่อหน้าผู้อื่น ฉันจะรู้สึกอับอายแทบแทรกแผ่นดิน	1	2	3	4	5
7	บ่อยครั้งที่ฉันจมอยู่กับความวิตกกังวล	1	2	3	4	5
8	ฉันวิตกกังวลมากเมื่อได้รับมอบหมายงานที่ไม่คุ้นเคย	1	2	3	4	5
9	เมื่อมีใครตำหนิฉัน ฉันมักรู้สึกท้อแท้หมดกำลังใจ	1	2	3	4	5
10	ฉันเป็นคนอารมณ์อ่อนไหว	1	2	3	4	5

มาตรการแก้ปัญหาแบบเผชิญปัญหา (Problem-focused Coping Style)

ข้อที่	ข้อความ	1 ไม่ตรง เลย	2 ค่อนข้าง ไม่ตรง	3 ตรงและ ไม่ตรง พอๆกัน	4 ค่อนข้าง ตรง	5 ตรงมาก ที่สุด
1	ฉันลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา	1	2	3	4	5
2	ฉันคิดหาทางที่จะจัดการกับปัญหาอย่างไรให้ดีที่สุด	1	2	3	4	5
3	ฉันพยายามทำงานให้ทันตามกำหนด	1	2	3	4	5
4	ฉันมุ่งอยู่ที่การแก้ปัญหาและไม่ให้สิ่งใดมารบกวนความพยายามของฉัน	1	2	3	4	5
5	ฉันรอมเวลาให้ได้จังหวะที่เหมาะสมจึงลงมือทำ	1	2	3	4	5
6	ฉันเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่ประสบ	1	2	3	4	5
7	ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	1	2	3	4	5
8	ฉันพยายามทำตัวให้เข้ากับเพื่อนๆ ได้ดี	1	2	3	4	5
9	ฉันพิจารณาขั้นตอนต่างๆ ในการแก้ปัญหา	1	2	3	4	5
10	ฉันขยันทำงานมาก	1	2	3	4	5
11	ฉันลงมือแก้ปัญหาไปที่ละขั้น	1	2	3	4	5
12	ฉันพิจารณาดูว่าฉันกำลังทำอะไรและทำไมจึงทำ	1	2	3	4	5
13	ฉันไปเรียนสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	1 ไม่ตรง เลย	2 ค่อนข้าง ไม่ตรง	3 ตรงและ ไม่ตรง พอๆกัน	4 ค่อนข้าง ตรง	5 ตรงมาก ที่สุด
14	ฉันมุ่งอยู่ที่การแก้ปัญหา โดยไม่ให้ความคิดและ กิจกรรมอื่นมารบกวน	1	2	3	4	5
15	ฉันทำให้แน่ใจว่า จะไม่ทำอะไรที่เลวร้าย เพราะการ กระทำที่เร็วเกินไป	1	2	3	4	5
16	ฉันหาสิ่งที่ดีจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1	2	3	4	5
17	ฉันยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วว่ามันไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้	1	2	3	4	5
18	ฉันทำให้คนที่มีความสำคัญกับตัวฉันประทับใจ	1	2	3	4	5
19	ฉันคิดหาทางแก้ปัญหา โดยไม่ให้สิ่งใดมารบกวน	1	2	3	4	5
20	ฉันรอคอยเพื่อทำจิตใจให้สงบได้ก่อนลงมือแก้ปัญหา	1	2	3	4	5
21	จากประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้ฉันปรับปรุงและ เปลี่ยนแปลงตนเอง	1	2	3	4	5
22	ฉันยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามมองชีวิตให้ สดใสเบิกบาน	1	2	3	4	5
23	ฉันหาเวลาเพื่อทำกิจกรรมที่ชอบหรือทำงานอดิเรก	1	2	3	4	5
24	ฉันปรับปรุงความสัมพันธ์ของฉันกับผู้อื่น	1	2	3	4	5

ชื่อที่	ข้อความ	1 ไม่ตรง เลย	2 ค่อนข้าง ไม่ตรง	3 ตรงและ ไม่ตรง พอๆกัน	4 ค่อนข้าง ตรง	5 ตรงมาก ที่สุด
25	ค้นหาทางผ่านคลายความเครียด เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ เล่นดนตรี เดินห้างสรรพสินค้า ดูของสวยๆ งามๆ	1	2	3	4	5

มาตรวัดความสุข (Happiness)

ข้อที่	ข้อความ	1 ไม่ตรง เลย	2 ค่อนข้าง ไม่ตรง	3 ตรงและ ไม่ตรง พอๆกัน	4 ค่อนข้าง ตรง	5 ตรงมาก ที่สุด
1	ฉันไม่พอใจสภาพที่ฉันเป็นอยู่	1	2	3	4	5
2	ฉันรู้สึกว่าคุณค่าอย่างยิ่ง	1	2	3	4	5
3	ฉันพบว่าชีวิตนี้มีแต่เรื่องสนุก	1	2	3	4	5
4	ฉันจัดการชีวิตของฉันได้	1	2	3	4	5
5	ชีวิตเป็นสิ่งที่ดีงาม	1	2	3	4	5
6	โลกนี้ไม่น่าอยู่เสียเลย	1	2	3	4	5
7	ฉันพึงพอใจกับสิ่งต่างๆในชีวิต	1	2	3	4	5
8	ฉันจัดการทุกอย่างได้ลงตัว	1	2	3	4	5
9	ชีวิตไม่ได้เป็นอย่างที่ฉันต้องการ	1	2	3	4	5
10	ฉันสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างตามที่ฉันต้องการได้	1	2	3	4	5
11	ชีวิตของฉันเลือนลอยและขาดเป้าหมาย	1	2	3	4	5
12	ฉันควบคุมสถานการณ์ต่างๆในชีวิตได้	1	2	3	4	5
13	ฉันใส่ใจผู้อื่นอย่างจริงจัง	1	2	3	4	5
14	ฉันเป็นคนหัวเราะง่าย	1	2	3	4	5
15	ฉันกำลังมีความสุข	1	2	3	4	5

ข้อที่	ข้อความ	1 ไม่ตรง เลย	2 ค่อนข้าง ไม่ตรง	3 ตรงและ ไม่ตรง พอๆกัน	4 ค่อนข้าง ตรง	5 ตรงมาก ที่สุด
16	ฉันเบิกบานใจอยู่ตลอดเวลา	1	2	3	4	5
17	ฉันมีชีวิตที่กระปรี้กระเปร่าตลอดเวลา	1	2	3	4	5
18	ฉันสนุกเพลิดเพลินทุกสิ่งทุกอย่าง	1	2	3	4	5
19	ฉันมีพลังอย่างเหลือเฟือ	1	2	3	4	5
20	ฉันแทบจะไม่เคยหลับอย่างเต็มตาเลย	1	2	3	4	5
21	ฉันตัดสินใจบางเรื่องได้ยาก	1	2	3	4	5
22	ฉันรู้สึกไม่สนุกเมื่ออยู่กับคนอื่น	1	2	3	4	5
23	สุขภาพของฉันไม่ดีนัก	1	2	3	4	5
24	ในอดีตฉันไม่ค่อยมีความสุข	1	2	3	4	5
25	ฉันรู้สึกโมโหและหัวโนไหวง่าย	1	2	3	4	5
26	การเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ๆ เป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	1	2	3	4	5
27	บางครั้งฉันรู้สึกเศร้าโดยไม่ทราบสาเหตุ	1	2	3	4	5
28	ฉันรู้สึกหงุดหงิด กังวลใจ ในเรื่องเล็กๆเสมอ	1	2	3	4	5

## ประวัติผู้เขียนโครงการวิจัย

นายจตุวิทย์ กรวิทย์โยธิน เกิดวันที่ 6 มกราคม พ.ศ.2533 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ.2551 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต จากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางสาวนัชชา วรคุณพิเศษ เกิดวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2533 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนสตรีรัตนบุรี เมื่อปี พ.ศ.2551 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต จากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายอภิมุขณ์ ตูรพงษ์ เกิดวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2533 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนอัสสัมชัญศรีราชา เมื่อปี พ.ศ.2551 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต จากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย