



อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธี
ในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

โดย

นางสาวพัชรา รุ่งสันเทียะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธี
ในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

โดย

นางสาวพัชรา รุ่งสันเทียะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE MEDIATING EFFECT OF COPING STRATEGIES BETWEEN
OPTIMIS AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES
IN AN AUTONOMOUS UNIVERSITY

BY

MISS PATCHARA RUNGSANTHIA



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FUFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
INDUSTIAL AND GRGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวพัชรา รุ่งสันเทียะ

เรื่อง

อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ ๘ สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



(ดร.จารุวรรณ สุกตุล)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ดร.อังศรา ประเสริฐสิน)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพัชรา รุ่งสันเทียะ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.จากรุวรรณ สุกุลคู
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ เรื่องอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดี กลวิธีในการเผชิญกับปัญหา ความพึงพอใจในงาน และอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม 3 ส่วน ประเมินการมองโลกในแง่ดี กลวิธีในการเผชิญปัญหา และความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด์

1.1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .67, p < .01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .73, p < .01$)

1.2 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .78, p < .01$)

1.3 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$) และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .84, p < .01$)

2. ผลการทดสอบความเป็นตัวแปรสื่อของกลวิธีในการเผชิญปัญหา

2.1 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (partial mediator) ระหว่างการมองโลกในแง่ดีซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ($z = 6.11, p < .05$)

2.2 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (partial mediator) ระหว่างการมองโลกในแง่ดีซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ($z = 4.27, p < .05$)

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะนอกจากกลวิธีในการเผชิญปัญหาจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแล้ว กลวิธีในการเผชิญปัญหายังเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการเกิดกลวิธีในการเผชิญปัญหา อันจะส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะมองโลกในแง่ดีมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: การมองโลกในแง่ดี, ความพึงพอใจในงาน, กลวิธีในการเผชิญปัญหา

Thesis Title	THE MEDIATING EFFECT OF COPING STRATEGIES BETWEEN OPTIMIS AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN AN AUTONOMOUS UNIVERSITY
Author	Miss Patchara Rungsanthia
Degree	Master of Arts (Industrial and Organizational Psychology)
Major Field/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Liberal arts Thammasat University
Thesis Advisor	Dr.juruwan skulku
Academic Years	2016

ABSTRACT

The purpose of survey research was to study relationship of optimism and Job satisfaction with the effects coping strategies as a mediator

The Population in this research consisted of 373 staff in an autonomous university. The data was collected by 4 sets of questionnaires such as Optimism, Job satisfaction and coping strategies.

Statistical analyses were frequency, percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson Moment Correlation and Multiple Regression. The results of the research were as follows:

1. Analysis of Pearson's correlation :

1.1 Results of the study revealed the positive correlation between optimism and Active Coping at .67 ($r = .67, p < .01$) and Passive Coping at .73 ($r = .73, p < .01$)

1.2 Results of the study revealed the positive correlation between optimism and job satisfaction at .789 ($r = .78, p < .01$)

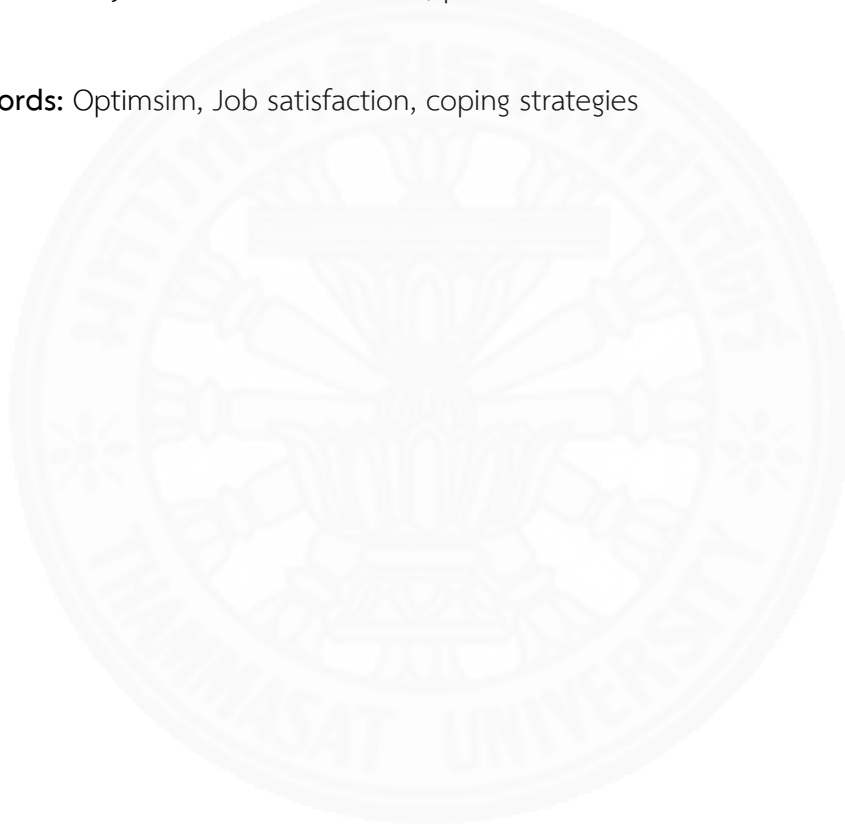
1.3 Results of the study revealed the positive correlation between Active Coping at .740 ($r = .74, p < .01$) and Passive Coping at .84 ($r = .84, p < .01$)

2. Analysis of Coping strategies as mediating variable:

2.1 Active Coping was partial mediator between relationship of optimism and job satisfaction ($z = 6.11, p < .05$)

2.2 Passive Coping was partial mediator between relationship of optimism and job satisfaction ($z = 4.27, p < .05$)

Keywords: Optimism, Job satisfaction, coping strategies



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จากความกรุณาของอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุกคุ กรรมการและที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อาจารย์ ดร.อัศรา ประเสริฐสิน กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านสถิติตลอดจนกระบวนการทำวิจัย และศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือการวิจัย และอาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้อันเป็นประโยชน์ในด้านการเรียนและการทำงาน

ขอขอบคุณอีฟ ที่เป็นเพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุข คอยให้กำลังใจตลอดการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และอิมสำหรับกำลังใจที่มีให้ในเวลาที่ย่ำแย่ที่รู้สึกท้อ ขอขอบคุณทุกคนที่อยู่รอบข้างในสถานการณ์ที่รู้สึกท้อและหมดพลัง แต่มีคำพูดที่คอยพุงให้ลุกขึ้นสู้ทุกครั้ง

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณพ่อ แม่ และมิ่งสำหรับความเข้าใจในทุกๆด้าน ความเอาใจใส่ และช่วยเหลือในทุกๆอย่าง จนทำให้วิทยานิพนธ์ชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพัชรา รุ่งสันเทียะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 สมมติฐานงานวิจัย	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	7
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การมองโลกในแง่ดี	11
2.1.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี	11
2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี	13
2.1.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี	20
2.2 ความพึงพอใจในงาน	24
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน	24
2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	25

2.2.3	องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน	29
2.2.4	การวัดความพึงพอใจในงาน	32
2.3	กลวิธีในการเผชิญปัญหา	35
2.3.1	ความหมายของกลวิธีในการเผชิญปัญหา	35
2.3.2	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา	36
2.3.3	การวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหา	40
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการตั้งสมมติฐาน	46
2.4.1	งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา	46
2.4.2	งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับความพึงพอใจในงาน	50
2.4.3	งานวิจัยที่เกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหากับความพึงพอใจในงาน	52
2.4.4	งานวิจัยที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน	55
2.5	กรอบแนวคิด	56
บทที่ 3 วิธีการวิจัย		
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	57
3.2	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	59
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.4	การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.5	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
3.6	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล		
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา	68
4.1.1	ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	68
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน	70
4.2.1	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน และกลวิธีการเผชิญปัญหา และ ผลการทดสอบสมมติฐาน	70
4.3	การอภิปรายผล	89

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการวิจัย	94
5.2 ข้อเสนอแนะ	95
5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	95
5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับทำงานวิจัยต่อไป	95
รายการอ้างอิง	96
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	107
ค่า CVR ของแบบสอบถาม	119
ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	127
ประวัติผู้เขียน	135

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงตัวอย่างแบบสอบถาม The Life Orientation Test-Revised หรือ LOT-R	22
2.2 แสดงตัวอย่างแบบสอบถาม The Life Orientation Test-Revised	23
2.3 แสดงตารางเปรียบเทียบแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน	28
2.4 แสดงเปรียบเทียบองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหา The Cope Inventory และ The Brief Cope	42
2.5 แสดงเปรียบเทียบองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Carver, Sheier and Weintraub (1989)	43
2.6 แสดงการแบ่งองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหา	45
3.1 แสดงการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	58
3.2 แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี	60
3.3 แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา	61
3.4 แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน	62
4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	69
4.2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	71
4.3 แสดงค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance inflation factor : VIF)	72
4.4 แสดงค่า KMO and Bartlett's ของความพึงพอใจในงาน	72
4.5 แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา	73
4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ	76
4.7 แสดงค่า KMO and Bartlett's ของกลวิธีการเผชิญปัญหา	79
4.8 แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา	79
4.9 แสดงองค์ประกอบตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา	82
4.10 ผลการวิเคราะห์กลวิธีการเผชิญปัญหา ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ	82
4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	85
4.12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และค่าสถิติ จากการทดสอบกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อ ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน	86
4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และค่าสถิติ จากการทดสอบกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นตัวแปรสื่อ ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน	88

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภาพแสดงองค์ประกอบจากทฤษฎีไวเนอร์	17
3.1 วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression analysis) ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับ กลวิธีการเผชิญปัญหา (ตัวแปรสื่อ)	65
3.2 วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression analysis) ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับ ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)	66
3.3 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับกลวิธีการเผชิญปัญหา (ตัวแปรสื่อ) และ ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)	66



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและวัฒนธรรม ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษามีการแข่งขันในเรื่องของการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (U-Ranking) เพื่อแสดงถึงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ทำให้ในปี พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยอุดมศึกษามีการปฏิรูปการศึกษาเกิดขึ้น โดยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 5 มาตรา 36 ซึ่งกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาที่จัดเป็นส่วนราชการหรือส่วนงานในกำกับของรัฐสามารถดำเนินกิจการได้อย่างอิสระ โดยมีความคล่องตัวในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการที่เป็นของตนเอง ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสภามหาวิทยาลัย ส่งผลให้ปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้มีการเปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยมีจุดประสงค์เพื่อความสะดวกในการดูแลกำกับนโยบายมหาวิทยาลัย และเป็นการยกระดับคุณภาพของการศึกษา ซึ่งสามารถแก้ปัญหาของการบริหารจัดการและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยสามารถปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้เมื่อมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ส่งผลให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการต้องเปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เนื่องจากคณะกรรมการกำหนดนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) ได้กำหนดวิธีการจ้างบุคคลเพื่อทำงานในมหาวิทยาลัย โดยพนักงานที่บรรจุใหม่จะต้องมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อทดแทนการบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือน และพนักงานที่มีสถานะเป็นข้าราชการก็เปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเช่นกัน (ณัฐา กรีหิรัญ, 2550) และต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้มีพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษากำหนดคำว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา โดยให้ความหมายคือ บุคคลที่ทำงานสถาบันอุดมศึกษาโดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และได้มีการกำหนดระบบ

การบริหารบุคคลของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับของสภาสถาบันอุดมศึกษา (จิราพร สีนุตตรานนท์, 2557)

จากการที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการเปลี่ยนแปลงกลายเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ นอกจากมหาวิทยาลัยจะมีอิสระในการบริหารงาน งบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารวิชาการ และการบริหารงานบุคคล รวมถึงการกำกับตรวจสอบต่างๆ นั้น พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานยังต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปตามทิศทางของมหาวิทยาลัย ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างการบริหาร และการออกแบบทำงาน และกระบวนการดำเนินงานภายในมหาวิทยาลัยที่ ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เช่น ลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องมีความรวดเร็ว ทำให้บุคลากรที่ไม่สามารถปรับตัวเกิดความรู้สึกทางลบต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องมีการปรับตัวและเรียนรู้งานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน ตามที่ สุมิตร สุวรรณและคณะ (2552) ได้ศึกษาการจัดระบบเงินเดือนและสวัสดิการเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและพนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นข้าราชการยังไม่เข้าใจเรื่องการออกนอกระบบตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงการบริหารงานบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยยังขาดความชัดเจน และขาดความต่อเนื่องของการบริหารงาน เนื่องจากผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ซึ่งอาจนำมาซึ่งความรู้สึกที่ไม่ดีและมีความคิดลาออกหากได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาวิทยาลัยอยู่ในระบบราชการ ที่มีกฎระเบียบมารองรับการดำเนินงานต่างๆ อาจทำให้บุคลากรผูกติดอยู่กับระบบเดิมที่ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบมากกว่าจุดมุ่งหมายที่มหาวิทยาลัยต้องการ และบุคลากรเหล่านี้อาจมีความยากในเรื่องของการปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะคิด พฤติกรรมที่จะส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยที่ต้องดำเนินงานในลักษณะที่ไม่ยึดติดกับระบบราชการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับยังขาดความชัดเจน เนื่องจากอยู่ระหว่างการพิจารณาในระดับมหาวิทยาลัย ทั้งนี้หากบุคลากรไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ อาจนำมาซึ่งความกังวลในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือความพึงพอใจในงาน หรือเกิดการเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นในเรื่องของค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการทำงาน จนเกิดการไหลเวียนบุคลากรไปมหาวิทยาลัยอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในระดับอุดมศึกษา : กระบวนการทำงานการพัฒนาบุคลากร การโยกย้าย และการเปลี่ยนงาน พบว่า แนวโน้มความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจของบุคลากรระดับอุดมศึกษา มีแนวโน้มต่ำลงเนื่องจากความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานค่อนข้างจำกัด (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2535 อ้างถึงในไพศาล ลับบัวงาม, 2545)

จากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพนักงานมหาวิทยาลัยย่อมได้รับผลกระทบโดยตรงทั้งในแง่ของการปฏิบัติงานและในแง่ของผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับที่ยังไม่มีความชัดเจน ซึ่งหากพนักงานมหาวิทยาลัยไม่สามารถปรับตัวได้ อาจส่งผลต่อทัศนคติหรือความรู้สึกในทางลบต่อการเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ การสร้างความเข้าใจเพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัย มองเห็นแนวทางการดำเนินงานและประโยชน์ในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยผู้วิจัยมองว่าหากมหาวิทยาลัยสามารถสร้างความเข้าใจให้พนักงานเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยสามารถบอกถึงประโยชน์ต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยและพนักงานจะได้รับในทิศทางที่ดี ย่อมทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยที่พนักงานจะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จเนื่องจากมีความเข้าใจทิศทางของมหาวิทยาลัย รวมถึงประโยชน์ที่พนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับหากมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามที่ทิศทางที่ตั้งไว้ ซึ่งทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ในทางกลับกันหากบุคคลอาจเกิดการประหม่นสิ่งต่างๆ ที่เผชิญอยู่นั้นในทางลบ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และอาจมีความพยายามในการทำงานที่ลดลง (Brown, 1996) โดยการมองโลกในแง่ดีเป็นลักษณะของบุคคลในการคาดหวังสิ่งต่างๆ ในทางที่ดีนั้น เป็นตัวแปรจิตวิทยาเชิงบวกที่ปัจจุบันได้นำมาปรับใช้และพัฒนาบุคลากรในองค์กร (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000) โดยถูกนำมาใช้ทำนายพฤติกรรมของพนักงาน ในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยหรือสาเหตุที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากร รวมทั้งช่วยส่งเสริมเจตคติต่องานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้เกิดความสุขในการทำงาน รวมถึงสามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในเรื่องงานและชีวิตประจำวันได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้การมองโลกในแง่ดีเป็นสิ่งที่สามารถเกิดจากตัวบุคคลได้ โดยมีงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติของพนักงานมหาวิทยาลัย คือ การมีความคิดเชิงบวก (สุรมงคล นิมจิตต์ และประสพชัย พสุนนท์, 2557) ดังนั้นหากองค์กรสามารถมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความคิดในเชิงบวกนั้น ย่อมส่งผลให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย มีความเต็มใจพร้อมทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากการมองโลกในแง่ดีสามารถทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้แล้ว พบว่าเมื่อต้องประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการปรับตัวในการทำงานนั้น การเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาเพื่อจัดการปัญหาหรืออุปสรรคย่อมทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ บุคคลย่อมมีวิธีการเพื่อจัดการปัญหาหรืออุปสรรคให้หมดไปหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ งานวิจัย พบว่า การมองโลกในแง่ดีของบุคคลนอกจากจะเป็นการคาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ในทางที่ดีแล้ว เมื่อต้องเจอปัญหาที่ต้องจัดการ บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความพร้อมในการรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ มีความอดทน ไม่

ยอมแพ้ต่อความล้มเหลวหรือความผิดพลาด สิ่งเหล่านี้จะช่วยบุคคลปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ ทนต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงและสภาวะกดดันได้ (Strutton and Lumpkin, 1993) ทั้งยังหาวิธีจัดการกับปัญหา และมีการวางแผนแก้ปัญหาได้ชัดเจนมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย (Fontaine Manstead and Wahner, 1993) อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เฟื่องฟูพงศ์ ,2554) นอกจากบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีแนวโน้มในการจัดการกับปัญหาโดยใช้กลยุทธ์ทางบวกในการจัดการกับปัญหา ในขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายจะหลีกเลี่ยงการเผชิญกับปัญหา และใช้วิธีปฏิเสธในการแก้ไขปัญหา (Scheier and Carver, 2002) ดังนั้นหากบุคคลสามารถปรับมุมมองความคิดของตนเองรวมถึงปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไปในทางที่ดี คาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อบุคคลในการทำงานเมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค รวมถึงการที่บุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญต่อปัญหาที่เจอนั้นยังขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ (Lazarus and Folkman, 1984) เช่น บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ทักษะการแก้ปัญหา สิ่งเหล่านี้ย่อมเกิดจากประสบการณ์ ความสามารถสติปัญญา ซึ่งการมองโลกในแง่ดีนั้นเป็นความเชื่อในทางบวกที่จะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมการการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม สามารถผ่านพ้นไปได้ โดยพยายามหาทางออกของปัญหาเพื่อแก้ปัญหาให้ดีที่สุด (Seligman, 1998)

นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือความรู้สึกที่ไม่ดีนั้น การเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผ่านพ้นปัญหาหรืออุปสรรคยังสามารถทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้นได้ โดยเกิดความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548) โดยกลวิธีในการเผชิญปัญหานั้นเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้เพื่อลดความเครียดหรือความไม่สบายใจ (Scheier and Carver and Weintraub (1989) เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานหรือสิ่งอื่นมาทำให้การทำงานติดขัด หากบุคคลสามารถเลือกวิธีการเผชิญหน้าได้อย่างเหมาะสมยอมทำให้ปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องเจอนั้นหายไป และตามมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากสามารถจัดการปัญหาหรืออุปสรรคที่ตนเองพบเจอได้สำเร็จ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548) โดยความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางที่ดี ซึ่งเกิดจากการสามารถจัดการกับปัญหาที่เผชิญอยู่หรือพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากองค์กร โดยผลที่ตามมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kazmi and Singh (2015) ที่พบว่ากลวิธีในการเผชิญปัญหาส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งหากบุคคลสามารถจัดการกับปัญหาได้นั้น ย่อมส่งผลให้เกิดความพอใจในงานตามมา และสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในระดับอุดมศึกษา : กระบวนการทำงานการพัฒนาบุคลากร การโยกย้าย และการเปลี่ยนงาน พบว่า แนวโน้มความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจของบุคลากรระดับอุดมศึกษา มีแนวโน้มต่ำลงเนื่องจากความคล่องตัวในการ

ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานค่อนข้างจำกัด (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2535 อ้างถึงในไพศาล ลับบัวงาม, 2545) ดังนั้นความพึงพอใจในงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงาน อาจเป็นสาเหตุของผลงานหรือประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่มีคุณภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูงย่อมส่งผลต่อผลงานหรือประสิทธิภาพของงานในทางที่ดี การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นเกิดจากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในงานสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ, 2541) และพบว่าหากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย (ชนพร มานะสิริกุล, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นสามารถเกิดจากการมองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นลักษณะการคาดหวังต่อสิ่งต่างๆในทางที่ดี ทั้งนี้บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีย่อมสามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาอย่างเหมาะสม เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีคาดหวังในทางที่ดี จึงทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการทำงานและความรู้สึกที่ดีในการทำงานตามมา แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้เกิดความกังวลใจก็สามารถจัดการได้ (Scheier and Carver, 1985) ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมผู้บริหารและคณาจารย์สายวิชาการ ต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามที่ตั้งไว้ให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีการปรับตัวตามนโยบายของมหาวิทยาลัยใหม่หลังจากเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มคนเหล่านี้จึงจำเป็นต้องส่งเสริมความเข้าใจทิศทางของมหาวิทยาลัย โดยหากพนักงานมหาวิทยาลัยมีเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงและคาดหวังต่อมหาวิทยาลัยในทางที่ดี ย่อมทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และตามมาซึ่งความพึงพอใจในงาน รวมถึงหากเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างการทำงาน หากบุคคลมีลักษณะการมองโลกในแง่ดี ย่อมหาวิธีที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดี กลวิธีในการเผชิญปัญหา และความพึงพอใจในงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญปัญหา

1.3.2 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

1.3.3 กลวิธีในการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

1.3.4 การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษากับพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำนวนทั้งสิ้น 420 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2559) โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2560

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.4.2.1 การมองโลกในแง่ดี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์ และพัฒนา ตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

1.4.2.2 กลวิธีในการเผชิญปัญหา เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์ และพัฒนา ตามแนวคิดของ Carver , Scheier and Weintraub (1989) เพื่อวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหาของบุคคลประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ

1.4.2.3 ความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์และพัฒนา ตามแนวคิดของ Smith (1985) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 43 ข้อ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการส่งเสริมบุคลากรให้มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยสามารถเลือกกลวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลในทางที่ดี โดยมองสถานการณ์ต่างๆ ที่เผชิญในทางที่ดี แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถจัดการได้ เพื่อให้เป้าหมายสำเร็จตามที่ตั้งไว้

1.6.2 กลวิธีในการเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาทำให้เกิดความกังวลใจ แบ่งเป็น 14 ด้าน โดยแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1.6.2.1 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping ประกอบด้วย

(1) การลงมือแก้ปัญหา (problem-solving coping) หมายถึง กระบวนการของบุคคลในการลงมือปฏิบัติหรือจัดการกับปัญหาเพื่อขจัดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด

(2) การวางแผน (Planning) หมายถึง วิธีการเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา รวมถึงการหาวิธีการเผชิญปัญหา เป็นการวางแผนขั้นตอนในการลงมือเพื่อแก้ปัญหา เพื่อแก้ปัญหาให้ดีที่สุด

(3) การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive reframing) หมายถึง วิธีการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา ด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีขึ้นด้วยการตีความหมายต่อสถานการณ์ในแง่ดี

(4) การยอมรับความจริง (Acceptance) หมายถึง การเผชิญหน้าปัญหา โดยการยอมรับตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการยอมรับนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคคลพร้อมจะเผชิญหน้ากับความจริง

(5) การพึ่งศาสนา (Religion) หมายถึง เป็นการใช้ศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ในขณะที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหา เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ เป็นต้น

(6) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (Using emotional support) หมายถึง ความต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการรายละเอียดหรือคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ

1.6.2.2 กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping ประกอบด้วย

(1) การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม (Using instrumental support) หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจจากปัญหาที่ต้องเผชิญทำให้ต้องการกำลังใจ หรือความเข้าใจจากผู้อื่น

(2) การระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions) หมายถึง เป็นการมุ่งเน้นไปที่ความเครียดหรือสถานการณ์นั้น โดยใช้การระบายความรู้สึกทางอารมณ์ โดยมีการระบายอารมณ์ออกอย่างต่อเนื่องและยาวนาน

(3) อารมณ์ขัน (Humor) หมายถึง เป็นการทำปัญหาที่เผชิญอยู่ให้เป็นเรื่องตลก สนุกสนาน หรือขำขัน เพื่อให้รู้สึกว่าการเผชิญอยู่เบาบาง

(4) การวางเฉยทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) หมายถึง การลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย

(5) การกำจัดสิ่งว้าวุ่นในจิตใจ (Self-distraction) หมายถึง วิธีการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยการไม่คิดถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ และพยายามหลุดพ้นจากสิ่งทำให้เกิดความเครียดหรือความไม่สบายใจโดยหากิจกรรมทำ

(6) การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง เป็นการเผชิญหน้าโดยการไม่ยอมรับต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและความเครียด

(7) การโทษตัวเอง (Self-blame) หมายถึง การวิจารณ์หรือการโทษตัวเองต่อเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมองว่าตนเองเป็นสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ต่างๆ

(8) การใช้สารเสพติด (Substance use) หมายถึง การหันไปดื่มสุราหรือใช้ยา เพื่อจัดการกับสิ่งทำให้เกิดความเครียด

1.6.3 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานรวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้แก่

1.6.3.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบันโดยมองว่าเป็นงานที่มีคุณค่าและท้าทายต่อความสามารถ ทั้งยังเป็นงานที่น่าสนใจและภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

1.6.3.2 ด้านรายได้ หมายถึง ความรู้สึกต่อค่าตอบแทนหรือรายได้ที่ได้รับจากการทำงาน โดยมองเป็นรายได้ที่เหมาะสม ยุติธรรมต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต

1.6.3.3 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกต่อการลักษณะการเลื่อนตำแหน่งและโอกาสความก้าวหน้าในสายงานของหน่วยงาน โดยพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นต้องถูกพิจารณาตามความยุติธรรมและความสามารถ

1.6.3.4 ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกต่อรูปแบบการควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา โดยแสดงบทบาทการเป็นผู้นำอย่างเหมาะสม มีไหวพริบ มีการวางแผนและมีความคิดทันสมัย

1.6.3.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อบรรยากาศของการทำงานร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน โดยที่เพื่อนร่วมงานเป็นคนเฉลียวฉลาด คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดี กลวิธีในการเผชิญปัญหา และความพึงพอใจในงาน และ 2) อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ตามลำดับหัวข้อต่างๆ ดังนี้

2.1 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

- 2.1.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี
- 2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี
- 2.1.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี

2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

- 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
- 2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
- 2.2.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

2.3 กลวิธีในการเผชิญปัญหา (coping strategies)

- 2.3.1 ความหมายของกลวิธีในการเผชิญปัญหา
- 2.3.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา
- 2.3.3 การวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการตั้งสมมติฐาน

- 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา
- 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับความพึงพอใจในงาน
- 2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหากับความพึงพอใจในงาน
- 2.4.4 งานวิจัยที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

2.5 กรอบแนวคิด

2.1 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

การมองโลกในแง่ดีเป็นจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) ได้ถูกนำมาใช้ในเรื่องของ การรักษาการป่วยทางจิตใจ เช่น โรคประสาท วิตกกังวล เป็นต้น เพื่อปรับปรุงให้สามารถใช้ชีวิต ได้ตามปกติ และส่งเสริมให้มีความสามารถสูงขึ้น โดย Martin Seligman (1990) เป็นผู้ริเริ่มนำ จิตวิทยาเชิงบวกมาใช้เยียวยาอาการทางจิต โดยบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีนั้นจะมีความ พร้อมในการรับมือกับปัญหาต่างและสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสม (Crosno et al.,2009) อีกทั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นก็สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมพร้อมรับอุปสรรคหรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีสติ (Scheier and Carver, 2002)

2.1.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

จากการศึกษาเอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องการมอง โลกในแง่ดี พบว่า มีผู้ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดี ดังนี้

Tiger (1979, quoted in Jensen, Susan M,Luthans,Kyle W, Lebsack, Sandra A, Richard R and Labsack, 2007) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า คือ ทักษะของบุคคลที่คาดหวังเกี่ยวกับสังคมหรือเรื่องราวในอนาคต โดยบุคคลจะคาดหวังถึงสิ่ง ที่เกิดขึ้นในอนาคตที่จะนำไปสู่ความรู้สึกริยดี

Scheier and Carver (1985) ได้อธิบายการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า เป็นลักษณะ ของบุคคลที่คาดหวังสิ่งต่างๆไปในทางที่ดี โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีมีแนวโน้มที่จะมองและคาดหวัง สิ่งต่างๆในทางที่ดีมากกว่าสิ่งที่ไม่ดี ทั้งยังมีเป้าหมายในสิ่งที่คาดหวัง โดยหากเป้าหมายที่ตั้งไว้มีคุณค่า เพียงพอ แม้จะต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็พยายามจัดการ เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นสำเร็จ ซึ่งเป็น การมองโลกในแง่ดีในลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพ (Dispositional optimism)

Seligman (1990) อธิบายถึงลักษณะการมองโลกในแง่ดีที่เกิดขึ้นของบุคคล คือ รูปแบบการอธิบายของบุคคล (Explanatory style) ที่จะแสดงให้เห็นการอธิบายสาเหตุระหว่าง บุคคลที่มองโลกในแง่ดีและบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นผลมาจากความคิดที่แตกต่างกัน โดย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ มิติความคงทนถาวร (Permanence) มิติการแผ่ขยาย (Parvasiveness) และมิติแหล่งกำเนิดสาเหตุ (Personalization)

Golemen (1995) อธิบายการมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี แม้ว่าจะเกิดปัญหาหรืออุปสรรคขัดขวางอยู่ก็ตาม โดยสามารถพลิกสถานการณ์ต่างๆ ที่เลวร้ายให้กลับกลายเป็นดีได้

สำหรับนักวิจัยในไทย ได้ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ ดังนี้

สุวรรณ ม่วงงาม (2550) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดี คือ ทักษะคิดที่ทำให้บุคคลมองโลกในแง่ดี โดยประเมินเหตุการณ์ในอนาคตว่าจะสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถจัดการสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคได้ โดยเพิ่มความพยายามมากขึ้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

ทรงเกียรติ ลั่นหลาม (2550) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดี หมายถึง อารมณ์หรือเจตคติที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเกี่ยวกับสังคมหรือเหตุการณ์ในอนาคต

วรรณพรพรรณ ศรีตุลานนท์ (2551) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิดที่มีเชื่อว่าสิ่งๆดีจะเกิดขึ้นเสมอ และยอมรับสภาพความเป็นจริงในแง่ดี

แคทรียา มณีรัตน์ (2552) ให้ความหมายการมองโลกในแง่ดี คือ ทักษะคิดที่ดีต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยมองว่าสถานการณ์ที่ดีนั้นมักเกิดจากตนเองและเกิดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะนำไปสู่สถานการณ์อื่นๆที่ดีด้วย แต่สำหรับสถานการณ์ที่ไม่ดีนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีทัศนคติต่อสถานการณ์นั้นว่าเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ซึ่งนอกเหนือการควบคุมของตนเองและยังเกิดเพียงชั่วคราว ทั้งนี้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะพร้อมที่จะเผชิญหน้าและแก้ปัญหาด้วยการยอมรับ

ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน (2552) ให้ความหมายการมองโลกในแง่ดี หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มคาดหวังถึงสิ่งดีๆที่จะเกิดขึ้น มีความมั่นใจในจุดยืนต่อการทำสิ่งต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถึงแม้ว่าจะต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าสามารถจัดการให้สำเร็จลุล่วงได้

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย พบว่าความหมายของการมองโลกในแง่ดี สามารถแบ่งเป็น 2 แนวคิด โดยแนวคิดแรกให้ความหมายตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) โดยเป็นลักษณะของบุคคลที่คาดหวังถึงสิ่งต่างๆไปในทางที่ดี แม้จะต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถเลือกวิธีจัดการได้อย่างเหมาะสม ทั้งมีเป้าหมายในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง และมีความมั่นใจต่อสิ่งที่ตนเองคาดหวังให้ประสบความสำเร็จ สำหรับแนวคิดที่สองให้ความหมาย

การมองโลกในแง่ดีตามแนวคิด Martin Seligman (1990) โดยเป็นลักษณะของบุคคลในการอธิบายต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยหากบุคคลเจอสถานการณ์ที่ดี บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะให้เหตุผลว่ามีสาเหตุที่มาจากตนเอง โดยที่ส่งผลต่อสถานการณ์อื่นด้วย และยังสามารถเกิดได้อย่างสม่ำเสมอ แต่หากเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมองว่าเหตุการณ์นั้นไม่ได้เกิดจากตนเองโดยไม่มีผลกระทบต่อสถานการณ์อื่น และยังเกิดเพียงชั่วคราวเท่านั้น จากที่กล่าวมาจะเห็นถึงความแตกต่างทั้งสองแนวคิด แต่สิ่งที่เหมือนกันของทั้ง 2 แนวคิด คือ บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีนั้น มีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นและมองสิ่งที่เผชิญอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายที่บุคคลต้องสามารถผ่านไปให้เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ

โดยในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) เนื่องจากแนวคิดนี้เป็นลักษณะบุคคลที่มองโลกในแง่ดี โดยมีความคิดและคาดหวังสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี แม้ว่าต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาก็มักจะมองหาสิ่งที่ดีเพื่อให้ตนเองผ่านพ้นสิ่งที่เจอไปได้ ซึ่งเมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงต่างทั้งนโยบายมหาวิทยาลัย และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทำให้ต้องมีการปรับตัวซึ่งหากมองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นการปรับตัวเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างอมเป็นสิ่งที่ดีต่อตนเองและองค์กร ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการมองโลกในแง่ดี คือ ความคาดหวังของบุคคลในทางที่ดี โดยมองสถานการณ์ต่างๆ ในทางที่ดี แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถจัดการได้ เพื่อให้เป้าหมายสำเร็จตามที่ตั้งไว้

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

จากการทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรม พบว่าแนวคิดการมองโลกในแง่ดีนั้นแบ่งเป็น 2 แนวคิดหลัก คือ การมองโลกในแง่ดีที่เป็นลักษณะการคาดหวัง (Expectation) ต่อสิ่งต่างๆ ในอนาคตในทางที่ดีตามแนวคิดของ Michael Scheier and Charles Carver (1985) และการมองโลกในแง่ดีที่เป็นลักษณะการอธิบายสาเหตุ (Explanatory) ของสถานการณ์ต่างๆ ที่เผชิญอยู่ตามแนวคิดของ Martin Seligman (1990)

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของ 2 แนวคิด ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดการมองโลกในแง่ดีทั้ง 2 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดที่ 1 การมองโลกในแง่ดีที่เป็นลักษณะการคาดหวัง ตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985)

Scheier and Carver (1985 อ้างถึงใน Synder & Lopez, 2002) กล่าวว่าไว้ว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นลักษณะของบุคคลในการคาดหวังต่อสิ่งต่างๆในทางที่ดีต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ส่วนบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายจะคาดหวังสิ่งต่างๆในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลทั้งสองลักษณะนี้จะมี ความแตกต่างหลายอย่างทั้งในเรื่องของการแก้ไขปัญหา และการมองปัญหาที่เผชิญเป็นเรื่องท้าทาย รวมถึงการเผชิญหน้ากับปัญหา ที่บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะสามารถจัดการได้ดีกว่า ทั้งนี้ การมองโลกในแง่ดียังเป็นลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพ (Dispositional optimism) มีลักษณะของความมั่นคง ถาวร และบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมีความคาดหวังทั่วไปถึงสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดย Scheier and Carver (1985) ได้เสนอแนวคิดที่สำคัญของการมองโลกในแง่ดี ซึ่งใช้โมเดลแรงจูงใจของความคาดหวัง (Expectancy – Value Models of Motivation) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โมเดลแรงจูงใจเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy-Value Model of Motivation) เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย (Goal) คุณค่า (Value) และความคาดหวัง (Expectancies) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความต้องการที่จะไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ และหากเป้าหมายที่บุคคลตั้งไว้มีคุณค่า บุคคลจะมีความมั่นใจที่จะพยายามไปให้ถึงเป้าหมายหรือคุณค่าที่ตนเองต้องการ โดยจะแสดงพฤติกรรมเพื่อไปถึงเป้าหมาย ดังนั้นหากบุคคลไม่มีเป้าหมายที่ต้องการ ก็จะไม่มีความหวังที่จะกระทำใดๆ นอกจากนี้ความมั่นใจในการไปถึงเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนั่นหมายถึงหากบุคคลขาดความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจจะทำให้เกิดความสงสัยหรือลังเลที่จะทำเป้าหมายนั้น ในทางตรงกันข้ามหากมีความมั่นใจในเป้าหมายนั้น บุคคลจะมีความพยายามและเผชิญหน้ากับอุปสรรคเพื่อไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ (Scheier and Carver ,quoted in Snyder and lopez, 2002) ซึ่ง Scheier and Carver (1992, อ้างถึงในเบญจพร จุพัฒน์กุล, 2556) ระบุว่าความคาดหวังของบุคคลเป็นลักษณะของบุคลิกภาพคือมีความคงทนต่อสถานการณ์และเวลา แนวคิดให้ความสำคัญไปที่กระบวนการตั้งเป้าหมายและผลป้อนกลับ (goals and feedback process) โดยบุคคลนั้นต้องเข้าใจเป้าหมายและคุณค่าของเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เนื่องจากมีความสำคัญ และส่งผลต่อการกระทำของบุคคล

ทั้งนี้ ความคิดเรื่องของคุณค่า (Values) และความรู้สึกมั่นใจ (sense of confidence) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดเรื่องของการมองโลกในแง่ดี (optimism) และการมองโลกในแง่ร้าย (pessimism) (Scheier, Carver, & Bridges, 2001 อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เพื่อองฟู

พงศ์ ,2554) ทำให้เกิดการทำนายมากมายเกี่ยวกับบุคคลที่มองโลกในแง่ดี (optimism) และบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย (pessimism) เช่น การเผชิญกับความท้าทาย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความพยายามและความมั่นใจ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จะมีความลังเล ความสงสัย หรือความไม่มั่นใจ ซึ่งทำให้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีสามารถจัดการหรือควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ดี

นอกจากพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ แล้ว อารมณ์ยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่แสดงออกต่อสถานการณ์นั้นๆ เมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือความยากลำบาก สถานการณ์เหล่านี้จะทำให้บุคคลแสดงความรู้สึกด้านที่ทุกข์หรือความไม่สบายใจออกมา ซึ่งมักพบในผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกที่ไม่ดี เช่น ความกังวล ความเศร้า ความเครียด หรือรู้สึกหมดหวัง ในทางตรงกันข้ามกับผู้ที่มองโลกในแง่ดีที่มักคาดหวังในทางที่ดี เมื่อเจอกับสถานการณ์ในทางที่ไม่ดี บุคคลเหล่านี้จะเกิดความรู้สึกในทางบวก ความกระตือรือร้น เพื่อจัดการกับปัญหา (Scheier et al., 2001 อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เฟื่องฟูพงศ์ ,2554)

จึงสรุปได้ว่า การมองโลกในแง่ดีตามแนวคิด Scheier and Carver (1985) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความหวังต่อสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี รวมถึงมีเป้าหมายต่อสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ โดยหากบุคคลมองว่าเป้าหมายนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญ บุคคลจะเกิดความพยายามเพื่อทำเป้าหมายนั้นให้สำเร็จ แต่หากบุคคลเกิดความลังเลหรือความสงสัยในเป้าหมาย บุคคลจะขาดความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถทำเป้าหมายที่คาดหวังให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ หรืออาจหลีกเลี่ยงจากเป้าหมายนั้นๆ นอกจากนี้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีและบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย มีการตอบสนองทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความลำบากใจ ย่อมมีวิธีการแก้ปัญหาและความอดทนที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะสามารถจัดการปัญหาและมีความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย

แนวคิดที่ 2 การมองโลกในแง่ดีในรูปแบบการอธิบายสาเหตุที่เกิดขึ้น (Explanatory style) ตามแนวคิดของ Seligman (1990)

แนวคิดนี้มองว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นลักษณะการให้เหตุผลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในทางที่ดี โดยมีนักจิตวิทยาที่ศึกษาแนวคิดนี้ คือ Seligman (1990) (Peterson and steen, quoted in Snyder and lipez, 2002, p.224) อธิบายรูปแบบการอธิบายสาเหตุของบุคคล (explanatory style) เป็นลักษณะการมองโลกในแง่ดีและรูปแบบอธิบายสาเหตุของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องเผชิญ ทั้งในสถานการณ์ที่ดีและสถานการณ์ที่ไม่ดี โดยสามารถที่จะใช้เป็นการเกณฑ์ในการระบุว่าบุคคลนั้นมีลักษณะการมองโลกในแง่ดี (optimist) หรือเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่

ร้าย (pessimist) (Seligman, 1992) โดยรูปแบบการอธิบายของบุคคล (explanatory style) มีจุดเริ่มต้นจากการทฤษฎีความสิ้นหวังที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned helplessness theory) และทฤษฎีการให้เหตุผล (attribution theory) ซึ่งสามารถจัดอันดับความเป็นมาได้ดังนี้

ช่วงที่ 1 : ทฤษฎีความสิ้นหวังที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Helplessness Theory) Seligman (1975 quoted in Snyder and Lipez, 2002) เป็นผู้สร้างทฤษฎีเพื่อใช้ศึกษาภาวะซึมเศร้าของบุคคลที่เรียกว่า “ความซึมเศร้าตามแบบจำลองภาวะของความหมดอาลัยตายอยาก” (Learned Helplessness Model of Depression) โดยได้เริ่มทำการทดลองกับสัตว์ในห้องปฏิบัติการ ซึ่งสัตว์อยู่ในสถานการณ์ที่หลบหนีไม่ได้ จนในที่สุดสัตว์เหล่านั้นจะเรียนรู้การไร้ความสามารถ ในขณะที่บุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ บุคคลจะเกิดความหดหู่ ขาดแรงจูงใจหรือเกิดความกังวล ซึ่งหากบุคคลอยู่ในสถานการณ์นั้นมากๆ บุคคลจะเกิดความรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถ และไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองพบเจอได้ ซึ่งจะตรงข้ามกับบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่สามารถจัดการหรือควบคุมกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ บุคคลเหล่านี้จะเรียนรู้ว่าตนเองไร้ความสามารถ ทำให้บุคคลสามารถจัดการหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ทั้งนี้การศึกษานี้เริ่มจากการทดลองกับสัตว์ ต่อมาได้นำมาศึกษากับคน พบว่าแบบจำลอง “ความซึมเศร้าตามแบบจำลองภาวะของความหมดอาลัยตายอยาก” (Learned Helplessness Model of Depression) นี้ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมของคนได้ทั้งหมด โดยเฉพาะพฤติกรรมการตอบสนองที่ไม่สามารถอธิบายได้ตามแบบจำลอง จึงได้มีการปรับปรุงโดยนำมาศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีการระบุสาเหตุของพฤติกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่เลวร้าย (สุวรรณ ม่วงงาม, 2550)

ช่วงที่ 2 : ทฤษฎีการให้เหตุผล (Attribution Theory) เป็นกระบวนการหนึ่งที่ยพยายามค้นหาสาเหตุของพฤติกรรมภายนอก เพื่ออาศัยสาเหตุนั้นเพื่อเป็นข้อมูลในการสันนิษฐานไปถึงแรงจูงใจเบื้องหลังของพฤติกรรมนั้น เพื่อสันนิษฐานไปถึงลักษณะของบุคคล (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2545)

ทั้งนี้ทฤษฎีการให้เหตุผล (Attribution Theory) จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) โดยเริ่มจากทฤษฎีการวิเคราะห์การกระทำ (The Analysis of Action) ของ Heider (1958) ที่อธิบายว่า ในการรับรู้พฤติกรรมนั้นบุคคลต้องสังเกตพฤติกรรมและอนุมานว่าพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นได้ต้องอาศัยอะไรบ้าง ต่อมา Kelly (1965) ได้ศึกษาทฤษฎีการแปรผันร่วม (Covariation Theory) โดยมุ่งจุดสนใจไปที่การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุมาจาก

ภายในและภายนอก จากนั้น Weiner (1986 quoted in Tennen and Herzberger, 1986) ได้ศึกษาแนวคิดนี้โดยให้ความสนใจศึกษาทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Bernard Weiner's Attribution Theory) ที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการให้เหตุผลของบุคคลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ที่อธิบายถึงสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านปัจจัยภายในหรือภายนอกตัวบุคคล (Internal – External) เป็นการระบุสาเหตุของบุคคลเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวว่ามีสาเหตุมาจากตัวเองหรือเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

2) องค์ประกอบด้านความคงที่หรือไม่คงที่ของสาเหตุ (Stable or Unstable) เป็นการระบุสาเหตุของบุคคลเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นประจำที่ไม่สามารถสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หรือเกิดเพียงชั่วคราวและสามารถเปลี่ยนแปลงได้

ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าบุคคลสามารถทำคะแนนสอบได้ดี หากเขาให้เหตุผลว่าเพราะเขาอ่านหนังสือหนักหรือเชื่อว่าตนเองเป็นคนเก่ง แสดงถึงให้เหตุผลจากปัจจัยภายใน (Internal Factor) แต่หากให้เหตุผลเพราะเกิดจากความโชคดีหรือข้อสอบง่าย แสดงถึงให้เหตุผลจาก ปัจจัยภายนอก (External Factor) (Nelson, 1996, p.48 อ้างถึงในทัศนะ เจนวนิชสถาพร, 2553) (Nelson, 1996, p.48 อ้างถึงในทัศนะ เจนวนิชสถาพร, 2553)

	เหตุชั่วคราว	เหตุถาวร
เหตุภายใน	ความพยายาม อารมณ์ ความกล้า	ความสามารถ สติปัญญา ลักษณะทางกาย
เหตุภายนอก	โชค โอกาส	ความยากของงาน

ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงองค์ประกอบจากทฤษฎีไวเนอร์. จากสิทธิโชค วรานุสันติกุล. จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546, หน้า 106

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าบุคคลสามารถอธิบายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตนเองได้ 4 วิธี (ปัญญกร หอมฤทัยกมล, 2552) ดังนี้

1. อธิบายด้วยสาเหตุภายในและเป็นเหตุชั่วคราว (Internal – Unstable) เช่น บุคคลให้เหตุผลว่า “ ดิฉันสามารถพูดภาษาเกาหลีได้ เพราะพยายามเรียนภาษาเกาหลี โดยได้รับแรงบันดาลใจจากความชื่นชอบนักร้องเกาหลี ” จะเห็นได้ว่า การที่บรรลุความสำเร็จนั้น ความพยายามที่เกิดจากสาเหตุภายใน คือ ความสามารถในการพูดภาษาเกาหลีได้เป็น และเหตุชั่วคราวที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ คือ ความชื่นชอบนักร้องดารากาเลีย

2. อธิบายด้วยสาเหตุภายนอกและเป็นเหตุชั่วคราว (External – Unstable) เช่น บุคคลกล่าวว่า “ ผมได้รับเลือกให้เลื่อนตำแหน่งเป็นเพราะโชคช่วยมากกว่า เนื่องจากผมได้ทำงานแต่โครงการใหญ่ๆ ” ดังนั้น การบรรลุความสำเร็จของเขา คือ การได้เลื่อนตำแหน่ง โดยเขามองว่าเป็นเรื่องของโชคที่เป็นสาเหตุภายนอกและไม่แน่นอน

3. อธิบายด้วยสาเหตุภายในและเหตุถาวร (Internal – Stable) เช่น การที่บุคคลอธิบายว่า “ ฉันได้รับเลือกให้เป็นผู้จัดการ เพราะความสามารถและบุคลิกภาพที่ดีของฉัน ” แสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จในการได้เป็นผู้จัดการนั้น เกิดจากความสามารถและบุคลิกภาพที่เป็นสาเหตุภายในและเป็นเหตุถาวร

4. อธิบายด้วยสาเหตุภายนอกและเป็นเหตุถาวร (External – Stable) เช่น “ผมไม่มีทางเรียนจบแน่นอน เพราะข้อสอบวิชานี้มันยาก ไม่มีทางที่ผมจะสอบได้แน่ ” ดังนั้นหากบุคคลมองว่าข้อสอบยากนั้นเป็นเหตุภายนอกที่คิดว่า เป็นเหตุถาวร เนื่องจากไม่ว่าจะสอบกี่ครั้งข้อสอบก็ยังคงยากคงเดิม

ช่วงที่ 3 แนวคิดของลักษณะการอธิบายเหตุผล (Explanatory Style)

Abramson, Seligman and Teasdale (1978 quoted in Snyder and Lipez, 2002) ได้มีการปรับปรุงแบบของทฤษฎีการเรียนรู้ไร้ความสามารถ (Learned Helplessness Theory) เพื่อรวมการอธิบายเหตุผลที่บุคคลใช้อธิบายถึงสิ่งที่ดี หรือสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นกับตนเอง กับทฤษฎีการเรียนรู้ไร้ความสามารถ ต่อมา Seligman (1991) ได้ใช้กระบวนการอธิบายเหตุผล (Explanatory Process) มาเป็นพื้นฐานในการมองโลกในแง่ดี (Learned Optimism Theory) ซึ่งทฤษฎีที่ปรับปรุงใหม่เรียกว่ารูปแบบการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล (Explanatory style) โดยเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงบุคคลที่มองโลกในแง่ดี และมองโลกในแง่ร้าย เพื่อมุ่งหาเหตุผลอธิบายให้กับตนเองเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่

ล้มเหลว รู้สึกไม่พอใจ หรือเป็นเหตุการณ์ที่น่าพอใจ โดยการอธิบายเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะการมองโลกของแต่ละบุคคล โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ดี (Optimistic Explanatory Style) และลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic Explanatory Style) (Seligman, 1998 อ้างถึงในเกรียงสุข เพ็ญพงศ์, 2554)

ซึ่งลักษณะการอธิบายเหตุผล เป็นคำพูดที่สะท้อนถึงอุปนิสัยในการคิด ที่เกิดจากการเรียนรู้ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ เป็นมุมมองที่คาดหวังต่อสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งความคาดหวังนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ต่างกันและส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของผลงาน ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ดี มักคาดหวังการประสบความสำเร็จ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดผลงานที่ดี เช่น อดทนต่อความลำบาก แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีความสามารถในการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ทั้งนี้ Seligman (1990) ได้อธิบายองค์ประกอบของการมองโลกในแง่ดี ซึ่งประกอบด้วยกัน 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความคงทนถาวร (Permanence) เป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือเกิดขึ้นอย่างถาวร (Permanent) และเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว (Temporary) สำหรับผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะมองว่าสิ่งร้ายๆที่เกิดขึ้นจะเป็นเพียงชั่วคราว ส่วนสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอและตลอดไป ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย จะมองสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นแบบถาวร และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และมองว่าเรื่องดีๆจะเกิดเพียงชั่วคราว

มิติที่ 2 การแผ่ขยาย (Pervasiveness) เป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับความเฉพาะเจาะจงซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ เกิดขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจง (Specific) และเกิดขึ้นอย่างไม่เฉพาะเจาะจง (Universal) สำหรับบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมองว่าสิ่งร้ายๆที่เกิดขึ้นนั้น เกิดเฉพาะสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนสิ่งดีๆจะเกิดในทุกเรื่อง สำหรับบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายจะรู้สึกว่าสิ่งร้ายๆจะเกิดขึ้นกับทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง และเชื่อว่าสิ่งดีๆจะเกิดเฉพาะบางเรื่อง

มิติที่ 3 แหล่งกำเนิดสาเหตุ (Personalization) เป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับตัวของบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ต้นเหตุจากตนเอง (internal) และต้นเหตุจากสิ่งอื่นภายนอก (External) สำหรับบุคคลที่มองโลกในแง่ดีว่าสาเหตุมาจากสิ่งอื่นๆ ส่วนสิ่งดีๆนั้นเกิดจากตนเอง ซึ่งผู้ที่ตำหนิผู้อื่นหรือสถานการณ์ภายนอกนั้นจะไม่สูญเสียความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) สำหรับผู้ที่มองโลกในแง่ร้ายจะมองว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเกิดเพราะตนเอง ส่วนสิ่งดีนั้นเกิดจาก

สิ่งอื่นๆ ซึ่งผู้ที่ตำหนิตนเองนั้น เมื่อล้มเหลวจะเป็นบุคคลที่รู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (low Self - esteem)

จึงสรุปได้ว่าการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Seligman (1990) เป็นลักษณะการมองโลกในแง่ดีที่อธิบายต่อสถานการณ์ต่างๆที่เผชิญอยู่ ซึ่งการให้เหตุผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันนั้น แสดงลักษณะการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้ายของบุคคล โดยหากบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี เมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรค กลุ่มคนเหล่านี้จะอธิบายสาเหตุไปในทิศทางที่ดี ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายที่จะอธิบายสาเหตุไปในทางตรงกันข้าม ซึ่งการอธิบายสาเหตุต่างๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่

จากแนวคิดการมองโลกในแง่ดีทั้งสองนั้น จะเห็นได้ว่าการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) เป็นลักษณะบุคลิกภาพหรือนิสัย (Dispositional optimism) (Snyder&Lopez, 2007) ที่มีลักษณะของความมั่นคงและเป็นนิสัยคาดหวังผลลัพธ์ที่ดีในอนาคต สำหรับการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Seligman (1990) เป็นลักษณะการอธิบายสาเหตุของบุคคลต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยมีองค์ประกอบที่บอกถึงลักษณะของบุคคลว่ามีลักษณะการมองโลกในแง่ดีหรือมองโลกในแง่ร้าย แต่การมองโลกในแง่ดีทั้ง 2 แนวคิดนั้นมีส่วนที่เหมือนกันคือบุคคลเหล่านี้มีความอดทนต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น พร้อมหาวิธีการเพื่อจัดการปัญหาให้หมดไปเพื่อให้พบเจอผลลัพธ์ที่ดี

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีการมองโลกในแง่ดี ตามแนวคิดของ Carver and Scheier เนื่องจากมองว่าหากบุคคลมีความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆในชีวิตในทางที่ดี ย่อมทำให้ผลที่ตามมาเป็นไปในทิศทางที่ดี และเมื่อบุคคลมีเป้าหมายความต้องการที่ชัดเจน ย่อมทำให้บุคคลพร้อมหาวิธีจัดการเมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อให้เป้าหมายสำเร็จตามที่ตั้งไว้ โดยงานวิจัยของ Segerstrom, Taylor, Kerneny, และ Fathey (1998) ได้กล่าวถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีความเครียดลดลง มีอารมณ์ที่คงที่ และสามารถเผชิญกับปัญหาที่เข้ามาได้ดี

2.1.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี

สำหรับแบบวัดการมองโลกในแง่ดีนั้น ในแต่ละแนวคิดได้มีการสร้างแบบวัดเพื่อใช้สำหรับแยกบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีและบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ร้าย สำหรับแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) ได้สร้างแบบทดสอบการมุ่งเน้นในชีวิตฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test-Revised หรือ LOT-R) และสำหรับแนวคิดของ

Seligman(1990) ได้สร้างแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ (Attribution Style Questionnaire หรือ AQS)

โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เรียกใช้แบบทดสอบการมุ่งเน้นในชีวิตฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test-Revised หรือ LOT-R) ตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของแบบวัดการมองโลกในแง่ดีทั้งสองแนวคิด จึงขอลงรายละเอียดดังนี้

แบบทดสอบการมุ่งเน้นในชีวิตฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test-Revised หรือ LOT-R)

การสร้างแบบวัดการมองโลกในแง่ดี ได้สร้างตามแนวคิดของการมองโลกในแง่ดีที่เป็นลักษณะความคาดหวัง (Expectation) ตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1994) โดยเป็นข้อคำถามที่ใช้แยกแยะระหว่างบุคคลที่มองโลกในแง่ดีสูงและบุคคลที่มองโลกในแง่ดีต่ำ จำนวนข้อคำถาม 12 ข้อ เรียกว่าแบบทดสอบมุ่งเน้นการใช้ชีวิต (The Life Orientation Test หรือ LOT) ครั้งหนึ่งของข้อคำถามเป็นอาการของบุคคลที่มองโลกในแง่ดี และอีกครึ่งหนึ่งเป็นอาการของคนที่มีโลกในแง่ร้าย ซึ่งแบบสอบวัดนี้สามารถแยกบุคคลที่มองโลกในแง่ดีและบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .76

ซึ่งต่อมาได้มีการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามเหลือจำนวนข้อคำถาม 10 ข้อ เรียกว่า แบบทดสอบการมุ่งเน้นในชีวิตฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test-Revised หรือ LOT-R) เนื่องจากแบบวัดฉบับเดิมพบว่ามีข้อบกพร่องบางประการ ข้อคำถามบางข้อในมาตรวัดยังมีความกำกวม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่องานวิจัยฉบับอื่น (เกรียงศักดิ์ เฟื่องฟูพงศ์ ,2554) โดยแบบทดสอบชุดใหม่นี้ได้มุ่งประเด็นเรื่องของความคาดหวังอย่างชัดเจน เป็นแบบประเมินที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ได้ด้วยตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก 3 ข้อ ข้อคำถามทางลบ 3 ข้อ และข้อคำถามลวง 4 ข้อ โดยมีค่าความเที่ยงตรงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ.78 (Scheier and Carver & Bridges ,1994) และความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ (test – retest correlation) ได้ค่าความสัมพันธ์อยู่ในช่วง .68 - .79 โดยเว้นระยะเวลาการวัดซ้ำ 4-28 เดือน

ทั้งนี้ได้นำมาตรวัดฉบับนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยคานะกี เมลอน ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 2,055 คน และรายงานค่าสัมประสิทธิ์

ความสอดคล้องภายในมีค่าเท่ากับ .78 ส่วนความตรงได้ยืนยันความตรงตามภาวะสันนิษฐานตามแนวคิดของ Scheier and Carver & Bridges (1994, อ้างถึงใน ปิยพัชร์ วงศ์สินอุดม, 2554) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ตัวอย่างแบบสอบถาม The Life Orientation Test-Revised หรือ LOT-R ตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985)

คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วยพอๆกัน (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
1.เมื่อไม่มีอะไรแน่นอน ฉันมักคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้น					
2.ฉันแทบไม่อยากจะเชื่อว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้นกับฉัน					

แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ (Attribution Style Questionnaire หรือ AQS)

การวัดการมองโลกในแง่ดีของบุคคลจากรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล (Explanatory Style) โดยมีชื่อว่า แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ (Attribution Style Questionnaire หรือ AQS) เป็นลักษณะแบบสอบถามที่ประเมินตนเอง (self-report questionnaire) ตามแนวคิดของ Seligman (1990) โดยเป็นแบบสอบถามที่เกิดจากสมมติฐานที่ว่า การคาดหวังสำหรับอนาคตจะมาจากมุมมองความคิดของบุคคลในเรื่องของสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต (Seligman, 1991) โดยข้อคำถามประกอบด้วยสถานการณ์สมมติจำนวน 12 สถานการณ์ โดยแบ่งเป็นสถานการณ์ที่ดีจำนวน 6 สถานการณ์และสถานการณ์ไม่ดีจำนวน 6 สถานการณ์ ซึ่งแต่ละสถานการณ์จะประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ (Seligman, 1991) ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

แสดงตัวอย่างแบบสอบถาม (Attribution Style Questionnaire หรือ ASQ) ตามแนวคิดของ Seligman (1990)

สถานการณ์ที่ 1 คุณพบเพื่อนของคุณ เขากล่าวชมเชยรูปร่างหน้าตาของคุณ			
1. เขียนสาเหตุสำคัญหนึ่งข้อที่ทำให้เกิดสถานการณ์นี้.....			
2. สาเหตุที่เพื่อนของคุณชมคุณ เป็นเพราะตัวคุณเอง หรือบุคคลอื่น หรือปัจจัยอื่น			
บุคคลอื่น หรือปัจจัยอื่น	1	2	3 4 5 6 7
			ตัวคุณเอง
3. ในอนาคต เมื่อคุณพบกับเพื่อนคุณอีก สาเหตุในข้อ 1 ที่ทำให้เพื่อนกล่าวชมคุณจะเกิดขึ้นอีกหรือไม่			
จะไม่เกิดขึ้นอีกอย่างแน่นอน	1	2	3 4 5 6 7
			เกิดขึ้นเสมอ
4. สาเหตุในข้อที่ 1 มีผลเฉพาะปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ หรือมีอิทธิพลต่อด้านอื่นๆ ในชีวิตคุณด้วย			
มีอิทธิพลเฉพาะในสถานการณ์นี้เท่านั้น	1	2	3 4 5 6 7
			มีอิทธิพลต่อทุกสถานการณ์ในชีวิตของคุณ

โดยข้อคำถามประกอบด้วยสถานการณ์สมมติจำนวน 12 สถานการณ์ โดยแบ่งเป็นสถานการณ์ที่ดีจำนวน 6 สถานการณ์และสถานการณ์ไม่ดีจำนวน 6 สถานการณ์ ซึ่งแต่ละสถานการณ์จะประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ของแต่ละสถานการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องระบุสาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น โดยข้อคำถามนี้จะไม่นำมาคิดคะแนนเป็นเพียงคำถามที่สามารถให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้ง่ายขึ้น

คำถามข้อที่ 2-4 ของแต่ละสถานการณ์นั้น เป็นข้อคำถามที่ใช้วัดองค์ประกอบของรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล โดยให้คะแนนแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งข้อคำถามเป็น 3 มิติ (อ้างถึงใน ปัญจกร หอมฤทัยกมล, 2552) ดังนี้

คำถามข้อที่ 2 มิติสาเหตุ

คำถามข้อที่ 3 มิติความสม่ำเสมอ

คำถามข้อที่ 4 มิติการแผ่ขยาย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1995) โดยได้นำแบบสอบถาม The Life Orientation Test-Revised มาพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากแบบสอบถามดังกล่าวมีความชัดเจน กระชับและสามารถสะท้อนลักษณะการมองโลกในแง่ดีของบุคคลได้ อีกทั้งแบบสอบถามดังกล่าวยังผ่านการพัฒนาและมีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

อยู่ที่ .78 (Scheier, Carver, & Bridger, 1994) และความเที่ยงแบบทดสอบซ้ำ (test-retest correlation) ได้ค่าความสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง .68-.79

2.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานได้มีการศึกษาเป็นจำนวนมาก โดยมีนักจิตวิทยาได้ความหมายและคำนิยามไว้ในทำนองเดียวกัน ดังนี้

Herzberg (1965) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลรู้สึกมีความพึงพอใจต่อการทำงาน

Smith, kendel and Hulin (1969) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกรวมกันระหว่างสิ่งที่พนักงานคาดหวังและสิ่งอื่นๆด้วย เช่น ความต้องการด้านจิตใจ เช่น ความต้องการทางด้านจิตใจ แต่ไม่ใช่เฉพาะจากการทำงานเท่านั้น

Gordon (1993 อ้างถึงในวรัญญา แดงสนิท, 2556) ให้คำนิยามความพึงพอใจงาน คือ ความรู้สึกพอใจเฉพาะของบุคคลที่สามารถรับรู้ผ่านการได้รับรางวัลที่เป็นธรรมจากเกณฑ์ต่างจากการทำงานในองค์การ

Spector (1997) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน คือ เป็นการระบุความรู้สึกของบุคคลว่ามีความรู้สึกพึงพอใจ (ชอบ)หรือความรู้สึกไม่พอใจ (ไม่ชอบ) เกี่ยวกับงานด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ หัวหน้างาน รางวัลจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ลักษณะงานและการสื่อสารภายในองค์การ

Strauss and Sayless (1980) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่องานที่รับผิดชอบ โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Baron & Greenberg (2000) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ทั้งในเรื่องของลักษณะงานและนโยบายองค์การ

Mathis and Jackson (2003) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน ไว้ว่า เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคล โดยประเมินจากประสบการณ์ในงานของบุคคล

Weiten & Lloyd (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติต่องาน โดยพิจารณาจากความท้าทายของงาน คุณค่าของงาน ความหลากหลายในการทำงาน มิตรภาพและการยอมรับ อีสาระในการทำงาน ผลตอบแทนที่ดีและความมั่นคงในงาน

Luthans (2005) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่อสถานการณ์ในงาน โดยตัดสินใจจากลักษณะของงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายความพึงพอใจในงานที่กล่าวข้างต้น โดยส่วนมากจะให้ความหมาย คือความรู้สึกของบุคคลมีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน นโยบายขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความหมายของความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Smith, kendel and Hulin (1969) คือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานรวมถึงสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

2.2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาและทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าความพึงพอใจในงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 แง่มุม คือ

2.2.2.1 ความพึงพอใจในงานในแง่ทัศนคติที่มีต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Hierarchy of Needs) ของ Abraham Maslow (1987) และทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) ของ Frederick Herzberg (1966) เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

Frederick Irving Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยยูท่าห์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfied) และที่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) (Herzberg, 1973, pp.95-97) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล เพื่อกระตุ้นให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นปัจจัยที่เกิดจากภายในตัวบุคคล ได้แก่ 1. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ

นับถืออาจอยู่ในรูปแบบของการชื่นชม ยกย่องนับถือ การแสดงความยินดี หรือการให้กำลังใจ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ

2. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง แม้ว่าต้องเจอปัญหาต่างๆ ก็สามารถจัดการได้ โดยเมื่องานนั้นสำเร็จบุคคลย่อมเกิดความพอใจในงานของตนเอง

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบ และสามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มที่เพื่อให้งานที่ตนเองรับผิดชอบสำเร็จ

4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work itself) หมายถึง งานที่สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดความท้าทายในการลงมือทำ และสามารถบริหารจัดการงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้เพียงลำพัง

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้โอกาสในการศึกษาหรืออบรมหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

(2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าปัจจัยไม่มีความสอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน อาจทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้น ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนเป็นหน้าที่พอใจต้องงานได้ปฏิบัติ
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior and Peer) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่แสดงออกทางกิริยาและวาจาในทางที่ดีทำงานได้อย่างเข้าใจกัน และมีความสนิทสนมกัน
3. นโยบายการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การบริหารและจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดความชัดเจน
4. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในดำเนินงาน รวมถึงความยุติธรรมในการบริหาร สามารถให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้เมื่อเกิดปัญหา

จะเห็นว่าทฤษฎีที่กล่าวมานั้น จะเน้นให้สิ่งจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมา ซึ่งความต้องการของบุคคลย่อมต่างกันทำให้ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมย่อมต่างกัน การให้ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) นั้นจะคล้ายกับความต้องการขั้นพื้นฐานของ Maslow ที่เน้นในเรื่องความต้องการด้านการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำ ความปลอดภัย และกายภาพ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) นั้นเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาตนเอง โดยให้ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อบรรลุศักยภาพตนเองอย่างแท้จริง (Self - Realization or Self - Actualization Needs)

2.2.2.2 ความพึงพอใจในงานในแง่ของแรงจูงใจ (Job Satisfaction as Motivation at work) เป็นกลุ่มที่ศึกษาแนวทางและวิธีการจูงใจบุคคล โดยจะเน้นไปที่การรับรู้ ความเข้าใจที่มีต่องาน โดยมองว่าทฤษฎีความพึงพอใจในงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของการเกิดความพึงพอใจในงาน เช่น ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1982) และ ตัวแบบการจูงใจ (Motivation Model) ของ Porter and Lawler (1986) เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์กร จากมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับนิยมอย่างมากในการอธิบายการจูงใจมนุษย์ในการทำงาน (Vroom, 1964) โดยมองว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมคาดหวังหรือกำหนดเป้าหมาย ซึ่งเชื่อว่าบุคคลจะเลือกวิธีการดำเนินที่ดีโดยใช้ความคิด การหาเหตุผล เพื่อคาดการณ์ในเป้าหมายของตนเอง (เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ, 2540) เช่น เมื่อต้องทำงานหนักขึ้นจากปกติ พนักงานจะเพิ่มความพยายามหากสิ่งที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เขาพึงพอใจ เช่นการเพิ่มค่าตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่ง

Vroom ได้เสนอรูปแบบความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ที่ได้ อธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

$$\text{Motivation} = E (\text{Expectancy}) \times V (\text{Valence}) \times I (\text{Instrumentality})$$

E : Expectancy ความคาดหวัง คือ การรับรู้ความเป็นไปได้ มีค่าตั้งแต่ 0-1

V : Valance คุณค่าของผลของผลตอบแทน คือ ระดับหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น

I : Instrumentality เป็นการรับรู้ของบุคคลระหว่างผลที่เกิดขึ้นและรางวัล

จากทฤษฎีที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับ 3 องค์ประกอบ โดยสามารถบอกได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับใด โดยคุณค่าของรางวัลที่ได้รับ ผลงานจะเป็นเครื่องมือไปสู่ความคาดหวังของบุคคล หากองค์ประกอบทั้ง 3 นั้นมีค่าสูงความพึงพอใจในงานย่อมสูงด้วย แต่หากองค์ประกอบใดมีค่าต่ำ ความพึงพอใจสามารถอยู่ในระดับต่ำได้

กล่าวโดยสรุป หากผู้บริหารนำทฤษฎีความหวังมาใช้ในการทำงานนั้น ต้องมีการระบุรางวัลให้ชัดเจน เนื่องจากรางวัลที่ได้รับนั้นเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงออกมา โดยเฉพาะพฤติกรรมที่หน่วยงานต้องการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ความต้องการในองค์การนั้นย่อมมีจำนวนมากและมีคุณค่าที่แตกต่างกันในแต่ละสายงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องมีการจัดระบบการให้รางวัลเพื่อให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมตามที่หน่วยงานคาดหวัง และรางวัลสามารถตอบสนองความคาดหวังของบุคคลได้

เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างจึงสรุปเปรียบเทียบแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

ตารางเปรียบเทียบแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

กลุ่มทฤษฎี	ทฤษฎีและนักวิจัย	เนื้อหาของทฤษฎี	การนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้
ความพึงพอใจในงานในแง่ทัศนคติที่มีต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude)	1.ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg 2. ลำดับขั้นตอนความต้องการของ Abraham Maslow 3. ERG Theory ของ Clayton Alderfer เป็นต้น	มุ่งศึกษาความต้องการของบุคคล โดยมองว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่องาน	ผู้บริหารสามารถเห็นความแตกต่างในเรื่องของทัศนคติ ความรู้สึกที่มีผลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันด้วย

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตารางเปรียบเทียบแนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

กลุ่มทฤษฎี	ทฤษฎีและนักวิจัย	เนื้อหาของทฤษฎี	การนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้
ความพึงพอใจในงาน ในแง่ของแรงจูงใจ (Job Satisfaction as Motivation at work)	1.ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom 2. ตัวแบบการจูงใจ (Motivation Model) ของ Porter and Lawler เป็นต้น	มุ่งศึกษาแนวทางและ วิธีการจูงใจบุคคล โดยจะ เน้นไปที่การรับรู้ ความ เข้าใจที่มีต่องาน โดยมอง ว่าทฤษฎีความพึงพอใจใน งานสามารถนำมา ประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้เพื่อให้เข้าใจ ถึงสาเหตุของการเกิด ความพึงพอใจในงาน	ผู้บริหารเข้าใจถึง กระบวนการจูงใจของ บุคคล โดยรางวัลที่ บุคคลจะได้รับมักมี ความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงาน ของบุคคล

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวคิดความพึงพอใจในงานในแง่ทัศนคติที่มีต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) โดยเชื่อว่าความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ โดยเลือกใช้แนวคิดของ Smith et al. (1985) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ โดยข้อคำถามเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชา และด้านผู้ร่วมงาน

2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่ามีผู้สนใจวิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจกันอย่างกว้างขวาง มีทั้งคล้ายคลึงและแตกต่างกันไปตามความสนใจของผู้ที่ศึกษา ดังนี้

แนวคิดของ Smith, Kendel and Hulin (1969) เสนอแนวคิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) คือ ความพึงพอใจในต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน โดยมองว่าเป็นงานที่ดี มีความน่าสนใจ ทำทหายความสามารถ และมีความรู้สึกรักภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น
2. ด้านรายได้ (Pay) คือ ความพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับจากการทำงาน โดยมองว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า (Promotion Opportunity) คือ ความพึงพอใจในที่เกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาตามความสามารถและคุณยุดิธรรม
4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) คือ ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง โดยยอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชา มีไหวพริบ มีการวางแผน และมีความคิดที่ทันสมัย
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworker) คือ ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานร่วมกันของเพื่อนร่วมทีม มีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือ รับผิดชอบ และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาซึ่งกันและกันได้ดี

แนวคิดของ Hackham & Oldman (1975) เสนอแนวคิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) ได้แก่ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีทักษะความชำนาญงานและความสามารถในการทำงาน ทำให้บุคคลได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ทำให้บุคคลรู้สึกมีคุณค่าในงาน
2. ลักษณะเฉพาะของงาน (Task Identity) ได้แก่ บุคคลสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุด ซึ่งเป็นผลงานที่เกิดจากตนเองและเป็นผลงานที่ชัดเจน
3. ความสำคัญของงาน (Task Signification) การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและมีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์การ
4. ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) ได้แก่ เปิดโอกาสให้บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจ โดยการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง โดยมีความคิดริเริ่มและมีขอบเขตความรับผิดชอบสูง

5. ข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback from Job) ได้แก่ บุคคลได้ทราบผลลัพธ์และประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและพยายามพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดของ Spector (1997) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผลตอบแทน (Payment) ได้แก่ ผลตอบแทน ค่าจ้างและเงินเดือน
2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน
3. หัวหน้างาน (Supervisor) ได้แก่ หัวหน้างานสายตรงที่สามารถติดต่อได้
4. สวัสดิการ (Fringe Benefits) ได้แก่ สวัสดิการอื่นทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช้ตัวเงิน
5. รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Reward) ได้แก่ คำชมเชย การยอมรับ และรางวัลจากการทำงานดีเป็นต้น
6. ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operating Procedures) ได้แก่ กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงาน
7. เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
8. ลักษณะงาน (Nature of Work) ได้แก่ หน้าที่ ความรับผิดชอบและเนื้อหาของงานของบุคคล
9. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารในองค์กร

แนวความคิดของ Weiten & Lloyd, 2003) เสนอแนวคิดความพึงพอใจในงานมี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณค่าของงาน (Meaningfulness) เป็นงานที่มีความหมายและเกิดคุณค่าที่ทำให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน
2. ความท้าทายและความหลากหลายในงาน (Challenge and Variety) บุคคลสามารถใช้ศักยภาพเต็มที่ในการทำงาน เพื่อเรียนรู้และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง
3. อิสระในการทำงาน (Autonomy) บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจ โดยมีส่วนร่วมและสามารถปรับปรุงงานของตนเองได้

4. มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and Recognition) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงาน การได้รับการยอมรับหรือชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

5. ผลตอบแทนที่ดี (Good Pay) เปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับกับความคาดหวังในงาน หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน

6. ความมั่นคง (Security) ความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจขณะนั้น

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) เนื่องจากแนวคิดนี้มีความชัดเจนและครอบคลุมองค์ประกอบที่ต้องการศึกษา และเป็นประโยชน์หากหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตอบสนองบุคลากรด้วยปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แนวคิดประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

2.2.4 การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในงานเป็นวัดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อการทำงาน ซึ่งเป็นการวัดที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และมองไม่เห็น จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานนั้น พบว่าการวัดความพึงพอใจในงานนั้นมีหลายรูปแบบ ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ซึ่งวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์นั้นใช้เวลาค่อนข้างมาก (Cherrington, 1994 ; Luthan, 1992 ; Greenberg & Baron, 1993 อ้างถึงใน วรชพรพรรณ ศรีตุลานนท์, 2551) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Greenberg & Baron (1993 อ้างถึงในธนพร มานะสิริกุล, 2557) อธิบายว่าการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง ทำให้การวัดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติเป็นเรื่องที่ยาก จึงได้มีการเสนอเทคนิคการวัดความพึงพอใจในงานไว้หลากหลายเพื่อให้ข้อมูลที่แท้จริงและตรงกับความจริงมากที่สุด โดย Greenberg & Baron ได้แบ่งเทคนิคออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) การใช้มาตราวัดและแบบสอบถาม (Rating Scale and Questionnaire) เป็นวิธีที่มีความนิยมมากที่สุด โดยใช้เป็นมาตราวัดหรือแบบสอบถามประเมินตนเอง (Self-report)

โดยให้พนักงานตอบผ่านความรู้สึกของการทำงานในปัจจุบันตามข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมีแบบสอบถามที่ได้รับความนิยม ได้แก่

แบบวัดความพึงพอใจในงานที่สร้างเป็นมาตรฐานและมีผู้นำไปใช้อย่างกว้างขวาง คือ แบบวัดดัชนีพรรณนา (Job Description Index : JDI) ของ Smith et al. (1969 อ้างถึงในภคพร ภูไพบูลย์, 2554) โดยเชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งวัดความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะมาตรวัดในแต่ละมาตรประกอบด้วยคำคุณศัพท์ เช่น “น่าเบื่อ” และข้อความสั้นๆ “มีโอกาสก้าวหน้าดี” โดยแต่ละมาตรมีจำนวนข้อคำถามที่แตกต่างกันตามแต่ละด้าน คือ ด้านรายได้และโอกาสก้าวหน้า มีจำนวนด้านละ 9 ข้อ และด้านลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีจำนวนด้านละ 18 ข้อ รวมเป็นทั้งหมด 72 ข้อ

แบบวัดความพึงพอใจในงานการทำงาน Overall job Satisfaction (OJS) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมที่พัฒนาขึ้นโดย Quin and Shepard (1974) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale จำนวน 7 ระดับ โดยการตอบ 1 = ไม่จริงเลย จนถึง 7 = จริงมากที่สุด โดยมีค่าความคงที่ภายในของความพึงพอใจในงาน สัมประสิทธิ์เท่ากับ .72

แบบวัดความพึงพอใจในงาน Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ เป็นแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงานของ Weiss et al. (1967, อ้างถึงในจารุณี ธรนิตยกุล, 2541) เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบในลักษณะมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตั้งแต่พึงพอใจมาก ถึง ไม่พึงพอใจมาก โดยแบบสอบถามประกอบด้วยจำนวนคำถาม 100 ข้อ วัดปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น 20 ปัจจัย โดยคะแนนรวมคิดจากทุกด้านหรือคะแนนรวมรายด้านก็ได้

ข้อได้เปรียบของการใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน คือ สามารถเก็บข้อมูลกับคนจำนวนมากได้และประมวลผลข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว แต่ทั้งนี้แบบสอบถามย่อมมีข้อจำกัดของผู้ตอบที่อาจไม่ได้ตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นอาจทำให้ผลการวิจัยมีความคลาดเคลื่อนและไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

(2) การสัมภาษณ์ หรือการประชุมรูปแบบอื่นๆ (Interviews and other Face-to-Face Meeting) เป็นการประเมินในลักษณะการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจทัศนคติ เพื่อให้ได้

ข้อมูลเชิงลึกมากกว่าการใช้แบบสอบถาม ซึ่งการเก็บข้อมูลในลักษณะนี้อาจทำให้ได้สาเหตุของความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน

(3) การวัดจากเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents) เป็นการวัดความพึงพอใจในงาน โดยให้บุคคลอธิบายเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งการประเมินในลักษณะจะเห็นปฏิกริยาที่แสดงออกมาที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล

Jewekk (1998) มองว่าการวัดความพึงพอใจในงานมีหลากหลายความเห็นสามารถนำมาจัดได้ 3 หมวดหมู่ โดยเป็นลักษณะการใช้แบบสอบถามการประเมินตนเอง (self report Questionnaire) ดังนี้

(1) การวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม (Global Concept) เป็นแบบวัดที่มีข้อคำถามเพียงข้อเดียวโดยวัดเป็นภาพรวม คือ “โดยภาพรวมแล้ว คุณมีความพึงพอใจกับงานที่คุณทำมากน้อยเพียงใด” โดยแบ่งความพึงพอใจในงานเป็น 4 ระดับตั้งแต่พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง ไม่พึงพอใจเล็กน้อย และไม่พึงพอใจมาก

ซึ่งแบบสอบถามในลักษณะนี้มีข้อดีในเรื่องของการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงมีความรวดเร็วในการประเมิน แต่มีข้อเสียในเรื่องการตีความหมายของข้อคำถามที่แตกต่างกัน เนื่องจากการตีความสามารถมองได้หลายมุม เช่น ค่าตอบแทน วัฒนธรรมองค์กร สภาพการทำงาน เป็นต้น โดย Andrews & Withey, (1976) ได้วัดความพึงพอใจในงานโดยมีเพียง 1 ข้อ แต่ข้อคำถามจะรวมลักษณะเฉพาะของงานทั้งด้านเข้าด้วยกัน คือ เพื่อนร่วมงาน การทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน อุปกรณ์การทำงาน และลักษณะงาน โดยตอบประเมินความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน แล้วให้คะแนนเป็นภาพรวม

(2) การวัดความพึงพอใจเป็นรายด้าน (Faceted Concept) คือ การวัดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบหรือรายด้านโดยเป็นพื้นฐานอยู่บนสมมติฐานที่ว่า พนักงานสามารถมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในแต่ละด้านของงานได้ โดยเครื่องมือที่ได้รับความนิยม คือ ดัชนีบ่งชี้งาน (Job Descriptive Index : JDI) ของ Smith, Kendall, & Hulin (1969) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน โดยคำถามเป็นลักษณะคำคุณศัพท์หรือวลีในการอธิบายแต่ละด้าน และให้ผู้ตอบเลือกว่าใช่ (Yes) หรือไม่ใช่ (No)

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงานข้างต้น ผู้วิจัยเลือกแนวทางแบบวัดความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) เนื่องจากแบบวัดมีความชัดเจน กะทัดรัด และแบ่งองค์ประกอบดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ทั้งแบบสอบถาม JDI เป็นแบบสอบถามที่ได้มาตรฐานและมีพัฒนาให้เหมาะสม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านอยู่ที่ .80-.88 (อ้างถึงใน ไพศาล โรจน์เสรีรัตน์, 2552) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์และพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความพึงพอใจในการงานเป็นภาพรวม โดยสร้างข้อคำถามครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ได้มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นภาพรวม โดยศึกษากับตัวแปรต่างๆ เช่น งานวิจัยของ Bass & Ryterband (1979) พบว่าอิทธิพลของผู้นำแบบนักปฏิรูปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานภาพรวม รวมถึงงานวิจัยของ Cohen & Williamson (1991) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานกับตัวแปรสุขภาพ โดยพบว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานจะมีอาการทางกาย เช่น นอนไม่หลับ ปวดท้อง เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความพึงพอใจ และงานปีทมา จิตรศรีสวัสดิ์ (2549) ที่พบว่าผู้นำแบบนักปฏิรูปสามารถทำนายความพึงพอใจในงานในภาพรวมได้

2.3 กลวิธีในการเผชิญปัญหา

2.3.1 ความหมายของกลวิธีในการเผชิญปัญหา

จากการทบทวนความหมายของกลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping strategies) ได้มีนักวิจัยให้ความหมายไว้ ดังนี้

Lazarus and Folkman (1984) ให้ความหมายไว้ว่า ความพยายามทางปัญญาและพฤติกรรม เพื่อจัดการกับปัญหาและความต้องการจากทั้งภายในและภายนอก ซึ่งประเมินด้วยสติปัญญาหรือศักยภาพของบุคคลที่มีอยู่

Miller (1992) ให้ความหมายของกลวิธีการเผชิญปัญหาว่า เป็นการจัดการกับสถานการณ์ที่มีลักษณะคุกคามของบุคคล เพื่อขจัดหรือแก้ไขความรู้สึกไม่สบายใจ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความโศกเศร้าหรือความรู้สึกผิด เป็นต้น

Carver , Scheier and Weintraub (1989) ได้ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในใจ เพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างบุคคลและตัวบุคคล

รวมถึงสิ่งต่างๆ ที่มากระทบ เพื่อให้บุคคลปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ต่างๆ

Pearlin and Schooler (1978) ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อปกป้องตนเองจากการถูกรบกวนทางจิตใจจากปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

McConnell (1986) ให้ความหมายของการเผชิญกับปัญหา ว่าเป็นการเผชิญหน้ากับสิ่งที่เข้ามา โดยวิเคราะห์ปัญหาคืออะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร และหาวิธีที่ดีและเหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อปัญหา

จุฑามาศ พิบูลอักษรณ์ (2551) ให้ความหมาย คือ การที่บุคคลแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ ต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยเป็นกระบวนการทางความคิด และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาคุกคามตัวบุคคล

จะเห็นได้ว่าความหมายของกลวิธีการเผชิญปัญหานั้น คือ เป็นวิธีการของบุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อใช้ตอบสนองต่อปัญหาหรือสถานการณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้น เพื่อหยุดยั้งปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ให้ลุกลามมากไปกว่านี้ ทั้งนี้การเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหานั้นย่อมขึ้นอยู่กับบุคคล เนื่องจากมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลและสถานการณ์ที่ต้องเผชิญแตกต่างกัน เพื่อให้สิ่งที่มาคุกคาม หรือสถานการณ์นั้นคลี่คลายลงได้ด้วยดี

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989) เนื่องจากมีความชัดเจนเรื่องรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาเพื่อนำมาเมื่อเกิดสถานการณ์ตึงเครียดหรือทำให้รู้สึกไม่สบายใจ ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของกลวิธีการเผชิญปัญหา คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อขจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาทำให้เกิดความกังวลใจ

2.3.2 ทฤษฎีและแนวคิดของกลวิธีในการเผชิญปัญหา

แนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) เป็นผู้บุกเบิกและศึกษาการทำวิจัย โดยได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยแบ่งรูปแบบของกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็น 2 ประเภท คือ

(1) กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (Problem Focused Coping) เป็นกระบวนการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหาโดยการยอมรับและเผชิญกับปัญหาที่เจอ โดยจัดการกับปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน มีการกำหนดขอบเขตของปัญหา วิเคราะห์ วางแผน และ

ตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา โดยวิธีการแก้ อาจจะได้หลายวิธีแต่จะเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไข ปัญหา

(2) กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) หากบุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยการมุ่งแก้ปัญหา บุคคลจะเลือกจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้ความไม่สบายใจนั้นบรรเทาลง แต่วิธีการนี้เป็นเพียงการรักษาสมดุลของจิตใจ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข

สำหรับวิธีการเลือกจัดการปัญหานั้น บุคคลสามารถใช้วิธีการมุ่งจัดการกับปัญหา และมุ่งจัดการกับอารมณ์ควบคู่กันไป แต่อยู่ที่ว่าบุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดมากที่สุดในการจัดการกับ ปัญหา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาที่เจอนั้นมีความยากหรือง่ายเพียงใด บุคคลจะเลือกใช้วิธีมุ่งจัดการปัญหา เมื่อรับรู้ว่าจะตนเองสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ แต่ในทางตรงกันข้ามจะเลือกใช้วิธีจัดการกับอารมณ์ มากกว่า ทั้งนี้แนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) เป็นเพียงลักษณะการจัดการกับปัญหา ของบุคคลเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการจัดการ กับปัญหาที่เกิดขึ้นและลักษณะการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง โดยที่ยังไม่มีการระบุ ลักษณะพฤติกรรมที่ชัดเจนว่าวิธีใดบ้างที่บุคคลสามารถใช้ในการจัดการกับปัญหา ซึ่งมาต่อ Carver, Scheier and Weintraub (1989) ได้มีการรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาที่เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ บุคคลใช้เมื่อต้องเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สบายใจ

แนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989) ได้รวบรวมวิธีการเผชิญ ปัญหาโดยศึกษาตามทฤษฎี Folkman และ Lazarus โดยเพิ่มเติมไว้ทั้งหมด 14 วิธี ดังนี้

(1) การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (Active Coping) เป็นกระบวนการของ บุคคลในการลงมือปฏิบัติหรือจัดการกับปัญหาเพื่อขจัดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด

(2) การวางแผน (Planning) เป็นวิธีการเผชิญหน้ากับสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา รวมถึงการหาวิธีการเผชิญปัญหา เป็นการวางแผนขั้นตอนในการลงมือเพื่อแก้ปัญหา เพื่อแก้ปัญหา ให้ดีที่สุด

(3) การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น (Positive Reframing) เป็นวิธีการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา ด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีขึ้นด้วยการตีความหมายต่อสถานการณ์ในแง่ดี วิธีนี้ยัง ช่วยให้ผู้คล่มุ่งสู่การลงมือแก้ไขปัญหาดังตรง และยังช่วยลดความทุกข์ได้อีกด้วย

(4) การยอมรับ (Acceptance) เป็นการเผชิญหน้าปัญหาโดยการยอมรับตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการยอมรับนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคคลพร้อมจะเผชิญหน้ากับความจริง

(5) อารมณ์ขัน (Humor) เป็นการทำให้ปัญหาที่เผชิญอยู่ให้เป็นเรื่องตลก สนุกสนาน หรือขำขัน เพื่อให้รู้สึกว่าการเผชิญหน้ากับปัญหาที่เผชิญอยู่เบาบาง

(6) การพึ่งศาสนา (Religion) เป็นการนำศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ในขณะที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหา เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ เป็นต้น

(7) การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม (Using Emotion Support) เป็นความต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการรายละเอียดหรือคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ

(8) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (using instrumental support) สำหรับบุคคลที่รู้สึกว่าตนไม่สบายใจจากปัญหาที่ต้องเผชิญทำให้ต้องการกำลังใจ หรือความเข้าใจจากผู้อื่น ซึ่งจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติหากบุคคลใช้วิธีการปฏิบัติด้วยวิธีการระบายเพียงอย่างเดียว โดยไม่นำคำแนะนำไปปฏิบัติ วิธีดังกล่าวก็ไม่ช่วยให้ปัญหาหมดไป

(9) การกำจัดสิ่งวุ่นวายในจิตใจ (Self-distraction) เป็นวิธีการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยการไม่คิดถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ และพยายามหลุดพ้นจากสิ่งทำให้เกิดความเครียดหรือความไม่สบายใจโดยหากิจกรรมทำ

(10) การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง เป็นการเผชิญหน้าโดยการไม่ยอมรับต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความสบายใจและความเครียด

(11) การระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions) หมายถึง เป็นการมุ่งเน้นไปที่ความเครียดหรือสถานการณ์นั้น โดยใช้การระบายความรู้สึกทางอารมณ์ หากมีการระบายอารมณ์ออกมาอย่างต่อเนื่องและยาวนาน บุคคลจะเกิดการหมกมุ่นกับความซึมเศร้า และไม่คิดหาหนทางในแก้ปัญหาโดยตรงแต่ใช้วิธีการระบายทางอารมณ์ในช่วงที่บุคคลต้องทำใจกับความสูญเสีย แต่หากหันมาหาทางออกของปัญหาจะทำให้บุคคลกล้าเผชิญหน้ากับปัญหา

(12) การใช้สารเสพติด (substance use) หมายถึง การหันไปดื่มสุราหรือใช้ยา เพื่อจัดการกับสิ่งทำให้เกิดความเครียด

(13) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) หมายถึง การลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย เป็นสถานการณ์ที่บุคคลช่วยตัวเองไม่ได้ มักเกิดกับบุคคลที่คิดว่าตนสูญเสียความสามารถในการแก้ปัญหาหรือไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้

(14) การโทษตัวเอง (Self-blame) หมายถึง การวิจารณ์หรือการโทษตัวเองต่อเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น โดยมองว่าตนเองเป็นสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหาในดำเนินชีวิต เราพบว่าบุคคลมักใช้วิธีการแก้ปัญหาข้างต้นมาใช้ร่วมกันเสมอ หรืออาจประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาก็มีความยืดหยุ่นในการเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา ทั้งนี้วิธีการแก้ปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เพราะสามารถจัดการกับต้นเหตุ ของปัญหาได้ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดกว่าแบบอื่นๆ (Weiten & Lloyd, 2006 อ้างถึงในจุฑามาศ พิบูลาลักษณ์, 2551)

แนวคิดของ Dollard (1997) มองว่ากลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นรูปแบบของความพยายามของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม หลังจากมีการประเมินความคิดและพฤติกรรมเพื่อลดความรุนแรงของความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบได้แก่

(1) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นวิธีการที่บุคคลจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นโดยเน้นที่จะจัดการกับปัญหา วิเคราะห์การเกิดปัญหานั้นๆ เพื่อวางแผนหรือกระทำบางอย่างเพื่อปัญหาที่เจอนั้นหมดไป รวมถึงมองปัญหาที่เจอเป็นเรื่องท้าทายที่จะต้องสามารถจัดการให้ได้

(2) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นวิธีการที่บุคคลจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เจอด้วยอารมณ์เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกสบายใจ เช่น การถอยห่างออกจากปัญหา การมองในทางบวก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว แต่ละแนวคิดนั้นจะเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้แสดงเมื่อเจอปัญหาที่ต้องแก้ไข โดยแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) และ Dollard (1997) นั้นจะเป็นลักษณะของกระบวนการตัดสินใจเพื่อเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหาให้หมดไป และลักษณะการจัดการกับปัญหาที่จัดการกับอารมณ์ของตนเองเพื่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจ โดยบุคคลอาจจะเลือกใช้ทั้ง 2 วิธีในการแก้ไขปัญหาหรือเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนแนวคิดของ Carver, Scheier and

Weintraub (1989) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแบบแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) จะชัดเจนในเรื่องของพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อเจอกับปัญหาต่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้คำนิยามกลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Caver, Scheier and Weintraub (1989) เนื่องจากมีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่หลากหลายและชัดเจนเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อทำให้ตนเองนั้นเกิดความสบายใจและทำให้ปัญหาที่เจอนั้นหมดไป

2.3.3 การวัดกลวิธีการในการเผชิญปัญหา

เนื่องจากแนวคิดกลวิธีการเผชิญปัญหามีพื้นฐานของทฤษฎีนั้นเกิดจากแนวคิดของ Lazarus & Folkman (1984 อ้างถึงในสมฤดี เจริญฉาย, 2544) ที่ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ชื่อ The Ways of coping checklist เป็นลักษณะในการถามความถี่ในการเผชิญปัญหาในแต่ละแบบ โดยการสร้างจากคำนิยามของการเผชิญปัญหาประกอบด้วย 3 วิธี คือ

(1) วิธีแก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อสามารถวางแผนหรือกระทำตามแผนที่วางไว้ เป็นต้น วิธีแก้ปัญหที่อารมณ์ เช่น การรอเวลาให้ผ่านไป การลดความเครียดด้วยวิธีออกกำลังกายและการใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น เป็นต้น

(2) วิธีแก้ปัญหาโดยการแก้ปัญหาจากการใช้อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีจากปัญหาที่เกิดขึ้น การตำหนิตนเอง การรอเวลาให้ผ่านไป การออกกำลังกาย เป็นต้น วิธีแก้ปัญหที่สาเหตุและอารมณ์ เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม โดยบุคคลสามารถใช้วิธีการเผชิญปัญหาได้หลายวิธี โดยไม่ต้องแสดงออกมาทั้งหมดเพียงแต่แสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแล้ว

(3) การเผชิญปัญหาโดยการแก้ทั้งที่สาเหตุและปัญหา รวมถึงการใช้อารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม

ซึ่งพฤติกรรมที่ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอาจจะแสดงออกมาได้ แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมด หากมีการแสดงเพียงหนึ่งพฤติกรรม ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแล้ว

ซึ่งแบบวัด The Ways of coping checklist ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ (Lazarus & Folkman (1984) คือ

(1) การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive Coping) หมายถึง การใช้ความพยายามในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเป็นลักษณะเผชิญหน้าโดยใช้วิธีการที่มักจะแฝงไว้ด้วยความก้าวร้าว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เช่น แสดงความโกรธกับบุคคลที่เป็นต้นเหตุของปัญหา เป็นต้น

(2) การสร้างระยะห่าง (Distancing) หมายถึง การพยายามที่จะออกจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยลดความสำคัญของสถานการณ์และมองปัญหาหรือสถานการณ์นั้นเป็นบวก เช่น พยายามไม่หมกหมุ่นครุ่นคิดกับปัญหานั้น และพยายามคิดถึงแต่ในแง่บวกที่ดีของปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

(3) การควบคุมตนเอง (Self-Control) หมายถึง ความพยายามในการปรับการกระทำของตนเองหรือความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การระงับความรู้สึกหรืออารมณ์ของตนเองไว้ รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมหรือการกระทำต่างๆ ของตนเอง เป็นต้น

(4) การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) หมายถึง การจัดการกับปัญหาในลักษณะการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม โดยการค้นหาข้อมูลหรือความรู้ต่างๆ ที่จะช่วยจัดการกับปัญหา

(5) การยอมรับ (Accepting Responsibility) หมายถึง การยอมรับตนเองในการมีบทบาทเพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นให้ดีขึ้น เช่น กล่าวขอโทษหรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อทดแทนความผิดนั้นๆ

(6) การละทิ้งหรือหลีกเลี่ยง (Escape – Avoidance) หมายถึง การมีความรู้สึกคาดหวังว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะผ่านพ้นไป โดยแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือละทิ้งปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น หวังว่าสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะช่วย เป็นต้น

(7) การวางแผนการแก้ปัญหา (Planful Problem Solving) หมายถึง ความพยายามในการแก้ปัญหอย่างระมัดระวังและรอบคอบ

(8) การประเมินซ้ำในทางบวก (Positive Reappraisal) หมายถึง ความพยายามที่จะสร้างความหมายในทางบวก เช่น การเปลี่ยนแปลงตนเองหรือพัฒนาตนเองในทางที่ดี การสวดมนต์ไหว้พระ เป็นต้น

ทั้งนี้ Carver, Scheier and Weintraub (1989) ได้พัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของ Lazarus & Folkman (1984) ชื่อ The Cope Inventory ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 15 ด้านจำนวน 60 ข้อ และต่อมาในปี 1997 ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาแบบสอบถามชื่อ The Brief cope ซึ่งเป็นแบบสอบถามในรูปแบบสั้น โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน ซึ่งได้รับผลกระทบจากพายุเฮอริเคน ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 14 ด้านจำนวน 28 ข้อ ผู้วิจัยจึงขอสรุปเพื่อให้ความแตกต่าง ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4

เปรียบเทียบองค์ประกอบแบบสอบถามกลวิธีการเผชิญปัญหา The Cope Inventory และ The Brief cope

The Cope Inventory	The Brief cope
1. การลงมือแก้ปัญหา (Active Coping)	1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (Active Coping)
2. การวางแผน (Planning)	2. การวางแผน (Planning)
3. การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive Reinterpretation and Growth)	3. การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น (Positive Reframing)
4. การยอมรับ (Acceptance)	4. การยอมรับ (Acceptance)
5. อารมณ์ขัน (Humor)	5. อารมณ์ขัน (Humor)
6. การพึ่งศาสนา (Turning to Religion)	6. การพึ่งศาสนา (Religion)
7. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ (Seeking Instrumental Support)	7. การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม (Using Emotion Support)
8. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (Seeking Emotional Support)	8. การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (using instrumental support)
9. การปฏิเสธ (Denial)	9. การปฏิเสธ (Denial)
10. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting Emotions)	10. การระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions)
11. การใช้สุราหรือสารเสพติด (Alcohol and Drug Use)	11. การใช้สารเสพติด (substance use)
12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement)	12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement)
13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement)	13. การโทษตัวเอง (Self-blame)
14. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing Activities)	14. การกำจัดสิ่งว้าวุ่นในจิตใจ (Self-distraction)
15. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraining Coping)	-

ซึ่งแบบวัด The Brief Cope ซึ่งประกอบด้วยลักษณะกลวิธีการเผชิญปัญหา 14 ด้าน จำนวนข้อคำถาม 28 ข้อ จากการศึกษางานวิจัยยังไม่มีการจัดกลุ่มกลวิธีการเผชิญปัญหาอย่างชัดเจน สำหรับการจัดกลุ่มนั้น นักวิจัยสามารถจัดกลุ่มให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างโดยสามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์หองค์ประกอบ (Factor Analysis) (Solberg Nes, L and Segerstrom, S.C ,2006) มาใช้ ซึ่งวิจัยมีการจัดกลุ่มรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันไป โดยขอสรุปดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5

เปรียบเทียบองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989)

นักวิจัย	การจัดกลุ่มรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา		
Kristin L. Con(2009)	Problem-focused coping	Emotion-focused coping	Avoidant coping
	- Active coping - Planning - Using instrumental support	- Venting - Humor - Religion - Using emotional support -Positive reframing Acceptance	- Behavioral disengagement - Self-distraction - Denial - Self-blame - Substance use
Cooper et al (2008)	Problem-focused strategies	Emotion-focused strategies	Dysfunctional coping strategies
	- Active coping - Planning -Use of instrumental support	- Emotional support - Positive reframing - Acceptance - Religion - Humor	- Venting - Denial - Substance use - Behavioral disengagement - Self distraction - Self blame

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

เปรียบเทียบองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989)

นักวิจัย	การจัดกลุ่มรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา		
Meyer et al (2001)	Adaptive coping strategies	Maladaptive coping strategies	
	<ul style="list-style-type: none"> - Active coping - Planning - Use of instrumental support - Emotional support - Positive reframing - Acceptance - Religion - Humor 	<ul style="list-style-type: none"> - Venting - Denial - Substance use - Behavioral disengagement - Self distraction - Self blame 	
Karine Baumstracl et al (2009)	Seeking social support	Problem solving	Avoidance
	<ul style="list-style-type: none"> - Venting - Emotional support - Use of instrumental support - Religion 	<ul style="list-style-type: none"> - Active coping - Planning 	<ul style="list-style-type: none"> - Behavioral disengagement - Self distraction - Self blame - Substance use - Denial

จากตารางที่ 2.5 พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Scheier, Carver and Weintraub (1989) ซึ่งประกอบด้วย 14 รูปแบบ นั้น เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะมีการจัดกลุ่มของรูปแบบการเผชิญปัญหา โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในการจัดกลุ่มรูปแบบ ซึ่งพบว่าในการจัดกลุ่มของนักวิจัยนั้นมีความแตกต่างกัน แต่ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการจัดกลุ่มของกลวิธีการเผชิญปัญหานี้อยู่บนพื้นฐานของกลวิธีการจัดการปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา

(problem focused coping) หรือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาอารมณ์ (Emotion focused coping) โดยเมื่อนักวิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่ามีการแบ่งกลุ่มกลวิธีการเผชิญปัญหาออกเป็น การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking social support) กลวิธีแบบหลบหนีปัญหา (Avoidance coping) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการปรับตัวที่ดี (Adaptive coping strategies) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม (Maladaptive coping strategies)

ทั้งนี้จากศึกษาการวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาประกอบด้วยรูปแบบการเผชิญปัญหาที่บุคคลใช้เพื่อบรรเทาสิ่งที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคให้หมดไปหรือสบายใจขึ้น จากการทบทวนวิจัยพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหาวิธีจัดการกับปัญหา (approach coping) หรือกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (avoidance coping) และ 2) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (problem focused coping) หรือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา อารมณ์ (Emotion focused coping) ซึ่ง Nes and Segerstrom (2006) ได้วิเคราะห์อภิมาน (meta-analysis) เพื่อจำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub, 1989 ว่าแต่ละรูปแบบเป็นในลักษณะใด โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6

แสดงการแบ่งองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหา

แบบสอบถามกลวิธีการเผชิญปัญหา	Approach or Avoidance coping	Problem or Emotion coping
The Coping Operations Preference Enquiry (COPE; Carver, Scheier, & Weintraub, 1989)		
1. Active coping	Approach	Problem
2. Seeking Instrumental Support	Approach	Problem
3. Restraint Coping	Approach	Problem
4. Suppression of Competing Activities	Approach	Problem
5. Planning	Approach	Problem

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

แสดงการแบ่งองค์ประกอบกลวิธีการเผชิญปัญหา

แบบสอบถามกลวิธีการเผชิญปัญหา	Approach or Avoidance coping	Problem or Emotion coping
6. Acceptance	Approach	Emotion
7. Turning to Religion	Approach	Emotion
8. Focus on Venting Emotions	Approach	Emotion
9. Positive Reinterpretation and Growth	Approach	Emotion
10. Seeking Emotional Support	Approach	Emotion
11. Behavioral Disengagement	Avoidance	Problem
12. Denial	Avoidance	Emotion
13. Alcohol and Drug Use	Avoidance	Emotion
14. Mental Disengagement	Avoidance	Emotion
15. Humor	Avoidance	Emotion

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสมมติฐาน

จากการรวบรวมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยมีขอบเขตการวิจัยจะศึกษาจำนวน 3 ตัวแปร คือ การมองโลกในแง่ดี กลวิธีการเผชิญปัญหา และความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยพบ มีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับกลวิธีการเผชิญกับปัญหา

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การเลือกวิธีการรับมือต่อสถานการณ์ที่ตั้งเครียดของบุคคล อาจขึ้นอยู่กับมุมมองของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ (Abramson, Seligman, & Teasdale, 1979; Peterson et al., 1982) ซึ่งบุคคลที่มองโลกในแง่ดี ย่อมคาดหวังสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี ทั้งยังหาวิธีจัดการกับปัญหาได้เหมาะสมอีกด้วย (Fontaine, Manstead, & Wahner, 1993 อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เฟื่องฟูพงศ์ ,2554)

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี พบว่าเกี่ยวข้องกับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาของบุคคล โดยเป็นการที่บุคคลสามารถเลือกวิธีจัดการกับสิ่งที่ต้องเผชิญอย่างเหมาะสม ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาลักษณะการมองโลกในแง่ดีกับกลวิธีการเผชิญปัญหาในเชิงความสัมพันธ์ ดังนี้

การศึกษาของ Strutton and Lumpkin (1993) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและรูปแบบการเผชิญกับปัญหาของบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายจำนวน 101 คน โดยเป็นพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ และอุตสาหกรรมกระดาษ โดยอุตสาหกรรมดังกล่าวมีลักษณะการทำงานที่เหมือนกันคือ ต้องมีการผลิตและให้บริการลูกค้า โดยผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีรูปแบบการเผชิญกับปัญหาโดยมุ่งจัดการกับสาเหตุของปัญหา (problem-focused coping) ในขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายมีรูปแบบการเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (emotion-focused coping)

การศึกษาของ Michella N. and Donna Henderson (2010) ได้ศึกษาความเครียด กลวิธีการเผชิญปัญหา และการมองโลกในแง่ดี โดยศึกษากับนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 309 คน ผลการศึกษาพบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (problem-focused coping) ($r=.33$, $p<.01$) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused coping) ($r=.07$, $p<.05$)

การศึกษาของ Carver, Scheier และ Weintraub (1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มองโลกในแง่ดีและการเผชิญปัญหากับ นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 291 คน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามักใช้ รูปแบบกลวิธีแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping strategies) ในสถานการณ์ที่สามารถควบคุมได้ และจะใช้รูปแบบการเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (emotion-focused coping) กับสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบกลวิธีแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping strategies) : การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น (positive reinterpretation) การยอมรับ (acceptance) ในทางตรงกันข้ามมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิเสธ (denial) นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อบุคคลต้องการทำให้เป้าหมายของตนเองสำเร็จนั้น บุคคลที่มองโลกในแง่ดีมักใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการยอมรับ (acceptance) และบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายมักใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบปฏิเสธ (denial) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement)

การศึกษาของ Carver, Scheier and Weintraub และ (1986) ได้ศึกษากับ นักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 476 คน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการเผชิญปัญหาและการมองโลกในแง่ดี ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลงมือดำเนินการทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น (positive reinterpretation) การยอมรับ (acceptance) แก้ปัญหา (active coping) การวางแผน (planning) การพึ่งศาสนา (turning to religion) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (seeking instrumental support) ตรงกันข้ามกับนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับการระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions) การปฏิเสธ (denial) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) และ การใช้สารเสพติด (substance)

การศึกษาของ Nes และ Segerstrom (2006 อ้างถึงในภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน, 2552) ได้ศึกษาแบบ meta-analysis เรื่องการมองโลกในแง่ดีกับการแก้ปัญหาของบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการปรับตัวต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ส่งผลต่อวิธีการแก้ปัญหาของบุคคล และการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับวิธีในการแก้ปัญหาแบบจัดการปัญหา (Problem-focused coping) ที่มุ่งเน้นในการกำจัด ลด และจัดการกับตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดและอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีการแก้ปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (avoidance coping strategies) การไม่สนใจ และหลบเลี่ยงจากตัวที่ก่อให้เกิด

การศึกษาของ Makowsky and Janice (1994) ได้ศึกษาการมองโลกในแง่ดีและ กลวิธีการเผชิญปัญหา กับบุคคลที่มีโรคมุมิคุ้มกันบกพร่อง พบว่าการมองโลกในแง่ดีพบว่าการมองโลกในแง่ดีนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (problem-focused coping strategies) รูปแบบการลงมือแก้ปัญหา (Active Coping) ($r=.40, p<.001$) และการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางลบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) รูปแบบการตีความในทางบวก (Positive Reinterpretation) ($r=.52, p<.001$) การพึ่งศาสนา (Religion) ($r=.39, p<.001$) รูปแบบการไม่แสดงออกทางพฤติกรรม ($r=-.57, p<.001$) การระบายออกทางอารมณ์ ($r=-.27, p<.05$)

การศึกษาของกนกวรรณ สุพรรณวรรษา (2554) ได้ศึกษาการมองโลกในแง่ดีและ กลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจำนวน 734 คน พบว่า นักศึกษาที่มองโลกในแง่ดีใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (problem-focused coping) มากกว่า และใช้การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และหลีกเลี่ยงน้อยกว่านิสิตที่มองโลกในแง่ร้าย

และมีงานวิจัยที่ศึกษาการทำนายของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา ดังนี้

การศึกษาของของ Kiecolt Glaswe & Glaser (1988 Cited in Segertron et al., 1988) พบว่าลักษณะที่ดีของผู้ที่มีมองโลกในแง่ดีคือสามารถเผชิญปัญหาต่อปัญหาในรูปแบบการมุ่งแก้ปัญหา (problem-focused coping) ทั้งในทางพฤติกรรมและความคิด การหาแหล่งช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง

การศึกษาของ Harju and Bolen (1998) ได้ศึกษาผลกระทบของการมองโลกในแง่ดี กับการเผชิญปัญหา และองค์ประกอบด้านระดับคุณภาพชีวิต โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมีระดับคุณภาพชีวิตสูง และมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา (problem-focused coping) หรือตีความใหม่ในทางบวก (Positive Reinterpretation) โดยผู้ที่มีมองโลกในแง่ดีต่ำจะมีความไม่พอใจกับคุณภาพชีวิตของตนเอง และมักหลีกเลี่ยงปัญหา (avoidance coping strategies) งานวิจัยยังพบอีกว่าเพศหญิงที่มีระดับคุณภาพชีวิตสูงมักใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions) และการพึ่งศาสนา (Religion) ส่วนเพศชาย มักใช้การยอมรับ (Acceptance) ความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้มากกว่า

การศึกษาของ HeeSoon Lee (1985) ที่ศึกษาการมองโลกในแง่ดีและกลวิธีในการเผชิญกับปัญหา โดยศึกษากับพนักงานบริษัท พบว่า พบว่าการมองโลกในแง่ดีส่งผลกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (problem-focused coping) รูปแบบการลงมือแก้ไขปัญหา (active coping) ($F = 8.49$) การวางแผน (Planing) ($F = 4.70$) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (emotion-focused coping) รูปแบบการตีความในทางบวก (Positive Reinterpretation) ($F = 4.97$) การพึ่งศาสนา (Religion) ($F = 4.52$)

การศึกษาของ ของ Sueda, Ozcan Ceran (2013) ได้ศึกษาความหวัง กลวิธีการเผชิญปัญหา และการมองโลกในแง่ดี กับนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 640 คน โดยผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ด้วย hierarchical regression โดยพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาที่สามารถทำนายผลทางบวกของบุคคลที่มีมองโลกในแง่ดี คือ การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น (positive reinterpretation) ($\beta = .32, p < .001$) และการระบายออกทางอารมณ์ (Venting) ($\beta = .08, p < .05$) นอกจากนี้ยังพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาที่สามารถทำนายผลทางลบของบุคคลที่มีมองโลกในแง่ดีร้าย คือ การโทษตัวเอง (Self-blame) ($\beta = -.17, p < .001$) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม

(Behavioral Disengagement) ($\beta = -.14, p < .001$) การยอมรับ (acceptance) ($\beta = -.12, p < .001$) และการปฏิเสธ (Denial) ($\beta = -.12, p < .001$)

การศึกษาของ Aspinwall and Taylor (1992) ได้ศึกษาความแตกต่างของนักศึกษาต่อการเผชิญหน้ากับปัญหาเมื่อต้องมีการปรับตัวในมหาวิทยาลัยจำนวน 672 คน ผลการศึกษาทำนายว่าพบว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีนั้นมีการมองหาการสนับสนุนทางสังคม และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (avoidance coping strategies) น้อย ซึ่งผลลัพธ์พบว่านักเรียนที่มีการมองโลกในแง่ดีมักใช้ กลวิธีการลงมือแก้ปัญหา (active coping strategies) เพื่อจัดการกับปัญหาหรือความเครียดต่างๆในการปรับตัว

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับกลวิธีการในการเผชิญกับปัญหา พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการในการเผชิญกับปัญหา และยังสามารถส่งผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาได้ด้วย ทั้งนี้การศึกษาเรื่องการมองโลกในแง่ดีและกลวิธีการในการเผชิญปัญหานั้น จากการทบทวนงานวิจัยพบว่า โดยส่วนมากกลุ่มตัวอย่างจะเป็นนักศึกษาเนื่องจากบุคคลเหล่านี้ต้องมีการปรับตัวในมหาวิทยาลัย ในขณะที่การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในหน่วยงานรัฐนั้นยังมีไม่มากนัก อาจจะเป็นเนื่องจากลักษณะงานที่ไม่ได้มีความกดดันมาก แต่เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร บุคลากรย่อมต้องพบกับการปรับตัวในการทำงานและเมื่อเจอปัญหา บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีย่อมสามารถเลือกวิธีการจัดการได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีการในการเผชิญกับปัญหา

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนงานวิจัย พบว่าลักษณะการมองโลกในแง่ดีของบุคคลนั้นมักคาดหวังสิ่งต่างๆในทางที่ดี ทำให้บุคคลเกิดผลลัพธ์ในทางที่ดีในการทำงานทั้งในด้านพฤติกรรมและความรู้สึกที่แสดงออกมาในการทำงาน โดยมีงานวิจัยที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน ดังนี้

การศึกษาของ Chaudhary and Chaudhari (2015) ที่ศึกษากับพนักงานธนาคารจำนวน 100 คน โดยศึกษาความสัมพันธ์ของความหวัง (hope) การมองโลกในแง่ดี (optimism) การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) ผลการศึกษาพบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r=.22, P<.05$)

การศึกษาของ dyson-washington (2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวก ($r = .241, p < .01$) โดยจะมีลักษณะคล้ายกับงานวิจัยของ Aree et.al. (2005) พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .16, p < .05$)

การศึกษาของ Yourssef และ Luthans (2007) ได้ศึกษาการมองโลกในแง่ดีกับผลการด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการผลการทำงานของพนักงาน พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจงานและความสุขในการทำงาน โดยพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย

และมีงานวิจัยที่ศึกษาการทำนายของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา ดังนี้

การศึกษาของ Timothy, Wayne, Pamela and Gerald (2010) ได้ศึกษาการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ($\beta = .26, p < .01$) ซึ่งหากพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีต่ำจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานลดลง ดังนั้นจึงหมายความว่าหากพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีสูงก็จะทำให้สภาวะจิตใจดีไปด้วยซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

การศึกษาของ Bashart and Neelam (2014) ศึกษาบทบาทการมองโลกในแง่ดีที่ส่งเสริมความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับพนักงานขายธุรกิจเครื่องดื่มจำนวน 110 คน โดยผลการศึกษาพบว่า การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ($\beta = 0.39, p < 0.001$)

การศึกษาของ Fatih (2011) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience) ที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบและความพึงพอใจในงานซึ่งศึกษากับพนักงานจำนวน 213 คนเป็นหญิง 120 คนและชาย 93 คน พบว่า การมองโลกในแง่ดี ($\beta = .46, p < .01$) สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

การศึกษาของ Zheng (2013) ได้ศึกษาเรื่อง ความไม่มั่นคงในงานและความพึงพอใจในงาน โดยตรวจสอบลักษณะการมองโลกในแง่ดีและมุมมองของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในทิศทางบวก ($\beta = 0.16, p < .001$)

การศึกษาของธนาพร ลีห์อร่ามวัฒน์ (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความขัดแย้งกับชีวิต ความพึงพอใจในการทำงาน และการมองโลกในแง่ดี กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน ผลการวิจัยนอกจากตัวแปรการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญ สถิติที่ .05 ทั้งนี้การมองโลกในแง่ดียังเป็นตัวแปรทำนายทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .36, p < .05$) นั้นจึงหมายความว่าผู้ที่มีการมองโลกในแง่ดี จะรายงานตนเองว่ามีความพึงพอใจในงานสูง

การศึกษาของ Kwok and Sylvia (2015) ทำการศึกษาการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับพนักงานบริษัทจำนวน 227 คนพบว่าการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ($\beta = .50, p < .001$)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีกับความพึงพอใจในงานนั้น พบว่า การมองโลกในแง่ดีนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ด้วย ผู้วิจัยจึงสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหากับความพึงพอใจในงาน

การเลือกวิธีรับมือต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือไม่ดีในการทำงานนั้น หากบุคคลสามารถเลือกวิธีที่เหมาะสมย่อมส่งผลดีในทางที่ดี ซึ่งอาจมีความสำคัญต่อการเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานของบุคคล หรือบุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ การเลือกวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาของบุคคลในสถานการณ์ที่ตึงเครียด หากบุคคลมองในแง่บวกมากขึ้น โดยมองปัญหาที่เผชิญเป็นความท้าทาย อาจส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามมา ซึ่งตรงกันข้ามหากบุคคลเลือกใช้การหลีกเลี่ยงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ลดลงซึ่งอาจเชื่อมโยงไปสู่การความพึงพอใจในงานที่ลดลง (Brown, 1996) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการเผชิญปัญหา พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้

การศึกษาของ Chuang and Yuh (2013) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเองและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 212 คนจาก 250 คน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.463$, $p < 0.01$)

การศึกษาของ welbourne (2007) พบว่า รูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .39$, $p < .05$) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .15$, $p < .05$) ในขณะที่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = .19$, $p < .05$) ซึ่งงานวิจัยได้เสนอว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการจัดการปัญหานั้นสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ดี ($\beta = 0.10$, $p < .05$)

การศึกษาของ Shimizu and Nagata (2003, นันทิชา ไวรักษ์สัตว์, 2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการปัญหาและความพึงพอใจในงาน ของแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ที่ทำงานเต็มเวลา และเป็นสมาชิกสมาคม Sanyu-kai จำนวน 351 คน อายุเฉลี่ย 49 ปี โดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุน (Seeking Social Support) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

การศึกษาของนันทิชา ไวรักษ์สัตว์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับปัญหา บรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงานของสมาชิกสหภาพแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping strategies) ($r = .15$, $p < .05$) มีสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ($r = -.1$, $p < .05$) มีสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping strategies) ($\beta = 0.12$, $P < .05$) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ($\beta = -0.20$, $P < .01$) และบรรยากาศองค์การ ($\beta = 0.62$, $P < .01$) สามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวมีค่า

สัมพันธ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับความพึงพอใจในงาน .68 ($R = .68, p < .01$) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 46 ($R^2 = .46, p < .01$)

การศึกษาของ ไพศาล โรจน์เสรีรัตน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหา เจตคติต่อการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิทยุใหญ่ตอนต้นและตอนกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานวิทยุใหญ่ตอนต้น (อายุ 25-34 ปี) จำนวน 120 คน และพนักงานวิทยุใหญ่ตอนกลาง (อายุ 35-45) จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติในการทำงาน ($\beta = .588, p < .001$) วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping strategies) ($\beta = .314, p < .001$) ประสบการณ์ในการทำงาน ($\beta = .245, p < .001$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ($\beta = .193, p < .001$) สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างวิทยุใหญ่ตอนต้นได้อย่างมีนัยสำคัญ

และมีงานวิจัยที่ศึกษาการทำนายของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา ดังนี้

การศึกษาของ Kang and Kim (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษากับพยาบาลชาวเกาหลีเพศชายจำนวน 73 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ($r = 0.426, p < .001$)

การศึกษาของ Kazmi and Singh (2015) ได้ศึกษาเรื่องความสมดุลของชีวิตในการทำงาน (work-life balance) ความเครียด (stress) และกลวิธีการเผชิญหน้า (coping strategies) กับปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เพื่อทดสอบผลกระทบของความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ความเครียด และกลวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับบุคลากรที่เป็นตำรวจจำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ ($\beta = -.109, p < 0.05$)

การศึกษาของ Samuel arye (1999 อ้างถึงในนนทิชา ไวรักษ์สัตว์, 2552) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากคู่สมรสและวิธีการเผชิญปัญหาต่อระดับความเครียด ความขัดแย้ง และการมีสุขภาพจิตที่ดีในการชีวิตการทำงานและครอบครัวของสามีและภรรยาที่ทำงานทั้งคู่ออังกจำนวน 243 คู่ พบว่า วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping strategies) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่ง

จัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหากับความพึงพอใจในงาน ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่ากลวิธีในการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้วย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 กลวิธีในการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.4.4 งานวิจัยที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ

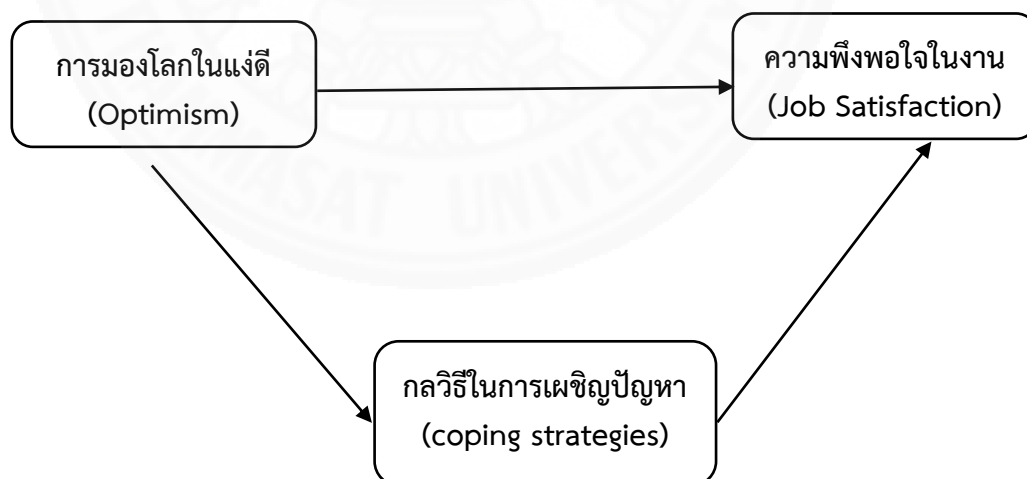
จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพบว่าบุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี บุคคลเหล่านี้มักมีความคาดหวังต่อเป้าหมายในทิศทางที่ดี ทำให้เป้าหมายนั้นเกิดประสิทธิภาพในทางที่ดี ทั้งนี้จากการทบทวนงานวิจัยพบว่าเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมีวิธีการจัดการกับปัญหา เพื่อให้เป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวสื่อที่ บุคคลที่มองโลกในแง่ดีนั้นจะเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมมาจัดการกับปัญหาเพื่อให้ตนเองนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่

จากการทบทวนวรรณกรรมและวิจัย พบว่าการมองโลกในแง่ดีของบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานดี รวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งงานวิจัยของ Welbourne et al. (2006) ได้ศึกษาเรื่องกลวิธีการเผชิญปัญหา : ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างพยาบาลจำนวน 190 คน ผลการวิจัยพบว่าลักษณะการมองโลกในแง่ดีใช้ กลวิธีการเผชิญแบบแก้ไขปัญหา (Problem solving coping style) ($\beta = 0.37, p < .01$) ในการจัดการกับปัญหา และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (avoiding coping style) ($\beta = -3.24, p < .01$) เป็นส่วนน้อยเมื่อต้องจัดการกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดในที่ทำงาน โดยความพึงพอใจในงานแบ่งเป็นความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจภายนอก ผลการวิจัยพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจภายใน (Intrinsic Satisfaction) โดยมีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($\beta = 0.021, p < .05$) และมีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($B = 0.043, p < .05$) และการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจภายนอกของงาน การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($\beta = 0.023, p < .05$)

เนื่องจากงานวิจัยที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงานยังมีมากนัก แต่จากทบทวนจะพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหานั้นมีความสัมพันธ์กับการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ Tephpen, Davin, Cameron, Melissa and Esther (2013) ได้ศึกษาความเครียดและความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ศึกษาเกี่ยวกับพยาบาล ซึ่งใช้สถิติ Sobel ในการทดสอบตัวแปรสื่อ ผลการศึกษาพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดและความพึงพอใจในงานของพยาบาล (Sobel = 2.03, $p = 0.04$)

Chuang and Shy (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายในตนเองและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 212 คนจาก 250 คนจากจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา โดยผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความเชื่ออำนาจในตนเองและความเชื่ออำนาจในตนเองมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ พฤติกรรมการเผชิญปัญหายังเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเชื่ออำนาจในตนเองและความพึงพอใจในงาน ($Z = 3.29$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ที่ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation analysis) โดยมีขั้นตอนของการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,051 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham (2006) ที่กล่าวไว้ว่าในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยหลักการวิเคราะห์โมเดลนั้นควรที่จะกำหนดให้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 400 คน ซึ่งทำให้ต้องคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติที่กลุ่มตัวอย่างต้องจำนวนมาก หากใช้ต่ำกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำและเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ข้อมูล (Stevens, 1992, 1996; Tabachnick & Fidell, 2001 อ้างถึงใน เพรชน้อย สิงห์ช่างชัย, 2549) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวอย่างจำนวน 420 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability

sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และกำหนดสัดส่วน ร้อยละ 30 ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.1

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะทันตแพทยศาสตร์	122	49
2. คณะมนุษยศาสตร์	31	12
3. คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	10	4
4. คณะวิทยาศาสตร์	64	26
5. คณะศิลปกรรมศาสตร์	36	14
6. คณะศึกษาศาสตร์	34	14
7. สังคมศาสตร์	43	17
8. บัณฑิตวิทยาลัย	14	6
9. วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	22	9
10. วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษาความยั่งยืน	22	9
19. ศูนย์บริการวิชาการ	7	3
20. ศูนย์บริการวิชาการแก่ชุมชน	23	9
22. ศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพ การจัดการขนส่งและความปลอดภัย	103	41
23. ศูนย์วิทยาศาสตร์ศึกษา	5	2
24. ศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์	10	4
25. สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย	19	8
26. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ	16	6
27. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	15	6
28. สำนักคอมพิวเตอร์	45	18
29. สำนักงานอธิการบดี	248	99
30. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา	17	7
31. สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	26	10

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
32.คณะเศรษฐศาสตร์	8	7
33. สำนักสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา	17	7
34.สำนักหอสมุดกลาง	94	38
รวม	1,051	420

3.2 แปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

3.2.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) โดยศึกษาตามแนวคิดของ Carver and Scheier (1985)

3.2.1.2 ตัวแปรตาม (dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ ตามแนวคิดของ Smith (1985)

3.2.1.3 ตัวแปรสื่อ (Mediator Variable) คือ กลวิธีในการเผชิญกับปัญหา (Coping Strategies) ตามแนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมเอกสารและศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยในงานวิจัยแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Checklist) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices) และให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์ และ พัฒนา ตามแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) มีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยแค่ไหน 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อคำถาม โดยมี ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “เมื่อไม่มีอะไรแน่นอน ฉันมักคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้น” เป็นต้น

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี ดังนี้

ตารางที่ 3.2

การให้คะแนนแบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่ตรงเลย	1	5
ค่อนข้างไม่ตรง	2	4
ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างตรง	4	2
ตรงที่สุด	5	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามกลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์ และ พัฒนา ตามแนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989) มีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมาก น้อยแค่ไหน 1 = ไม่เคยแสดงพฤติกรรม และ = แสดงพฤติกรรมเป็นประจำ มีจำนวนข้อคำถาม ทั้งหมด 28 ข้อคำถามประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 14 ด้าน ดังนี้

1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (Active Coping)
2. การวางแผน (Planning)
3. การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น (Positive Reframing)
4. การยอมรับ (Acceptance)
5. อารมณ์ขัน (Humor)
6. การพึ่งศาสนา (Religion)
7. การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม (Using Emotion Support)
8. การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (using instrumental support)

9. การกำจัดสิ่งว้าวุ่นในจิตใจ (Self-distraction)
10. การปฏิเสธ (Denial)
11. การระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions)
12. การใช้สารเสพติด (substance use)
13. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement)
14. การโทษตัวเอง (Self-blame)

โดยลักษณะของแบบวัดกลวิธีในการเผชิญกับปัญหา เป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.3

การให้คะแนนแบบสอบถามกลวิธีในการเผชิญปัญหา

ความถี่ของการเกิดพฤติกรรม	คะแนน
เป็นประจำ หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นเป็นส่วนมาก	4
บ่อยๆ หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นในปริมาณปานกลาง	3
เป็นบางครั้ง หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นบ้างเล็กน้อย	2
ไม่เคย หมายถึง ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้นในการแก้ปัญหาเลย	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์และ พัฒนา ตามแนวคิดของ Smith (1985) มีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดย ผู้ตอบจะต้องระบุความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยแค่ไหน 1 = ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อน ร่วมงาน จำนวน 43 ข้อ โดยมีตัวอย่างข้อคำถามแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน “งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ”
2. ด้านรายได้ “เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่”
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า “งานที่ทำอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน”
4. ด้านผู้บังคับบัญชา “ผู้บังคับบัญชามีความรอบรู้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี”
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน “เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้มีกำลังใจในการทำงาน”

จากหลักเกณฑ์ผู้วิจัยสามารถแสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.4

การให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.4 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องการมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา เพื่อกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของแต่ละตัวแปร และนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษามาประยุกต์และพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ครอบคลุม ปริมาณข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดพิมพ์ พร้อมปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษาให้ถูกต้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

1. ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลตำรวจหญิง ดร.พนมพร พุ่มจันทร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ศรีประเสริฐสุข มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
4. อาจารย์ ดร.รัชนีวรรณ วาณิชย์ถนอม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา โดยพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์และวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ โดยเกณฑ์ในการให้ความเห็นมี 3 ระดับ คือ เห็นด้วย (+1) ไม่เห็นด้วย (-1) และไม่แน่ใจ (0) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความสอดคล้อง (Item objective congruence index : IOC) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าความสอดคล้อง (IOC)} = \frac{\text{ผลรวมคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

ค่า IOC ที่ได้จากการคำนวณต้องมากกว่าหรือเท่ากับ .65 จึงจะถือว่ามีความสอดคล้อง และสามารถนำข้อคำถามดังกล่าวไปใช้วัดได้ สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .065 ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขโดยการตัดทิ้ง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษาจำนวน 60 คน เพื่อตรวจค่าคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำมาปรับปรุงและนำมาใช้จริง

3.4.4 นำข้อมูลที่ได้จากการ try out มาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวัดความคงที่ภายใน (Coefficient of internal consistency) ซึ่งค่านี้เป็นค่าที่แสดงด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) (รัตนา ศิริพานิช, 2533) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหาทั้งหมดว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และวิธีการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนข้อคำถามทั้งหมด (Corrected item-total correlation) หากข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นน้อยกว่า .22 ผู้วิจัยจะตัดคำถามนั้นทิ้งไป ก็ต่อเมื่อข้อคำถามนั้นส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้น ผลการทดสอบ พบว่า แบบสอบถามการมองโลกในแง่ดี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .778 แบบสอบถามกลวิธีการเผชิญปัญหา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .741 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .910 (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้วมาใช้เป็นแบบสอบถามจริง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.5.1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่งหนังสือถึงกองบริหารงานวิจัย เพื่อยื่นเอกสารขอรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.5.2 เมื่อได้เอกสารการรับรองผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แล้ว ผู้วิจัยขอหนังสือจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่งถึงรองอธิการบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

3.5.3 เมื่อได้รับหนังสือให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์แล้ว ผู้วิจัยจึงติดต่อประสานงานกับแต่ละหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและวิธีสุ่มตัวอย่างตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

3.5.4 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามให้ผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงาน พร้อมซองสำหรับใส่แบบสอบถามส่งกลับมาเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ตอบ พร้อมแจ้งวันรับแบบสอบถามคืนกลับมา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลา 1 เดือน

3.5.5 เมื่อได้แบบสอบถามคืนกลับมา จากนั้นทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามที่ได้คืนมาและนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (มีคำตอบสมบูรณ์อย่างน้อยร้อยละ 90) หากพบว่าการกรอกข้อมูลไม่สมบูรณ์จะตัดข้อมูลชุดนั้นทิ้งไป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ความถดถอย (Regression analysis) และวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา

3.6.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ว่างงาน และตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

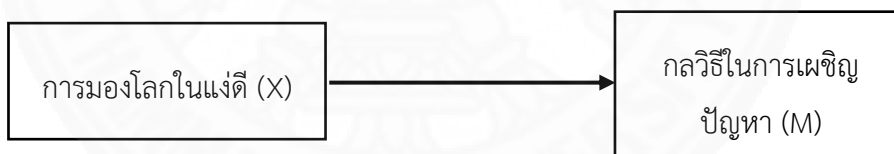
3.6.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรทั้งสาม ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน และกลวิธีในการเผชิญกับปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

(1) สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

(2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อ (Mediation) ตามวิธีของบารอนและเคนนี (Baron & Kenny, 1986) ดังนี้

1. วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression analysis) ระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับ กลวิธีในการเผชิญปัญหา (ตัวแปรสื่อ) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการมองโลกในแง่ดี (Path a) ที่ส่งผลต่อกลวิธีในการเผชิญปัญหา ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ



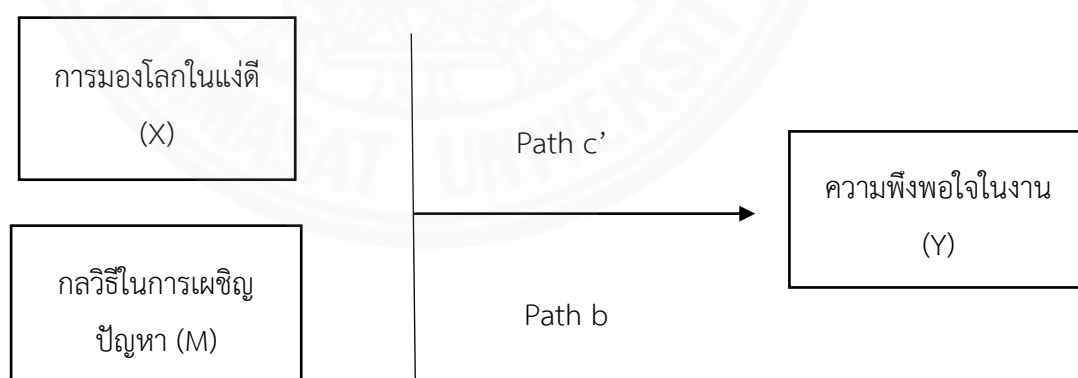
ภาพที่ 3.1 วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression analysis) ระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับ กลวิธีในการเผชิญปัญหา (ตัวแปรสื่อ)

2. วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression analysis) ระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับ ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการมองโลกในแง่ดี (Path c) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ



ภาพที่ 3.2 วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression analysis) ระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับ ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

3. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับกลวิธีในการเผชิญปัญหา (ตัวแปรสื่อ) และความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของการมองโลกในแง่ดี (Path a) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของกลวิธีการเผชิญปัญหา (Path b) ที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ส่งผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา ถ้าค่า Path c' มีค่าเท่ากับศูนย์แสดงว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์



ภาพที่ 3.3 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) กับกลวิธีในการเผชิญปัญหา (ตัวแปรสื่อ) และความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

4. ทดสอบตัวแปรสื่อ โดยใช้สถิติ Z (Z-test) ตามวิธีการทดสอบของโซเบล (Sobel, 11982, cited by Preacher & Leonaradelli, 2006) จากสูตร

$$Z = \frac{a*b}{\sqrt{(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2)}}$$

โดย a และ b จากสมการที่ 1 และ 3 ตามลำดับ

Sa คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ a

Sb คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b

โดย M ที่ทดสอบจะเป็นตัวแปรสื่อของต้นแปรต้น X ไปสู่ตัวแปรตาม Y เมื่อค่า Z ที่ได้มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 (แสดงว่าค่า a และ b มีนัยสำคัญทางสถิติ) แต่ถ้าค่า Sig. ของ Z มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทาง 0.05 ตัวแปร M ที่ทดสอบจะไม่ใช่ตัวแปรสื่อ

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งทำการศึกษากับบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจำนวน 420 ชุด ภายหลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (Data Screening) เพื่อตรวจสอบค่าผิดปกติ (outliers) โดยวิธี Mahalanobis distance จึงเหลือจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 373 ชุด ซึ่งใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows (SPSS) ผู้วิจัยจึงเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน และกลวิธีการเผชิญปัญหา และผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3 การอภิปรายผล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ผลการข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 373 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 373)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	90	24.10
หญิง	283	75.90
รวม	373	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	19	5.10
25-30 ปี	94	25.20
31-35 ปี	113	30.30
มากกว่า 35 ปี	147	39.40
รวม	373	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	41	11.00
1-3 ปี	107	28.70
4-6 ปี	81	21.70
มากกว่า 6 ปี	144	38.60
รวม	373	100.00
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	4.80
ปริญญาตรี	254	68.10
ปริญญาโท	101	27.10
ปริญญาเอก	-	-
รวม	373	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 373)

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ		
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	104	27.88
นักวิชาการศึกษา	98	26.27
เจ้าหน้าที่พัสดุ	18	4.80
เจ้าหน้าที่การเงิน	29	7.77
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	14	3.75
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	39	10.46
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	19	5.09
อื่นๆ	52	13.94
-นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	5	1.34
-บุคลากร	20	5.36
-นักวิเทศสัมพันธ์	7	1.88
-วิศวกร	5	1.34
-นักประชาสัมพันธ์	5	1.34
-บรรณารักษ์	10	2.68
รวม	373	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในงาน และกลวิธีการเผชิญปัญหา และผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผลปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงเกินไป (มากกว่า 0.80) โดยมีค่าอยู่ระหว่าง .664 - .932 จึงมองว่าข้อมูลอาจเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (n = 373)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
การมองโลกในแง่ดี (OP)	1										
ความพึงพอใจในการทำงาน	.78**	1									
ภาพรวม (JS)											
ด้านลักษณะงาน (JS1)	.77**	.89**	1								
ด้านรายได้ (JS2)	.73**	.92**	.82**	1							
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน (JS3)	.66**	.90**	.72**	.79**	1						
ด้านผู้บังคับบัญชา (JS4)	.71**	.92**	.76**	.80**	.81**	1					
ด้านเพื่อนร่วมงาน (JS5)	.68**	.89**	.76**	.76**	.74**	.82	1				
						**					
กลวิธีการเผชิญปัญหา	.73**	.85**	.79**	.78**	.72**	.78**	.78**	1			
ภาพรวม (CO)											
กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เน้นปัญหา (COP)	.66**	.85**	.72**	.77**	.72**	.82**	.81**	.87**	1		
กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เน้นอารมณ์ (COE)	.74**	.75**	.7**	.69**	.63**	.69**	.68**	.93**	.71**	1	
กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เน้นการหลีกเลี่ยง (COA)	.56**	.67**	.692	.61**	.57**	.57**	.57**	.88**	.59**	.80**	1
			**								

ตามตารางที่ 4.2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูง (Multicollinearity) จึงได้ทดสอบด้วยการหาค่าประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance inflation factor : VIF) โดยหากพบว่ามีค่ามากกว่า 10 แสดงถึงค่าตัวแปรทั้งสองเกิดปัญหา (Multicollinearity) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance inflation factor : VIF)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	β	Std.Error	Beta				
การมองโลกในแง่ดี	.37	.03	.37	11.13	.00	.39	2.51
กลวิธีการเผชิญปัญหา ภาพรวม (CO)	.58	.10	.56	5.61	.00	.04	22.21
กลวิธีการเผชิญปัญหา ที่เน้นปัญหา (COP)	-.27	.07	-.27	-3.64	.00	.08	12.43
กลวิธีการเผชิญปัญหา ที่เน้นอารมณ์ (COE)	.26	.04	.30	5.68	.00	.15	6.28

จากตารางที่ 4.3 พบว่าค่า VIF ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหานั้นมีค่ามากกว่า 10 ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor analysis) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัวแปรให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยได้วิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในงานและกลวิธีการเผชิญปัญหา

ตารางที่ 4.4

แสดงค่า KMO and Bartlett's ของความพึงพอใจในงาน

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		.96
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.24
	df.	.90
	Sig.	.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่า KMO ที่แสดงถึงตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยควรมีค่ามากกว่า .60 ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีความเท่ากับ .968

ตารางที่ 4.5

แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

ข้อความ	Initial	Extraction
1. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	1	.52
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ	1	.53
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ดี	1	.57
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำแล้วรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ	1	.57
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำหายความสามารถ	1	.55
6. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากจนทำไม่ไหว	1	.58
7. ท่านเกิดความท้อแท้ใจต่องานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	1	.66
8. งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะซ้ำซากจำเจ	1	.49
9. ท่านภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	1	.67
10. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	1	.63
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	1	.68
12. การใช้จ่ายในปัจจุบัน เงินเดือนของท่านแทบไม่พอใช้	1	.53
13. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่พอเพียงต่อการใช้จ่าย	1	.54
14. รายได้ที่ท่านได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	1	.60
15. ท่านรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับนั้นน้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	1	.70
16. เงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	1	.68
17. รายได้ของท่านที่ได้รับนั้นน้อยเกินไป หากเทียบกับปริมาณงานที่ต้องทำ	1	.62
18. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	1	.64
19. การที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	1	.69

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

ข้อคำถาม	Initial	Extraction
20. เส้นทางอาชีพของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันนี้ ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	1	.65
21. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ไม่มีความยุติธรรม	1	.64
22. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มีการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	1	.67
23. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง	1	.60
24. หัวหน้าของท่านมักจะขอความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่	1	.69
25. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ทำให้ท่านรู้สึกเกิดกำลังใจในการทำงาน	1	.69
26. หัวหน้าของท่านเป็นคนมีไหวพริบปฏิภาณดี ช่วยแนะนำแนวทางการทำงานให้งานของท่านออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ	1	.70
27. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ส่งผลให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ	1	.69
28. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน	1	.65
29. ในการทำงาน หัวหน้าจะบอกข้อควรปรับปรุงเพื่อให้ท่านสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้	1	.65
30. หัวหน้ารู้สึกจุกจิกจนทำให้ท่านรู้สึกรำคาญใจ	1	.61
31. หัวหน้าของท่านรู้และเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดี ทำให้สามารถชี้แจงรายละเอียดให้ท่านเข้าใจได้	1	.67
32. หัวหน้าของท่านเป็นคนเฉื่อยฉะล่าช้า ซึ่งทำให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	.60
33. หัวหน้าของท่านวางแผนในการทำงานไม่รัดกุม ทำให้การทำงานมักมีปัญหา	1	.64

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

ข้อคำถาม	Initial	Extraction
34. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1	.65
35. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนน่าเชื่อถือ ทำให้ท่านรู้สึกไม่อยากร่วมงานด้วย	1	.64
36. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานช้า ทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และส่งผลกระทบต่อท่านด้วย	1	.69
37. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกไม่โดดเดี่ยวในการทำงาน	1	.68
38. เพื่อนร่วมงานของท่านค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก ส่งผลให้ท่านต้องอธิบายหลายครั้งเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	1	.63
39. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี ส่งผลให้ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อร่วมงานด้วย	1	.70
40. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากเป็นคนเฉื่อยฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่าน	1	.62
41. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากมีไหวพริบดี ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดได้อย่างเหมาะสม	1	.71
42. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน โดยมักจะปิดความรับผิดชอบงานให้แก่ท่าน	1	.67
43. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนใหญ่ไม่น่าร่วมงานด้วย ทำให้ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องร่วมงาน	1	.69

จากตารางที่ 4.5 พบว่าค่าความร่วมกัน (Communalities) ซึ่งต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0 กับ 1 ถ้าตัวแปรใดมีค่าต่ำกว่านี้ตัวแปรนั้นจะถูกตัดออก ซึ่งพบทุกข้อคำถามมีค่า Initial เท่ากับ 1

ตารางที่ 4.6

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor analysis)

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ
1. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	.64
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ	.65
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ดี	.58
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำแล้วรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ	.69
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	.72
6. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากจนทำไม่ไหว	.68
7. ท่านเกิดความท้อแท้ใจต่องานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	.68
8. งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะซ้ำซากจำเจ	.52
9. ท่านภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	.73
10. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	.72
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	.69
12. การใช้จ่ายในปัจจุบัน เงินเดือนของท่านแทบไม่พอใช้	.68
13. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่พอเพียงต่อการใช้จ่าย	.70
14. รายได้ที่ท่านได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	.69
15. ท่านรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับนั้นน้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	.68
16. เงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	.76
17. รายได้ของท่านที่ได้รับนั้นน้อยเกินไป หากเทียบกับปริมาณงานที่ต้องทำ	.74
18. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	.75
19. การที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	.73
20. เส้นทางอาชีพของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันนี้ ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	.67
21. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ไม่มีความยุติธรรม	.72

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor analysis)

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ
22. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มีการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	.68
23. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง	.68
24. หัวหน้าของท่านมักจะขอความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่	.74
25. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ทำให้ท่านรู้สึกเกิดกำลังใจในการทำงาน	.78
26. หัวหน้าของท่านเป็นคนมีไหวพริบปฏิภาณดี ช่วยแนะนำแนวทางการทำงานให้งานของท่านออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ	.73
27. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ส่งผลให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ	.75
28. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน	.70
29. ในการทำงาน หัวหน้าจะบอกข้อควรปรับปรุงเพื่อให้ท่านสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้	.72
30. หัวหน้าจู้จุกจิกจนทำให้ท่านรู้สึกรำคาญใจ	.73
31. หัวหน้าของท่านรู้และเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดี ทำให้สามารถชี้แจงรายละเอียดให้ท่านเข้าใจได้	.69
32. หัวหน้าของท่านเป็นคนเฉลียวฉลาด ซึ่งทำให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.71
33. หัวหน้าของท่านวางแผนในการทำงานไม่รัดกุม ทำให้การทำงานมักมีปัญหา	.69
34. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	.74

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor analysis)

ข้อความ	องค์ประกอบ
35. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนที่น่าเบื่อ ทำให้ท่านรู้สึกไม่อยากจะร่วมงานด้วย	.67
36. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานช้า ทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และส่งผลกระทบต่อท่านด้วย	.70
37. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกไม่โดดเดี่ยวในการทำงาน	.68
38. เพื่อนร่วมงานของท่านค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก ส่งผลให้ท่านต้องอธิบายหลายครั้งเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	.69
39. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี ส่งผลให้ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อร่วมงานด้วย	.79
40. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากเป็นคนเฉื่อยฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่าน	.71
41. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากมีไหวพริบดี ทำให้สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสม	.74
42. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน โดยมักจะปิดความรับผิดชอบงานให้แก่ท่าน	.70
43. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนใหญ่ไม่น่าร่วมงานด้วย ทำให้ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องร่วมงาน	.77

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor analysis) พบว่าผลการวิเคราะห์นั้นไม่สามารถแยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานได้ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ในแต่ละข้อความสามารถวิเคราะห์ได้เพียงปัจจัยเดียว (Single Factor) รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.7

แสดงค่า KMO and Bartlett's ของกลวิธีการเผชิญปัญหา

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		.95
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.84
	df.	.37
	Sig.	.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่า KMO ที่แสดงถึงตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยควรมีค่ามากกว่า .60 ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีความเท่ากับ .952

ตารางที่ 4.8

แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

ข้อคำถาม	Initial	Extraction
1. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อหันเหความสนใจของตนเอง	1	.65
2. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้น	1	.65
3. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะบอกตัวเองว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องจริง”	1	.62
4. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือใช้สารเสพติด เพื่อช่วยให้รู้สึกสบายใจขึ้น	1	.63
5. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอกำลังใจจากผู้อื่น	1	.61
6. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะล้มเลิกความพยายามที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	1	.68
7. ท่านจะทุ่มเทความพยายามทั้งหมดเพื่อจัดการกับปัญหาที่ท่านเผชิญอยู่	1	.59

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

ข้อคำถาม	Initial	Extraction
8. เมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองไม่สบายใจ ท่านมักจะปฏิเสธไม่รู้	1	.68
9. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะระบายความรู้สึกที่ไม่ดีออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ เช่น การโวยวาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น	1	.66
10. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	1	.66
11. ท่านจะดื่มสุราหรือสารเสพติด เพื่อช่วยให้ท่านผ่านพ้นปัญหาหรืออุปสรรคไปได้	1	.51
12. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแงุ่มใหม่ๆ หรือในแงุ่มในทางบวก	1	.47
13. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักโทษตัวเอง	1	.52
14. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดถึงวิธีการต่างๆ เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1	.35
15. ท่านต้องการความเข้าใจจากผู้อื่น เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค	1	.41
16. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะหมดความพยายามที่จะจัดการปัญหาที่พบเจอ	1	.36
17. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองหาสิ่งดีๆ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1	.52
18. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะมองปัญหายุ่ยากนั้นให้เป็นเรื่องตลก	1	.48
19. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อทำให้ตัวเองคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลง เช่น ดูภาพยนตร์ ดูโทรทัศน์ นอนกลางวัน หรือช้อปปิ้ง	1	.58

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

แสดงค่า Communalities ของตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

ข้อคำถาม	Initial	Extraction
20. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะยอมรับความจริงในสิ่งที่เกิดขึ้น	1	.53
21. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักพูดระบายความรู้สึกไม่สบายใจออกมา	1	.49
22. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะหาความสบายใจจากศาสนาหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ	1	.54
23. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาจากผู้อื่น	1	.63
24. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	1	.52
25. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดพิจารณาถึงขั้นตอนและวิธีการในการจัดการกับปัญหานั้นๆ	1	.52
26. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักวิจารณ์ตนเองที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ	1	.47
27. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะสวดมนต์หรือทำสมาธิ	1	.46
28. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะทำสถานการณ์ที่ยุยกนั้นในใจกลายเป็นเรื่องสนุกสนาน		.33

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าความร่วมกัน (Communalities) ซึ่งต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0 กับ 1 ถ้าตัวแปรใดมีค่าต่ำกว่านี้ตัวแปรนั้นจะถูกตัดออก ซึ่งพบทุกข้อคำถามมีค่า Initial เท่ากับ 1

ตารางที่ 4.9

แสดงองค์ประกอบตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา

องค์ประกอบที่	ผลรวมกำลังของน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากการหมุนแกน (Extraction Sums of Squared Loading)		
	Total	% of Variance	Comulative %
1	12.71	45.42	45.42
2	2.46	8.80	54.23

จากตารางที่ 4.9 เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของข้อมูลและพิจารณาเลือกองค์ประกอบที่มีความแปรปรวนมากกว่า 1 ขึ้นไป สามารถสกัดองค์ประกอบตัวแปรได้ 2 องค์ประกอบ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ร้อยละ 54.23

ตารางที่ 4.10

ผลการวิเคราะห์กลวิธีการเผชิญปัญหา ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ
(Exploratory Factor analysis)

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ	
	1	2
1. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อหันเหความสนใจของตนเอง	-	.71
2. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้น	.68	-
3. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะบอกตัวเองว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องจริง”	-	.68
4. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือใช้สารเสพติด เพื่อช่วยให้รู้สึกสบายใจขึ้น	-	.66

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์หลักวิธีการเผชิญปัญหา ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ
(Exploratory Factor analysis)

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ	
	1	2
5. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอกำลังใจจากผู้อื่น	-	.68
6. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะล้มเลิกความพยายามที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	-	.70
7. ท่านจะทุ่มเทความพยายามทั้งหมดเพื่อจัดการกับปัญหาที่ท่านเผชิญอยู่	.71	-
8. เมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองไม่สบายใจ ท่านมักจะปฏิเสธไม่รู้	-	.70
9. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะระบายความรู้สึกที่ไม่ดีออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ เช่น การโวยวาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น	-	.74
10. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	.73	-
11. ท่านจะดื่มสุราหรือสารเสพติด เพื่อช่วยให้ท่านผ่านพ้นปัญหาหรืออุปสรรคไปได้	-	.66
12. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแงุ่มใหม่ๆ หรือในแงุ่มในทางบวก	.64	-
13. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักโทษตัวเอง	-	.68
14. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดถึงวิธีการต่างๆ เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	.53	-
15. ท่านต้องการความเข้าใจจากผู้อื่น เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค	.63	-
16. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะหมดความพยายามที่จะจัดการปัญหาที่พบเจอ	-	.56

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์หลักวิธีการเผชิญปัญหา ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ
(Exploratory Factor analysis)

ข้อความ	องค์ประกอบ	
	1	2
17. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองหาสิ่งดีๆ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	.70	-
18. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะมองปัญหาขยักนั้นให้ไปเรื่องตลก		.65
19. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ตัวเองคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลง เช่น ดูภาพยนตร์ ดูโทรทัศน์ นอนกลางวัน หรือช้อปปิ้ง	.68	-
20. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะยอมรับความจริงในสิ่งที่เกิดขึ้น	.67	-
21. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักพูดระบายความรู้สึกไม่สบายใจออกมา	.62	-
22. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะหาความสบายใจจากศาสนา หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ	.65	-
23. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาจากผู้อื่น	.73	-
24. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	.71	-
25. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดพิจารณาถึงขั้นตอนและวิธีการในการจัดการกับปัญหานั้นๆ	.72	-
26. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักวิจารณ์ตนเองที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ	.64	-
27. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะสวดมนต์หรือทำสมาธิ	.65	
28. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะทำสถานการณ์ที่ขยักนั้นให้กลายเป็นเรื่องสนุกสนาน	-	.57

ผลการวิจัยจากการจัดตัวแปรเข้าองค์ประกอบ โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 28 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบ (Component) ได้จำนวน 2 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping และองค์ประกอบที่ 2 คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping

หลังจากทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor analysis) แล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันตามการแบ่งองค์ประกอบใหม่เพื่อทดสอบตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (n = 420)

ตัวแปร	1	2	3	4
การมองโลกในแง่ดี	1			
ความพึงพอใจในงาน	.78 ^{**}	1		
กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping	.67 ^{**}	.74 ^{**}	1	
กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping	.73 ^{**}	.84 ^{**}	.85 ^{**}	1

ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สามารถทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหา

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .67, p < .01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .73, p < .01$)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .78, p < .01$)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 พบว่า กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$) และ กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .84, p < .01$)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ

การทดสอบสมมติฐานการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และค่าสถิติ จากการทดสอบกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อ ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	a	b	c	c'	ค่าสถิติ z p-value
การมองโลกในแง่ดี	.67 (.00)*	.53 (.00)*	.78 (.00)*	.38 (.00)*	6.11 (.00)*

หมายเหตุ : p-value คือ Sig, $p < .05$,

a คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping (ตัวแปรสื่อ)

b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping (ตัวแปรสื่อ) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

c' คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) จากการถดถอยระหว่างระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่า z ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p -value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพบว่า

ค่า a ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p -value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า มีการส่งผลจากการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping (ตัวแปรสื่อ)

ค่า b ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p -value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า มีการส่งผลจากกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

ค่า c ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p -value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า มีการส่งผลจากการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

นอกจากนี้ยังพบว่าค่า c' ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p -value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของมุมมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน

การทดสอบสมมติฐานการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน โดยมี กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นตัวแปรสื่อ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และค่าสถิติ จากการทดสอบกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นตัวแปรสื่อ ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	a	b	c	c'	ค่าสถิติ z p-value
การมองโลกในแง่ดี	.73 (.00)*	.35 (.00)*	.78 (.00)*	.58 (.00)*	4.27 (.00)*

หมายเหตุ : p-value คือ Sig, $p < .05$,

a คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping (ตัวแปรสื่อ)

b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping (ตัวแปรสื่อ) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

c' ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) จากการถดถอยระหว่างระหว่างการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่า z ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p-value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพบว่า

ค่า a ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p-value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า มีการส่งผลจากการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping (ตัวแปรสื่อ)

ค่า b ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p-value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า มีการส่งผลจากกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping (ตัวแปรสื่อ) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

ค่า c ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p-value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า มีการส่งผลจากการมองโลกในแง่ดี (ตัวแปรต้น) ไปสู่ความพึงพอใจในงาน (ตัวแปรตาม)

นอกจากนี้ยังพบว่าค่า c' ของการมองโลกในแง่ดีมีค่า p-value เท่ากับ .00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของ การมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน

4.3 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัย 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหา พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Active Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .67, p < .01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .73, p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) ที่พบว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีลักษณะที่คาดหวังสิ่งต่างๆไปในทางที่ดี แม้ว่าต้องเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถเลือกวิธีการจัดการได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งมีความพยายามและเผชิญหน้ากับอุปสรรคเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ และ Seligman (1982) ได้อธิบายไว้ว่าการเลือกวิธีการรับมือต่อสถานการณ์ที่ตั้งเครียดของบุคคล อาจขึ้นอยู่กับมุมมองของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งบุคคลที่มองโลกในแง่ดี ย่อมคาดหวังสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี ทั้งยังหาวิธีการจัดการกับปัญหาได้เหมาะสมอีก ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าพนักงาน

มหาวิทยาลัยที่มีลักษณะมองโลกในแง่ดีเมื่อต้องเจอกับปัญหาหรืออุปสรรคจะมีลักษณะของการเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาในลักษณะของการจัดการปัญหานั้นให้หมดไปหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยเป็นในลักษณะของกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (problem-focused coping strategies) โดยจะมีการวางแผนเป็นขั้นตอนเพื่อลงมือแก้ไขปัญหา รวมถึงยอมรับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น และมองสิ่งที่เจอเป็นการเรียนรู้ในอีกแง่มุมหนึ่ง อีกทั้งหากไม่สามารถจัดการได้จะขอความช่วยเหลือจากคนรอบข้างเพื่อหาแนวทางการจัดการปัญหาหรืออุปสรรคนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Makowsky and Janice (1994) ที่พบว่าการมองโลกในแง่ดีพบว่าการมองโลกในแง่ดีนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (problem-focused coping strategies) รูปแบบการลงมือแก้ปัญหา (Active Coping) และ การศึกษาของ Kiecolt Glaswe & Glaser (1988) พบว่าลักษณะที่ดีของผู้ที่มีมองโลกในแง่ดีคือสามารถเผชิญปัญหาต่อปัญหาในรูปแบบการมุ่งแก้ปัญหา (problem-focused coping) ทั้งในทางพฤติกรรมและความคิด การหาแหล่งช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping แสดงให้เห็นว่าพนักงานมหาวิทยาลัยบางส่วนที่มองโลกในแง่ดีนั้นมีการเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาในลักษณะของการจัดการกับปัญหากับอารมณ์ของตนเอง โดยเป็นในลักษณะของกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused coping strategies) โดยจะจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เจอโดยการหากิจกรรมทำเพื่อหันเหความสนใจหรือใช้การระบายความรู้สึกที่ไม่ดีทางคำพูด เช่น การไว้วาย หรือการพูดเสียงดัง รวมถึงการโทษตัวเองเมื่อเกิดสิ่งผิดพลาด อีกทั้งมีการปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้นโดยการไม่รับรู้และเชื่อว่าสิ่งต่างๆไม่ได้เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าลักษณะการมองโลกในแง่ดีของบุคคลจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused coping strategies) โดยงานวิจัยของ Harju and Bolen (1998) พบว่าผู้ที่มองโลกในแง่ดีต่ำจะมีความไม่พอใจกับคุณภาพชีวิตของตนเอง และมักหลีกเลี่ยงปัญหา (avoidance coping strategies) โดยไม่แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและใช้การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และการศึกษาของ Makowsky and Janice (1994) พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies)

ประเด็นที่ 2 การศึกษาการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .789, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับ Locke (1979) ที่มองว่าการมองโลกในแง่ดีนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน โดยบุคคลที่ใช้มีการโลกในแง่ดีจะมีการคาดหวังสิ่งต่างๆในทางที่ดี โดยจะมองเห็นประโยชน์ของงาน แม้ต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน บุคคลเหล่านี้จะสามารถแยกแยะได้ โดย Scheier (1989) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสุขภาพที่ดี ทำให้ระบบการทำงานของจิตใจลดระดับความเครียด มีความคงที่ทางด้านอารมณ์เพียงพอที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ Peterson (2000) มองว่าการมองโลกในแง่ดีสามารถเชื่อมโยงกับความพึงพอใจในงานได้ (Al-Mashan, 2003) โดยเชื่อว่าเมื่อบุคคลเชื่อถึงอนาคตในทางที่ดี คนเหล่านี้ย่อมมีแนวโน้มที่จะรู้สึกในทางที่ดีทั้งในเรื่องของชีวิตและความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ โดยมีงานวิจัยของ Muhammm, Bashart and Neelam (2014) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ($\beta = 0.39, p < 0.001$) และการศึกษาของ Zheng (2013) พบว่าการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในทิศทางบวก ($\beta = 0.16, p < .001$) งานวิจัยของ ธนาพร ลิห์อร่ามวัฒน์ (2555) พบว่าการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ .05 ทั้งนี้การมองโลกในแง่ดียังเป็นตัวแปรทำนายทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .36, p < .001$) และงานวิจัยของ dyson-washington (2006) พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กันทางบวกความพึงพอใจในงาน ($\beta = .241, p < .01$)

ประเด็นที่ 3 การศึกษากลวิธีในการเผชิญกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ในงาน พบว่า กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Active Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .740, p < .01$) และกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .849, p < .01$) ซึ่ง Brown (1996) มองว่าการเลือกวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาของบุคคลในสถานการณ์ที่ตึงเครียด หากบุคคล มองปัญหาที่เผชิญเป็นความท้าทายและสามารถเลือกจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม อาจส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งตามมาด้วยประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งตรงกันข้ามหากบุคคลเลือกใช้การหลีกเลี่ยงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ลดลงซึ่งอาจเชื่อมโยงไปสู่การความพึงพอใจในงานที่ลดลง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่เลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping โดยเป็นโดยเป็นในลักษณะของกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา (problem-focused coping strategies) ซึ่งเป็นลักษณะของการจัดการกับปัญหาให้หมดไปนั้น โดยการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอน

เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมจัดการกับปัญหา รวมถึงการยอมรับสิ่งที่เผชิญอยู่หรือการขอความช่วยเหลือจากบุคคลรอบข้าง ย่อมทำให้บุคคลเหล่านี้เกิดความพึงพอใจในงานตามมาและหากเกิดขึ้นอีกย่อมสามารถจัดการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Se-Won Kang and Yong-Mi Kim (2014) และงานวิจัยของ นันทิชา ไวรักษ์สัตว์ (2552) พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r = 0.426$, $p < .001$), ($r = .15$, $p < .05$)

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping โดยเป็นในลักษณะของกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused coping strategies) หมายความว่าพนักงานบางส่วนเลือกใช้วิธีการจัดการปัญหาโดยการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง โดยทำให้ตนเองเกิดความสบายใจ ด้วยวิธีการหากิจกรรมอื่นๆ เพื่อหันเหความสนใจ หลีกเลี่ยงการเผชิญปัญหาหรือปฏิเสธการรับรู้ต่างๆ รวมถึงการพูดระบายสิ่งที่ไม่สบายใจออกมา ย่อมตามมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused coping strategies) มีความสัมพันธ์ทางลบความพึงพอใจในงาน โดยงานวิจัยของนันทิชา ไวรักษ์สัตว์ (2552) พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ($r = -.1$, $p < .05$) มีสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยของ Samuel aryee (1999) พบว่า วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน

ประเด็นที่ 4 การศึกษาถดถอยพหุคูณการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (partial mediator) ระหว่างการมองโลกในแง่ดีซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ($z = 6.119$, $p < .05$) และในขณะที่การมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (partial mediator) ระหว่างการมองโลกในแง่ดีซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ($z = 4.272$, $p < .05$) โดยในการวิจัยครั้งนี้พบว่า การมองโลกในแง่ดีส่งผลทางอ้อมผ่านกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive coping เป็นรูปแบบที่ช่วยให้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีเกิดความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมหาวิทยาลัยนั้นเลือกใช้วิธีจัดการปัญหาทั้งในลักษณะของการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับอารมณ์ของตนเองเมื่อเจอปัญหาต่างๆ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานตามมา โดยงานวิจัยของ Welbourne et al (2006) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจภายในงาน

(Intrinsic Satisfaction) โดยมีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($\beta = 0.021, p < .05$) และมีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($\beta = 0.043, p < .05$)

จากผลการวิจัยการเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหานั้นพบว่าเป็นตัวสื่อของการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการเลือกใช้ทั้ง 2 ลักษณะขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลในการจัดการกับปัญหา บางคนอาจเลือกใช้การวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อจัดการกับปัญหา ในขณะที่บางคนอาจเลือกใช้การจัดการกับอารมณ์ของตนเองโดยการนำตนเองออกมาจากปัญหาที่เจอ โดยการหากิจกรรมต่างๆ หรือการมองเรื่องที่เจอให้สนุกสนานเพื่อลืมสิ่งที่ต้องเผชิญ โดยที่ปัญหานั้นไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับ Scheier and Carver (1985) ที่รายงานว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีต่ำมักจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการพยายามหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา ในขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ดีนั้นจะมองปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนั้น เป็นสิ่งท้าทายความสามารถ อีกทั้งยังคิดและความเชื่อว่าจะต้องมีสิ่งที่ดีเกิดขึ้นในชีวิตของตน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88

การศึกษาความสัมพันธ์ของการมองโลกในแง่ดี กลวิธีในการเผชิญกับปัญหา และความพึงพอใจในงาน พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .67, p < .01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .73, p < .01$)

การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .78, p < .01$)

กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .74, p < .01$) และกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive Coping) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .84, p < .01$)

การศึกษาอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญกับปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Active Coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ($z = 6.11, p < .05$)

กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบ Passive coping เป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงาน ($z = 4.27, p < .05$)

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

5.2.1.1 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาในลักษณะกลวิธีจัดการกับปัญหา (Active Coping) เนื่องจากผลการวิเคราะห์นั้น พบว่าพนักงานเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญกับปัญหาแบบจัดการกับอารมณ์ (Passive Coping) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นการจัดการปัญหาโดยที่อาจยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา เป็นเพียงการจัดการกับปัญหาในลักษณะไปทำสิ่งอื่นเพื่อลดความสนใจ หรือมองปัญหาที่เกิดในแง่มุมมองใหม่เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจ ซึ่งหากพนักงานสามารถเลือกวิธีการเผชิญปัญหาในลักษณะจัดการกับปัญหานั้น อาจจะทำให้สิ่งที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขและหมดไป และหากเกิดอีกครั้งพนักงานย่อมเรียนรู้ที่จะจัดการปัญหาได้แล้ว

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.2.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่การมองโลกในแง่ดีสามารถนำมาช่วยให้เกิดการ ทำงานในทิศทางที่ดี เช่น ความสุขในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น

5.2.2.2 การศึกษาครั้ง ผู้วิจัยพบว่ามีจุดอ่อนในเรื่องของการแบบสอบถามความพึงพอใจในงานที่ข้อคำถามมีจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตอบตามเป็นจริงทั้งหมด ดังนั้นจึงอาจพัฒนาแบบสอบถามให้ความกระชับมากกว่านี้

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
- กานดา พูนลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : พิเศษส์เซ็นเตอร์การพิมพ์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). การทดสอบและการวัดผลทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : สาขาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (อัดสำเนา)
- ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. (2551). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2549). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิทยานิพนธ์

- กนกวรรณ สุพรรณวรธรรษา. (2544). การวิเคราะห์การมองโลกในแง่ดีและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิตมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาการปรึกษา, คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตดา พุ่มพงษ์ (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงานความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงศักดิ์ เฟื่องฟูพงศ์ (2554). การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอางและยารักษาโรคแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แคทรียา มณีรัตน์ (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความตั้งใจคงอยู่ในงาน กรณีศึกษา : บริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำ

แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จารุณี ธรนิตยกุล (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เวลาของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จิตรลดา เสงทับทิม (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. งานวิจัยค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จุฑามาศ พิบูลอาลักษณ์ (2551). การมองในแง่ดี และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. งานวิจัยค้นคว้าส่วนบุคคลวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาปรึกษาองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดวงพร โรจนพรพันธุ์ (2552). กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน : กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทรงเกียรติ ลั่นหลาม (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล การมองโลกในแง่ดีและการเห็นคุณค่าของตนเองของนิสิตมหาวิทยาลัย. งานวิจัยค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทัศนา เจนวนิชสถาพร (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนพร มานะสิริกุล. (2557). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาพร สีห์อร่ามวัฒน์ (2555). ความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิต และความพึงพอใจในงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ. งานวิจัยค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาประยุกต์, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทิชา ไวรักษ์สัตว์ (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการปัญหา บรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน. งานวิจัยค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นุศรา ทองรอด (2548) : บุคลิกภาพ กลวิธีการเผชิญปัญหา และการขาดงาน: กรณีศึกษาเฉพาะโรงงานผลิตแผ่นพิมพ์ลายวงจร. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เบญจพร จุพัฒน์กุล. (2556). อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัญจพร หอมฤทัยกมล (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ .กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยเบศร จังหวัดปทุมธานี. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพศาล ลับบัวงาม (2545). ความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริหารงานบุคคลของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภคพร ภูไพบูลย์ (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบปฏิรูป การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา กลุ่มงานสนับสนุนและบริหารของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภานุมาศ กางรัมย์. (2557). เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความพึงพอใจในชีวิตและความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษา : พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภานุวัฒน์ กลับศรีอ่อน (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหา ฝ่าฟันอุปสรรค การมองโลกในแง่ดีกับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต. งานวิจัยค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณพรพรรณ ศรีตุลานนท์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน การมองโลกในแง่ดี ความมั่นคงทางการเงิน และความสุขในชีวิตของพนักงานธนาคาร. งานวิจัยค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริมล คำนวล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสุข กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมฤดี เขียรฉาย (2544). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBT พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงาน : กรณีเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สวนีย์ วิศิษฐ์สรอรรถ (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างหลักความเชื่อทางศีลธรรม กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา และผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: นักธุรกิจอิสระในระบบธุรกิจขายตรงหลายชั้น. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมิตร สุวรรณ, และคณะ. (2552). การจัดระบบเงินเดือนและสวัสดิการเพื่อการพัฒนาองค์กรสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: บทสะท้อนจากพนักงานมหาวิทยาลัย. ภาควิชาการพัฒนาศึกษาการมนุษย์และชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.

สุรมงคล นิมจิตต์ และประสพชัย พสุนนท์. (2557) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ ปรชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุวรรณ ม่วงงาม. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตน และผลการปฏิบัติงานของวิศวกร : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวรรณ ม่วงงาม. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตน และผลการปฏิบัติงานของวิศวกร : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรสา จุฬัทรธนากุล (2551), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรสา จุฬัทรธนากุล (2551), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพมิติสร้างสรรค์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัจฉนา วิมลเกียรติขจร (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Books

- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. Behavior in organizations. 6th ed. NJ : Prentice Hall., 1997.
- Hackman, J.R.,&Oldham, G.R. (1980). Work Redesign. Massacguseets : Addison Ewsley Company.
- Hair, Jr. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham. R. .: (2006). Multivariate data Multivariate data analysis. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Cleveland: Word Publishing.
- Lazarus, R.S.& Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. New York : springer.
- Lazarus, R.S., and Flokman, S., Stress, Appraisal and Coping. New York : Springer Publishing, 1984.
- McConnell, E. (1998). Nursing diagnoses related to physiologic alterations. Gerontological nursing: concepts and practice, 330-428.
- Miller, J. F. (1985). Inspiring hope. AJN The American Journal of Nursing, 85(1), 22-28.
- Seligman, M.E. P. (1992). Learned optimism. New York: Pocket Books.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work Retirement. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. Job satisfaction : application, assessment, cause, and consequence. Thousand Oaks, Calif, : Sage Publications, 1997.
- Snyder and Lopez (2002) Positive psychology: The Scientific and practice Explorations of human Strengths.
- Tiger, L.(1979). Optimism: The Biology of Hope. New York: Simon and Schuster.

Research and Article

- A. Cate Miller, Robert M. Gordon, Richard J. Daniele, and Leonard Diller. (1992). Stress, Appraisal, and Coping in Mother of Disabled and Nondisabled Children. Journal of pediatric Psychology, 17, 587-605.

- Abramson, L.Y., Seligman, M.E.P. & Teasdale, J.D. "Learned helplessness in human: critique and reformulation". *Journal of abnormal Psychology* 87:49-74, 1978.
- Arifa Bushra Kazmi and Ajai Pratap Singh (2015). work-life balance, stress, and coping strategies as determinants of job satisfaction among police personnel. *Journal of Health and Wellbeing*, 6(12), 1244-1247.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J.K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267-283
- Carver, C.S., Schier, M.F., & Weintraub, J.K. (1986), Assessing coping strategies: as theoretically based approach. Retrieved Sep 6, 2007. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 2567-283.
- Chang, E. C. (1998) Hope, problem-solving ability, and coping in a college student population: Some implications for theory and practice. *Journal of Clinical Psychology*, 5.
- Chang, E. C., & Farrehi, A. S. (2001). Optimism/pessimism and information-processing style: Can their influences be distinguished in predicting psychological adjustment. *Journal Personality and Individual Differences*, 31, 555-563.
- Charles S. Carver and Jennifer Connor-Smith (2010). *Personality and Coping*. *Annual Review of Psychology* Vol, 61: 679-704
- Chuang and Yuh Shy.(2013) A Study of External Locus of Control on Relation among coping behavior on Agency Workers Job Satisfaction. Department of International Business. *Journal of International Management Studies*, 8.2, 54-65.
- David Strutton and James R. Lumpkin (1993). The Relationship Between Optimism and Coping Styles of Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 13, 71-82.

- Fatih Cetin (2011). The effects of the Organization Psychological Capital on the attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey. *Journal of Social of Social*
- Fontaine, Manstead, and Wagner (1993)* in their study on a sample of undergraduate students, found that optimism was positively correlated with active coping. *The International Journal of Indian Psychology*, 3, 5.
- Fred Luthans, Bruce J. Avolio, and James B. Avey. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and relationship with Performance and Satisfaction. *Leadership Institute Faculty Publication*, 11, 541-572.
- Hackman, R., & Oldman, G. R. (1976). Motivation Through The Design of work: Test of A Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250+279.
- Harju, D.S., & Bolen, L.M (1998). The effects of optimism on coping and perceived quality of life of college students. *Journal of Social Behavior & Personality*, 13, 185-200.
- Hee Soon Lee (1985) . Optimism and Coping Strategies Among Caucasian, Korean, and African American Older Women. *Health Care for Women International*, 34, 1084-1096.
- Kaplan M. and Bickes DM. (2013). The relationship between psychological capital and job satisfaction: A study of hotel businesses in Necsehir, 20, 232-242.
- Leonard I. Pearlin and Carmi Schooler (1978). The Steucture of Coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19,2-21.
- Luthans, Bruce J. Avolio, James B. Avey and Steven M. Norman (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel psychology*. 60,541-572.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. (10th ed) Boston: McGraw -Hill
- Makikangas A. and Kinnunen U. (2003). Psychosocial work stressors and well-being: Self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal sample, 35, 537-557.
- Michella N. and Donna Henderson (2010). Stress, coping styles, and optimism: are they related to meaning of education in students' lives?, 13,409-424.

- Muhammad, Bashart and Neelam (2014). ROLE OF OPTIMISM SUBCULTURE IN PROMOTING JOB SATISFACTION. *Pakistan Economic and Social Review*, 52.2, 127-139.
- Paul E. Spector (1997). *Job Satisfaction application, Assessment, Cause, and Consequences*. Inter Educational and Professional Publisher.
- Porter, L.W., Steer, R., & Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Jobsatisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 609-609.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, Coping, and health: Assessment and Scheier implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4(3), 219-247.
- Seegerstrom, S.C., Taylor, S.D., Kememy, M.E. & Fahey, J.L. "Optiimism is associated with wood, coping and immune change in response to stress". *Journal of Personality and Social Psychology* 74 : 1646-1655, 1998.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (Eds.) (2000). *Positive Psychology—An Introduction*. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Seligman, M.E.P.et al. (1982). The Attributional Style Questionnaire. *Cognitive Therapy and Research*, 6(3) : 287-299.
- Seligman, M.E.P.et al. (1998). Explanatory style change during Cognitive therapy for unipolar depression. *Journal of abnormal Psychology*, 97 : 13-18.
- Se-Won Kang and Young-Mi Kim. (2014). Effect of job stress and coping behavior on job satisfaction in Korean male nurse. *Journal of Nursing Education and Practice*, 4, 66-73.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., and Hulin, C.L. (1985). *The Revised Job Descriptive Index*. Rand McNally: Chicago. IL
- STEPHEN T.T. TEO, DAVID PICK, CAMERON J. NEWTON, MELISSA E.YEUNG and ESTHER CHANG . (2013). Organizational Change Stressors and Nursing job Satisfaction : The mediating effect of coping strategies. *Journal of Nursing Management*, 21,878-887.

- Steven P. Brown and Thomas W. Leigh (1996). A New Look at Psychological Climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 358-368.
- Strutton and Lumpkin (1993). The relationship between optimism and coping styles of salespeople. *Personal Selling & Sales Management*, 13, 2, 71.
- Swati Chaudhary and Suman Chaudhari. (2015). Relationship between psychological capital, job satisfaction and turnover intention of bank employees. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 6, 816-819.
- Sweeney, P., Anderson K., and Bailey S. (1986). "Attributional Style in Depression : A Meta Analytic Review." *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5): 974-991.
- Sylvia Y. C. L. Kwok, Leveda Cheng and Daniel F. K. Wong. (2015). Family Emotional Support, Positive Psychological Capital and Job Satisfaction Among Chinese White-Collar Workers. *Journal of Happiness*, 16, 561-582.
- Tennen, H. & Affleck, G. "The costs and benefits of optimism explanation and dispositional optimism". *Journal of Personality* 55:377-393, 1987.
- Timothy P. Munyon, Wayne A. Hochwarter, Pamela L. Pamela and Gerald R. Ferris (2010). (2010). Optimism and the Nonlinear Citizenship Behavior –Job Satisfaction Relationship in Three Studies. *Journal of Management*, 10, 1505-1528
- Tomakowsky and Janice (1994). Optimistic explanatory style and dispositional optimism in HIV-infected men. *Journal of Psychosomatic Research*, 51, 577-587.
- Tuten and Neidermeyer (2004). Performance, satisfaction and turnover in call centers The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 57, 26 –34.
- Weiten, W., Lloyd, A. M. *Psychology applied to modern life : adjustment in the 21st century*. 7th ed. Belmont, Calif, : Wadsworth/Thomson, 2003.
- Welbourne, J. L., Eggerth, D., Hartley, T. A, Andrew, M. E., & Sanchez, F. (2007). Coping strategies in the Workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 312-325.

Xing Shan Zheng (2013). Job insecurity and job satisfaction the interactively moderating effects of optimism and person-supervisor deep-level similarity. *Journal career Development International*, 19, 426-446.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

คำชี้แจง

1. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามชุดนี้ใช้เวลาในการทำ 10 นาที มีจำนวน 9 หน้า โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
 - 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี
 - 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นไปในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 25-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 35 ปี
3. อายุงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1-3 ปี
<input type="checkbox"/> 4-6 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
- ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ

- เจ้าหน้าที่ผู้บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา
- เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่การเงิน
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
- นักวิชาการโสตทัศนศึกษา อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ตรงที่สุด	ค่อนข้างตรง	ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	ค่อนข้างไม่ตรง	ไม่ตรงเลย
1. ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ท่านมักคาดหวังสิ่งที่ดี แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค					
2. แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะมองอนาคตในทางที่ดี					
3. ในภาพรวมท่านมักคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้นกับท่านมากกว่าสิ่งที่ไม่ดี					
4. หากท่านคิดว่าจะมีสิ่งที่ไม่ดีพลาดเกิดขึ้น สิ่งที่ท่านคิดมักเกิดขึ้นจริง					
5. สิ่งต่างๆที่เผชิญ แทบจะไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังเลย					
6. ท่านแทบจะไม่เคยเชื่อว่าจะมีสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นกับท่าน					

ข้อความ	ตรงที่สุด	ค่อนข้างตรง	ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	ค่อนข้างไม่ตรง	ไม่ตรงเลย
7. มันเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่านที่จะผ่อนคลาย					
8. ท่านไม่รู้สึกรอคอยหรือเสียใจกับอะไรง่าย ๆ					
9. ท่านสามารถรู้สึกดี มีความสุขกับกลุ่มเพื่อนของท่าน					
10. การทำตัวให้ไม่ว่างเป็นเรื่องสำคัญสำหรับท่าน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านลักษณะงาน					
1. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ					
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ดี					
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำให้แล้วรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำ ทนายความสามารถ					
6. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมาก จนทำไม่ไหว					
7. ท่านเกิดความท้อแท้ใจต่องาน ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
8. งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะ ซ้ำซากจำเจ					
9. ท่านภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ อยู่ในปัจจุบัน					
ด้านรายได้					
10. รายได้ที่ท่านได้รับจากการ ทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายใน ชีวิตประจำวัน					
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความ เหมาะสมกับงานที่ทำ					
12. การใช้จ่ายในปัจจุบัน เงินเดือนของท่านแทบไม่พอใช้					
13. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ใน ระดับที่พอเพียงพอต่อการใช้จ่าย					
14. รายได้ที่ท่านได้รับเป็นรายได้ ที่มั่นคง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
15. ท่านรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับนั้น น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้					
16. เงินเดือนในปัจจุบันของท่าน จัดว่าอยู่ในระดับดี					
17. รายได้ของท่านที่ได้รับนั้น น้อยเกินไป หากเทียบกับปริมาณ งานที่ต้องทำ					
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า					
18. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกา สก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็น อย่างดี					
19. การที่จะได้เลื่อนตำแหน่งใน หน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
20. เส้นทางอาชีพของงานที่ท่าน ทำอยู่ในปัจจุบันนี้ ไม่มีโอกาส ก้าวหน้า					
21. นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ไม่มีความ ยุติธรรม					
22. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มี การเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ					
23. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่ดี					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
ในการเลื่อนตำแหน่ง					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
24. หัวหน้าของท่านมักจะขอ ความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น อย่างเต็มที่					
25. หัวหน้าของท่านจะกล่าว ชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำงานได้ดี ทำให้ท่านรู้สึกเกิด กำลังใจในการทำงาน					
26. หัวหน้าของท่านเป็นคนมีไหว พริบปฏิภาณดี ช่วยแนะนำแนว ทางการทำงานให้งานของท่าน ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ					
27. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่ม ีความคิดทันสมัย ส่งผลให้งาน ของท่านมีประสิทธิภาพ					
28. หัวหน้าของท่านไม่ให้ คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านรู้สึก หมดกำลังใจในการทำงาน					
29. ในการทำงาน หัวหน้าจะ บอกข้อควรปรับปรุงเพื่อให้ท่าน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
สามารถนำไปปรับปรุงการทำงาน ของตนเองได้					
30. หัวหน้าจู้จุกจิกจนทำให้ ท่านรู้สึกรำคาญใจ					
31. หัวหน้าของท่านรู้และเข้าใจ ในเนื้องานเป็นอย่างดี ทำให้ สามารถชี้แจงรายละเอียดให้ท่าน เข้าใจได้					
32. หัวหน้าของท่านเป็นคน เฉลียวฉลาด ซึ่งทำให้งานดำเนิน ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
33. หัวหน้าของท่านวางแผนใน การทำงานไม่รัดกุม ทำให้การ ทำงานมักมีปัญหา					
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
34. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
35. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็น คนน่าเบื่อ ทำให้ท่านรู้สึกไม่อยาก ร่วมงานด้วย					
36. เพื่อนร่วมงานของท่าน ทำงานช้า ทำให้การทำงานไม่ สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
ส่งผลกระทบต่อท่านด้วย					
37. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกไม่โดดเดี่ยวในการทำงาน					
38. เพื่อนร่วมงานของท่านค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก ส่งผลให้ท่านต้องอธิบายหลายครั้งเพื่อให้เข้าใจตรงกัน					
39. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี ส่งผลให้ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อร่วมงานด้วย					
40. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากเป็นคนเฉื่อยฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่าน					
41. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากมีไหวพริบดี ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดได้อย่างเหมาะสม					
42. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน โดยมักจะปิดความรับผิดชอบงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
ให้แก่ท่าน					
43. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนใหญ่ไม่น่าร่วมงานด้วย ทำให้ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา

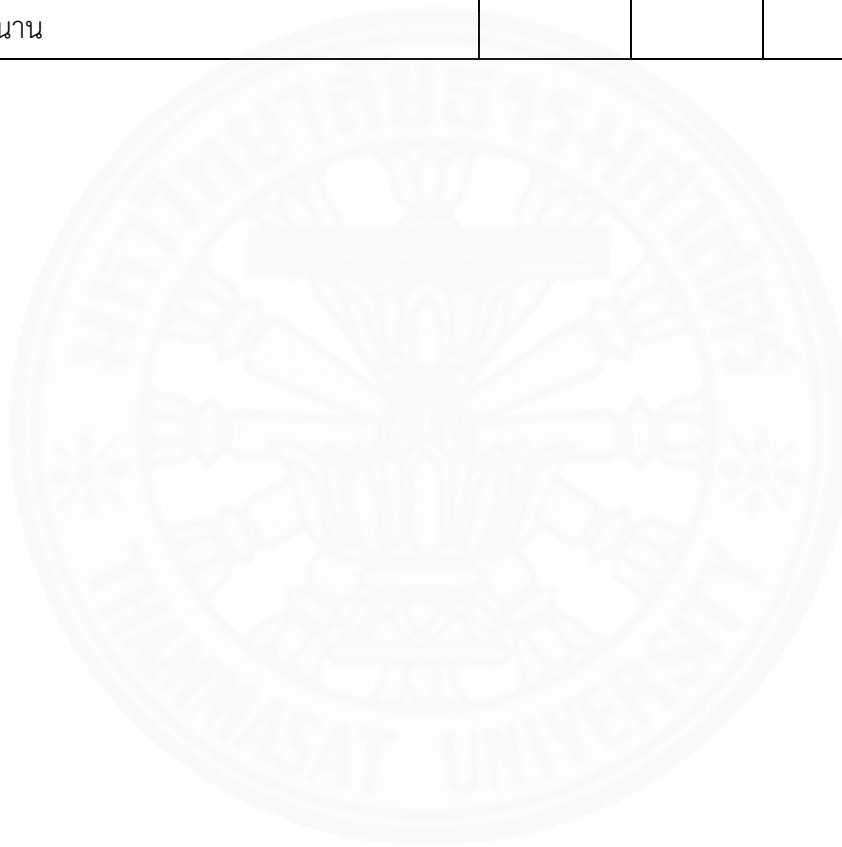
คำชี้แจง เมื่อท่านอยู่ในเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรค ขอให้ท่านนึกถึงสิ่งที่มักทำเสมอเมื่อต้องเผชิญกับปัญหานั้น โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับกรกระทำตามเป็นความจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	การแสดงพฤติกรรม			
	เป็นประจำ	บ่อยๆ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเลย
1. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อหันเหความสนใจของตนเอง				
2. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้น				
3. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะบอกตัวเองว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องจริง”				
4. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือใช้สารเสพติด เพื่อช่วยให้รู้สึกสบายใจขึ้น				
5. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอกำลังใจจากผู้อื่น				

ข้อความคำถาม	การแสดงพฤติกรรม			
	เป็นประจำ	บ่อยๆ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเลย
6. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะล้มเลิกความพยายามที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น				
7. ท่านจะทุ่มเทความพยายามทั้งหมดเพื่อจัดการกับปัญหาที่ท่านเผชิญอยู่				
8. เมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองไม่สบายใจ ท่านมักจะปฏิเสธไม่รู้				
9. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะระบายความรู้สึกที่ไม่ดีออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ เช่น การโวยวาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น				
10. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น				
11. ท่านจะเต็มสุราหรือสารเสพติด เพื่อช่วยให้ท่านผ่านพ้นปัญหาหรืออุปสรรคไปได้				
12. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแง่บวกใหม่ๆ หรือในแง่บวกในทางบวก				
13. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักโทษตัวเอง				
14. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดถึงวิธีการต่างๆ เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น				
15. ท่านต้องการความเข้าใจจากผู้อื่น เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค				
16. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะหมดความพยายามที่จะจัดการปัญหาที่พบเจอ				
17. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายาม				

ข้อความ	การแสดงพฤติกรรม			
	เป็นประจำ	บ่อยๆ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเลย
มองหาสิ่งดีๆจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น				
18. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะมองปัญหาขงยากนั้นให้เป็นเรื่องตลก				
19. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ตัวเองคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลง เช่น ดูภาพยนตร์ ดูโทรทัศน์ นอนกลางวัน หรือช้อปปิ้ง				
20. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะยอมรับความจริงในสิ่งที่เกิดขึ้น				
21. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักพูดระบายความรู้สึกไม่สบายใจออกมา				
22. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะหาความสบายใจจากศาสนาหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ				
23. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาจากผู้อื่น				
24. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น				
25. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดพิจารณาถึงขั้นตอนและวิธีการในการจัดการกับปัญหานั้นๆ				
26. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักวิจารณ์ตนเองที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ				
27. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะสวดมนต์หรือทำสมาธิ				

ข้อความ	การแสดงพฤติกรรม			
	เป็นประจำ	บ่อยๆ	เป็นบางครั้ง	ไม่เคยเลย
28. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะทำสถานการณ์ที่ยุ้งยากนั้นให้กลายเป็นเรื่องสนุกสนาน				



ภาคผนวก ข
ค่า CVR ของแบบสอบถาม

ข้อความ	CVR	หมายเหตุ
การมองโลกในแง่ดี		
1. ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ท่านมักคาดหวังสิ่งที่ดีที่สุด แม้ว่าต้องเจอสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาหรืออุปสรรค	0.80	
2. ท่านมองอนาคตในทางที่ดีเสมอ แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค	1.00	
3. ในภาพรวม ท่านมักคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นกับท่าน มากกว่าสิ่งที่ไม่ดี	1.00	
4. ถ้าท่านคิดจะมีปัญหาที่ทำให้เกิดความผิดพลาด สิ่งที่คุณคิดมักเกิดขึ้นจริงกับท่าน	0.65	
5. สิ่งต่างๆ ที่เผชิญ แทบจะไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังได้เลย	1.00	
6. ท่านแทบจะไม่เคยเชื่อว่าจะมีสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นกับท่าน	1.00	
7. เมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค มันเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่านที่จะรู้สึกผ่อนคลาย	0.65	
8. เมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะรู้สึกอารมณ์เสียง่าย	0.80	
9. แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถรู้สึกดีเมื่อต้องอยู่กับเพื่อนๆ	0.80	
10. เมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค การทำตัวให้ยุ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับท่าน	0.80	
ความพึงพอใจในงาน		
ด้านลักษณะงาน		
1. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	1.00	
2. ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	0.80	

ข้อความ	CVR	หมายเหตุ
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ	1.00	
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ดี	1.00	
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์	0.65	
6. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการนับถือ	0.80	
7. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำแล้วรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ	0.65	
8. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำแล้วรู้สึกมีความสุข	0.80	
9. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีประโยชน์	1.00	
10. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยทางจิตใจ	1.00	
11. งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพ	0.80	
12. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	1.00	
13. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากจนทำไม่ไหว	0.65	
14. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเกิดความท้อแท้ใจ	1.00	
15. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ง่ายจนแทบไม่ได้ใช้ความสามารถของตนเอง	1.00	
16. งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะซ้ำซากจำเจ	1.00	
17. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	1.00	
ด้านรายได้		
18. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	1.00	
19. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	1.00	
20. เงินเดือนที่ท่านได้รับแทบจะไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายชีวิต	1.00	
21. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่ต่ำ	1.00	
22. เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างหรูหรา	0.65	

ข้อคำถาม	CVR	หมายเหตุ
23. รายได้ที่ท่านได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	0.60	
24. ท่านรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับนั้นน้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	1.00	
25. เงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	1.00	
26. รายได้ของท่านที่ได้รับนั้นน้อยเกินไปหากเทียบกับปริมาณงานที่ต้องทำ	1.00	
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า		
27. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	0.80	
28. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างจำกัด	1.00	
29. ในหน่วยงานของท่านการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	1.00	
30. เส้นทางอาชีพของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันนี้ ไม่มีโอกาสนำหน้า	1.00	
31. ท่านเชื่อว่าท่านมีโอกาสนำหน้าที่จะได้เลื่อนตำแหน่งเสมอ	1.00	
32. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ ไม่มีความยุติธรรม	1.00	
33. ตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ ไม่ค่อยมีการเลื่อนตำแหน่ง	1.00	
34. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มีการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	0.80	
35. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง	0.80	
ด้านผู้บังคับบัญชา		
36. หัวหน้าของท่านจะขอความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้ท่านรู้สึกได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่	0.80	
37. หัวหน้าของท่านเป็นคนเอาใจยากทำให้ท่านเกิดความลำบากใจในการทำงานร่วมกัน	0.80	
38. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่ไม่สุภาพ ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจอยู่บ่อยครั้ง	0.80	

ข้อคำถาม	CVR	หมายเหตุ
39. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ทำให้ท่านรู้สึกเกิดกำลังใจในการทำงาน	1.00	
40. หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยจะช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	
41. หัวหน้าของท่านชอบใช้อำนาจตามอำเภอใจของตนในการทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกไม่เคารพนับถือ	1.00	
42. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ส่งผลิผลงานของท่านอยู่มีประสิทธิภาพ	0.80	
43. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน	1.00	
44. หัวหน้าของท่านมีลูกน้องคนโปรด ทำให้ท่านรู้สึกว่าไม่ยุติธรรมในการทำงาน	0.80	
45. ในการทำงานหัวหน้าจะบอกกับท่านเสมอว่าท่านทำงานได้ดีเพียงใด ทำให้ท่านสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้	1.00	
46. หัวหน้าจู้จุกจิกจนทำให้ท่านรู้สึกรำคาญใจ	0.80	
47. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่ดื้อรั้นไม่ฟังผู้อื่น ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อเมื่อต้องทำงานร่วมกัน	1.00	
48. หัวหน้าของท่านรู้และเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดี ทำให้สามารถชี้แจงรายละเอียดให้ท่านเข้าใจได้	0.75	
49. หัวหน้าของท่านเป็นหัวหน้าที่ไม่ดี ทำให้ท่านรู้สึกไม่เคารพนับถือ	1.00	
50. หัวหน้าของท่านเป็นคนเฉลียวฉลาด ซึ่งทำให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	

ข้อคำถาม	CVR	หมายเหตุ
51. ในการวางแผนการทำงาน หัวหน้าของท่านยังวางแผนได้ไม่รัดกุม ทำให้การทำงานมักมีปัญหาเสมอ	1.00	
52. หัวหน้าของท่านจะเป็นที่พึงในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	1.00	
ด้านเพื่อนร่วมงาน		
53. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1.00	
54. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนน่าเบื่อ ทำให้ท่านรู้สึกไม่อยากร่วมงานด้วย	1.00	
55. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานช้า ทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งงานบางอย่างกระทบท่านไปด้วย	0.80	
56. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกไม่โดดเดี่ยวในการทำงาน	1.00	
57. เพื่อนร่วมงานของท่านค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก ส่งผลให้ท่านต้องอธิบายหลายครั้งเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	0.80	
58. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี ส่งผลให้ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อร่วมงานด้วย	1.00	
60. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากเป็นคนเฉื่อยฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่านเสมอ	1.00	
61. เพื่อนร่วมงานของท่าน สามารถสร้างศัตรูในการทำงานได้โดยง่าย ทำให้มักเกิดปัญหาในการทำงาน	0.80	
62. เพื่อนร่วมงานของท่านชอบพูดจาไร้สาระและซุบซิบนินทาคนอื่น	0.80	
63. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากมีไหวพริบดี ทำให้สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสม	0.80	

ข้อคำถาม	CVR	หมายเหตุ
64. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน โดยมักจะปิดความรับผิดชอบงานให้แก่ท่าน	0.80	
65. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนใหญ่เป็นคนที่ไม่น่าร่วมงานด้วย ทำให้ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องร่วมงาน	0.80	
กลวิธีการเผชิญปัญหา		
1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา		
1. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้นดีขึ้น	1.00	
2. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะทุ่มเทความพยายามทั้งหมดเพื่อจัดการกับปัญหาที่ท่านเผชิญอยู่	1.00	
2. การวางแผน		
3. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดถึงวิธีการต่างๆ เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1.00	
4. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดพิจารณาถึงขั้นตอนและวิธีการในการจัดการกับปัญหานั้นๆ	1.00	
3. การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น		
5. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแงุ่มใหม่ๆ หรือในแงุ่มในทางบวก	1.00	
6. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองหาสิ่งดีๆจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1.00	
4. การยอมรับ		
7. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะยอมรับความจริงในสิ่งที่เกิดขึ้น	1.00	
8. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	1.00	

ข้อคำถาม	CVR	หมายเหตุ
5. อารมณ์ขัน (Humor)		
9. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะมองปัญหาขุ่นๆนั้นให้ไป นเรื่องตลก	1.00	
10. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะทำสถานการณ์ที่ขุ่นๆ นั้นใหญ่กลายเป็นเรื่องสนุกสนาน	1.00	
6. การพึ่งศาสนา (Religion)		
11. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะหาความสบายใจจาก ศาสนาหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ	1.00	
12. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะสวดมนต์หรือทำสมาธิ	0.80	
7. การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม		
13. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอกำลังใจจากผู้อื่นๆ	1.00	
14. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำปลอบโยนและ ความเข้าใจจากคนอื่น	1.00	
8. การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม		
15. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอความช่วยเหลือจาก ผู้อื่น	1.00	
16. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำแนะนำหรือ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาจากผู้อื่น	1.00	
9. การกำจัดสิ่งรบกวนในจิตใจ		
17. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อ หันเหความสนใจของตนเอง	1.00	
18. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อ ทำให้ตัวเองคิดถึงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลง เช่น ดูหนัง ดูทีวี นอนกลางวัน หรือช้อปปิ้ง	1.00	

ข้อคำถาม	CVR	หมายเหตุ
10. การปฏิเสธ (Denial)		
19. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะบอกตัวเองว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องจริง”	1.00	
20. เมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองไม่สบายใจ ท่านมักจะปฏิเสธไม่รู้	1.00	
11. การระบายออกทางอารมณ์		
21. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะระบายความรู้สึกที่ไม่ดีออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ เช่น การโยนวาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น	1.00	
22. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักพูดระบายความรู้สึกไม่สบายใจออกมา	0.80	
12. การใช้สารเสพติด		
23. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือใช้สารเสพติดเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น	1.00	
24. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือสารเสพติดเพื่อช่วยให้ท่านผ่านพ้นปัญหาไปได้	1.00	
13. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม		
25. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะล้มเลิกความพยายามที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	1.00	
26. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะหมดความพยายามที่จะจัดการปัญหาที่พบเจอ	0.80	
14. การโทษตัวเอง (Self-blame)		
27. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักโทษตัวเอง	1.00	
28. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักวิจารณ์ตนเองที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ	0.80	

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
การมองโลกในแง่ดี		0.778
1. ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ท่านมักคาดหวังสิ่งที่ดีที่สุด แม้ว่าต้องเจอสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาหรืออุปสรรค	0.229	0.784
2. ท่านมองอนาคตในทางที่ดีเสมอ แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค	0.536	0.746
3. ในภาพรวมท่านมักคาดหวังว่าจะมีสิ่งดีๆเกิดขึ้นกับท่านมากกว่าสิ่งที่ไม่ดี	0.516	0.751
4. ถ้าท่านคิดจะมีปัญหาที่ทำให้เกิดความผิดพลาดสิ่งที่คุณคิดมักเกิดขึ้นจริงกับท่าน	0.332	0.771
5. สิ่งต่างๆที่เผชิญแทบจะไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังได้เลย	0.712	0.722
6. ท่านแทบจะไม่เคยเชื่อว่าจะมีสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นกับท่าน	0.220	0.785
7. เมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคมันเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่านที่จะรู้สึกผ่อนคลาย	0.587	0.740
8. เมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะรู้สึกอารมณ์เสียง่าย	0.344	0.772
9. แม้ว่าต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถรู้สึกดีเมื่อต้องอยู่กับเพื่อนๆ	0.332	0.772
10. เมื่อต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรค การทำตัวให้ยุ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับท่าน	0.640	0.730

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
ความพึงพอใจในงาน		
ด้านลักษณะงาน		0.903
1. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	0.717	0.893
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ	0.705	0.894
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ดี	0.682	0.895
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำแล้วรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ	0.602	0.897
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	0.206	0.909
6. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากจนทำไม่ไหว	0.150	0.910
7. ท่านเกิดความท้อแท้ใจต่องานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	0.560	0.898
8. งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะซ้ำซากจำเจ	0.619	0.896
ด้านรายได้		0.826
10. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	0.717	0.779
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	0.474	0.815
12. การใช้จ่ายในปัจจุบัน เงินเดือนของท่านแทบไม่พอใช้	0.667	0.787
13. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในระดับที่พอเพียงต่อการใช้จ่าย	0.725	0.779
14. รายได้ที่ท่านได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	0.263	0.837
15. ท่านรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับนั้นน้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	0.610	0.797
16. เงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	0.579	0.804
17. รายได้ของท่านที่ได้รับนั้นน้อยเกินไป หากเทียบกับปริมาณงานที่ต้องทำ	0.351	0.831

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า		
18. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	0.491	0.634
19. การที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.550	0.630
20. เส้นทางอาชีพของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันนี้ ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	0.345	0.664
21. นโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ไม่มีความยุติธรรม	0.383	0.719
22. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มีการเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	0.575	0.617
23. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง	0.402	0.653
ด้านผู้บังคับบัญชา		
24. หัวหน้าของท่านมักจะขอความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่	0.241	0.866
25. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ทำให้ท่านรู้สึกเกิดกำลังใจในการทำงาน	0.610	0.851
26. หัวหน้าของท่านเป็นคนมีไหวพริบปฏิภาณดี ช่วยแนะนำแนวทางการทำงานให้งานของท่านออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ	0.439	0.857
27. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ส่งผลให้งานของท่านมีประสิทธิภาพ	0.412	0.585
28. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน	0.619	0.849
29. ในการทำงาน หัวหน้าจะบอกข้อควรปรับปรุงเพื่อให้ท่านสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้	0.412	0.858

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
30. หัวหน้าจู้จี้จุกจิกจนทำให้ท่านรู้สึกรำคาญใจ	0.568	0.851
31. หัวหน้าของท่านรู้และเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดี ทำให้สามารถชี้แจงรายละเอียดให้ท่านเข้าใจได้	0.470	0.856
32. หัวหน้าของท่านเป็นคนเฉลียวฉลาด ซึ่งทำให้งานดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	0.569	0.851
33. หัวหน้าของท่านวางแผนในการทำงานไม่รัดกุม ทำให้การทำงานมักมีปัญหา	0.556	0.852
ด้านเพื่อนร่วมงาน		0.851
34. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.468	0.843
35. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนน่าเบื่อ ทำให้ท่านรู้สึกไม่อยากร่วมงานด้วย	0.643	0.831
36. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานช้า ทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และส่งผลกระทบต่อท่านด้วย	0.584	0.836
37. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ท่านรู้สึกไม่โดดเดี่ยวในการทำงาน	0.326	0.853
38. เพื่อนร่วมงานของท่านค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก ส่งผลให้ท่านต้องอธิบายหลายครั้งเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	0.713	0.824
39. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี ส่งผลให้ท่านรู้สึกไว้วางใจเมื่อร่วมงานด้วย	0.478	0.843
40. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่าน	0.501	0.841

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
41. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากมีไหวพริบดี ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	0.434	0.845
42. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน โดยมักจะปิดความรับผิดชอบงานให้แก่ท่าน	0.598	0.834
43. เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนใหญ่ไม่น่าร่วมงานด้วย ทำให้ท่านรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องร่วมงาน	0.598	0.834
กลวิธีการเผชิญปัญหา		
1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา		
1. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคท่านลงมือทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เหตุการณ์ที่เผชิญอยู่ดีขึ้นดีขึ้น	0.153	0.740
2. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะทุ่มเทความพยายามทั้งหมดเพื่อจัดการกับปัญหาที่ท่านเผชิญอยู่	0.454	0.726
2. การวางแผน		
3. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดถึงวิธีการต่างๆ เพื่อจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	0.256	0.742
4. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะคิดพิจารณาถึงขั้นตอนและวิธีการในการจัดการกับปัญหานั้นๆ	0.305	0.738
3. การตีความหมายใหม่ในทางบวกหรือในทางที่ดีขึ้น		
5. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองปัญหาที่เกิดขึ้นในแงุ่มใหม่ๆ หรือในแงุ่มในทางบวก	0.259	0.735
6. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านพยายามมองหาสิ่งดีจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	0.297	0.742

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
4. การยอมรับ		
7. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะยอมรับความจริงในสิ่งที่เกิดขึ้น	0.294	0.738
8. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น	0.381	0.731
5. อารมณ์ขัน (Humor)		
9. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะมองปัญหาขำขันให้เป็นเรื่องตลก	0.337	0.732
10. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะทำสถานการณ์ที่ยุกยำนั้นใหญ่กลายเป็นเรื่องสนุกสนาน	0.410	0.728
6. การพึ่งศาสนา (Religion)		
11. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะหาความสบายใจจากศาสนาหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่นับถือ	0.466	0.726
12. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะสวดมนต์หรือทำสมาธิ	0.277	0.734
7. การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม		
13. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอกำลังใจจากผู้อื่นๆ	0.243	0.736
14. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำปรึกษาและความเข้าใจจากผู้อื่น	0.412	0.728
8. การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม		
15. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	0.412	0.728
16. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาจากผู้อื่น	0.627	0.717

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
9. การกำจัดสิ่งวุ่นในจิตใจ		
17. เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะทำงานหรือทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อหันเหความสนใจของตนเอง	0.626	0.700
18. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะไปทำกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้ตัวเองคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลง เช่น ดูหนัง ดูทีวี นอนกลางวัน หรือซื้อแป้ง	0.245	0.736
10. การปฏิเสธ (Denial)		
19. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะบอกตัวเองว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องจริง”	0.358	0.731
20. เมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองไม่สบายใจ ท่านมักจะปฏิเสธไม่รู้	0.246	0.736
11. การระบายออกทางอารมณ์		
21. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะระบายความรู้สึกที่ไม่ดี ออกมาทางคำพูดหรือการกระทำ เช่น การโวยวาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น	0.266	0.736
22. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักพูดระบายความรู้สึกไม่สบายใจออกมา	0.753	0.726
12. การใช้สารเสพติด		
23. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือใช้สารเสพติด เพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น	0.417	0.730
24. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะดื่มสุราหรือสารเสพติด เพื่อช่วยให้ท่านผ่านพ้นปัญหาไปได้	0.222	0.826
13. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม		

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-total Correlation	Alpha item Deleted
25. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านจะล้มเลิกความพยายามที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	0.454	0.726
26. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะหมดความพยายามที่จะจัดการปัญหาที่พบเจอ	0.322	0.731
14. การโทษตัวเอง (Self-blame)		
27. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักโทษตัวเอง	0.472	0.726
28. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักวิจารณ์ตนเองที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ	0.393	0.728

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพัชรา รุ่งสันเทียะ
วันเดือนปีเกิด	17 ธันวาคม 2533
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสบการณ์ทำงาน	ปี พ.ศ. 2556 – 2560 นักวิชาการศึกษา ฝ่ายพัฒนา คุณภาพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปี พ.ศ. 2555 – 2556 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัทบันลือ พับลิเคชันส์ จำกัด





หนังสือรับรองการพิจารณาทางด้านจริยธรรมการวิจัยในคน
 คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2
 99 หมู่ที่ 18 ต.พุดไทย อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
 โทร. / โทรสาร 0-2564-4440-79 ต่อ 1804

หนังสือรับรองเลขที่ 011/2560

รหัสโครงการวิจัย 007/2560

ชื่อโครงการวิจัย อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดีที่มีต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีกลวิธีในการ
 การเผชิญปัญหาเป็นตัวแทนประติมากรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวพัชรา รุ่งถิ่นเกียรติ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารที่รับรอง

1. โครงการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560
3. หนังสือยินยอมขอเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2560

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณา
 อนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามหลักการพิจารณาแบบ Expedited
 Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี

อนุมัติ ณ วันที่ 20 เมษายน 2560

หมดอายุวันที่ 20 เมษายน 2561

กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า 20 ตุลาคม 2560

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการ
 ยื่นเรื่องขอต่ออายุขอเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. พันเอก ณัฐย์ สุภังษาม)

ประธานคณะอนุกรรมการ

อนุมัติ ณ วันที่ 20 เมษายน 2560

หมดอายุ วันที่ 20 เมษายน 2561

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิมลทิพย์ ศรีวิทย์)

อนุกรรมการและเลขานุการ