

การศึกษาความแตกต่างทางชีวสังคมและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์
กับการเผชิญความเครียดของพนักงานธนาคารเสตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวชวลี วสุนันท์รัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความแตกต่างทางชีวสังคมและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์
กับการเผชิญความเครียดของพนักงานธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวชลี วสุนันทรรัตน์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
พฤษภาคม 2547

h 251587 ๔.๒

ชวลี วสุนันทรรัตน์. (2547). การศึกษาความแตกต่างทางชีวสังคมและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์
กับการเผชิญความเครียดของพนักงานธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน. สารนิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการเผชิญความเครียดของพนักงาน
(3 วิธี คือ แบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย) 2) ศึกษาความ
เฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน 3) เปรียบเทียบการเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่
มีปัจจัยทางชีวสังคม (ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน) และความ
เฉลียวฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน 4) ค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายการเผชิญความเครียดแต่ละ
วิธีจากตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเฉลียวฉลาดทาง
อารมณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขา
สาทร ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 135 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวัดความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ และแบบสอบ
ถามวัดวิธีเผชิญความเครียด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way
Analysis of Variance) หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant
Difference Test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่งแก้ไข
อารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน
จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาแบบ
มุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไข
ปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบ
มุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์
น้อยนั้น พนักงานที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ระดับต่ำใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์

น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูงและระดับกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ พนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับกลางใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูง

5. ตัวแปรอายุและระดับความเครียดทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่มีตัวแปรใดสามารถทำนายได้เลย และสำหรับวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย ตัวแปรทุกตัว (อายุ, สถานภาพการสมรส, ประสบการณ์ในการทำงาน, ความเครียดทางอารมณ์) สามารถร่วมทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

A STUDY OF BIOSOCIAL AND EMOTIONAL INTELLIGENCE DIFFERENCES
AS RELATED TO STRESS COPING OF
STANDARD CHARTERED NAKORNTHON BANK'S STAFF

AN ABSTRACT
BY
MISS CHAVALEE VASUNANTHARAT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2004

Chavalee. (2004). *A Study of Biosocial and Emotional Intelligence Differences as Related to Stress Coping of Standard Chartered Nakornthon Bank's Staff*. Master Project, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Asst.Prof. Wattana Srisatvacha.

The purposes of this study were 1) to examine the level of staff's stress coping by three strategies : problem focused coping, emotional focused coping and less useful coping, 2) to examine the level of staff's emotional intelligence, 3) to compare the results of staff's three stress coping strategies on the basis of their differences in biosocial characteristics (age, marital status and working experiences) and in emotional intelligence, and 4) to investigate the predictive power of biosocial characteristics and emotional intelligence for predicting the three stress coping strategies.

The sample of 135 staff members was randomly drawn for this study from Standard Chartered Nakornthon Sathorn branch in the year 2003. These staff members were asked to respond to a set of questionnaires on emotional intelligence and stress coping strategies. The statistical methods for testing the research hypotheses were t-test, one way analysis of variance, Fisher's Least significant difference test and multiple regression analysis.

The findings indicated that there was no significant age difference of staff in their stress coping by problem focused coping and emotional focused coping strategies ; there was a significant age difference of staff in their stress coping by less useful coping strategy. No marital status difference was found in their stress coping by problem focused coping, emotional focused coping and less useful coping strategies, and no emotional intelligence difference of staff was found in their stress coping by problem focused coping and emotional focused coping strategies. The staff at a low level of emotional intelligence used less useful coping strategy more than the staff at a

moderate and a high level of emotional intelligence, whereas the staff at a moderate and at a high level of emotional intelligence were not found to be difference in their use of less useful coping strategy. The findings also indicated that age and emotional intelligence were effective variables that could mutually predict coping strategy at the .05 level of significance, and all variables (age, marital status, working experience and emotional intelligence) could mutually predict less useful coping strategy at the .001 level of significance.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



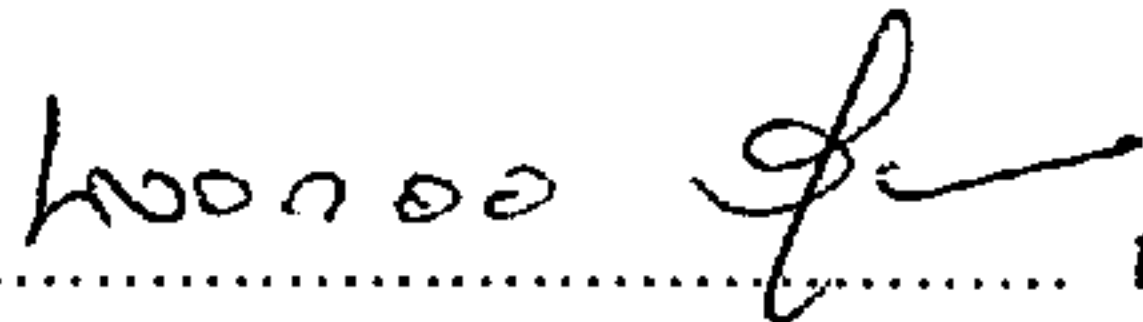
(รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล)

คณะกรรมการสอบ



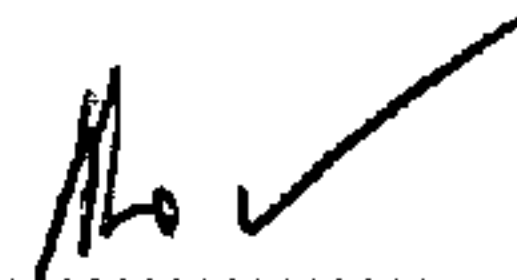
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

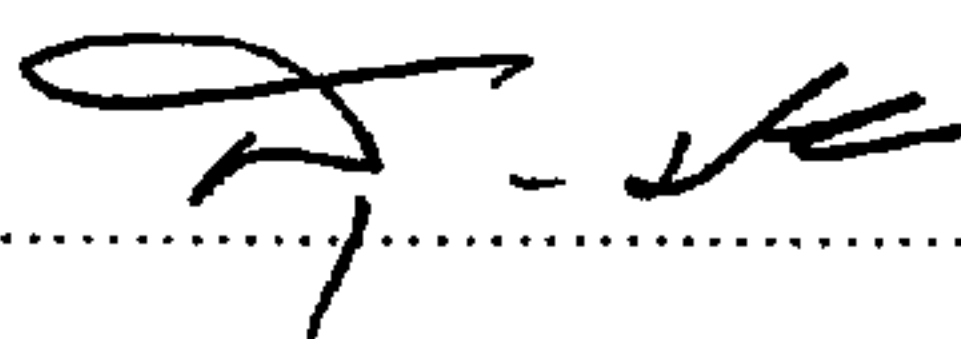
(รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์สุภา ปานเจริญ)

วันที่ ..25.. เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในการทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล และอาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต เค้าฉิม ที่กรุณาเป็นกรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆตลอดเวลาที่ผู้วิจัย กำลังศึกษา

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารแสดงดนตรีตาร์เตอร์นครอนทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ซึ่งทำให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณอริสสรา พรสุดารัตน์ รวมทั้งพี่ๆและเพื่อนๆนิสิตทุกคนที่ช่วยเหลือด้านการเรียน และร่วมเป็นกำลังใจให้กันและกันตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพ่อแม่ที่สอนสั่งแต่สิ่งดีๆให้ รวมถึงพี่ชายพี่สาวที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกันตลอดมา ผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้ศึกษาครั้งนี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นตามเจตนารมณ์ของการศึกษาวิชาจิตวิทยาอย่างสมบูรณ์

ชวลี วสุนันทรรัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด	16
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด	34
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	57
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก.....	72
ภาคผนวก ข.....	74
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	83

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงาน.....	47
2	แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความเครียดฉาบ ทางอารมณ์.....	47
3	แสดงคะแนนเฉลี่ยของความเครียดฉาบทางอารมณ์และวิธีเผชิญความเครียด แบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย	48
4	แสดงผลการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรอายุ	49
5	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรสถาน ภาพการสมรส โดยใช้การทดสอบ F (F – TEST).....	50
6	แสดงผลการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปร ประสบการณ์ในการทำงาน.....	51
7	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรความเฉลี่ย ฉาบทางอารมณ์ โดยใช้การทดสอบ F (F – TEST)	52
8	แสดงผลการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยระหว่าง พนักงานที่มีระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์แตกต่างกัน	53
9	ร้อยละการทำนายของตัวทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ? แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย โดยใช้อายุ สถานภาพการ สมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเครียดฉาบทางอารมณ์เป็น ตัวทำนาย.....	54
10	อำนาจในการทำนายของตัวทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา โดยใช้อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความ เครียดฉาบทางอารมณ์เป็นตัวทำนาย.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 11 อำนาจในการทำนายของตัวทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย
โดยใช้อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความ
เจตียวฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวทำนาย..... 56

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย | 7 |
| 2 | โมเดลความเหลื่อมล้ำทางอารมณ์ตามแนวคิดของ COOPER&SAWAF | 28 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาพปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆทั่วโลก มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมไทยในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ และวิถีชีวิตของคนไทยในสังคม การเปลี่ยนแปลงยิ่งเร็วมากเพียงใด ยิ่งส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ถ้าปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปไม่ทันจะก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด เมื่อมีอาการมากๆและหาทางออกไม่ได้ จะทำให้เกิดเป็นโรคประสาท โรคจิต หรือโรคอื่นๆที่นับวันจะพบมากขึ้น

โดยทั่วไปความเครียดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับกลาง และ ความเครียดระดับสูง โดยความเครียดระดับต่ำเป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติพบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคนขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆหรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกไม่ดีของตนเอง ความเครียดระดับนี้บุคคลอาจไม่รู้สึกเพราะเคยชิน และยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระทางร่างกาย ความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต ส่วนความเครียดระดับกลางจะมีความรุนแรงกว่าระดับแรก และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว อาจมีความเครียดอยู่เป็นเวลานานหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน หรือหลายวันก็ได้ เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก เรียนหนัก เจ็บป่วย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น อย่างไรก็ตามบุคคลเริ่มรู้ตัวว่ามีความเครียดโดยพิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมที่เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนนักและยังพอทนได้ ฉะนั้น ความเครียดระดับกลางจึงยังไม่ส่งผลเสียต่อการดำเนินชีวิต รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนความเครียดในระดับสูงเป็นภาวะของจิตใจที่เผชิญกับความเครียดที่รุนแรงและยืดเยื้อ มีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด เช่น เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารมากเกินไป ระบบขับถ่ายผิดปกติ หงุดหงิด วิตกกังวล ห่อแทะ ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ฯลฯ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่าความเครียดในระดับต่ำและระดับกลางไม่ส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าเป็นความเครียดในระดับสูงจะส่งผลเสียต่อความสมดุลของร่างกายและจิตใจ ซึ่งลักษณะที่แสดงออกจะแตกต่างกันไป เช่น บางคนจะเก็บตัว บางคนจะก้าวร้าว และบางคนจะแสดงออกถึงการไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์เครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลและยืดเยื้ออยู่เป็นเวลานานจะ

นำไปสู่ความผิดปกติของร่างกายและอาจนำไปสู่โรคภัยไข้เจ็บต่างๆได้ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคเบาหวาน โรคมะเร็ง เป็นต้น

โดยธรรมชาติของคนเมื่อเกิดสภาพปัญหาที่มาขัดขวางจนเกิดเป็นความทุกข์กาย ทุกข์ใจ จะเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อลดสภาพความทุกข์ใจโดยวิธีต่างๆ การใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาเพื่อปรับสภาวะความเครียดถือเป็นเรื่องปกติของคนธรรมดาที่ใช้ชีวิตประจำวัน และแต่ละคนจะเลือกใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน คนปกติทั่วไปจะปรับใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบที่ตนคุ้นเคย ซึ่งถ้าใช้ลักษณะการเผชิญปัญหาแบบเดิมเป็นประจำซ้ำๆ จนกลายเป็นนิสัย อาจจะนำไปสู่ปัญหายุ่งยากในการปรับตัวในระยะต่อมาได้ เพราะลักษณะการเผชิญปัญหาเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ ถ้ามีการรับรู้มาอย่างไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาได้

การศึกษาการเผชิญความเครียดของคาร์เวอร์ และคณะ (สืนวนล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Carver, et al. 1989) ได้แบ่งวิธีการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 วิธี คือ

1) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping) วิธีนี้บุคคลจะใช้เมื่อตนมีความเครียด ก็จะแสดงพฤติกรรมกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการแก้ปัญหาโดยการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดโดยมุ่งเน้นที่ต้นเหตุของปัญหา

2) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Coping) วิธีนี้เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ (Emotional Distress) โดยการปรับสภาพอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ของความตึงเครียดมากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ทำให้มีความรู้สึกว้า อ่อนล้าจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความเป็นจริงแล้วอ่อนล้าไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป แต่ขึ้นอยู่กับ การปรับสถานการณ์นั้น

3) วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย (Less Useful Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามหลบหนีจากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่ทำพฤติกรรมใดๆทั้งสิ้น

การเผชิญความเครียดทั้ง 3 วิธีข้างต้น แต่ละบุคคลจะเลือกใช้แต่ละวิธีมากน้อยแตกต่างกัน โดยการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง องค์ประกอบที่ผู้วิจัยให้ความสนใจ คือ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียด ตามที่ BarOn (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 76) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ จะสามารถบริหารจัดการความเครียดได้ดี นอกจากนี้ บุคคลจะตระหนักในความรู้สึกของ

ตนและผู้อื่นได้ดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มองโลกในแง่ดี และสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี

ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับพนักงานขายประกันชีวิตในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่ทำยอดขายได้ดีและสามารถอยู่กับบริษัทได้นาน คือ พนักงานที่เป็นคนมองโลกในแง่ดี (กรมสุขภาพจิต. 2545 : 15) พนักงานกลุ่มนี้จะไม่ท้อใจเมื่อไปขายประกันแล้วลูกค้าไม่ซื้อ ไม่สนใจ แต่ยังคงมุ่งมั่นที่จะพยายามขายลูกค้ารายต่อไปให้ได้ ขณะที่พนักงานอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย มักจะชิงลาออกไปตั้งแต่ปีแรก หลังจากที่ไม่สามารถทำยอดขายได้อย่างที่คาดหวังไว้

จากตัวอย่างงานวิจัยดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อการเผชิญความเครียดในการทำงานอย่างชัดเจน ผู้มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือในเวลาที่ต้องออกสังคม ขณะเดียวกันความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างไม่ย่อท้อ สามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลวหรือมีปัญหาได้ ต่างจากคนที่มองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมองเห็นแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดกำลังใจที่จะผลักดันให้ฟันฝ่าอุปสรรค

ดังนั้นถ้าเราทราบถึงระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล ก็จะสามารถเข้าใจถึงวิธีการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคลได้ กล่าวคือ จะสามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลได้ง่ายขึ้น ซึ่งถ้าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมก็จะได้หาหนทางแก้ไขหรือพัฒนาทักษะในการเผชิญปัญหา และสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากลุ่มพนักงานธนาคารของธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานที่ต้องพบเจอกับความเครียด จากการทำงานในแต่ละวัน หน้าที่รับผิดชอบหลักของพนักงานธนาคารจะเป็นการให้บริการกับลูกค้า เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า การรับคำร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น ซึ่งพนักงานจะต้องเผชิญกับลูกค้าหลากหลายประเภทเป็นการยากที่จะหลีกเลี่ยงกับความเครียดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาถึงการเผชิญความเครียดแต่ละแบบของบุคคลที่มีระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน รวมถึงศึกษาความแตกต่างของตัวแปรชีวิตสังคม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อการเผชิญความเครียด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการเผชิญความเครียดของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดทางอารมณ์ของพนักงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบการเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมและความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน
4. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายการเผชิญความเครียดแต่ละวิธีจากตัวแปรอายุ, สถานภาพการสมรส, ประสบการณ์ในการทำงาน และความเครียดทางอารมณ์

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบระดับการเผชิญความเครียดของพนักงาน
2. ทำให้ทราบระดับความเครียดทางอารมณ์ของพนักงาน
3. ทำให้ทราบความแตกต่างทางปัจจัยทางชีวสังคมและความเครียดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการเผชิญความเครียดของพนักงาน
4. ทำให้ทราบและเข้าใจถึงวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยทางชีวสังคมและความเครียดทางอารมณ์ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการฝึกพนักงานให้สามารถควบคุมอารมณ์ตนเอง และใช้วิธีการเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม
5. ทำให้ทราบอำนาจในการทำนายการเผชิญความเครียดจากตัวแปรอายุ, สถานภาพการสมรส, ประสบการณ์การทำงาน และความเครียดทางอารมณ์

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานธนาคารเสถียรดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขาสาทร ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 450 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานธนาคารเสถียรดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขาสาทร ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 135 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางชีวสังคม

1.1.1 อายุ

1.1.2 สถานภาพการสมรส

1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ความเครียดทางอารมณ์

1.2.1 ความเครียดทางอารมณ์สูง

1.2.2 ความเครียดทางอารมณ์ปานกลาง

1.2.3 ความเครียดทางอารมณ์ต่ำ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ วิธีเผชิญความเครียด แบ่งออกเป็น 3 วิธี ได้แก่

1) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา

2) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์

3) วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อายุ หมายถึง จำนวนอายุของพนักงานธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขาสาทร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 21-30 ปี (วัยผู้ใหญ่ตอนต้น)

1.2 31-50 ปี (วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง)

2. สถานภาพการสมรส หมายถึง สภาพตามความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันในปัจจุบันตามพฤติกรรมสามี-ภรรยา แบ่งออกเป็น 3 สถานภาพ คือ

2.1 โสด

2.2 สมรส

2.3 หย่าร้าง (รวมถึง แยกกันอยู่, หม้าย)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มประกอบอาชีพจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 0-3 ปี หมายถึง ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

3.2 ประสิทธิภาพการทำงานตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป หมายถึง ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานมาก

นิยามปฏิบัติการ

1. ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและรับรู้อารมณ์ของตนเองและพร้อมที่จะจัดการกับอารมณ์ไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม ความสามารถในการกระตุ้นตนเอง สร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ความสามารถที่จะรู้ถึงอารมณ์และความต้องการของบุคคลอื่น และความสามารถในการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ใหญ่ๆ ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข

1.) ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเองรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

2.) ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในตนเอง มุ่งมั่นทำให้สำเร็จ ตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.) ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินวัดความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544) มาใช้เป็นเครื่องมือวัดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจาก 4 คำตอบ คือ ไม่จริง จึ่งบางครั้ง ค่อนข้างจริง และจริงมาก โดยจำแนกข้อคำถามออกเป็นความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ในด้านดีและด้านเก่งประกอบด้วยข้อคำถามด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านสุขประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ รวมทั้งสิ้น 52 ข้อ

2. การเผชิญความเครียด หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกในการแก้ไขจัดการกับปัญหาเมื่อเกิดความเครียด ซึ่งวิธีการเผชิญความเครียด แบ่งออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

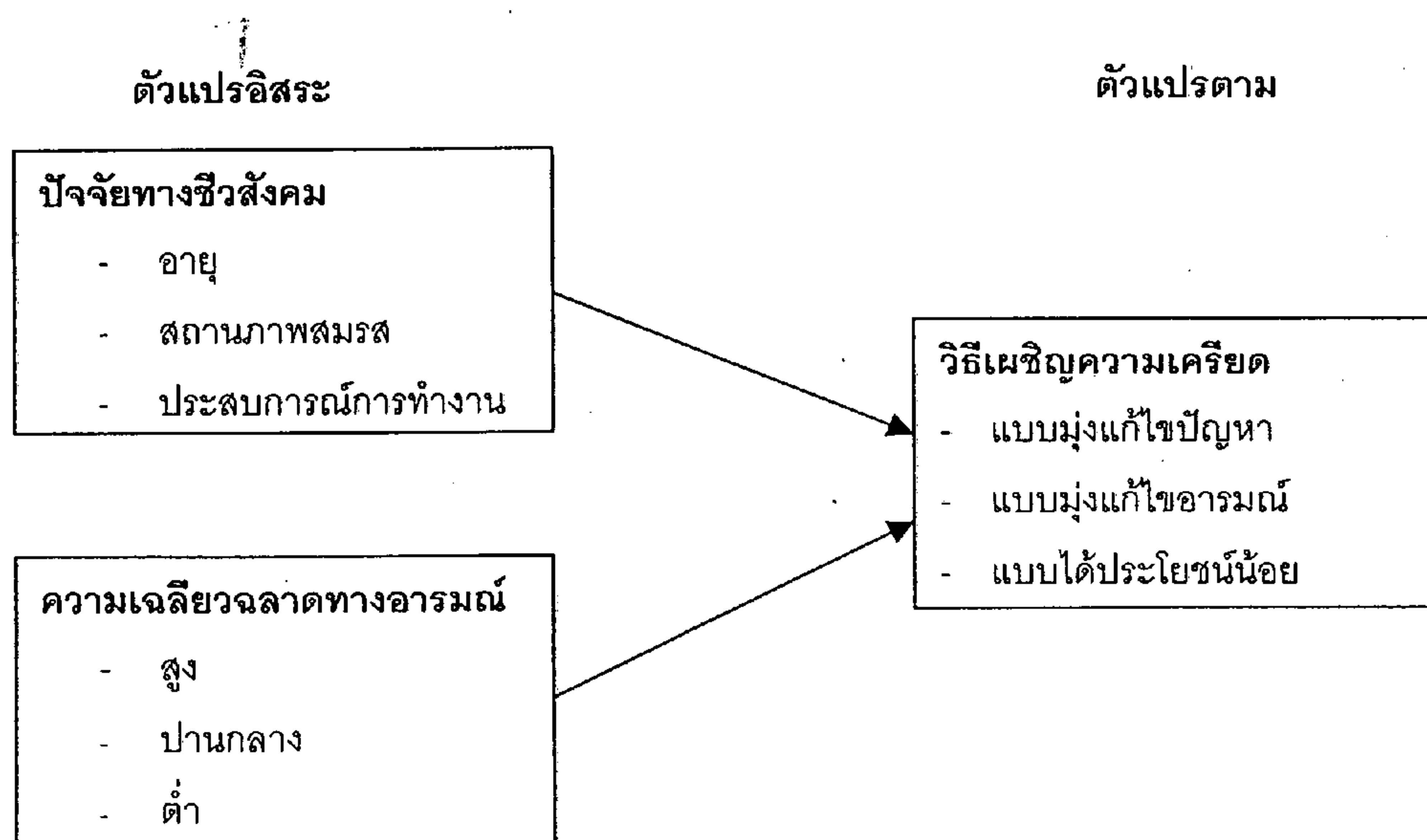
1) การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping Behavior) คือ การที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดภาวะความเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการตัดสินใจเลือกทางที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งไปที่ต้นเหตุของปัญหา

2) การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Coping Behavior) คือ การที่บุคคลจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไข

อารมณ์นี้ เป็นการทำให้รู้สึกว่ ันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ในความจริงอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

3) การเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย (Less Useful Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงจากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ทั้งสิ้น

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของ ร.ต.อ.หญิง สีนวล จำคำ (2544) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของคาร์เวอร์ (Carver) มาใช้เป็นเครื่องมือวัดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจาก 4 คำตอบ คือ ไม่จริงเลย ไม่จริง จริง และจริงที่สุด โดยวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไข ปัญหาและวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านละ 20 ข้อ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ รวมทั้งสิ้น 52 ข้อ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธี

แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน

5. ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเครียดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทางอารมณ์
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทางอารมณ์
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทางอารมณ์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานและความเครียดทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด
 - 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุกับวิธีเผชิญความเครียด
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสถานภาพการสมรสกับวิธีเผชิญความเครียด
 - 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานกับวิธีเผชิญความเครียด
 - 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความเครียดทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด

1.1.1 ความหมายของการเผชิญความเครียด

สินวล จำคำ (2542 : 32) กล่าวว่า การเผชิญความเครียด หมายถึง พฤติกรรมบางประการที่บุคคลกระทำเพื่อลดหรือขจัดความตึงเครียด หรือกดดันทางจิตใจจากสิ่งที่มาคุกคาม โดยบุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดหนึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนตัวที่จะแก้ปัญหานั้นเพื่อช่วยให้ตนสามารถปรับตัวได้ดี

เพ็ญศรี วรสมบัติ (ชาติรี ลักษณะศิริ. 2546 ; อ้างอิงจาก เพ็ญศรี วรสมบัติ. 2537 : 33) กล่าวว่า การเผชิญความเครียด หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้เพื่อจัดการกับสิ่งที่มาคุกคามความมั่นคงทางจิตใจ ซึ่งจะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่างๆที่จะพยายามระงับหรือขจัดความเครียดนั้นเพื่อบุคคลสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุกัญญา คมสัน (สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. 2544 ; อ้างอิงจาก สุกัญญา คมสัน. 2540 : 13-14) กล่าวว่า การเผชิญความเครียด หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ในการควบคุม หรือบรรเทาภาวะความเครียดที่มีอยู่ให้บุคคลมีความพร้อมที่จะอดทนต่อปัญหา หรือความยุ่งยากของสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้

ปิยะวรรณ เลิศพานิช (ชาติรี ลักษณะศิริ. 2546 ; อ้างอิงจาก ปิยะวรรณ เลิศพานิช. 2542 : 32) กล่าวว่า การเผชิญความเครียดเป็นความพยายามของบุคคลที่จะรักษาสภาวะของจิตใจ เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาวะสมดุลของตน โดยใช้ทั้งความคิดและการกระทำเพื่อมุ่งแก้ไขสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์จากความเครียด

สรุปได้ว่า การเผชิญความเครียด หมายถึง กระบวนการที่บุคคลพยายามระงับหรือจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยมุ่งแก้ไขสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์จากความเครียด ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิธีการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน

1.1.2 รูปแบบการเผชิญความเครียด

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวิธีเผชิญความเครียดได้มีมานานแล้ว โดยในระยะแรกๆเป็นการศึกษาวิธีเผชิญความเครียดโดยใช้กลวิธีทางจิต ซึ่งเน้นความสำคัญของกลวิธีป้องกันตนเอง (Ego Defence) ในการปรับตัวต่อความเครียดและความวิตกกังวล ตัวอย่างเช่น การศึกษาของไวแลนท์ (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Watson & Hubbard. 1996 ; citing Vaillant. 1977 *Adaptation to Life*, 1994 *Ego Mechanisms of Defense and Personality Psychopathology*.) ซึ่งปรากฏว่ามีกลวิธีป้องกันตัว (Defense Mechanism) 4 ประเภทที่บุคคลใช้ในการเผชิญความเครียด การที่

บุคคลใช้กลวิธีป้องกันตัวแต่ละประเภทย่อมมีผลต่อสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ กลวิธีทั้ง 4 ประเภทดังกล่าว ได้แก่

- 1) กลวิธีแบบโรคจิต (Psychotic) เช่น การปฏิเสธ การบิดเบือนความจริง การหลงผิดโทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น
- 2) กลวิธีแบบไม่มีวุฒิภาวะ (Immature) เช่น การไม่ยับยั้งพฤติกรรมผ่นกลางวัน การโทษผู้อื่น การอุปทานว่าตนเองเจ็บป่วยอยู่ตลอดเวลา
- 3) กลวิธีแบบโรคประสาท (Neurotic) เช่น การเก็บกด การใช้ข้ออ้าง การแยกตัว
- 4) กลวิธีแบบมีวุฒิภาวะ (Mature) เช่น การมีน้ำใจต่อผู้อื่น การใช้อารมณ์ขัน การระงับความรู้สึก

อย่างไรก็ตาม วิธีเผชิญความเครียดดังกล่าวข้างต้น เป็นวิธีที่บุคคลที่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจใช้ จึงไม่เป็นประโยชน์ในการศึกษากับคนปกติ ฉะนั้นในปัจจุบัน นักวิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาวิธีเผชิญความเครียดของคนปกติกว่าคนที่ผิดปกติทางจิต เพราะการศึกษาในคนกลุ่มปกติย่อมมีประโยชน์กว่า เนื่องจากวิธีที่บุคคลนำมาใช้สามารถช่วยบุคคลแก้ไขปัญหามในชีวิตที่เกิดขึ้นได้ และยังสามารถทำนายพฤติกรรมและเข้าใจการปรับตัวของบุคคลเหล่านั้นด้วย

ไวส์แมน (นิตยา พงศ์พาทานาญเวช. 2535 : 32 ; อ้างอิงจาก Weisman. 1978 : 264-265) กล่าวว่า รูปแบบและวิธีเผชิญความเครียดมีทั้งรูปแบบต่อสู้ การหนี หรือการแก้ไขปัญหามา เป็นปฏิกิริยาปกติที่เกิดขึ้นกับทุกคน ทั้งนี้เพื่อรักษาสุขภาพทางจิตเอาไว้ โดยควบคุมความตึงเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งภายใน เช่น ความกลัว ความว้าวุ่น ความรู้สึกไม่มั่นคง ความสูญเสียต่างๆ และความตึงเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งภายนอก

การเผชิญความเครียดของคนปกติ ได้มีการศึกษาวิธีเผชิญความเครียดของคนปกติไว้หลายคน เช่น ลาซารัสและฟอล์คแมน (ชาตรี ลักษณะศิริ. 2546 : 33-34 ; อ้างอิงจาก Lasarus & Folkman. 1984 *Stress, Appraisal and Coping*. : 150-153) ได้ศึกษาการเผชิญความเครียดของคนปกติและได้นำผลการศึกษามาแบ่งวิธีเผชิญความเครียดออกเป็น 2 วิธี คือ

- 1) วิธีมุ่งแก้ไขปัญหามา (Problem Focused Forms of Coping) วิธีนี้เมื่อบุคคลมีความเครียดจะมีรูปแบบการเผชิญสภาวะดังกล่าวโดยการหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหา การเผชิญหน้ากับปัญหา การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งการนำประสบการณ์ในอดีตมาใช้ให้เป็นประโยชน์ แล้วประเมินว่าประสบการณ์ใดให้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์มากกว่า เพื่อเลือกวิธีแก้ปัญหาคือดีที่สุด ฉะนั้นวิธีการเผชิญความเครียดโดยวิธีนี้จึงมีจุดมุ่งเน้นการแก้ปัญหาซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อมนั้นและแก้ปัญหาโดยตรงด้วยตนเอง เช่น การปรับสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัญหานั้นให้มีความเหมาะสม หาทางเลือกที่พอใจ เรียนรู้ทักษะใหม่ เป็นต้น

2) **วิธีมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Forms of Coping)** เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับปัญหา โดยปรับอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์เครียด โดยมีได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุ แบ่งเป็น 2 วิธี คือ

2.1) **การแก้ไขอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียด** คนส่วนมากใช้วิธีนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิดที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง ปัญหา การเมินเฉย ผ่นกลางวัน พึงยาเสพติด การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การนั่งสมาธิ เป็นต้น

2.2) **การแก้ไขอารมณ์โดยการเพิ่มแรงตึงเครียด** เป็นการใช้กระบวนการทางความคิดโดยแสดงพฤติกรรมบางอย่างซึ่งเพิ่มแรงตึงเครียดให้กับตนเอง เช่น การตำหนิตนเอง หรือผู้อื่น การลงโทษตนเอง เช่น แสดงความโกรธตนเอง หรือมีการกระทำที่เป็นอันตรายกับตนเอง เป็นต้น เพราะบุคคลบางคนนั้นเมื่อมีความตึงเครียดรุนแรงที่สุดแล้ว จากนั้นความรู้สึกจะดีขึ้น

สรุปได้ว่า วิธีเผชิญความเครียดของลาซารัสและฟอล์คแมนดังกล่าวข้างต้น แม้จะกล่าวว่าเป็นวิธีเผชิญความเครียดของคนปกติ แต่เมื่อพิจารณาแล้วเห็นได้ว่า วิธีที่มีประโยชน์คือวิธีแรก คือวิธีมุ่งแก้ไขปัญหา ส่วนวิธีที่สองคือ การมุ่งแก้ไขอารมณ์ ซึ่งมี 2 วิธีนั้น วิธีแรกการแก้ไขอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียด บุคคลใช้วิธีที่มีประโยชน์บ้าง เช่น การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การนั่งสมาธิ และการออกกำลังกาย แต่ก็ยังมีวิธีที่ทำให้เกิดโทษกับตนเอง เช่น การปฏิเสธ และการพึงยาเสพติด ซึ่งเป็นวิธีที่นำมาใช้แล้วไม่เกิดประโยชน์ต่อตนเอง หรือกล่าวได้ว่ามีแต่พฤติกรรมที่เป็นโทษนั่นเอง

การศึกษาการเผชิญความเครียดของบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่น่าสนใจ คือ การศึกษาของคาร์เวอร์และคณะ (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Carver, et al. 1989) โดยแบ่งวิธีการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 วิธี คือ

1) **วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping)** วิธีนี้บุคคลจะใช้เมื่อตนมีความเครียด ก็จะแสดงพฤติกรรมกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการแก้ปัญหโดยการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยมุ่งเน้นที่ต้นเหตุของปัญหา ซึ่งการแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้ บุคคลอาจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีร่วมกันได้

1.1) **การแสดงพฤติกรรมตรง (Active Coping)** หมายถึง การแสดงพฤติกรรมตรงต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การเพิ่มความพยายามในการแก้ปัญหา หรือการพยายามกระทำพฤติกรรมแก้ปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ความเครียดที่เกิดขึ้นหมดไปอย่างมีผลดี

1.2) **การวางแผนในการแก้ไขปัญหา (Planing)** หมายถึง การคิดเกี่ยวกับวิธีการที่จะเผชิญความเครียด โดยการคิดหาขั้นตอนที่จะนำมาใช้ และวิธีการที่จะนำมาแก้ไขปัญหได้ดีที่สุด

1.3) การยับยั้งกิจกรรมอื่น (Suppression of Competing Activity) หมายถึง การหยุดกระทำกิจกรรมหรือแผนการอื่นๆไว้ก่อน หรือพยายามหลีกเลี่ยงไม่ทำพฤติกรรมอื่น เพื่อให้มีความตั้งใจในการแก้ปัญหา หรือจัดความเครียดอย่างเต็มความสามารถ

1.4) การควบคุมสถานการณ์ (Restraint Coping) หมายถึง การอดทนเพื่อรอให้ถึงเวลาที่เหมาะสม และพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาลดความเครียดที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง โดยไม่ทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งอย่างผลิผลลาม ซึ่งอาจทำให้สถานการณ์เปลี่ยนไปจนกระทั่งไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้

1.5) การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม เพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา (Seeking Social Support of Instrumental Reasons) หมายถึง การหาคำแนะนำ ความช่วยเหลือ หรือข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหรือแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาช่วยแก้ไขปัญหานั้นๆ

2) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Coping) วิธีนี้เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ (Emotional Distress) โดยการปรับสภาพอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ของความตึงเครียดมากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ทำให้มีความรู้สึกว้า อันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความเป็นจริงแล้วอันตรายไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป แต่ขึ้นอยู่กับ การปรับสถานการณ์นั้น ซึ่งคาร์เวอร์ได้แบ่งวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ดังนี้

2.1) การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อประคับประคองอารมณ์ (Seeking Social Support for Emotional Reasons) หมายถึง การหาแหล่งสนับสนุนทางจิตใจ ความเห็นอกเห็นใจ หรือความเข้าใจเพื่อรู้สึกสบายใจมากขึ้น แต่การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมเป็นเหมือนดาบสองคม คือ บุคคลที่รู้สึกไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์เครียดอาจรู้สึกมั่นใจขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุนทางจิตใจ ซึ่งวิธีนี้อาจช่วยส่งเสริมให้สามารถแก้ปัญหาได้ แต่อีกแง่หนึ่ง แหล่งของความเห็นอกเห็นใจบางครั้งถูกใช้เป็นแหล่งในการระบายความรู้สึกมากเกินไป ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ไม่มีการปรับตัวของผู้ที่มีความเครียดแต่อย่างไร

2.2) การให้ความหมายในเชิงบวก (Positive Reinterpretation and Growth) หมายถึง การอธิบายการเกิดความเครียดในทางบวก นั่นคือ บุคคลคิดว่า ความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ได้ก่อให้เกิดผลเสียแก่ตนเอง ซึ่งการคิดเช่นนี้ทำให้บุคคลสามารถลดความเครียดได้ แต่ไม่ได้แก้ไขที่ความเครียดโดยตรง

2.3) การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง การปฏิเสธว่ามีความเครียดเกิดขึ้น หรือความพยายามกระทำพฤติกรรมเหมือนไม่มีความเครียดเกิดขึ้น วิธีนี้บุคคลมักใช้ในระยะเวลาแรกของการมี

ความเครียด ซึ่งพบว่า การปฏิเสธมีประโยชน์คือ ทำให้มีความเครียดเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจทำให้การแก้ปัญหาง่ายขึ้น แต่ในอีกแง่หนึ่ง การปฏิเสธอาจสร้างปัญหาเพิ่มมากขึ้นก็ได้ เพราะการปฏิเสธความจริงของเหตุการณ์ มักทำให้เหตุการณ์นั้นรุนแรงมากขึ้น กล่าวได้ว่า การปฏิเสธมีประโยชน์ในระยะแรกของการเผชิญความเครียด แต่ถ่วงการเผชิญความเครียดในเวลาต่อมา

2.4) การยอมรับ (Acceptance) เป็นวิธีเผชิญความเครียดโดยยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่ยอมรับความเป็นจริงของสถานการณ์เครียดมักเป็นบุคคลที่มีความพยายามในการแก้ไขสถานการณ์ แต่ในบางครั้งบุคคลก็ไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ จึงมีการยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งทำให้เกิดการเผชิญความเครียด 2 ระยะ คือ ระยะแรกบุคคลยอมรับว่ามี ความเครียดเกิดขึ้นจริง และระยะที่สอง บุคคลยอมรับหรือมีการรับรู้ ว่า ไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ ทำให้ไม่คิดที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นๆ

2.5) การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) เมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์เครียดที่มีสาเหตุต่างๆ ศาสนาอาจเป็นแหล่งสนับสนุนทางอารมณ์เพื่อเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้น

3) วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย (Less Useful Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามหลบหนีจากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่ทำพฤติกรรมใดๆทั้งสิ้น วิธีนี้ประกอบด้วยพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้

3.1) การติดอยู่กับความเครียดและการระบายความขุ่นเคือง (Focus on and Venting of Emotion) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลยึดติดอยู่กับความเครียดและระบายอารมณ์ขุ่นเคืองออกมา ซึ่งการมีอารมณ์เช่นนี้ยาวนาน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้และอาจทำให้เกิดความเครียดที่รุนแรงขึ้น การติดอยู่กับความเครียดอาจทำให้บุคคลไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหาคือ ไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดที่จะทำให้ความเครียดหมดไป

3.2) การไม่ทำพฤติกรรมใด ๆ ในการเผชิญความเครียด (Behavior Disengagement) หมายถึง การที่บุคคลขาดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมใดๆที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดขึ้น บุคคลไม่มีความพยายามแก้ไขปัญหาเพื่อบรรลุปเป้าหมาย เนื่องจากมีอุปสรรคเข้ามาแทรก บุคคลคิดว่าการกระทำพฤติกรรมใดๆได้ผลลัพธ์ที่ไม่คุ้มค่า

3.3) การไม่ใช้ความคิด (สติปัญญา) ในการเผชิญความเครียด เป็นวิธีที่บุคคลไม่ใช้สติปัญญาเพื่อคิดหารูปแบบของพฤติกรรมที่จะแก้ไขปัญหาลดความเครียด แต่จะใช้วิธีสกดกัน (Suppress) เช่น การฝืนกลางวัน การหลีกเลี่ยงโดยการนอนหลับ การหมกมุ่นกับการดูโทรทัศน์ เป็นต้น

ฮานน์ (สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. 2544 : 23 ; อ้างอิงจาก Hann. 1977 : 35) ได้จำแนกวิธีการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 ประการ คือ

1) Fragmentation Process เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยังไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหา แต่ถูกบังคับให้ต้องเผชิญกับปัญหา จึงใช้วิธีการไม่ตอบสนองต่อความเป็นจริงโดยสิ้นเชิง อาจใช้การกระทำซ้ำๆ และอาศัยความเชื่อทางศาสนาเข้าช่วย วิธีการที่บุคคลใช้ ได้แก่ การหยุดชะงักของพัฒนาการปกติ (Fixation) การไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ (Immobilization) การมีอารมณ์หมกมุ่นแต่เรื่องของตนเองหรือเรื่องหนึ่งเรื่องจนไม่สนใจภาวะแวดล้อมรอบตัว (Affective Preoccupation) เป็นต้น

2) กระบวนการป้องกันตัวทางด้านจิตใจ (Defense Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้น โดยใช้กลไกป้องกันตัวทางจิตใจเข้าช่วย ซึ่งมีลักษณะที่ตึงเกินไป และอยู่บนพื้นฐานของความคิดเพ้อฝันและจินตนาการ ได้แก่ การแยกตัว (Isolation) การถดถอยเป็นเด็ก (Regression) การปฏิเสธ (Denial) การลืม (Repression) เป็นต้น

3) กระบวนการที่ใช้ในการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามในการปรับตัว เพื่อเผชิญปัญหาอย่างมีเป้าหมายเป็นจริง และมีทางเลือก ได้แก่ การใช้เหตุผลและผลวิเคราะห์ (Logical Analysis) เป็นต้น

ลาแทค (สึนวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Latack. 1986 : 378) ได้แบ่งวิธีเผชิญความเครียดไว้ 3 แบบ คือ

1) แบบสู้ (Fight) เป็นวิธีเผชิญความเครียดโดยตรง หรือเผชิญกับปัญหาโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหา โดยมุ่งสาเหตุของปัญหา

2) แบบหนี (Fight หรือ Escape) เป็นวิธีเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหาทางอ้อม เป็นการแก้ปัญหาโดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์มากกว่าเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3) แบบแก้ไขตามอาการ (Symptom Management) เป็นวิธีเผชิญความเครียด เมื่อมีอาการของความเครียดเกิดขึ้นกับตนเอง เป็นการกระทำเพื่อให้เกิดการผ่อนคลายความเครียด ไม่สนใจกับปัญหา บางครั้งหลีกเลี่ยงปัญหา ละเลยไม่สนใจ หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่เกิดความเครียดไปสู่สถานการณ์ที่ตนคิดว่าทำให้เกิดความสุข โดยปัญหาหรือความเครียดไม่ได้รับการขจัด

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด สรุปได้ว่า วิธีเผชิญความเครียดเป็นความพยายามของบุคคลที่จะรักษาภาวะของจิตใจเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินแล้วว่า เป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบและก่อปัญหากับตนเองหรือเกิดภาวะความเครียด โดยใช้ทั้งความคิดและการกระทำเพื่อมุ่งแก้ไขสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์จากความเครียด ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของคาร์เวอร์ (Carver) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมวิธีเผชิญความเครียดของบุคคลได้มากที่สุด โดยคาร์เวอร์แบ่งวิธีเผชิญความเครียดออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ วิธี

เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย ซึ่งได้กล่าวรายละเอียดมาแล้วข้างต้น

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด

งานวิจัยในต่างประเทศ

โฮล์ม และ ฮุสตัน (สืนวนล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Holmes and Houston. 1974 : 212-218) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยจำนวน 24 คน เพื่อพิสูจน์ว่าวิธีเผชิญความเครียด 2 วิธี คือ วิธีที่หนึ่ง "การปรับเปลี่ยนความคิดว่า สิ่งคุกคามนั้นก่อให้เกิดความรู้สึกใหม่ๆที่น่าสนใจ(Threat Isolation)" จะช่วยลดความเครียดได้หรือไม่ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบทดลองกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ได้รับการช็อกด้วยไฟฟ้าเพียงอย่างเดียว กลุ่มที่ 2 ได้รับการช็อกด้วยไฟฟ้าร่วมกับการแนะนำให้ใช้วิธีเผชิญความเครียด วิธีที่หนึ่ง กลุ่มที่ 3 ได้รับการช็อกด้วยไฟฟ้าร่วมกับการแนะนำให้ใช้วิธีเผชิญความเครียด วิธีที่สอง กลุ่มที่ 4 ไม่ได้รับการช็อกด้วยไฟฟ้า เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดความสำเร็จในการเผชิญความเครียด คือ การตอบสนองทางร่างกาย ชีพจร อาการทางผิวหนัง และภาวะทางอารมณ์ ผลการศึกษาพบว่า วิธีเผชิญความเครียดทั้งสองวิธีช่วยลดภาวะความเครียดจากการช็อคด้วยไฟฟ้าได้

โฟล์คแมน และ ลาซารัส (สืนวนล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Folkman and Lazarus. 1980 : 219-239) ได้ศึกษาคนปกติวัย 45-64 ปี จำนวน 100 คน เพื่อค้นหาวิธีเผชิญกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน โดยศึกษาเป็นเวลานาน 1 ปี และใช้วิธีการสัมภาษณ์ภาวะความเครียด สัมภาษณ์ทุกๆ 4 สัปดาห์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเผชิญปัญหาโดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญปัญหามีคำถาม 68 ข้อ วิธีเผชิญปัญหาเหล่านั้นแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มที่ 1 เป็นวิธีที่มุ่งแก้ปัญห และกลุ่มที่ 2 เป็นวิธีมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่ใช้วิธีเผชิญปัญหาทั้ง 2 กลุ่มร่วมกันในการเผชิญภาวะเครียด โดยในการใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมค่อนข้างน้อย เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน และการที่บุคคลจะใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ บุคคลนิยมใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งแก้ปัญหากับปัญหาที่เกิดจากเรื่องงาน หรือเมื่อประเมินว่าสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่จะนิยมใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งลดอารมณ์ตึงเครียดเมื่อเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ หรือเมื่อประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องยอมรับและมีความท้อถอยเกิดขึ้น

แมคเน็ต (สุทธามาศ อนุธาตุ. 2543 ; อ้างอิงจาก McNett. 1987 : 98-103) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆเกี่ยวกับวิธีเผชิญความเครียด และผลสำเร็จในการเผชิญความเครียดของคนพิการ กลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการอายุระหว่าง 15-56 ปี จำนวน 50 คน เป็นโสดจำนวน 19 คน

สมรสแล้วจำนวน 24 คน เป็นหม้ายจำนวน 7 คน มีการศึกษาดั้งแต่อุดมศึกษาจนถึงปริญญาตรี เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของลาซารัส และแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า

1. วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการเผชิญความเครียด การรับรู้แหล่งเกื้อหนุน และรับรู้ประสิทธิภาพของแหล่งเกื้อหนุน
2. วิธีเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา และการรับรู้แหล่งเกื้อหนุน
3. วิธีเผชิญความเครียดที่ใช้ในการประเมินทางด้านความคิดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา และผลสำเร็จในการเผชิญความเครียด
4. วิธีเผชิญความเครียดโดยใช้แหล่งเกื้อหนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และผลสำเร็จในการแก้ปัญหา
5. อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการเผชิญความเครียด
6. สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด แต่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการเผชิญความเครียด โดยผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรส โสด หย่า หรือหม้าย จะเผชิญปัญหาได้ดีกว่า
7. ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด และความสำเร็จในการเผชิญความเครียด
8. ระดับความพิการมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดโดยแหล่งเกื้อหนุน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียดวิธีอื่น และผลสำเร็จในการเผชิญปัญหา

งานวิจัยในประเทศ

พรศิริ ใจสม (สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. 2544 ; อ้างอิงจาก พรศิริ ใจสม. 2536 : 104-105) ได้ศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการศึกษานในหอพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ บิดา มารดา จำนวน 60 คน ของผู้ป่วยเด็ก 39 คน ที่เข้ารับการรักษานในหอพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล แบบประเมินความเครียดซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในบิดามารดา ที่บุตรเข้ารับการรักษานในหอพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรมของคาร์เตอร์และไมล์ส และแบบประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินกลวิธีเผชิญความเครียดของมารดาขณะเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล ซึ่งคาบูล คงพันธ์ แปลมาจากแบบประเมินการเผชิญภาวะวิกฤตของครอบครัวของแมคคัปปิน ออลสัน และลาร์เซน ผลการ

ศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดโดยรวมของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการรักษ ในหอ
อภิบาลผู้ป่วยกุมารเวชกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุให้มีค่าเฉลี่ย
ความเครียดสูงสุด คือ เหตุการณ์ด้านพฤติกรรมของบุตร และเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุให้มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความเครียดต่ำที่สุด คือ เหตุการณ์ด้านพฤติกรรมและการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่พยาบาล
และการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดโดยมีค่าเฉลี่ยในการใช้สูงที่สุด คือ ด้านการประมวลเหตุการณ์เกี่ยว
กับความเครียดใหม่เพื่อจะจัดการต่อปัญหาได้ดีขึ้น

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 103-107) ได้ศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ
ผลการศึกษาพบว่า

1. นักเรียนนายร้อยตำรวจในระดับชั้นปีต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎี
และภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัวและด้านครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาคทฤษฎี
และภาคปฏิบัติ ด้านส่วนตัวและด้านครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. นักเรียนนายร้อยตำรวจมีทัศนคติต่อวิชาชีพต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการเรียนทั้งภาค
ทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้านส่วนตัวและด้านครอบครัวไม่แตกต่างกัน
4. นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบรรยากาศในครอบครัวแตกต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้าน
เรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้านส่วนตัวและด้านครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติ
5. นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาด้านการ
เรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้านส่วนตัวและด้านครอบครัวไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา คมสัน (สุทธามาศ อนุชาติ. 2543 ; อ้างอิงจาก สุกัญญา คมสัน 2540 : 102-103) ทำ
การศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่
ตอนต้น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดไม่แตกต่าง
กัน เพศแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าไม่แตกต่างกัน แต่ใช้กลวิธี
เผชิญภาวะเครียดแบบแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ฐานะทาง
เศรษฐกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกัน จะมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดแตกต่างกัน

จริยา วัฒนาโสภณ และคนอื่นๆ (สร้อย คำนวน. 2543 ; อ้างอิงจาก จริยา วัฒนาโสภณ 2536 :
26) ได้นำแบบประเมินลักษณะการเผชิญปัญหา 6 แบบของบอยด์และจอห์นสัน มาศึกษาวิธีการปรับ
ตัวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยทั่วไปเด็กชายมักใช้วิธีการ
ปรับตัวโดยการลงโทษหรือทำร้ายตนเองเมื่อมีความโกรธ และในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการปรับตัวระดับ
ที่เป็นปัญหา พบว่า เพศชายส่วนใหญ่ใช้วิธีการปรับตัวแบบปฏิเสธโดยสิ้นเชิง เพศหญิงส่วนใหญ่มักใช้

วิธีการปรับตัวแบบหลีกเลี่ยงโดยลงโทษตนเอง และยังพบว่า เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ หรือมีระดับฐานะทางสังคมต่ำ ใช้ลักษณะการเผชิญปัญหาโดยการลงโทษหรือทำร้ายตนเองเมื่อมีความโกรธ และความคับข้องใจ รวมทั้งลักษณะการเผชิญปัญหาโดยแสดงความโกรธและแสดงออกอย่างชัดเจนมากกว่าเด็กที่มีระดับฐานะทางสังคมสูง ส่วนเด็กที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง มักใช้ลักษณะในการเผชิญปัญหาโดยการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงว่ามีปัญหาเกิดขึ้นกับตนเองมากกว่าเด็กที่มีฐานะทางสังคมต่ำ และยังพบว่าในกลุ่มเด็กที่มีฐานะเศรษฐกิจต่ำ มีวิธีปรับตัวในระดับที่เป็นปัญหาซึ่งเป็นกลุ่มที่ขาดความยืดหยุ่นในการเผชิญปัญหา โดยใช้วิธีการปรับตัวแบบปฏิเสธสิ้นเชิง

ธารารัตน์ ชื่นทอง (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร (มหาชน) จำนวน 385 คน โดยแบ่งกลวิธีเผชิญความเครียด 3 แบบ ได้แก่ แบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน และภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำงานสังกัดสาขาภูมิภาคมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าสังกัดกรุงเทพมหานคร และภาวะครอบครัวไม่เดือดร้อนมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าภาวะครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาวะครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงกว่าอายุ 30 ขึ้นไป และพนักงานที่สมรสแล้ว ใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงสถานภาพโสด

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ภาวะครอบครัว บุคลิกภาพ และความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าอายุ 30 ขึ้นไป

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียดทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะพบว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดหรือต้องพบกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ บุคคลจะประเมินสถานการณ์และเลือกวิธีการเผชิญความเครียดในรูปแบบต่างๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะใช้วิธีเผชิญความเครียดแตกต่างกัน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของคาร์เวอร์ มาใช้ในการศึกษา ซึ่งแบ่งวิธีเผชิญความเครียดออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย ส่วนตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาร่วมกับวิธีเผชิญความเครียด ได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะทำให้งานวิจัยมีความชัดเจนขึ้นในการวิเคราะห์ถึงวิธีการเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันทางชีวสังคมและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

2.1.1 ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการเผชิญความเครียดของบุคคลและองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อวิธีการเผชิญความเครียด ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคมรวมถึงระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าถึงความหมายและแนวความคิดเรื่องความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไว้ดังนี้

คำว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า E.Q. (Emotional Quotient) ได้มีผู้นิยามความหมายไว้มากมายดังนี้

ปีเตอร์ สโลเวย์และเมเยอร์ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 5 ; อ้างอิงจาก Peter Salovey & Mayer. 1990) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิด และการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผลสอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยมีสัมพันธที่ดีกับบุคคลอื่น

บาร์-อร์ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Bar-On. 1992) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบด้านความสามารถส่วนตัว อารมณ์ และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คูเปอร์ และ สวอฟ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Cooper & Swaf.

1997) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักใช้พลังทางด้านอารมณ์ของตนเป็นรากฐานในการสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

โกลแมน (กรมสุภาพจิต. 2544 : 14 ; อ้างอิงจาก Goleman. 1998) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้

เวสลิงเจอร์ (ปาริชาติ รัตนราช. 2544 ; อ้างอิงจาก Weisinger. 1998) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาดโดยตั้งใจให้อารมณ์ของเราทำงานให้เรา โดยการใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของเราไปในทางที่ส่งเสริมผลลัพธ์ของเรา

กรมสุภาพจิต (www.mis.moe.go.th/suksasingburi/feeling.html) ได้ให้ความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข การรู้จักความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองจะช่วยให้สามารถพัฒนาและสามารถใช้ศักยภาพของตนเองในการดำเนินชีวิตครอบครัว การงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 12) ได้สรุปความหมายของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักรู้ความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของเราได้ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียนและประสบความสำเร็จในอาชีพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเองและอารมณ์ผู้อื่น สามารถให้กำลังใจตนเอง รู้วิธีจัดการอารมณ์ที่ไม่ดีไปในทางที่เหมาะสม และมีความสามารถในการเข้าสังคม สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2544) ได้แบ่งความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข

1) ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเองรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

1.1) เข้าใจและควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- * รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
- * ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- * แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2) เห็นใจผู้อื่น

- * ใส่ใจผู้อื่น
- * เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- * แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3) รับผิดชอบ

- * รู้จักให้ / รู้จักรับ
- * รับผิดชอบ / ให้อภัย
- * เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2) ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในตนเอง มุ่งมั่นทำให้สำเร็จ ตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

2.1) รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

- * รู้ศักยภาพของตน
- * สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
- * มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2) ตัดสินใจและแก้ปัญหา

- * รับรู้และเข้าใจปัญหา
- * มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
- * มีความยืดหยุ่น

2.3) มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

- * สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
- * กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
- * แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3) ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

3.1) ภูมิใจในตนเอง

- * เห็นคุณค่าตนเอง
- * เชื่อมั่นในตนเอง

3.2) พึงพอใจในชีวิต

- * มองโลกในแง่ดี
- * มีอารมณ์ขัน
- * พึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3) มีความสุขสงบ

- * มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
- * รู้จักผ่อนคลาย
- * มีความสงบทางใจ

ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดเรื่ององค์ประกอบของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 56) ได้กล่าวถึงลักษณะของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผลรวมจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัฒนธรรม อาทิ บ้าน ครอบครัว สื่อ โรงเรียน เป็นต้น ที่มีบทบาทหล่อหลอมพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล บทบาทของสถานการณ์และวัฒนธรรม หรืออนุวัฒนธรรม (Sub-Culture) มีผลต่อระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง
- 2) เกี่ยวข้องกับวุฒิภาวะอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) อาทิ ความอดได้รอได้ ไม่หุนหันพลันแล่น ไม่ใจร้อน ไม่โกรธง่าย การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา การไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง เป็นต้น ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในช่วงวัยเด็กกับช่วงวัยรุ่น อาจแตกต่างกันไปจากระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของคนๆเดียวกัน เมื่อเติบโตเข้าสู่

วัยผู้ใหญ่ หรือเมื่อมีครอบครัวแล้ว กลับเป็นคนสุขุมใจเย็น มีระดับความเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น

- 3) เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้น ที่จำเป็นต้องใช้เวลาและความเอาใจจริงเอาใจในการปรับเปลี่ยนพัฒนา การเรียนรู้ของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์มักจะเกิดกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนมาก
- 4) เรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้ พัฒนาได้ เป็นการฝึกสมองทั้ง 2 ด้าน โดยเฉพาะในซีกของ Limbic System แต่ต้องใช้ความอดทนเอาใจจริงเอาใจ และเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับประสบการณ์ของบุคคล การเรียนรู้ของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์มีทั้งที่ไม่ปรากฏให้เห็น (Implicit) ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ได้ตอบกันภายในตัวบุคคล หรืออาจแสดงออกมาอย่างชัดเจน (Explicit) Bar-On เชื่อว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์นั้น จะพัฒนาได้ตั้งแต่ในวัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 ปี โดยจะมีจุดสูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45-55 ปี
- 5) ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสม มากกว่าจะเป็นเรื่องของความถูก-ผิด ขาว-ดำ ดี-ชั่ว หรือการประเมินเป็นแต้มคะแนน ระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในการประเมินแต่ละครั้ง อาจมีค่าที่ผันแปรได้ ดังนั้นการประเมินความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลายรูปแบบประกอบร่วมกัน
- 6) มีหลายองค์ประกอบรวม ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ปรากฏให้เห็นได้จากบุคลิกภาพที่มีผลต่อพัฒนาการทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล และเป็นผลจากการเรียนรู้ภายในตนและภายนอกตน
- 7) ความสัมพันธ์ของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาไม่แน่นอน ไม่มีหลักประกันว่าแต่ละคนที่มีความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาสูงเมื่อรวมกลุ่มกันแล้วความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย การที่บุคคลมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย แต่โดยภาพรวมผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงมักมีแนวโน้มที่จะมีความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาสูงด้วย เนื่องจากองค์ประกอบของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

แวกเนอร์ และ สเตอร์นเบิร์ก (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย.2542 : 14 ; อ้างอิงจาก Wagner & Sternberg. 1985 : 439) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ชาวนฉลาดด้านอารมณ์ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

- 1) การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์
- 2) การครองคน (Managing Other) ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ
- 3) การครองงาน (Managing Career) จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์กร ประเทศชาติ ได้อย่างไร จัดความสำคัญของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดีเห็นงามด้วย

สโลเวย์ และ เมเยอร์ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 60 ; อ้างอิงจาก Salovey & Mayer. 1990 : 189) แสดงทัศนะว่าความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตัว 3 ลักษณะ กล่าวคือ

- 1) **ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน** การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกอย่างเหมาะสม (Emotional Awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดกับตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี ตัวอย่างเช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้องมากขึ้น ที่ผันตามระดับอายุ ยิ่งโตยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น
- 2) **ขั้นควบคุมอารมณ์** ขั้นควบคุม กำกับดูแลภาวะอารมณ์ (Regulation of Emotion) ของตนและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกายกรรม วลีกรรม และมโนกรรม ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ อาทิ พนักงานบริการลูกค้า พนักงานขาย หรือพนักงานต้อนรับ ที่ต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเอง และรู้เท่าทันในท่าทีภาวะอารมณ์และความต้องการของลูกค้า
- 3) **ขั้นใช้ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์** คนแต่ละคนจะมีความสามารถให้ประโยชน์ (Utilization of Emotion) จากภาวะอารมณ์ของตนต่างกันในการแก้ปัญหาหรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ และการคิดอย่างมีเหตุผล

ในปี 1997 สโลเวย์ และ เมเยอร์ (Michael Lewis & Jeannette M. Haviland-Jones. 2001 ; citing Salovey & Mayer. 1997) ได้เสนอโมเดลที่ปรับเปลี่ยนโดยเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) การแสดงออก (Expression) ภาวะอารมณ์ ประกอบด้วย

- 1.1) ความสามารถในการบอกอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้
- 1.2) ความสามารถในการระบุอารมณ์ของผู้อื่นได้ โดยดูจากการอ่านงานออกแบบ งานศิลป์ ภาษา เสียง พฤติกรรม และรูปภาพต่างๆ
- 1.3) ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม แสดงความต้องการได้สอดคล้องกับความรู้สึก
- 1.4) ความสามารถในการจำแนกรู้สึกต่างๆที่ตรงกันข้ามได้อย่างถูกต้องหรือ ผิด จริงหรือไม่จริง

2) การใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด (Emotional Facilitation of Thinking) ประกอบด้วย

- 2.1) การใช้อารมณ์ในการจัดลำดับความคิด โดยชี้ให้เห็นความสำคัญก่อนหลัง
- 2.2) การใช้อารมณ์เป็นประโยชน์ในการส่งเสริม เกื้อหนุนต่อการตัดสินใจ และ จัดจำความรู้สึกต่างๆ ได้
- 2.3) การใช้อารมณ์ที่เปลี่ยนไปทำให้เกิดมุมมองที่กว้างหลากหลายมากขึ้น จากการมองสิ่งต่างๆในแง่ดีเกินไป ไปสู่การมองในด้านอื่นๆด้วย
- 2.4) การเกิดภาวะอารมณ์ที่หลากหลายที่ช่วยให้สามารถมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา ความรู้สึกเป็นสุข ทำให้เกิดการคิดอย่างสร้างสรรค์และมีเหตุผล

3) การเข้าใจ วิเคราะห์ และใช้ความรู้จากอารมณ์ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย

- 3.1) ความสามารถในการระบุอารมณ์ และสามารถเห็นความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม
- 3.2) ความสามารถในการตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้น สืบเนื่องมาจากอารมณ์อีกหนึ่ง เช่น ความเสียใจเนื่องจากความสูญเสียสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 3.3) ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกที่ซับซ้อนที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน
- 3.4) ความสามารถในการเข้าใจความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ เช่น เปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความละอาย

4) การรับรู้และควบคุมอารมณ์ เพื่อส่งเสริมความงอกงามทางอารมณ์และสติ

ปัญญา ประกอบด้วย

- 4.1) ความสามารถในการเปิดใจกว้างยอมรับต่อความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นได้
- 4.2) ความสามารถในการปลดปล่อยตนเองจากสภาวะอารมณ์ โดยพิจารณาจากข้อมูลและประโยชน์ที่ได้รับ
- 4.3) ความสามารถในการพิจารณาภาวะอารมณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น รู้ว่าความรู้สึกหรืออารมณ์เหล่านั้น มีความชัดเจน มีเหตุผล เป็นปกติ และส่งผลต่อตนเองและผู้อื่นอย่างไร
- 4.4) ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ สามารถลดและควบคุมอารมณ์ที่ไม่ดีได้อย่างเหมาะสม ไม่บิตเบียนหรือแสดงออกเกินจริง

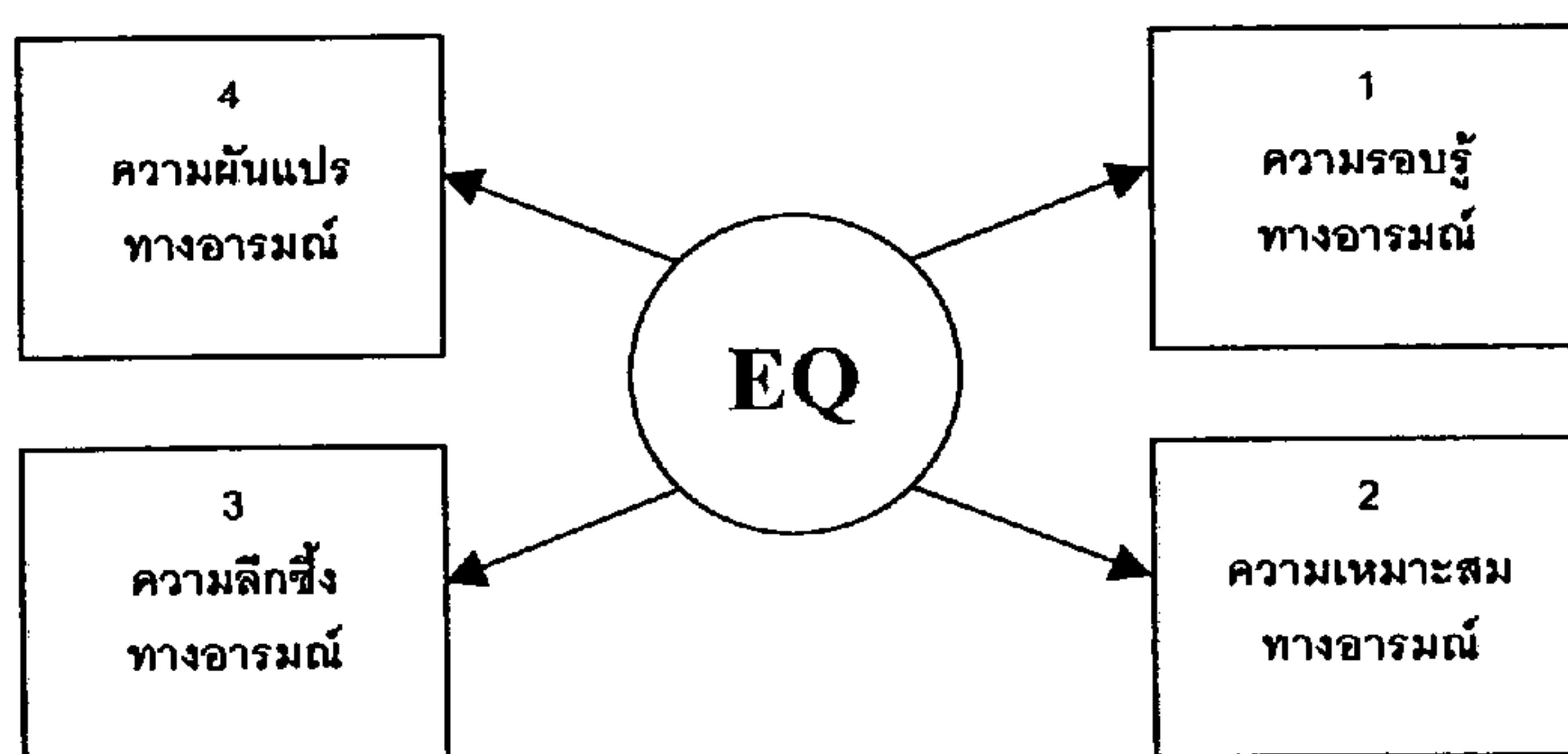
โกลแมน (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 67 ; อ้างอิงจาก Goleman. 1995 : 43-44) ได้ปรับโมเดลองค์ประกอบของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของสโลเวย์และเมเยอร์ ประกอบไปด้วย

5 องค์ประกอบ คือ

- 1) **ขั้นตระหนักรู้ในอารมณ์ตน** (know one's emotion) หรือเรียกว่า การตระหนักรู้ในตน (self awareness) เข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ภาวะอารมณ์ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์
- 2) **ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน** (managing emotion) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด โดยสร้างเสริมจากภาวะที่ตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน เมื่อเศร้า โกรธ ผิดหวัง หรือเสียใจ ก็สามารถควบคุมตนได้ ไม่โมโหร้าย นำพาภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ
- 3) **ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้** (motivating oneself) การกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่มอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จในงาน มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจ
- 4) **ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้** (recognizing emotions in others) ความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นพื้นฐานของความ "เก่งคน" รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการ ความวิตกกังวลของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ มีความสำคัญต่อบางอาชีพ เช่น งานที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การขาย การสอน และการบริหารจัดการ

- 5) ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ (handling relationships) เป็นผลรวมของข้อ 1-4 ทำอย่างไรที่จะมีความสามารถในการสร้างรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัวและที่เกี่ยวกับงานไว้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากกับความเป็นผู้มีชื่อเสียง ความเป็นผู้นำ และความเก่งคน

คูเปอร์ และ สวอฟ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 74 ; อ้างอิงจาก Cooper & Sawaf. 1997 : xxix) ได้เสนอโมเดลของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ว่า ประกอบไปด้วย 4 หลัก ในแต่ละหลักจะมี 4 องค์ประกอบย่อย ซึ่งนำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า EQ Map ดังแสดงในภาพด้านล่าง



ภาพประกอบ 2 โมเดลความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ตามแนวคิดของ Cooper & Sawaf

สามารถอธิบายจากภาพได้ว่า

- 1) ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไหวพริบทำทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร
- 2) ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) ปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้เผชิญความลำบากใจ
- 3) ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
- 4) ความฉับแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์

บาร์ออร์ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 76 ; อ้างอิงจาก BarOn. 1997) ได้เสนอองค์ประกอบของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 5 หมวด ดังนี้

หมวด	คุณลักษณะ
1. ความสามารถภายในตน	1.1 ตระหนักรู้จักตน 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.3 กล้าแสดงความคิดและความรู้สึกของตน 1.4 การเป็นอิสระเอกเทศ 1.5 การประจักษ์แจ้งแห่งตน
2. ทักษะของความเก่งคน	2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี 2.2 ความรับผิดชอบทางสังคม 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว	3.1 ดีความเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี 3.2 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี 3.3 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหาร ความเครียด	4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ภาวะอารมณ์	5.1 มองโลกในแง่ดี 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

ไวส์ลิงเจอร์ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 76 ; อ้างอิงจาก Weisinger. 1998) ได้กำหนด
ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

- 1) ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เฉพาะตนหรือภายในตน (Intrapersonal Emotional Intelligence) ได้แก่ การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้จักตน การบริหารอารมณ์ของตน และ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตน
- 2) ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Interpersonal Emotional Intelligence) ซึ่งประกอบจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ความเก่งคน และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตนเองได้

2.1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

การศึกษาเรื่องความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ทำให้นักคิดเริ่มตระหนักว่าการที่เราจะประสบ
ความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น การเรียน การทำงาน การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตทางสังคม

จะต้องอาศัยองค์ประกอบทางด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้วย และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก นอกจากนี้การศึกษาคความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์จะช่วยทำให้บุคคลเรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องอารมณ์ สามารถเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเองได้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากกับตนเองและการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น มีผลต่อการดำรงชีวิตในสังคมของบุคคล สามารถสื่อสารกันด้วยความเห็นอกเห็นใจ ตลอดจนมีแรงจูงใจที่จะกระทำการต่างๆอย่างสร้างสรรค์ และที่สำคัญคือ คนที่เรียนรู้เรื่องอารมณ์จะทำให้รู้จักการรักษาความสมดุลระหว่างความมีเหตุผลกับอารมณ์

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 35) ได้กล่าวว่า การประยุกต์ใช้ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์เข้าสู่ชีวิตประจำวัน จะมีประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกคน อาทิเช่น

- 1) นำความรู้ด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาเด็กและเยาวชนเพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาดุติภาวะทางอารมณ์
- 2) นำความรู้ด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาการสื่อสาร การแสดงความรู้สึกและความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น ทำให้มีสัมพันธภาพส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
- 3) นำความรู้ด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาความขัดแย้ง และการทำงานร่วมกัน
- 4) นำความรู้ด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์กรต่างๆ ทำให้สามารถทำงานกับบุคคลในองค์กรได้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน
- 5) นำความรู้ด้านความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไปพัฒนาธุรกิจด้านบริการ ช่วยให้บุคคลที่รับผิดชอบงานด้านบริการมีความสามารถในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าทุกคน

2.1.4 ลักษณะของบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (www.mis.moe.go.th/suksasingburi/feeling.html) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูง มีดังนี้

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่ากล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์
2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้
3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษโน่น โทษนี่
4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
5. ยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น

6. เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่รู้สึกว่าคุณกระตุ้นให้โกรธจะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้ และสามารถแปรความโกรธให้เป็นพลังในทางสร้างสรรค์ได้
 7. เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจและยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น
 8. รู้จักฝึกหาคคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ
 9. ไม่เป็นคนที่ชอบแนะนำ สั่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ตัดสินใจหรือสั่งสอนผู้อื่น
 10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับ หรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น
- ปาริชาติ รัตนราช (2544 : 33) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทาง

อารมณ์ต่ำ มีดังนี้

2. มักจะตำหนิคนอื่น ไม่รับผิดชอบต่ออารมณ์ตนเอง
3. ไม่สามารถบอกความรู้สึกของตนเองได้
4. ทำร้าย ตำหนิ ควบคุม วิจารณ์ ขัดขวาง บรรยาย แนะนำหรือตัดสินคนอื่น
5. พยายามวิเคราะห์คนอื่น เมื่อเขาแสดงความรู้สึก
6. มักเริ่มต้นประโยคด้วยคำว่า “ฉันคิดว่า.....”
7. คิดตามคนอื่น (ไม่มีความคิดเป็นของตนเอง)
8. ใส่ร้ายผู้อื่น
9. บิดเบือนความรู้สึกของตนเอง
10. แสดงความรู้สึกออกมาไม่ตรงกับความจริง
11. มีปฏิกิริยาโต้ตอบที่ไม่เหมาะสม เช่น ให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องที่มีความสำคัญเพียงเล็กน้อย
12. ขาดความมั่นคง
13. เครียดแค้น
14. ไม่สบายใจ
15. แสดงพฤติกรรมโดยไม่สนใจความรู้สึกของผู้อื่น
16. มักพูดอ้อมค้อมหรือกลบเกลื่อน
17. ไม่ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น
18. ไม่สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา
19. เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่น
20. ไม่สำรวจความรู้สึกก่อนการกระทำ
21. ไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นก่อนที่จะกระทำอะไรลงไป
22. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

23. มองโลกในแง่ร้ายและคิดว่าโลกขาดความยุติธรรม
24. มีความรู้สึกว่ามีพ้อ ผิดหวัง ไม่พอใจ อาฆาตหรือชังใคร
25. ชอบใช้อำนาจมากกว่าความรู้สึก
26. หลีกเลี่ยงการติดต่อกับบุคคลอื่น
27. ถือถือ ยึดมั่นในความคิดของตนเอง เพราะไม่รู้สึกปลอดภัยถ้าต้องเจอสิ่งใหม่ๆ
28. สามารถเล่ารายละเอียดของเหตุการณ์ได้ และบอกได้ว่า พวกเขาคิดอย่างไร แต่ไม่สามารถบอกได้ว่า ใครบางคนรู้สึกอย่างไร
29. ใช้ปัญญาของตนเองตัดสินและวิจารณ์ผู้อื่น โดยปราศจากการทำความเข้าใจ การพิจารณา การวิเคราะห์ และปราศจากการตระหนักรู้ในความรู้สึกของพวกเขา
30. ไม่เป็นผู้ฟังที่ดี มักบกรวน ขาดการสื่อสารทางอารมณ์ มุ่งเน้นแต่ความจริงมากกว่าความรู้สึก

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ จะมีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้จักจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง ควบคุมอารมณ์ได้ มีเป้าหมายชีวิตทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี จัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

งานวิจัยในต่างประเทศ

คาร์เนย์ (คมเพชร ฉัตรศุภกุล และ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2544 ; อ้างอิงจาก Carney. 2000 : 4281) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในปัจจุบัน พบว่า มีวิวัฒนาการในการปรับปรุงการบริหารองค์กรหลายด้าน แต่ด้านที่สำคัญยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ คือด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้น้ององค์กรประสบความสำเร็จ คือด้านบุคลากรขององค์กร ทั้งนี้เพราะว่าความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์นั้นสามารถนำมาสอนได้และพัฒนาได้

ซูทาร์โซ และคนอื่นๆ (จารุวรรณ เปียทอง. 2545 ; อ้างอิงจาก Sutarso and others. 1996. Abstract) ได้ศึกษาผลของเพศและเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้แบบสำรวจความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Inventory) กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนระดับอาชีวศึกษาจำนวน 138 คน วิเคราะห์พหุตัวแปร มีตัวแปรตามคือความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 3 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ตัวเอง และการจัดการกับอารมณ์ และตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ

เพศและเกรดเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีคะแนนด้านการช่วยเหลือและการรับรู้ตนเองสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศต่อองค์ประกอบด้านการจัดการอารมณ์ ส่วนผลของเกรดเฉลี่ยที่มีต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 องค์ประกอบแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมนฮาร์ท (จารุวรรณ เปียทอง. 2545 ; อ้างอิงจาก Menhart. 1998. Abstract) ได้ศึกษาถึงผลของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับคะแนนการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้องค์ประกอบของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 4 ประการ คือ ความเห็นอกเห็นใจ การจัดการควบคุมอารมณ์ การรอคอยผลเลิศ และการสร้างความประทับใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 116 คน โดยโครงสร้างสถานการณ์ให้เหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนการสัมภาษณ์

ทาเปีย (จารุวรรณ เปียทอง. 2545 ; อ้างอิงจาก Tapia. 1996. Abstract) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ซึ่งวัดด้วยแบบสำรวจความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Inventory : EQI) กับคะแนนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์จากแบบทดสอบของโอติส เลนนอน (Otis-Lennon School Ability Test) และตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถทางภาษาและด้านจำนวน จากแบบทดสอบวัดความถนัดในการเรียน เกรดเฉลี่ย ภูมิหลัง เพศ และระดับการศึกษาของบิดามารดา แบบสำรวจความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (EQI) มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และมีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .81 ผลการศึกษาพบว่า คะแนนจากการวัดความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคะแนนจากแบบทดสอบของโอติส เลนนอนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์กับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์กับเกรดเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังและระดับการศึกษาของบิดามารดาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงมีคะแนนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยในประเทศ

ญาดา หลาวเพชร (2544) ได้ทำเปรียบเทียบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนวัยรุ่นในกรุงเทพมหานครจำนวน 600 คน ผลการศึกษาพบว่า วัยรุ่นเพศชายและวัยรุ่นเพศหญิง มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าวัยรุ่นตอนปลายและวัยรุ่นตอนกลางมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนวัยรุ่นตอนปลายและวัยรุ่นตอนกลางมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (ไพรินทร์ ทองภาพ. 2546 ; อ้างอิงจาก วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542 : 112-119) ได้สร้างแบบประเมินความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ตามกรอบแนวคิดของเมเยอร์และชาโลเวย์ และโกลแมน เรียกว่า "EQ99" มีจำนวน 90 ข้อ นำไปทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 จำนวน 217 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีคะแนนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวมีผลต่อความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การปรึกษาหารือกับพี่น้องและครูอาจารย์เวลาที่มีปัญหา มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการเรียนมีความสัมพันธ์กับคะแนนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุกับวิธีเผชิญความเครียด

ในการศึกษาเกี่ยวกับการเผชิญความเครียด นักวิจัยได้พยายามค้นหาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดหลายตัวแปร ความแตกต่างของอายุเป็นอีกตัวแปรหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด ดังเช่นผลการวิจัยต่อไปนี้

โฟล์คแมนและลาซารัส (สไตล นิยมจันทร์. 2541 ; อ้างอิงจาก Folkman & Lazarus. 1984 : 219-239) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดในชีวิตประจำวันของคนปกติอายุ 45-64 ปี จำนวน 100 คน โดยศึกษาเป็นเวลา 1 ปี ใช้วิธีสัมภาษณ์ถึงภาวะความเครียด และแบ่งวิธีเผชิญความเครียดออกเป็น 2 วิธี คือ วิธีมุ่งแก้ไขปัญหาและวิธีมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียดต่างๆ แต่อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีการกระจายของอายุน้อยเกินไป

แมคเน็ต (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก McNett. 1987) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดในคนพิการเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับวิธีเผชิญความเครียด และความสำเร็จในการเผชิญความเครียดของคนพิการอายุ 15-65 ปี จำนวน 50 คน โสด 19 คน สมรส 24 คน ม่าย 7 คน ระดับการศึกษาตั้งแต่อุดมศึกษาจนถึงปริญญาตรี ใช้แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของลาซารัสและแบบสอบถามความสำเร็จในการเผชิญความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด

เวบสเตอร์ และคริสต์แมน (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Webster and Christman. 1988) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดกับการรับรู้ถึงความไม่แน่นอนของผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย อายุ 33-79 ปี จำนวน 20 คน และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบวัดวิธี

เผชิญความเครียดของจาโรวิช ผลการศึกษาที่เกี่ยวกับอายุ พบว่า วิธีเผชิญความเครียดทั้ง 2 รูปแบบ คือ วิธีมุ่งแก้ไขปัญหา และวิธีมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ

อย่างไรก็ตาม การศึกษาของคริสต์แมนและคนอื่นๆ (สืนวนล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Christman and others. 1988) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีเผชิญความเครียด ภาวะไม่สุขสบายทางอารมณ์ และการหายจากโรคในผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตายจำนวน 70 คน อายุเฉลี่ย 58 ปี เป็นการศึกษาระยะยาว โดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของจาโรวิชและเพาเวอร์ ผลการศึกษาพบว่า วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและบรรเทาความรุนแรงของสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอายุ นั่นคือ บุคคลที่อายุมากใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา

เซพ-เคเรน (สืนวนล จำคำ. 2544, อ้างอิงจาก Gomze. 1997 ; citing Seiffge-Krenke. 1993 *Coping Behavior in Normal and Clinical Samples : More Similarities than Differences.*) ศึกษาพบว่า วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามีเพิ่มขึ้นตามอายุ หรือกล่าวได้ว่า บุคคลอายุมากใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา

การศึกษาของบลันชาร์ด-ฟิลด์ และไอเรียน (สืนวนล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Blanchard-Fields and Irion. 1988) พบว่า บุคคลอายุมากจะประเมินสถานการณ์เครียดในสถานการณ์ที่รับรู้ว่าจะสามารถควบคุมหรือแก้ไขได้ จะเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ส่วนในสถานการณ์ที่รับรู้ว่าจะไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้ บุคคลจะเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์

การศึกษาของบลันชาร์ด-ฟิลด์ และไอเรียน (สืนวนล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Blanchard-Fields and Irion. 1988) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีเผชิญความเครียดภาวะไม่สุขสบายทางอารมณ์ และการหายจากโรคในผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย จำนวน 70 คน อายุเฉลี่ย 58 ปี เป็นการศึกษาระยะยาว โดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของจาโรวิชและเพาเวอร์ ผลการศึกษาพบว่า วิธีเผชิญความเครียดที่มุ่งผ่อนคลายความตึงเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ นั่นคือ บุคคลที่อายุน้อยใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์

โบว์แมน (วรารัตน์ กิตติรักษานนท์. 2544 ; อ้างอิงจาก Bowman.1990 : 463-474) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมเผชิญความเครียด ความสุขในชีวิตสมรสและอายุ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่ม ตามระดับอายุดังนี้ คือ ต่ำกว่า 19 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี 60-69 ปี และ 70-94 ปี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-29 ปี ใช้วิธีเผชิญความเครียดในรูปของการแสดงความขัดแย้งและตำหนิตนเองสูงสุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเพิ่มขึ้น จะใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียด 2 รูปแบบนี้น้อยลง สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในรูปของการแสดงพฤติกรรมเชิงบวกมักใช้ในระดับต่ำสุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปี และจะใช้พฤติกรรมนี้มากขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้น

ธารัตน์ ชื่นทอง (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร (มหาชน) จำนวน 385 คน โดยแบ่งกลวิธีเผชิญความเครียด 3 แบบ ได้แก่ แบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาไม่แตกต่างกัน แต่มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงสูงกว่าอายุ 30 ขึ้นไป

จากผลการวิจัยที่ได้รวบรวมมานี้จะเห็นได้ว่า มีความขัดแย้งของผลการวิจัยมากมาย อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับ ลาซาร์สและโฟคแมน ซึ่งกล่าวว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น บุคคลจะมีความสามารถในการคิด การวินิจฉัย ไตร่ตรอง และตัดสินใจเลือกวิธีในการเผชิญปัญหา มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลได้ผ่านประสบการณ์ ภาวะวิกฤติ ทำให้วุฒิภาวะสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีแตกต่างกัน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสถานภาพการสมรสกับวิธีเผชิญความเครียด

สุพล บุญทรง (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2545 ; อ้างอิงจาก สุพล บุญทรง. 2523 : 200) กล่าวว่า สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ซึ่งการแต่งงานเป็นสามีภรรยาที่มีความสำคัญมากเพราะเท่ากับเป็นการเปลี่ยนแปลงชีวิตใหม่ ทำให้บุคคลมีภาระผูกพัน จะต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น จะต้องพึ่งตนเอง และทำตนเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น

สุกัญญา คมสัน (สุกัญญา คมสัน. 2540 : 107) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดไม่แตกต่างกัน

เมนาแกน (ธารัตน์ กิตติรักษานนท์. 2544 ; อ้างอิงจาก Menagan. 1982 : 202 –233) ศึกษาตัวทำนายและประสิทธิผลของพฤติกรรมเผชิญความเครียดเกี่ยวกับปัญหาในชีวิตสมรสพบว่า คู่สมรสที่มีจำนวนปีการสมรสมากกว่า จะใช้วิธีการเผชิญความเครียดในรูปแบบการเพิกเฉย ไม่สนใจต่อสิ่งที่ไม่พึงใจ

แมคเน็ต (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก McNett. 1987) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดในคนพิการเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับวิธีเผชิญความเครียด และความสำเร็จในการเผชิญความเครียดของคนพิการอายุ 15-65 ปี จำนวน 50 คน โสด 19 คน สมรส 24 คน ม่าย 7 คน ระดับการศึกษาตั้งแต่อุดมศึกษาจนถึงปริญญาตรี ใช้แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของลาซาร์ส

และแบบสอบถามความสำเร็จในการเผชิญความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด แต่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการเผชิญความเครียด โดยผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรส โสด หย่า หรือหม้าย จะเผชิญปัญหาได้ดีกว่า

ธารารัตน์ ชื่นทอง (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเปรียบเทียบกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร (มหาชน) จำนวน 385 คน โดยแบ่งกลวิธีเผชิญความเครียด 3 แบบ ได้แก่ แบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง ส่วนพนักงานที่สมรสแล้ว ใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์สูงสถานภาพโสด ส่วนกลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนั้น พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสมีทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจนำตัวแปรสถานภาพการสมรสมาศึกษาในงานวิจัยนี้

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานกับวิธีเผชิญความเครียด

ประสบการณ์เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นเดียวกับสถานภาพสมรส ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เพราะประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล การที่บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานมานานนั้น จะสามารถเผชิญความเครียดได้ดี สามารถปรับตัวให้ผ่านภาวะความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิง (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2545 ; อ้างอิงจาก Motowidlo Packard and Manning. 1986) ซึ่งพบว่า ประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียด

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 103-107) ได้ศึกษาวิธีเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจในระดับชั้นปีต่างกัน ใช้วิธีเผชิญปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักเรียนนายร้อยตำรวจจะต้องผ่านการฝึกอบรมตามหลักเกณฑ์ต่างๆของหลักสูตรที่โรงเรียนนายร้อยตำรวจกำหนด ทำให้ต้องเผชิญปัญหา และแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามสถานการณ์จริง อาจทำให้นักเรียนนายร้อยตำรวจใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหามากยิ่งขึ้น

ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น คือ หลักสูตรพยาบาลศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข (สุทธามาศ อนุธาดู. 2543 ; อ้างอิงจาก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พุทธิชินราช. 2540 : 12-16) ซึ่งกำหนดขอบเขตความสามารถและจัดประสบการณ์ในการเรียนของนักศึกษา

พยาบาลของแต่ละชั้นปี โดยนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 และ 2 มุ่งเน้นการศึกษาวิชาพื้นฐานทั่วไป และพื้นฐานทางวิชาชีพพยาบาล ส่วนนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 และ 4 มุ่งเน้นการศึกษากาตฤษฎี ในหมวดวิชาชีพพยาบาลในรายวิชาต่างๆ และเน้นการฝึกภาคปฏิบัติควบคู่กันไป ในการฝึกปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วย นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 จะมีประสบการณ์มากกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ซึ่งเป็นไปตามการจัดประสบการณ์การเรียนรู้หลักสูตร จากการที่ได้รับประสบการณ์ตรงในการฝึกปฏิบัติงาน ทำให้ได้พบเจอปัญหาต่างๆ และผ่านวิธีการเผชิญปัญหามานำงเกิดเป็นประสบการณ์ในอดีต ซึ่งลาซารัสและโฟล์คแมน (สุทธามาศ อนุธาต. 2543 ; อ้างอิงจาก Lasarus and Folkman.1984 : 158) ได้กล่าวไว้ว่า ประสบการณ์ในอดีตนั้นเป็นศักยภาพอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคคลได้รับรู้ปัญหาและช่วยในการตัดสินใจหรือจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ สามารถอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งประสบการณ์ในอดีตเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเผชิญปัญหา

จากข้อมูลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ของบุคคลนั้น สามารถทำนายพฤติกรรมวิธีเผชิญความเครียดได้ ผู้วิจัยจึงสนใจตัวแปรประสบการณ์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง เพื่อที่จะศึกษาว่า บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกับบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีวิธีการเผชิญความเครียดเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด

ประชัน จันทรสุข (ไพรินทร์ ทองภาพ. 2546 ; อ้างอิงจาก ประชัน จันทรสุข. 2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการปฏิบัติภารกิจจิตเวชของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้อารมณ์ตน การบริหารอารมณ์ การสร้างแรงจูงใจ การรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพ และแบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวช 3 ทักษะ คือ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด การทำกลุ่มบำบัด และการสอนสุขศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน ในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติการจิตเวชทั้ง 3 ทักษะ โดยความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์สูงสุดกับทักษะการสร้างสัมพันธภาพเพื่อการบำบัด ส่วนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจมีความสัมพันธ์สูงสุดกับทักษะการทำกลุ่มบำบัด ทักษะการสอนสุขศึกษาและทักษะรวม

บากแมน และ สทีน (คมเพชร จัตรศุภกุล และ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2544 ; อ้างอิงจาก Bachman and Stein. 2000 : 176) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน

บัญชีที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมากที่สุดจำนวน 24 คน และที่ประสบความสำเร็จในอาชีพน้อยจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบวัดความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออร์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเจตียวฉลาดทางอารมณ์จะส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น บุคคลที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์สูงจะสามารถเผชิญปัญหาและพัฒนาตนเองไปในทางสร้างสรรค์

งานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถเผชิญความเครียดจากการปฏิบัติงานหรือการทำงานได้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความเจตียวฉลาดทางอารมณ์กับวิธีเผชิญความเครียด

ชวาร์ทซ์ และ จอห์นสัน (คมเพชร ฉัตรศุภกุล และ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2544 ; อ้างอิงจาก Schwartz and Johnson. 2000 : 29-33) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มสมรส โดยศึกษาว่าอารมณ์มีบทบาทสำคัญมากน้อยเพียงใดในการบำบัดเพื่อหาทางแก้ปัญหากลุ่มสมรส ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มสมรสที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหาครอบครัวและเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้าหากัน ดังนั้นสถานภาพการสมรสจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ทราบได้ว่า บุคคลมีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์และมีการเผชิญความเครียดได้ดีมากน้อยเพียงไร

กรมสุขภาพจิต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการพัฒนาแบบประเมินความเจตียวฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบ Cross-sectional Study กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนไทยอายุ 12-60 ปี จำนวน 6,812 คน แบบประเมินความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 52 ข้อ จำแนกความความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ ดี เก่ง สุข ผลการวิจัยพบว่า ในตัวแปรอายุ พบว่า ช่วงอายุที่ต่ำมีคะแนนเฉลี่ยความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุที่สูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในตัวแปรสถานภาพสมรส พบว่า ช่วงกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสมีคะแนนเฉลี่ยความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ภาพรวมและคะแนนเฉลี่ยด้านเก่งและด้านสุขสูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด ม่าย หย่าหรือแยกกันอยู่

จากงานวิจัยข้างต้น เห็นได้ว่าตัวแปรชีวิตสังคม ความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ และวิธีการเผชิญความเครียดนั้นมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งบุคคลที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์สูง จะมีความสุขในการดำเนินชีวิตมากกว่าบุคคลที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำ เพราะสามารถเลือกวิธีเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม จัดการกับปัญหาที่ทำให้ตัวเองกังวลได้ ทำให้ตัวเองรู้สึกมีคุณค่า

ในตนเอง เกิดกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดอีกในภายภาคหน้า นอกจากนี้ตัวแปร
ชีวสังคมก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะบอกได้ว่า บุคคลที่แตกต่างกัน มีวิธีการเผชิญปัญหาเหมือนกันหรือ
แตกต่างกันมากน้อยอย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาถึงความแตกต่างทางชีวสังคมที่สัมพันธ์กับการ
เผชิญความเครียดและความเฉื่อยฉะทางอารมณ์ของพนักงานแสดนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษานี้ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1) ประชากร เป็นพนักงานธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขาสาทร ปี พ.ศ.2546 จำนวน 450 คน
- 1.2) กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารเสตนดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขาสาทร ปี พ.ศ.2546 จำนวน 135 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับตัวพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน

ประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดวิธีเผชิญความเครียด ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับตัวพนักงานตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเจตียวฉลาดทางอารมณ์

ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินวัดความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสา

ธารณสุขมาใช้เป็นเครื่องมือวัดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scale) ชนิด 4 อันดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงอันดับเดียว จากไม่จริงถึงจริงมาก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 52 ข้อ จำแนกออกเป็นความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านดี ประกอบด้วยด้านย่อย คือ ควบคุมตนเอง เห็นใจผู้อื่น และรับผิดชอบ ซึ่งมีข้อคำถาม 18 ข้อ (ข้อ 1-18)
- 2) ด้านเก่ง ประกอบด้วยด้านย่อย คือ มีแรงจูงใจ ตัดสินใจและแก้ปัญหา และสัมพันธ์ภาพ ซึ่งมีข้อคำถาม 18 ข้อ (ข้อ 19-36)
- 3) ด้านสุข ประกอบด้วยด้านย่อย คือ ภูมิใจตนเอง พอใจชีวิต และสุขสงบทางใจ ซึ่งมีข้อคำถาม 16 ข้อ (ข้อ 37-52)

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของข้อความ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้อที่มีความหมายทางบวก ได้แก่ข้อ 1, 4, 6, 7, 10, 12, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 28, 31, 32, 34, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 46, 48, 49, 50

ให้คะแนนดังนี้

ตอบไม่จริง	ให้	1	คะแนน
ตอบจริงบางครั้ง	ให้	2	คะแนน
ตอบค่อนข้างจริง	ให้	3	คะแนน
ตอบจริงมาก	ให้	4	คะแนน

2. ข้อที่มีความหมายทางลบ ได้แก่ ข้อ 2, 3, 5, 8, 9, 11, 13, 16, 18, 19, 21, 24, 26, 27, 29, 30, 33, 35, 37, 40, 45, 47, 51, 52 ให้คะแนนดังนี้

ตอบไม่จริง	ให้	4	คะแนน
ตอบจริงบางครั้ง	ให้	3	คะแนน
ตอบค่อนข้างจริง	ให้	2	คะแนน
ตอบจริงมาก	ให้	1	คะแนน

การรวมคะแนนและความหมายของคะแนน

ระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า $\bar{X} - 1SD$ แสดงว่า บุคคลนั้นมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำ
- 2) ผู้ที่ได้คะแนนอยู่ระหว่าง $\bar{X} - 1SD$ ถึง $\bar{X} + 1SD$ แสดงว่า บุคคลนั้นมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ปานกลาง
- 3) ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่า $\bar{X} + 1SD$ แสดงว่า บุคคลนั้นมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูง

ตัวอย่างแบบประเมินวัดความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์

ข้อความ	ไม่จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริง มาก
1. เวลาโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน				
2. ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ				
3. เมื่อถูกขัดใจ ฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้				
4. ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ				
5. ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย				

แบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดวิธีเผชิญความเครียด

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของ ร.ต.อ.หญิง สีนวล จำคำ (2544 : 112-115) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของ คาร์เวอร์ (Carver, 1989) มาใช้เป็นเครื่องมือวัดพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงอันดับเดียว จากไม่จริงเลยถึงจริงที่สุด โดยวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านละ 20 ข้อ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ รวมทั้งสิ้น 52 ข้อ

วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา	จำนวน 20 ข้อ	ได้แก่	ข้อ 1-20
วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	จำนวน 20 ข้อ	ได้แก่	ข้อ 21-40
วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย	จำนวน 12 ข้อ	ได้แก่	ข้อ 41-52

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

ไม่จริงเลย	ให้	1	คะแนน
ไม่จริง	ให้	2	คะแนน
จริง	ให้	3	คะแนน
จริงมากที่สุด	ให้	4	คะแนน

การรวมคะแนน ผู้วิจัยรวมคะแนนเป็นรายด้าน โดยวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไข ปัญหาและวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ แต่ละด้านมีคะแนนระหว่าง 20-80 คะแนน ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย มีคะแนนระหว่าง 12-48 คะแนน

ความหมายของคะแนน สำหรับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และวิธีเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย (50) แสดงว่า บุคคลนั้นใช้วิธี เผชิญความเครียดแบบนั้นสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบ ได้ประโยชน์น้อย ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ย (30) แสดงว่า บุคคลนั้นใช้วิธีเผชิญความเครียด แบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดวิธีเผชิญความเครียด

คำตอบ					
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		ไม่จริง เลย	ไม่จริง	จริง	จริง ที่สุด
1	วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ฉันมุ่งใช้ความพยายามของฉันในการกระทำ บางอย่างเกี่ยวกับปัญหานั้น				
2	วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ฉันพูดคุยกับคนอื่น ๆ เกี่ยวกับความรู้สึกของฉัน				
3	วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย ฉันแสดงออกถึงความรู้สึกขุ่นเคืองของฉัน				

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อคุณณัฐกานต์ สุทธิสกุลชัย ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารเสถียรเตอร์ดนครธน สาขาสาทร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมการตอบแบบสอบถามของพนักงาน โดยนัดวันเวลาที่จะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และจะเก็บข้อมูลกลับคืนภายใน 2 สัปดาห์ต่อมา
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ และวิธีเผชิญความเครียด
2. ใช้สถิติค่า t-test (ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1, 3)
3. ใช้สถิติค่า F-test (ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 4)
4. หาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant Difference Test)
5. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) (ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ เพื่อเปรียบเทียบและทำนายการเผชิญความเครียดแต่ละวิธีจากตัวแปรทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเครียดมวลลาตทางอารมณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารแสดงดนตรีตาร์ทเตอร์นครน สาขาสาทร ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 135 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนแรกจะเสนอข้อมูลพื้นฐานที่ประกอบด้วยข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นพื้นฐานในการเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียดต่างๆตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีหลายชนิด คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance) หาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant Difference Test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ในการวิเคราะห์และแปลผลที่จะกล่าวต่อไปนี้ เพื่อความสะดวกและให้เป็นที่น่าสนใจตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน t – distribution
SS	แทน	ค่าบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
Df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F – distribution
p	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารแสดงดนตรีตาร์ทเตอร์นครน สาขาสาทร ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 135 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	21-30 ปี	88	65.20
	31-50 ปี	47	34.80
สถานภาพการสมรส	โสด	103	76.30
	สมรส	29	21.50
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	3	2.20
ประสบการณ์การทำงาน	0-3 ปี	37	27.40
	4 ปีขึ้นไป	98	72.60

จากตาราง 1 เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 65.20) อายุ 31-50 ปี มีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 34.80) สถานภาพการสมรสโสด มีจำนวน 103 คน (ร้อยละ 76.30) สมรส มีจำนวน 29 คน (ร้อยละ 21.50) หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย มีจำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.20) ประสบการณ์การทำงาน 0-3 ปี มีจำนวน 37 คน (ร้อยละ 27.40) ประสบการณ์การทำงาน 4 ปีขึ้นไป มีจำนวน 98 คน (ร้อยละ 72.60)

ตาราง 2 แสดงข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความเครียดทางอารมณ์

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
ความเครียดทางอารมณ์	สูง	19	14.10
	กลาง	91	67.40
	ต่ำ	25	18.50

จากตาราง 2 สรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูง มีจำนวน 19 คน (ร้อยละ 14.10) มีความเครียดทางอารมณ์ระดับกลางจำนวน 91 คน (ร้อยละ 67.40) และมีความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำจำนวน 25 คน (ร้อยละ 18.50)

ตาราง 3 แสดงคะแนนเฉลี่ยของความเครียดทางอารมณ์และวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไข ปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย

ตัวแปร	n	ค่าเฉลี่ย	คะแนนรวม	คะแนนรวม	S.D.
			ต่ำสุด	สูงสุด	
ความเครียดทางอารมณ์	135	164.31	115	198	14.18
วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา	135	59.98	48	88	5.63
วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	135	50.78	35	67	5.30
วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย	135	26.99	12	43	5.05

จากตาราง 3 สรุปได้ดังนี้ ความเครียดทางอารมณ์ของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ย 164.31 คะแนน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 14.18 ส่วนพนักงานที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 59.98 คะแนน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.63 พนักงานที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 50.78 คะแนน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.30 พนักงานที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 26.99 คะแนน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.05

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติค่าที (t-test) สมมติฐานข้อที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance) จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant Difference Test) สมมติฐานข้อที่ 3 เป็นการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติค่าที (t-test) สมมติฐานข้อที่ 4 เป็นการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่มีระดับความ

เฉลี่ยฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Analysis of Variance) จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant Difference Test) สมมติฐานข้อที่ 5 เป็นการทำนายวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีกับตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเฉลี่ยฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรอายุ

วิธีเผชิญความเครียด	ช่วงอายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	21-30 ปี	88	59.33	4.66	1.641	.105
	31-50 ปี	47	61.19	6.99		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	21-30 ปี	88	50.70	4.78	0.241	.810
	31-50 ปี	47	50.94	6.20		
แบบได้ประโยชน์น้อย	21-30 ปี	88	27.63	4.71	2.039	.043*
	31-50 ปี	47	25.79	5.47		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 แสดงผลเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 วิธี ของพนักงานตามตัวแปรอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 21-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-50 ปี จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 2 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรสถานภาพการสมรส โดยใช้การทดสอบ F (F – test)

วิธีเผชิญความเครียด	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	โสด	103	59.62	5.44	1.418	.246
	สมรส	29	60.80	6.35		
	หย่าร้าง	3	64.33	2.31		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	โสด	103	50.87	5.18	.334	.717
	สมรส	29	50.72	5.89		
	หย่าร้าง	3	48.33	4.04		
แบบได้ประโยชน์น้อย	โสด	103	27.50	4.82	2.452	.090
	สมรส	29	25.52	5.48		
	หย่าร้าง	3	23.67	6.35		

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานโสด สมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้ายนั้นใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน

วิธีเผชิญความเครียด	ประสบการณ์	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	0-3 ปี	37	59.32	3.72	1.029	.306
	4 ปีขึ้นไป	98	60.22	6.20		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	0-3 ปี	37	51.54	4.78	1.018	.311
	4 ปีขึ้นไป	98	50.50	5.48		
แบบได้ประโยชน์น้อย	0-3 ปี	37	28.27	5.12	1.834	.069
	4 ปีขึ้นไป	98	26.50	4.96		

จากตาราง 6 แสดงผลเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 วิธี ของพนักงานตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-3 ปีและ 4 ปีขึ้นไปนั้น จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 4 พนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานตามตัวแปรความเครียดฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้การทดสอบ F (F – test)

วิธีเผชิญความเครียด	ระดับความเครียดฉลาดทางอารมณ์	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	สูง	19	62.37	3.92	2.183	.117
	กลาง	91	59.74	4.72		
	ต่ำ	25	59.04	8.72		
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	สูง	19	51.00	6.05	.387	.680
	กลาง	91	50.53	5.11		
	ต่ำ	25	51.56	5.53		
แบบได้ประโยชน์น้อย	สูง	19	25.00	6.41	12.665	.000***
	กลาง	91	26.26	4.19		
	ต่ำ	25	31.12	4.77		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานที่มีความเครียดฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้น พนักงานที่มีความเครียดฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant Difference Test) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยระหว่างพนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน

ลำดับ	ระดับความเครียดทางอารมณ์	$\bar{X}$	1 ระดับสูง 25.00	2 ระดับกลาง 26.26	3 ระดับต่ำ 31.12
1.	ระดับสูง	25.00	0	1.26	6.12***
2.	ระดับกลาง	26.26		0	4.86***
3.	ระดับต่ำ	31.12			0

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 8 ปรากฏว่า พนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับกลางใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูง ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 5 ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเครียดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานได้ ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ร้อยละการทำนายของตัวทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อย โดยใช้อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์เป็นตัวทำนาย

วิธีเผชิญความเครียด	จำนวนคน	% ทำนาย	ตัวทำนาย
แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	135	8.7	X_4 X_1
แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	135	-	-
แบบได้ประโยชน์น้อย	135	18.7	X_4 X_3 X_2 X_1

ตัวทำนาย X_1 = อายุ X_2 = สถานภาพการสมรส
 X_3 = ประสบการณ์ในการทำงาน X_4 = ระดับความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอายุและระดับความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 8.7 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรสถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเครียดฉาบฉวยทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยได้ร้อยละ 18.7 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้น ไม่มีตัวแปรใดสามารถร่วมกันทำนายได้ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 10 อำนาจในการทำนายของตัวทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา โดยใช้อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเครียดทางอารมณ์เป็นตัวทำนาย

ตัวแปรที่ศึกษา	R	R ²	R ² change	F
X ₄	.273	.074	.013	10.70*
X ₄ X ₁	.296	.087	.087	6.33*

* p < .05

ตัวทำนาย X₁ = อายุ X₂ = สถานภาพการสมรส
 X₃ = ประสบการณ์ในการทำงาน X₄ = ระดับความเครียดทางอารมณ์

จากตาราง 10 พบว่า ตัวแปรอายุและระดับความเครียดทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาละ 8.7 โดยระดับความเครียดทางอารมณ์สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหายังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 7.4 อายุสามารถร่วมกับระดับความเครียดทางอารมณ์ทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหายังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 8.7 (ตัวทำนาย 2 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายเดี่ยวร้อยละ 1.3 ส่วนตัวแปรสถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาได้

ตาราง 11 อำนาจในการทำนายของตัวทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย โดยใช้
อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์
เป็นตัวทำนาย

ตัวแปรที่ศึกษา	R	R ²	R ² change	F
X ₄	.406	.165	-.014	26.236***
X ₄ X ₃	.423	.179	-.007	14.396***
X ₄ X ₃ X ₂	.431	.186	-.001	9.986***
X ₄ X ₃ X ₂ X ₁	.433	.187	.187	7.497***

*** p < .001

ตัวทำนาย X₁ = อายุ X₂ = สถานภาพการสมรส
 X₃ = ประสบการณ์ในการทำงาน X₄ = ระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์

จากตาราง 11 พบว่า ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยได้ร้อยละ 18.7 โดยระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 16.5 ประสบการณ์ในการทำงานสามารถร่วมกับระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์ทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 17.9 (ตัวทำนาย 2 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายเดี่ยวร้อยละ 1.4 สถานภาพการสมรสสามารถร่วมกับระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์และประสบการณ์ในการทำงานทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 18.6 (ตัวทำนาย 3 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 2 ตัวแรก ร้อยละ 0.7 อายุสามารถร่วมกับระดับความเครียดฉาบทางอารมณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพสมรสทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 18.7 (ตัวทำนาย 4 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 3 ตัวแรกร้อยละ 0.1

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญคือ

1. เพื่อศึกษาระดับการเผชิญความเครียดของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดทางอารมณ์ของพนักงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบการเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคม และ ความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน
4. เพื่อค้นหาตัวแปรที่สามารถทำนายการเผชิญความเครียดแต่ละวิธีจากตัวแปรอายุ, สถานภาพ การสมรส, ประสบการณ์ในการทำงาน และความเครียดทางอารมณ์

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน
5. ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเครียดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารเสถียรดาร์ตชาร์เตอร์นครธน สาขาสาทร ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 135 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

1. แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

2. แบบสอบถามวัดความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินวัดความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขมาใช้เป็นเครื่องมือวัดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 52 ข้อ จำแนกออกเป็นความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านดี จำนวน 18 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่น 0.5003
- 2) ด้านเก่ง จำนวน 18 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่น 0.6471
- 3) ด้านสุข จำนวน 16 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่น 0.6394

3. แบบสอบถามวัดวิธีเผชิญความเครียด ผู้วิจัยได้นำแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของ ร.ต.อ.หญิง สีนวล จำคำ (2544 : 112-115) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของคาร์เวอร์ (Carver, 1989) มาใช้เป็นเครื่องมือวัดพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ ประกอบด้วยข้อความจำนวนทั้งสิ้น 52 ข้อ โดยครอบคลุม 3 ตัวแปร คือ

- 1) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา จำนวน 20 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่น 0.7141
- 2) วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ จำนวน 20 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่น 0.6545
- 3) วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย จำนวน 12 ข้อ มีระดับความเชื่อมั่น 0.7868

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ และวิธีเผชิญความเครียด
2. ใช้สถิติค่า t-test ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1, 3
3. ใช้สถิติค่า F-test ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 4
4. หาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD (Fisher's Least Significant Difference Test)
5. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน

ผลวิจัยตามสมมติฐานข้อนี้ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-50 ปี

สมมติฐานข้อ 2 พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน

ผลวิจัยตามสมมติฐานข้อนี้ พบว่า พนักงานโสด สมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้ายนั้นใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน

ผลวิจัยตามสมมติฐานข้อนี้ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-3 ปีและ 4 ปีขึ้นไปนั้น จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 4 พนักงานที่มีระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีแตกต่างกัน

ผลวิจัยตามสมมติฐานข้อนี้ พบว่า พนักงานที่มีระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้น พนักงานที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ระดับต่ำใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงและระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พนักงานที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ระดับกลางใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ระดับสูง ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 5 ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแต่ละวิธีของพนักงานได้

ผลวิจัยตามสมมติฐานข้อนี้ พบว่า ตัวแปรอายุและระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 8.7 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 7.4 อายุสามารถร่วมกับระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 8.7 (ตัวทำนาย 2 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายเดียวร้อยละ 1.3 ส่วนตัวแปรสถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้น ไม่มีตัวแปรใดไม่สามารถร่วมกันทำนายได้ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยได้ร้อยละ 18.7 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 16.5 ประสบการณ์ในการทำงานสามารถร่วมกับระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 17.9 (ตัวทำนาย 2 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนายเดียวร้อยละ 1.4 สถานภาพการสมรสสามารถร่วมกับระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์และประสบการณ์ในการทำงานทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 18.6 (ตัวทำนาย 3 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 2 ตัวแรกร้อยละ 0.7 อายุสามารถร่วมกับระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน และสถานภาพสมรสทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 18.7 (ตัวทำนาย 4 ตัว) โดยอำนาจการทำนายเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวทำนาย 3 ตัวแรกร้อยละ 0.1

อภิปรายผล

สมมติฐานข้อ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-50 ปี ส่วนวิธี

เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานธนาคารนั้น ส่วนใหญ่จะต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆของลูกค้า เช่น ลูกค้าสอบถามวงเงินคงเหลือในบัตรเครดิต ยอดเงินที่ต้องชำระ วันกำหนดชำระ วิธีการใช้บัตรที่ตู้เอทีเอ็ม แจ้งบัตรหาย ทำบัตรใหม่ ยกเลิกบัตร เป็นต้น ซึ่งทางธนาคารจะมีการกำหนดแนวทางการตอบคำถามกับลูกค้าและวิธีการแก้ไขปัญหามาให้พนักงาน แต่หากลูกค้าเกิดปัญหาเฉพาะกรณี เช่น บัตรเครดิตไม่สามารถรูดซื้อสินค้าได้ เงินไม่เข้าบัญชี ขอยกเว้นค่าปรับและดอกเบี้ย เป็นต้น ซึ่งทางพนักงานจะต้องจัดการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้ากับลูกค้าด้วยตนเอง รับฟังคำร้องเรียน และจะต้องควบคุมอารมณ์ให้ปกติโดยจะไม่แสดงอารมณ์หรือโต้เถียงกับลูกค้าแม้ว่าลูกค้าอาจจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม เพราะพนักงานจำเป็นต้องอดทนไม่แสดงน้ำเสียงหรือกิริยาที่ไม่สุภาพกับลูกค้าเพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของธนาคาร แต่พนักงานก็จะสามารถเผชิญความเครียดได้อย่างดีเพราะจะมีหัวหน้าทีมคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ทำให้พนักงานไม่รู้สึกเครียดหรือเกิดความเครียดน้อยลง ดังนั้น พนักงานในระดับอายุต่างกัน จึงใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์คล้ายกันหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเวบสเตอร์และคริสตแมน (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Webster and Christman. 1988) ที่ศึกษาผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย อายุ 33-79 ปี จำนวน 20 คน โดยใช้แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของจาโลวิช ผลการศึกษาเกี่ยวกับอายุ พบว่า วิธีเผชิญความเครียด 2 แบบ คือ แบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ

ส่วนการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้น จากผลวิจัยจะเห็นว่า พนักงานที่อายุน้อยจะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยกว่าพนักงานอายุมาก เนื่องจากพนักงานอายุน้อยยังควบคุมอารมณ์ในการโต้ตอบกับลูกค้าได้ไม่ดีเท่าพนักงานที่อายุมาก อาจเพราะประสบการณ์ชีวิตและทักษะในการปฏิบัติงานนั้นยังน้อยอยู่ ดังนั้น ผู้ที่มีอายุน้อยจึงมีการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รต.อ.สินวล จำคำ (2544) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุน้อย (20-40 ปี) จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์สูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุมาก (41-60 ปี) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธารารัตน์ ชื่นทอง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีระดับอายุต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักนั้นแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักนั้นสูงกว่าอายุ 30 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อ(2) พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานโสด สมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้ายนั้นใช้วิธีเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ในอดีตบุคคลที่ย่ำร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย จะมีความเครียดสูงเพราะต้องผ่านกับการเปลี่ยนแปลงตนเองต่อภาวะการสูญเสีย การปรับตัว และการไม่ยอมรับของสังคม แต่ในสังคมปัจจุบัน มีการยอมรับสถานภาพสมรสของบุคคลได้ทุกสถานะ บุคคลจึงเกิดความเครียดต่อสถานการณ์น้อยลง ส่วนบุคคลที่สมรสแล้วจะมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ทำให้บุคคลไม่สามารถทำตามใจหรือแสวงหาความสุขให้แก่ตนเองเหมือนแต่ก่อน บุคคลจำเป็นจะต้องยอมรับความเปลี่ยนแปลง ปรับตัวของตนเองให้เหมาะสมกับสถานภาพใหม่ ทำให้ได้พัฒนาความคิดให้เป็นผู้ใหญ่ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหได้อย่างรอบคอบมากขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวและการจัดการความเครียดของบุคคลนั้นด้วย ส่วนบุคคลที่โสดจะมีการพบเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับครอบครัวน้อยกว่า ทำให้เกิดภาวะเครียดน้อยกว่าสถานภาพอื่น ดังนั้น ความแตกต่างของสถานภาพสมรสนั้นไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบต่างๆ

เหตุผลอีกประการหนึ่ง ดังได้กล่าวมาแล้วในสมมติฐานข้อ 1 ทางธนาคารจะมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหให้กับพนักงานและจะมีหัวหน้าทีมคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานไม่รู้สึกรู้สึกเครียดหรือเกิดความเครียดน้อยลง ดังนั้น พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จึงใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยคล้ายกันหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา คมสัน (สุกัญญา คมสัน. 2540 : 107) ที่พบว่า ผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแมคเน็ต (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก McNett. 1987) ที่ศึกษาถึงวิธีการเผชิญความเครียดในคนพิการจำนวน 50 คน แบ่งเป็นกลุ่มโสด 19 คน กลุ่มสมรส 24 คน กลุ่มม้าย 7 คน ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด

เหตุผลอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างกลุ่มสถานภาพสมรสมีจำนวนแตกต่างกันมาก กล่าวคือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 คนนั้น แบ่งเป็นกลุ่มโสด 103 คน กลุ่มสมรส 29 คน และกลุ่มหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย 3 คน จะเห็นว่าการแบ่งกลุ่มมีการกระจายน้อย ทำให้ผลวิจัยออกมาจึงไม่เป็นตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในแต่ละวิธีไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-3 ปี และ 4 ปีขึ้นไปนั้น จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ดังได้กล่าวมาแล้วในสมมติฐานข้อ 1 ทางธนาคารจะมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาให้พนักงานและจะมีหัวหน้าทีมคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานมีความเครียดน้อยลง และอาจเพราะปัญหาของลูกค้าจะเป็นปัญหาเดิมๆ ซึ่งจะมีปัญหาเฉพาะกรณีนี้ น้อยมาก พนักงานจึงพบกับสถานการณ์ที่จะต้องแก้ไขปัญหเหมือนกัน ดังนั้น พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จึงใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบได้ประโยชน์น้อยคล้ายกันหรือไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของไมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิง (วันทนา เจริญรัตนโชติ. 2545 ; อ้างอิงจาก Motowidlo Packard and Manning. 1986) ซึ่งพบว่าประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานข้อ 4 พนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้นพนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำ จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูงและระดับกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับกลางใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูง ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

พนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน อาจเพราะลักษณะงานของพนักงานนั้นเหมือนกัน และธนาคารได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติต่อลูกค้าไว้แล้ว ดังนั้น พนักงานจึงมีวิธีเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหาและมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยนั้นแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำ จะใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูงและระดับกลาง อาจเพราะพนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำ ยังไม่สามารถบริหารจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทำให้เมื่อเกิดความเครียดขึ้น จึงไม่สามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี เมื่อมีอารมณ์เครียดยาวนานก็จะไม่สามารถปรับตัวและอาจทำให้อารมณ์เครียดทวีความรุนแรงขึ้น การติดขัดกับความเครียดทำให้บุคคลไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหาดังนั้น พนักงานที่มีระดับความเครียดทางอารมณ์ระดับต่ำ จึงเลือกวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทางอารมณ์ระดับสูงและระดับกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบาคแมนและสทิน (คมเพชร จัตรศุภกุล และ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2544 ; อ้างอิง

จาก Bachman and Stein. 2000 : 176) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ จะส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น บุคคลที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์สูง จะสามารถเผชิญความเครียด จัดการกับปัญหา และพัฒนาตนเองไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าบุคคลที่มีความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

สมมติฐานข้อ 5 ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแต่ละแบบของพนักงานได้

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอายุและระดับความเจตียวฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามีร้อยละ 8.7 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยมีร้อยละ 18.7 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้น ไม่มีตัวแปรใดสามารถร่วมกันทำนายได้ ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามีร้อยละ 8.7 คือ อายุและระดับความเจตียวฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็สูงขึ้นตามลำดับ มองปัญหาได้อย่างถูกต้องตามความจริง สามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี การคิดและการกระทำจะเป็นไปอย่างมีเหตุผลมากขึ้นและค่อยเป็นค่อยไปตามวัย ดังนั้น แนวโน้มของบุคคลที่มีอายุมากจึงมีการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคริสตแมนและคนอื่นๆ (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Christman and others. 1988) ที่พบว่า วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามาก

ความเจตียวฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเรียน การทำงาน การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตทางสังคม นอกจากนี้ ยังจะช่วยให้บุคคลเรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องอารมณ์ สามารถเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเอง ตลอดจนมีแรงจูงใจที่จะกระทำการต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ ทำให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสมโดยมุ่งแก้ไขที่ปัญหาโดยตรง

ผลการวิจัยที่พบว่า วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์นั้น ไม่มีตัวแปรใดสามารถร่วมกันทำนายได้ เนื่องจากมนุษย์ทุกคนจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาในชีวิตที่เกิดขึ้น เมื่อพบปัญหา มารุมเร้า ก็จะเกิดความกดดันทางอารมณ์ ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบ มุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อที่จะระบายความเครียดหรือลดความกดดันทางอารมณ์นั้น อย่างเช่น การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การให้ความหมายในเชิงบวก การพึ่งศาสนา เป็นต้น เพื่อให้บุคคลรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ และเมื่อความเครียดลดลง บุคคลก็จะพร้อมที่จะยอมรับปัญหาและแก้ไขปัญหตามวิธีของแต่ละบุคคลต่อไป ดังนั้นบุคคลที่มีความแตกต่างทางชีวสังคมและระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ จึงไม่สามารถทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ได้ เพราะบุคคลส่วนใหญ่จะต้องเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ไม่วิธีใดก็วิธีหนึ่ง

ผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยได้ร้อยละ 18.7 ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็สูงขึ้นตามลำดับ มองปัญหาได้อย่างถูกต้องตามความจริง สามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี การคิดและการกระทำจะเป็นไปอย่างมีเหตุผลมากขึ้นและค่อยเป็นค่อยไปตามวัย ส่วนบุคคลที่มีอายุน้อยจะยังมีวุฒิภาวะต่ำ การเรียนรู้ต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจึงยังไม่เหมาะสม โดยบุคคลจะพยายามหนีจากปัญหาและไม่พยายามที่จะกระทำพฤติกรรมใดๆ เพราะการปฏิเสธปัญหาที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลมีความเครียดน้อยลง และในสังคมไทยยังไม่คาดหวังกับการรับผิดชอบของบุคคลที่อายุน้อยเท่าใดนัก เพราะเห็นว่ายังมีความเป็นเด็กยังไม่สามารถต่อสู้ปัญหาได้ดีเท่ากับผู้ใหญ่ บุคคลอายุน้อยจึงหลีกเลี่ยงเผชิญกับปัญหาโดยตรงและเลือกที่จะแก้ปัญหาแบบได้ประโยชน์น้อย อย่างเช่น หลีกหนีปัญหา ไม่กระทำพฤติกรรมใดทั้งสิ้น หรือลดความเครียดโดยใช้วิธีการป้องกันตัวทางจิตใจเข้าช่วย เช่น ฝันกลางวัน การลืม การถดถอย เป็นต้น ดังนั้น แนวโน้มของบุคคลที่มีอายุน้อยจึงมีการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์มากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมคเคเร (สินวล จำคำ. 2544 ; อ้างอิงจาก Frydenberg. 1997 ; citing McCrae. 1982 *Age Differences in the Use of Coping Mechanisms.*) ที่พบว่าการใช้วิธีเผชิญความเครียดบางวิธีมีแนวโน้มสัมพันธ์กับอายุ นั่นคือ บุคคลอายุน้อยใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบถดถอยหนีหรือแบบไม่เป็นมิตรมากกว่าบุคคลอายุมาก ซึ่งเป็นวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย

สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียด เพราะการที่บุคคลได้สมรสแล้ว รวมถึงบุคคลที่หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้ายนั้นจะต้องผ่านประสบการณ์ชีวิตมากมาย ถึงแม้ในสังคมปัจจุบันจะมีการยอมรับสถานภาพสมรสทุกสถานะมากขึ้นแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นหรือปัญหาอื่นที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดมากมาย ไม่ว่าจะเป็นความรับผิดชอบที่มากขึ้น

การขาดความเป็นส่วนตัวเพราะต้องดูแลครอบครัว การปรับตัวให้เข้ากับสังคมของฝ่ายสามีหรือภรรยา ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาครอบครัว เช่น สามีภรรยาทะเลาะกัน ลูกเกเร เป็นต้น ทำให้บุคคลได้ผ่านการเรียนรู้ชีวิต การพยายามยอมรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีความอดทนมากขึ้น และการจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ส่วนบุคคลที่โสดนั้นจะไม่เคยได้พบเจอปัญหามากมายเท่ากับบุคคลที่ได้แต่งงานแล้ว ดังนั้น ผู้ที่โสดจึงเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยกว่า

ประสบการณ์ในอดีตนั้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของลาซารัสและฟอล์คแมน (สุทธามาศ อนุธาตุ. 2543 ; อ้างอิงจาก Lasarus and Folkman. 1984 : 158) ที่กล่าวไว้ว่า ประสบการณ์ในอดีตนั้นเป็นศักยภาพอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคคลได้รับรู้ปัญหาและช่วยในการตัดสินใจหรือจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หากบุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ก็จะเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งประโยชน์น้อยกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก เพราะบุคคลเมื่อได้เข้าทำงานจะต้องผ่านการปฏิบัติงาน ได้ฝึกฝนและเรียนรู้ทักษะในการจัดการกับปัญหามากขึ้น หากผ่านประสบการณ์มาก เมื่อพบกับปัญหาใดอีกก็จะนำประสบการณ์เดิมมาปรับเปลี่ยนใช้ในการแก้ไขปัญหาใหม่ได้ แต่หากบุคคลไม่เคยมีประสบการณ์แก้ไขปัญหาลेบุคคลก็จะเลือกวิธีเผชิญความเครียดแบบง่าย ๆ หรือวิธีเดิมๆที่เคยใช้ เช่น การใช้กลไกป้องกันทางจิต การหลีกเลี่ยงปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดขึ้น การไม่พยายามกระทำการแก้ไขปัญหาเพื่อบรรลุปเป้าหมาย เป็นต้น

ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ สามารถทำนายลักษณะการเผชิญความเครียดได้ โดยบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำนั้น จะมีแนวโน้มใช้การป้องกันทางจิตมากกว่าบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูง เพราะลักษณะของบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำ (ปาริชาติรัตนราช. 2544 : 33) จะหลีกเลี่ยงการติดต่อกับบุคคลอื่น มองโลกในแง่ร้าย แสดงความรู้สึกออกมาไม่ตรงกับความจริง หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบประเด็นที่จะเสนอแนะในแง่ของการนำผลการศึกษาไปใช้ให้เป็นประโยชน์ทางการปฏิบัติ และในแง่ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

✓ ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย ทำให้เกิดแนวคิดที่จะช่วยเหลือและส่งเสริมพนักงานธนาคารเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาสุขภาพจิตจากการที่ใช้วิธีเผชิญความเครียดไม่เหมาะสม ผลการวิจัยอาจเป็นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่ง

ผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันของบุคคลได้ ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ส่งเสริมให้พนักงานใช้วิธีเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งปกติบุคคลจะใช้ทั้ง 3 วิธี และควรส่งเสริมให้ใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งมีแนวโน้มใช้วิธีนี้ต่ำ สำหรับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบได้ประโยชน์น้อยควรส่งเสริมให้ใช้อย่างเหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดโทษต่อตนเองและผู้อื่น
2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มอายุน้อย และกลุ่มระดับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ซึ่งมีแนวโน้มการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อยสูง ตัวอย่างเช่น อาจจะทำให้หัวหน้างานดูแลลูกน้องของตนเองอย่างใกล้ชิดมากขึ้น เพื่อที่บุคคลจะได้มีความวิตกกังวลต่องานลดลง และยังสามารถสร้างความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้บุคคลได้ฝึกฝนการแก้ปัญหาได้อย่างดียิ่งขึ้น โดยไม่ปล่อยให้แก้ปัญหาเพียงลำพัง ซึ่งเป็นการลดความเครียดและส่งเสริมให้มีการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรจัดสัมมนาแก่พนักงาน เพื่อให้ความรู้และแนวทางในการเลือกเผชิญความเครียด รวมทั้งส่งเสริมพนักงานด้านพัฒนาการทางอารมณ์ให้เหมาะสม ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกใช้วิธีเผชิญความเครียด เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจิต อาจจะมีจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ และการนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม การจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น การหากิจกรรมเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ในส่วนของตัวแปรสถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงานกับวิธีเผชิญความเครียด พบว่า พนักงานธนาคารจะใช้วิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 วิธี ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมกับกลุ่มอาชีพอื่น เช่น กลุ่มวิชาชีพ กลุ่มวิชาการ กลุ่มแรงงาน เป็นต้น เพื่อยืนยันผลการวิจัยนี้
2. ควรศึกษาวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานกับตัวแปรอื่น เช่น เพศ สัมพันธภาพในครอบครัว ลักษณะการเลี้ยงดูของบิดามารดา ตำแหน่งงาน เป็นต้น
3. ควรศึกษาปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของลักษณะชีวิตสังคมและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการรับรู้สถานการณ์เครียด หรือความสามารถในการเผชิญความเครียด ซึ่งอาจมีผลต่อการเผชิญความเครียด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2544). รายงานวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี. วงศ์กมล โปรดักชั่น.
- กรมสุขภาพจิต. (2544). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.mis.moe.go.th/suksasingburi/feeling.html>.
- กาญจนา วณิชรมณีย์ และ วณิดา ชนินทุทวงศ์. (2543). อีคิว:ความฉลาดทางอารมณ์ (ฉบับปรับปรุง). (ออนไลน์). แหล่งที่มา : Available : <http://kimberly.hypermart.net/cgi-bin/eq.cgi>.
- / คมเพชร จัตรศุกกุล และ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2544). การสร้างมาตรฐานและปกติวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์สำหรับวัยรุ่นไทย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรวรรณ เปี้ยทอง. (2545). การเปรียบเทียบผลของการควบคุมตนเองและการฝึกการลดความรู้สึกอ่อนไหวอย่างเป็นระบบที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลตำรวจ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาติรี ลักษณะศิริ. (2546). การศึกษาลักษณะมุ่งอนาคต ความเครียด และการเผชิญความเครียด ปัญหาการปรับตัว และวิธีการปรับตัวของนักเรียนโรงเรียนกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ญาดา หลาวเพชร. (2544). บทบาทของบิดา บทบาทของมารดากับความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธรรารัตน์ ชื่นทอง. (2541). การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร (มหาชน). ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ปาริชาติ รัตนราช. (2544). *ตัวแปรบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพรินทร์ ทองภาพ. (2546). *ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรัตน์ กิตติรักษานนท์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในชีวิตสมรส พฤติกรรมเผชิญความเครียด ปัจจัยบางประการทางชีวสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลิกภาพของสตรีที่สมรสแล้ว*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาว์อารมณ์ (EQ) ดัชนีความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วันทนา เจริญรัตนโชติ. (2545). *การศึกษาความเครียดและวิธีการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษากลุ่มรัตนโกสินทร์ สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สินวล จำคำ. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับวิธีเผชิญความเครียด*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทธามาศ อนุธาดุ. (2543). *การศึกษาปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการฝึกปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยบรมราชชนนี เขตภาคเหนือ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Jeannette M. Haviland-Jones. (2001). *Handbook of Emotions : Second Edition*. The Guilford Press : The United States of America.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตย์วาจา
อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล
อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
3. อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์
อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต เค้าจิม
อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ตอนที่ 1
แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง

โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

1. อายุ ☐ 21-30 ปี
☐ 31-50 ปี
2. สถานภาพการสมรส ☐ โสด
☐ สมรส
☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย
3. ประสบการณ์ในการทำงาน* ☐ 0-3 ปี
☐ 4 ปีขึ้นไป

(*ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มประกอบอาชีพจนถึงปัจจุบัน)

แบบสอบถาม ตอนที่ 2

แบบประเมินความเจตียวฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้ ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะต่างๆ แม้ว่าบางประโยคจะไม่ให้ข้อมูลที่ท่านต้องการหรือไม่ตรงกับที่ท่านเป็นอยู่ก็ตาม ขอให้ท่านเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ เพื่อให้ผลการประเมินเป็นที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์ในการเข้าใจอารมณ์ของท่านได้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 52 ข้อ มีคำตอบที่เป็นไปได้ 4 คำตอบ สำหรับข้อความแต่ละประโยค คือ

ไม่จริง หมายถึง ไม่มีลักษณะเช่นนั้นเลย

จริงบางครั้ง หมายถึง มีลักษณะเช่นนั้นแต่ไม่บ่อยนัก

ค่อนข้างจริง หมายถึง มีลักษณะเช่นนั้นบ่อยมาก

จริงมาก หมายถึง มีลักษณะเช่นนั้นเกือบตลอดเวลาเสมอๆ

โปรดเขียนเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่ จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริง มาก
1.	เวลาโกรธหรือไม่สบายใจ ฉันรับรู้ได้ว่าเกิดอะไรขึ้นกับฉัน				
2.	ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ฉันรู้สึกโกรธ				
3.	เมื่อถูกขัดใจ ฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้				
4.	ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ				
5.	ฉันมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย				
6.	เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ฉันจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้				
7.	ฉันสังเกตได้ เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง				
8.	ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จัก				
9.	ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด				
10.	ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำของฉัน				

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่ จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริง มาก
11.	ฉันรู้สึกว่าคุณชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป				
12.	แม้จะมีภาระที่ต้องทำ ฉันก็ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ ต้องการความช่วยเหลือ				
13.	เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส				
14.	ฉันเห็นคุณค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน				
15.	เมื่อทำผิดฉันสามารถกล่าวคำ "ขอโทษ" ผู้อื่นได้				
16.	ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก				
17.	ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ฉันก็ยินดีที่จะทำ เพื่อส่วนรวม				
18.	ฉันรู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น				
19.	ฉันไม่รู้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร				
20.	แม้จะเป็นงานยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้				
21.	เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ				
22.	ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถ				
23.	เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ฉันก็จะไม่ยอมแพ้				
24.	เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ				
25.	ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเอง ตามใจชอบ				
26.	บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าอะไรทำให้ฉันไม่มีความสุข				
27.	ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน				
28.	เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่า จะทำอะไรก่อนหลัง				
29.	ฉันลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย				
30.	ฉันทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับความเคยชิน ของฉัน				

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่ จริง	จริง บางครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริง มาก
31.	ฉันทำความรู้จักผู้อื่นได้ง่าย				
32.	ฉันมีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกันมานาน				
33.	ฉันไม่กล้าบอกความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้				
34.	ฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน				
35.	เป็นการยากสำหรับฉันที่จะโต้แย้งกับผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ				
36.	เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น ฉันสามารถอธิบายเหตุผลที่เขายอมรับได้				
37.	ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น				
38.	ฉันทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด				
39.	ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด				
40.	ฉันไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก				
41.	แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น				
42.	ทุกปัญหามักมีทางออกเสมอ				
43.	เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด ฉันมักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องผจญภัยหรือสนุกสนานได้				
44.	ฉันสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์และวันหยุดพักผ่อน				
45.	ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน				
46.	ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่				
47.	ฉันไม่รู้ว่าทำอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย				
48.	เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ				
49.	เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผจญภัยอารมณ์ได้				
50.	ฉันสามารถผจญภัยตนเองได้ แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระหน้าที่				
51.	ฉันไม่สามารถทำให้เป็นสุขได้จนกว่าจะได้ทุกสิ่งที่ต้องการ				
52.	ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ				

แบบสอบถาม ตอนที่ 3

แบบสอบถามการเผชิญความเครียด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีคำถามเพียงข้อเดียว แต่มีคำตอบให้ท่านตอบรวม 52 ข้อ ขอให้ท่านอ่านคำถามแล้วพิจารณาว่า คำถามนี้ตรงกับกรกระทำของท่านเพียงไร กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับกรกระทำของท่านมากที่สุด ในคำตอบแต่ละข้อจะมีให้เลือก 4 คำตอบ คือ ไม่จริงเลย ไม่จริง จริง จริงที่สุด เมื่อท่านเลือกคำตอบที่เหมาะสมได้แล้ว ให้เขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ท่านเลือกแห่งเดียว

คำถาม เมื่อมีปัญหาในชีวิตประจำวันที่ทำให้เกิดความตึงเครียดในจิตใจ ฉันเลือกกระทำดังนี้

ข้อ ที่	คำตอบ	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	จริง	จริง ที่สุด
1.	ฉันกระทำสิ่งต่างๆ ที่ควรทำเพื่อแก้ไขปัญหานั้นเพิ่มขึ้นจากกิจกรรมอื่นที่ทำตามปกติ				
2.	ฉันมุ่งใช้ความพยายามของฉันในการกระทำบางอย่างเกี่ยวกับปัญหานั้น				
3.	ฉันทำในสิ่งที่ควรจะต้องทำเป็นขั้นเป็นตอน				
4.	ฉันจัดการโดยตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้น				
5.	ฉันใช้วิธีกำหนดวิธีการในสิ่งที่จะต้องกระทำเพื่อแก้ไขปัญหา				
6.	ฉันจัดทำแผนในการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา				
7.	ฉันคิดอย่างรอบคอบ เพื่อกระทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละขั้นตอน				
8.	ฉันคิดว่า ทำอย่างไรจึงจะใช้วิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหา				
9.	ฉันหลีกเลี่ยงที่จะกระทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหานั้นอย่างเต็มที่				
10.	ฉันมุ่งจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่หากจำเป็นฉันก็จะยอมเลื่อนการกระทำสิ่งอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับปัญหาออกไปเล็กน้อย				

คำถาม เมื่อมีปัญหาในชีวิตประจำวันที่ทำให้เกิดความตึงเครียดในจิตใจ ฉันเลือกกระทำดังนี้

ข้อ ที่	คำตอบ	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	จริง	จริง ที่สุด
11.	ฉันพยายามไม่ให้ตนเองไขว่เขวจากความคิดหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหา				
12.	ฉันพยายามอย่างยิ่งที่จะป้องกันสิ่งอื่นๆ ที่เข้ามาแทรกในความพยายามที่จะจัดการกับปัญหา				
13.	ฉันบอกตัวเองให้รอคอยเวลาที่เหมาะสม ที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับปัญหา				
14.	ฉันชะลอที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับปัญหาจนกว่าโอกาสจะอำนวยให้				
15.	ฉันต้องมีความมั่นใจว่า จะไม่ทำอะไรที่ผิดพลาด เมื่อมีการกระทำที่เร็วเกินไปกับปัญหาที่เกิดขึ้น				
16.	ฉันยับยั้งตนเอง ไม่ให้กระทำบางสิ่งบางอย่างเร็วเกินไป				
17.	ฉันถามผู้อื่นที่มีประสบการณ์ที่คล้ายกันว่า เขาทำอย่างไรในการแก้ไขปัญหานี้				
18.	ฉันพยายามหาคำชี้แนะจากบางคนเกี่ยวกับสิ่งที่ฉันจะต้องทำเพื่อแก้ไขปัญหานี้				
19.	ฉันพูดคุยกับคนอื่น ๆ เพื่อค้นรายละเอียดให้มากขึ้นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น				
20.	ฉันพูดคุยกับบุคคล ซึ่งสามารถทำให้เกิดความกระจ่างชัดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น				
21.	ฉันพูดคุยกับคนอื่น ๆ เกี่ยวกับความรู้สึกของฉัน				
22.	ฉันพยายามหาการสนับสนุนทางอารมณ์ จากเพื่อน ๆ หรือคนใกล้ชิด				
23.	ฉันสนทนา ถกเถียง พิจารณา เกี่ยวกับความรู้สึกฉันกับคนอื่น ๆ				
24.	ฉันได้รับความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากคนอื่น ๆ				
25.	ฉันค้นหาสิ่งที่ดีๆ จากปัญหาที่เกิดขึ้น				

คำถาม เมื่อมีปัญหาในชีวิตประจำวันที่ทำให้เกิดความตึงเครียดในจิตใจ ฉันเลือกกระทำ
ดังนี้

ข้อ ที่	คำตอบ	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	จริง	จริง ที่สุด
26.	ฉันพยายามมองปัญหาในแง่คิดที่แตกต่างออกไป เพื่อให้เกิดความรู้สึกในทางที่ดี				
27.	ฉันเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น				
28.	ฉันคิดว่าปัญหาจะทำให้ฉันได้เติบโตเป็นผู้ใหญ่อันเป็นผลมาจากประสบการณ์				
29.	ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้แก้ไขปัญหานั้น				
30.	ฉันยอมรับว่าได้มีปัญหาเกิดขึ้น และปัญหานี้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้				
31.	ฉันรู้สึกเคยชินกับความคิดที่ว่า ปัญหาได้เกิดขึ้นอีกแล้ว				
32.	ฉันยอมรับความจริงที่ว่า ปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว				
33.	ฉันจะขอความช่วยเหลือจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์				
34.	ฉันเชื่อว่าสิ่งศักดิ์สิทธิ์สามารถช่วยได้				
35.	ฉันพยายามค้นหาคำปลอบใจจากศาสนาที่ฉันนับถือ				
36.	ฉันสวดมนต์มากกว่าปกติ เมื่อมีปัญหา				
37.	ฉันปฏิเสธว่า ได้มีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว				
38.	ฉันแสดงว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นมาจริงๆ				
39.	ฉันปฏิบัติตนราวกับว่า ปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นเลย				
40.	ฉันบอกกับตนเองว่า ปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นจริงๆ				
41.	ฉันรู้สึกหงุดหงิด และพยายามระบายอารมณ์ของฉันออกไป				
42.	ฉันแสดงออกถึงความรู้สึกขุ่นเคืองของฉัน				
43.	ฉันรู้สึกถึงความทุกข์ใจ และฉันได้แสดงความรู้สึกเหล่านั้นออกมาอย่างมาก				
44.	ฉันรู้สึกหงุดหงิด และติดแน่นอยู่กับอารมณ์นั้น				
45.	ฉันล้มเลิกความพยายามที่จะทำในสิ่งที่ต้องการ				

คำถาม เมื่อมีปัญหาในชีวิตประจำวันที่ทำให้เกิดความตึงเครียดในจิตใจ ฉันเลือกกระทำ
ดังนี้

ข้อ ที่	คำตอบ	ไม่จริง เลย	ไม่จริง	จริง	จริง ที่สุด
46.	ฉันเกือบจะล้มเลิกความพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายของฉัน				
47.	ฉันยอมรับกับตนเองว่า ไม่สามารถที่จะจัดการกับปัญหาได้ กำลังจะล้มเลิกความพยายามนั้น				
48.	ฉันลดระดับความพยายามทั้งหมดที่กำลังจะแก้ไขปัญหา				
49.	ฉันหันไปทำงานหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ตัวเองห่างไกลจาก ปัญหานั้น และไม่ต้องการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัญหา				
50.	ฉันไปชมภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์ เพื่อให้คิดถึงปัญหาต่างๆ น้อยลง				
51.	ฉันฝันกลางวันเกี่ยวกับสิ่งอื่นๆ มากกว่าเรื่องที่เป็นปัญหาอยู่				
52.	ฉันนอนหลับมากกว่าปกติ				

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-ชื่อสกุล	ชวลี วสุนันท์รัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	10 กุมภาพันธ์ 2520
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88 ตรอกหมอสุน่ ถนนพระราม 4 แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ประกอบธุรกิจจำหน่ายอาหารเสริมบนอินเทอร์เน็ต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	88 ตรอกหมอสุน่ ถนนพระราม 4 แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์ กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2541	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร