

การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ
ความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DEVELOPMENT OF LIFE COACHING PROCESS TO ENHANCE ADVERSITY QUOTIENT AND
EMOTIONAL QUOTIENT FOR WORKING ADULTS



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy in Non-Formal Education

Department of Lifelong Education

FACULTY OF EDUCATION

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ ความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน
โดย	น.ส.ณัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์
สาขาวิชา	การศึกษานอกระบบโรงเรียน
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาน์ โกวิทยา)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรฉัตร สุปัญญา)

ณัฐธิดา ศรีภูมิพันธุ์ : การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ทำงาน. (DEVELOPMENT OF LIFE COACHING PROCESS TO ENHANCE ADVERSITY QUOTIENT AND EMOTIONAL QUOTIENT FOR WORKING ADULTS) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร.สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman 2) เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ทำงาน 3) เพื่อจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ไปใช้ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ 1) ผู้ใหญ่ทำงาน จำนวน 300 คน 2) ผู้ใหญ่ทำงานที่เข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต จำนวน 30 คน 3) ผู้ทรงคุณวุฒิและตัวแทนจากผู้ใหญ่ทำงานที่เข้าร่วมโปรแกรมจำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่ทำงาน แบบสังเกตพฤติกรรมผู้รับการชี้แนะระหว่างการเข้าร่วมกระบวนการ แบบบันทึกรายละเอียดกระบวนการชี้แนะชีวิต วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยายและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์เอกสารใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman พบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่ทำงาน หลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติดัชนีการปรับโมเดลรวม จำนวน 17 คู่ ผลวิเคราะห์แบบจำลองของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี 2) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ทำงาน มีทั้งหมด 3 ระยะ ประกอบด้วย (1) ระยะการเตรียมการก่อนการชี้แนะชีวิต (2) การชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ขั้นตอนที่ 3 ร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ ขั้นตอนที่ 4 ร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล และ ขั้นตอนที่ 5 ร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง (3) ระยะที่ 3 หลังการชี้แนะ ประเมินผลการทดลองใช้กระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์หลังการเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมทุกคน และ 3) แนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ทำงานไปใช้มีประเด็นสำคัญ 3 ด้านได้แก่ (1) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ (2) การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการ (3) การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการ

สาขาวิชา การศึกษานอกระบบโรงเรียน

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

5884458827 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEYWORD: LIFE COACHING PROCESS, ADVERSITY QUOTIENT, EMOTIONAL QUOTIENT, WORKING ADULTS

Nattika Srimakutphun : DEVELOPMENT OF LIFE COACHING PROCESS TO ENHANCE ADVERSITY QUOTIENT AND EMOTIONAL QUOTIENT FOR WORKING ADULTS. Advisor: Assoc. Prof. WIRATHEP PATHUMCHAROENWATTANA, Ph.D. Co-advisor: Asst. Prof. Sutheera Nimitniwat, Ph.D.

This study aimed to 1) provides confirmatory factor analysis model of Paul G. Stoltz's adversity quotient and Daniel Goleman's emotional quotient; 2) develop a life coaching process to enhance adversity quotient and emotional quotient for working adults; and 3) establish guidelines for implementing this life coaching process. The research involved three types of samples: 1) 300 working adults; 2) 30 working adults participating in the life coaching process; and 3) 15 qualified individuals and representatives from the working adults participating in the program. The research tools included assessments of the adversity quotient and emotional quotient for working adults, observation forms of the participants' behavior during the process, and records of the life coaching process. The data was analyzed using descriptive statistics, multiple regression analysis, content analysis, and deductive conclusions.

The study found that 1) the confirmatory analysis of Paul G. Stoltz's the adversity quotient and Daniel Goleman's emotional quotient of working adults, after adjusting for errors between the two variables using 17 pairs of a goodness of fit index, was in good alignment with empirical data; 2) the life coaching process for working adults to enhance adversity quotient and emotional quotient consists of three stages: preparation for coaching, the life coaching process itself - which comprises five steps, and post-coaching assessment. The five steps in the life coaching process are: (1) identifying the needs or problems to be solved, (2) exploring the present reality and the scope of the situation, (3) selecting methods to achieve the desired outcome together, (4) designing a plan of action and a follow-up method together, and (5) tracking and evaluating the outcome together. It was found that the sample group had higher scores in abilities to confront and overcome obstacles, and emotional intelligence after participating in the program. 3) the guideline for implementing the life coaching process for working adults has three key points: enhancing understanding of the process, promoting and supporting the implementation of the process, and encouraging monitoring and evaluation of the process.

Field of Study: Non-Formal Education

Academic Year: 2022

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือและการดูแลอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาเมตตาให้คำปรึกษาและแนะนำแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. อาชัญญา รัตนอุบล ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาสน์ โกวิทยา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรฉัตร สุปัญญา ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้ความเมตตากรุณาแนะนำ ให้การช่วยเหลือชี้แนะในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนมีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงด้วยดี

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน อีกทั้งเพื่อนและพี่น้อง ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ที่สนับสนุนช่วยเหลือให้กำลังใจตลอดเวลาจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จเรียบร้อย

และสุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณคุณแม่ สามี และลูกสาวอันเป็นที่รัก รวมไปถึงครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนให้การเรียนระดับดุษฎีบัณฑิตครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนทุนการวิจัยจาก “ทุน 90 ปีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” จากกองทุนรัชดาภิเษกสมโภชจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ณัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	1
ตารางภาพ	3
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามที่ใช้ในการวิจัย	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
ตอนที่ 1 แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่.....	12
ตอนที่ 2 แนวคิดการชี้แนะ: การชี้แนะชีวิต.....	16
ตอนที่ 3 ทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient).....	31
ตอนที่ 4 ทฤษฎีความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient).....	52
ตอนที่ 5 ลักษณะและปัญหาของผู้ใหญ่วัยทำงาน	78

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	82
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	90
ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman และความต้องการในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน	91
ระยะที่ 2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน.....	93
ระยะที่ 3 การจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้จริง	104
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	213
บรรณานุกรม.....	234
บรรณานุกรม.....	243
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	244
ภาคผนวก ข เครื่องมือ.....	247
ภาคผนวก ค ตัวอย่างกรณีศึกษา.....	261
ประวัติผู้เขียน.....	268

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์กระบวนการชี้แนะชีวิต.....	24
ตารางที่ 2	ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ทักษะการชี้แนะชีวิต	29
ตารางที่ 3	ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์.....	64
ตารางที่ 4	พัฒนาการทางด้านต่าง ๆ ของวัยผู้ใหญ่ในช่วงวัยต่าง ๆ	78
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านการควบคุม.....	115
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา.....	116
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านผลกระทบที่จะมาถึง.....	117
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา.....	118
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทาง อารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	119
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทาง อารมณ์ (EQ) ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม.....	120
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	121
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทาง อารมณ์ (EQ) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา.....	122

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น.....	123
ตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	127
ตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถทางอารมณ์.....	131
ตารางที่ 17 ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน.....	134
ตารางที่ 18 วิเคราะห์การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน	137
ตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน..	139
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน.....	142
ตารางที่ 21 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใหญ่วัยทำงานที่เข้าร่วมกระบวนการ	146
ตารางที่ 22 ผลคะแนนองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนและหลังเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ (ตามรายบุคคล)	175
ตารางที่ 23 ผลการพิจารณาร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้	208

ตารางภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 องค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Stoltz, 1997).....	34
ภาพที่ 2 ระดับของอุปสรรคและวิกฤต (Stoltz, 1997).....	39
ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค.....	45
ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง EQ AQ และ IQ ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จ.....	74
ภาพที่ 5 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	126
ภาพที่ 6 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถทางอารมณ์.....	130
ภาพที่ 7 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ ความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน.....	139



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบันมีความซับซ้อนและการแข่งขันมากขึ้น ทำให้ผู้คนในสังคมต้องดิ้นรนและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป คนวัยทำงานที่เป็นผู้ใหญ่เป็นวัยที่ก่อให้เกิดผลผลิตทางด้านเศรษฐกิจ และมีส่วนสำคัญต่อฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ (ร้อยละ 69.5) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) วัยผู้ใหญ่เป็นวัยทำงานที่ยาวนานและต้องดำรงอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ถือว่าเป็นวัยแห่งความสมบูรณ์สูงสุดของพัฒนาการในด้านต่าง ๆ และเป็นวัยเริ่มต้นแห่งความเสื่อมของพัฒนาการทุกด้านอีกด้วย ภารกิจเชิงพัฒนาการผู้ใหญ่ที่อยู่ในช่วงของการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ระยะคือ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547) ระยะที่ 1 วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ช่วงอายุ 18-35 ปี มีภาระหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การเลือกหาคู่ครอง หรือเพื่อนสนิท การเรียนรู้ที่จะอยู่อาศัยกับคู่ครอง สามี – ภรรยาได้ตลอดไป การเริ่มต้นการมีชีวิตครอบครัว ภาระหน้าที่ในการอบรมเลี้ยงดูลูกและหลาน การแสวงหาที่พัก รวมทั้งการมีบ้านเป็นของตนเอง การเริ่มต้นที่จะมีอาชีพเป็นที่แน่นอนและมั่นคง มีความรับผิดชอบในฐานะการเป็นพลเมืองดี และการเสาะแสวงหากลุ่มทางสังคมที่เหมาะสมกับอุปนิสัยของตนเอง เช่น การเป็นสมาชิกสมาคมหรือสโมสรต่าง ๆ ระยะที่ 2 วัยผู้ใหญ่ตอนกลางหรือวัยกลางคน ช่วงอายุ 35-60 ปี มีภาระหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จในฐานะการเป็นพลเมืองดี หรือการมีความรับผิดชอบด้านสังคม การได้รับชื่อเสียง การเริ่มมีหลักฐานที่มั่นคง และพยายามรักษาสุขภาพด้านเศรษฐกิจ รวมทั้งมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีและเหมาะสมกับฐานะ การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหลาน ที่มักจะอยู่ในระยะวัยรุ่น และพยายามทำตัวเองให้เป็นผู้ใหญ่ที่มีความสุข มีการใช้เวลาว่างและมีกิจกรรมสันทนาการที่เหมาะสมกับวัยและความสนใจ มีการยอมรับและการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายของผู้ใหญ่ในวัยนี้ มีการปรับตัวให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ใหญ่ที่มีบทบาทเป็นพ่อ-แม่ คือยอมรับสภาพความเป็นจริงของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในครอบครัว

การทำงานของวัยผู้ใหญ่ย่อมมีเป้าหมายของแต่ละช่วงแตกต่างกันไป เป้าหมายของคนทำงานวัย 18-25 ปี คือ การรู้ว่าตนเองชอบทำงานอะไรและมีวิธีการใดที่จะหาเงินรายได้เข้าบ้าน จะลงทุนอะไรได้บ้าง เมื่อมีเป้าหมายเช่นนี้ คนในช่วงอายุ 18-25 ปี จึงควรออกค้นหาตนเอง ศึกษาวิธีการลงทุนต่าง ๆ ให้ละเอียดรอบคอบ ทดลองลงทุน ทำงานหลาย ๆ อย่าง เนื่องจากยังเป็นช่วงอายุที่มีเวลาในชีวิตมาก ยังทำอะไรได้หลายอย่าง ต่อให้ต้องล้มก็ยังมีเวลาที่จะลุกขึ้นมาสู้ได้ใหม่ การทำเช่นนั้นนอกจากจะทำให้

รู้ว่าตนเองชอบอะไรอย่างแท้จริงแล้ว ยังเป็นการหาประสบการณ์การทำงานให้กับตนเองด้วย ช่วงอายุต่อมา คือ อายุ 30-40 ปี เป็นช่วงที่ต้องเริ่มสร้างครอบครัว หากพ้นจากช่วงนี้ไปแล้ว การสร้างครอบครัวจะกลายเป็นเรื่องยาก เพราะฉะนั้น เป้าหมายความสำเร็จของคนในวัย 30 ปี ก็คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่น มีที่อยู่อาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และมีความมั่นคงในการใช้ชีวิตส่งผลให้รายจ่ายช่วงนี้มีจำนวนมาก บุคคลที่มีอายุระหว่าง 30 ปี จึงจำเป็นต้องมีงานเป็นหลักแหล่ง มีอาชีพที่มั่นคงแล้วจึงค้นหาสิ่งทีตนเองชอบเหมือนตอนช่วงต้นอีก เพราะงานจะเริ่มหายากขึ้น ต้องพยายามพัฒนาตัวเองให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น เพื่อให้มีรายได้ที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย หากสามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้เร็ว ก็จะมีมีความมั่นคงในครอบครัวเร็วขึ้นตามไปด้วย ถัดมา คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 40 - 50 ปี ช่วงนี้เป็นวัยที่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานและครอบครัวแล้ว แต่ยังคงกังวลเรื่องอนาคตของลูก ซึ่งการที่มีความมั่นคงทำให้ภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เริ่มลดน้อยลง เป้าหมายความสำเร็จของคนอายุ 40 จึงเป็นการส่งลูกเรียนอย่างเต็มที่ให้ลูกมีอนาคตที่สดใส รวมถึงต้องเริ่มเก็บเงิน เตรียมเกษียณด้วย เพราะเหลือเวลาทำงานอีกไม่มาก สิ่งที่ต้องทำจึงเป็นการกระจายการลงทุน ลดสัดส่วนการลงทุนที่มีความเสี่ยงสูงลงเพื่อให้ได้เงินปันผลมากที่สุด และหากหน้าที่การงานยังไม่เติบโต ก็ต้องพยายามในช่วงระยะเวลานี้ เพราะเป็นช่วงสุดท้าย อย่างน้อยเมื่ออายุ 45 ปีควรจะดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ช่วงอายุต่อมา คือ ช่วงอายุ 50-60 ปี ช่วงนี้ถือว่าเป็นช่วงเกษียณอายุอย่างแท้จริง เพราะลูกสามารถทำงาน หาเงินเองได้แล้ว อายุที่มากขึ้นทำให้ทำงานได้ไม่ดีเช่นเดิม เป้าหมายความสำเร็จในช่วงอายุนี้อคือ มีเงินก้อนสำหรับใช้จ่าย ยามที่ไม่มียานประจำทำแล้วและสามารถดูแลตัวเองได้ ช่วงก่อนเกษียณ ตั้งแต่อายุ 50-55 ปี จึงต้องพยายามหาเงินให้ได้มากที่สุด หากเป็นผู้ที่เตรียมเกษียณในช่วงอายุ 40-50 ปี มาดีแล้วนั้น ชีวิตช่วงนี้จะไม่ลำบาก แต่ถ้าเตรียมตัวมาน้อยช่วงนี้ ก็อาจจะลำบาก ถ้ายังไม่สามารถหาเงินได้ ช่วงตั้งแต่อายุ 55 ปีเป็นต้นไปจะลำบากต้องพึ่งพิงเงินของลูกหลานเพียงอย่างเดียว

เป้าหมายที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นผู้ใหญ่ไม่ทุกคนที่สามารถทำได้ดังเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หลายคนไม่ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะด้วยปัจจัยเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสุขภาพ ปัจจัยสังคม หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งผู้ใหญ่วัยทำงานจำนวนไม่น้อยไม่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงได้ และมีปัญหาสุขภาพจิต ดังจะเห็นได้จากข้อมูลจากกรมสุขภาพจิตที่รายงานในช่วงปี พ.ศ. 2558 - 2559 (ตุลาคม 2558 - มีนาคม 2559) ว่าคนวัยทำงานมีความเครียดเพิ่มมากขึ้นจาก ปี 2557 กว่า 3 เท่าตัว ซึ่งจากข้อมูลในปี 2557 มีจำนวนเพียง 2,084 คน (ร้อยละ 5.3) และในปี 2559 มีจำนวนถึง 6,231 คน (ร้อยละ 40.55) (สถาบันราชานุกูล, 2558) โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกาย โรคเรื้อรัง มีหนี้สิน รองลงมา คือ ปัญหาทางจิตเวช จำนวน 4,845 ราย (ร้อยละ 31.53) และ ปัญหาความรัก

จำนวน 1,666 ราย (ร้อยละ 10.84) ตามลำดับ ขณะที่ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน จำนวน 256 ราย (ร้อยละ 1.67) เป็นปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ ลูกน้อง ค่าตอบแทนน้อย ต้องการเปลี่ยนงาน (กรมสุขภาพจิต, 2559) และจากการเก็บสถิติเกี่ยวกับผลกระทบด้านจิตใจของประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ด้วยระบบ Mental Health Check In ตั้งแต่เดือน เมษายน 2564 เป็นต้นมา พบว่า ประชาชนในประเทศไทยมีความเสี่ยงสุขภาพจิตสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยมีตัวเลขสูงสุดที่เดือนสิงหาคม คือ มี ภาวะเครียดสูง 45.5% เสี่ยงซึมเศร้า 51.5% เสี่ยงฆ่าตัวตาย 30.6 % และมีภาวะหมดไฟ 17.6% ในจำนวนนี้มีคนวัยทำงานรวมอยู่ด้วยมากกว่า 90%

ความเครียดของผู้ใหญ่วัยทำงานที่ต้องหาเลี้ยงทั้งตัวเองและครอบครัว ต้องพยายามสร้างชีวิตให้มั่นคงและก้าวหน้าเพื่อเกียรติยศ ศักดิ์ศรี เพื่อได้รับการยอมรับจากคนในสังคม เพื่อสร้าง ความมั่นใจและความภาคภูมิใจในตนเอง ความเครียดในวัยผู้ใหญ่ทำงานโดยทั่วไปจึงมักเกิดจากการมีความรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้ง ความรับผิดชอบในครอบครัว เนื่องจากความเครียดในคนวัยทำงานเป็นตัวการสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ทำให้กระทบกับศักยภาพในการทำงาน และคุณภาพการทำงานของแรงงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.), 2558) การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตของคนวัยทำงานที่เป็นช่วงวัยกลางคนเป็นช่วงวัยที่คนเรามีการเปลี่ยนแปลง มโนทัศน์ของตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในชีวิตต่อตนเอง ครอบครัว การงาน และ ใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่า (Gould, 1978; Levinson, 1978; Sheehy, 1981) นอกจากนี้ยังได้รับผลกระทบด้านความเสื่อมของร่างกายตามวัย เช่น ภาวะวัยทองและความรู้สึกว่างเปล่าที่เรียกว่า Empty nest syndrome ที่เป็นความรู้สึกสูญเสียที่เกิดจากการที่บุตรหลานเริ่มเติบโตพึ่งพาตนเองได้ นอกจากนี้คนวัยทำงานบางส่วนยังต้องเผชิญกับภาวะเสื่อมถอยของการเจริญพันธุ์ ภาระในการดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เพิ่มขึ้น ภาระในการดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วยหรือสูงอายุ และความท้าทายในอาชีพที่มากขึ้น (Wong et al., 2012) และตามพัฒนาการของชีวิต (Teresa และคณะ, 1990) ช่วงวัยนี้มักจะเป็นช่วงอายุที่คนเรามีความรับผิดชอบกับหน้าที่การงาน การดูแลเลี้ยงดูครอบครัว และภาระทางการเงินต่าง ๆ

การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Live Event) เหล่านี้เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของผู้ใหญ่ทำงานโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้ต้องปรับตัว ไม่ว่าจะเป็น ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่ต้องเผชิญทางเลือกสองทางขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเป็นทางเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้ หรือความคับข้องใจ (Frustration) เกิดจากการที่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่สามารถพบเจอได้ในชีวิตการทำงาน ซึ่งความเครียดอาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น ๆ หรือในระยะยาวจนเป็นความเครียดสะสมได้เช่นกัน จากกรณีตัวอย่างเช่น

“อาจารย์ ม.นเรศวร ดิ่งชั้น 7 ตึกไอที ฆ่าตัวตายต่อหน้านิสิต คาคเครียดและโรคซึมเศร้า”
(ข่าวโพสท์ทูเดย์, 2556)

“ซ็อก! ยิ่งอุกอาจ ‘ราชภัฏพระนคร’ ซัลโวกกลางห้องประชุม 2 ดร.ดับ-ออกหมายจับ ดร.คู่กรณีแล้ว” (ข่าวมติชน, 2559)

กรมสุขภาพจิตพบว่าปัญหาสุขภาพจิตวัยทำงานในทั่วโลกที่พบบ่อยคือ โรคซึมเศร้า ประมาณ 300 ล้านคน ส่วนภาวะเครียด โรควิตกกังวล ประมาณ 260 ล้านคน เพราะชีวิตส่วนใหญ่ของเราจะอยู่ในช่วงเวลาของการทำงาน สำหรับประเทศไทยพบว่าปัญหาสุขภาพจิตวัยทำงานอายุ 20-29 ปี ที่น่าห่วงการฆ่าตัวตาย ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอัตราการฆ่าตัวตายสูงที่สุด อยู่ที่ 8.04 ต่อแสนประชากร โดยเฉพาะอายุ 35-39 ปี มีอัตราการฆ่าตัวตายมากที่สุด 9.55 ต่อแสนประชากร และจากสถิติการขอรับบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตของวัยทำงาน ผ่านสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน พบว่าวัยทำงานโทรมาปรึกษาปัญหาทางจิตเวช 20,102 คน ความเครียดหรือวิตกกังวล 17,347 คน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกาย โรคเรื้อรัง มีหนี้สิน ปัญหาความรัก 4,776 คน ปัญหาครอบครัว 2,513 คน และซึมเศร้า 2,085 คน (ข่าวเดลินิวส์, 2560) ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลต่อทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ใหญ่วัยทำงาน สมิต อาชวนิจกุล (2537) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดที่มีต่อมนุษย์ว่า ความเครียดในระดับปานกลางอาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือติดเหล้าติดยา เป็นต้น ความเครียดในระดับรุนแรงอาจทำให้พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงบาดเจ็บหรือเสียชีวิตถึงกับวิกลจริตไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ พสุ เดชะรินทร์ (2536) กล่าวว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหากับบุคคล ได้แก่ ผลกระทบต่อตัวบุคคลด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเป็ยงเบนทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ไปจนถึงขั้นการทำร้ายร่างกายตนเองและผู้อื่น ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้วยังมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลด้วย เช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ เป็นต้น

การทำงานนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถทางอารมณ์ (EQ) เพราะความเครียดที่เกิดขึ้นในวัยทำงานย่อมส่งผลทำให้เกิดภาวะทางอารมณ์ที่ไม่เป็นปกติ ไม่สามารถจัดการกับความรูสึกภายในของตนเองได้ หรือไม่สามารควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นให้แสดงมาอย่างเหมาะสม ดังที่ Daniel

Goleman ได้กล่าวไว้ในหนังสือ Working With Emotional Intelligence ว่าความสามารถทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการสร้างสัมพันธภาพ หน้าที่การงาน หรือแม้แต่ชีวิตความเป็นอยู่ ยิ่งกว่าการมีเชาวน์ปัญญา (IQ) สูง บางคนมีระดับเชาวน์ปัญญาสูง (IQ) มีพรสวรรค์ซึ่งทำให้พัฒนาความสามารถหลายด้านได้รวดเร็วเหนือผู้อื่น มีความสมบูรณ์ทางร่างกายสวยงามได้สัดส่วนที่ดี มีความพร้อมด้านเศรษฐกิจ โอกาสทางสังคมและโอกาสทางการศึกษาที่ดี แต่กลับพบว่าหลายคนไม่ประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ ไม่สามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างสมบูรณ์ บางคนต้องวนเวียนกับความรู้สึกพ่ายแพ้ สูญเสีย ทุกข์ทรมานกับความยากลำบาก ในขณะที่บางคนมีระดับสติปัญญาไม่สูงนัก แต่กลับมีความอดทน ความมานะบากบั่น พินิจพิจารณาทุกข์ยากพุ่งขึ้นสู่การใช้ศักยภาพของตนเองได้เต็มที่และก้าวไปได้ไกลกว่าผู้อื่นโดยทั่วไป ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) เป็นอีกแนวคิดหนึ่ง ที่ใช้เป็นตัวพยากรณ์ว่าคือสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ ผลจากแบบวัดความสามารถทางอารมณ์สะท้อนให้เห็นความสามารถในการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น สร้างแรงจูงใจเพื่อเป้าหมาย ความสามารถร่วมรับรู้ความรู้สึกกับผู้อื่น มีทักษะทางสังคมหรือปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และมีความสามารถจัดการกับความรู้สึกภายในของตนเอง

นอกจากนี้สิ่งที่ส่งเสริมให้ผู้ใหญ่วัยทำงานก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายและดำรงชีวิตอย่างมีความสุขได้นั้นต้องอาศัยความเพียรพยายามที่จะพินิจอุปสรรค Stoltz (1997) ให้ความเห็นว่าเพียงความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรคอย่างเดียวนั้นคงไม่สามารถทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบเข้ากับทั้งเชาวน์ปัญญาสูง (IQ) และความสามารถทางอารมณ์ (EQ) แต่ความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรค (AQ) จะนำบุคคลให้ฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตได้เพราะความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรคทำให้บุคคลมีความบากบั่นเคลื่อนไปข้างหน้า ก้าวไปให้สูงขึ้นถึงแม้มีปัญหาอุปสรรค ความทุกข์ยากลำบากในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาขวางหน้าก็ตาม ผู้ที่สามารถพินิจปัญหาอุปสรรค ความลำบากแสนสาหัสได้ก็คือผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรคสูง และความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรค (AQ) ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถทางอารมณ์ (EQ) เนื่องจากบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรค (AQ) สูงสามารถจัดการกับความเครียดและอุปสรรคได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรค (AQ) ต่ำ ความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรค (AQ) มีความสำคัญเนื่องจากช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างง่ายดาย สามารถเอาชนะปัญหาได้ง่ายและรับมือกับสถานะที่ไม่พึงประสงค์ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและพินิจอุปสรรค (AQ) สูงเป็นคนที่ไม่เก๋ แต่คนที่มีทั้งความสามารถทางอารมณ์ (EQ) และความสามารถใน

การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Verma S., 2017) สอดคล้องกับงานของ คັນสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) กับความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ในรูปแบบการตอบสนองที่เกิดจากกลไกของสมอง กล่าวคือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นรูปแบบปฏิบัติการตอบสนองหรือพฤติกรรมของบุคคลต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นกลไกของสมองเกิดจากใยประสาทต่าง ๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผึกผันขึ้น ส่วนความสามารถทางอารมณ์ (EQ) เป็นรูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่ออารมณ์ต่าง ๆ ของบุคคล และเป็นการตอบสนองที่มาจากส่วนที่ลึกเกือบที่สุดของสมองเหมือนกัน สรุปได้ว่า ความสามารถทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและการฟันฝ่าอุปสรรค มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำงานและการดำเนินชีวิตในสังคมยุคปัจจุบัน และ Shrutika verma (2017) ได้ศึกษาพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการจัดการหรือทำงานภายใต้สภาวะความเครียดหรือสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ ขณะที่ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) มีบทบาทสำคัญในการเข้าใจสภาวะอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสามารถทั้งสองนี้เป็นส่วนสำคัญในการทำงานและอีกทั้งยังทำให้สามารถทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อีกด้วย แต่ก็ยังพบว่าบุคคลจำนวนมากที่ยังมีปัญหาความสามารถทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและการฟันฝ่าอุปสรรค ทำให้ตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เหมาะสมได้อย่างยากลำบาก

การเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) และความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ให้กับบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนส่วนใหญ่จะเป็นการฝึกอบรมที่ให้ความรู้ในระยะเวลาสั้น รูปแบบการฝึกอบรมเน้นไปที่การบรรยายความรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านทัศนคติ ทักษะและพฤติกรรม และต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกเหนือจากรูปแบบการฝึกอบรม การพัฒนาบุคคลสำหรับผู้ใหญ่ที่น่าสนใจคือ กระบวนการชี้แนะ การชี้แนะนั้นเป็นการช่วยให้ผู้รับการชี้แนะสามารถตระหนักถึงความสามารถของตนเองในการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ ความหมายของคำว่า Coaching เขียนไว้เป็นภาษาอังกฤษว่า “Helping people to unlock their potential” คือ เป็นการช่วยให้ผู้รับการชี้แนะได้รู้ว่าตนเองมีศักยภาพอะไรบ้าง เป็นการปลดล๊อคข้อจำกัดในตัวเองเพื่อจะได้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือ เป็นการช่วยให้ผู้รับการชี้แนะได้เรียนรู้ เป็นการส่งเสริม กระตุ้น และผลักดัน ให้ผู้รับการชี้แนะได้เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตัวเอง มากกว่าการมานั่งสอนกันทีละขั้นทีละตอน และความรู้ ทักษะความสามารถที่เกิดขึ้นจาก

การชี้แนะจะยั่งยืนกว่า เพราะการได้รับความรู้ ทักษะใหม่ๆ ที่ได้รับจากผู้อื่น อาจหมายถึงวิทยากร และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ด้านนั้นมาถ่ายทอดให้ฟังเท่านั้น แต่การชี้แนะเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจาก ภายในของตนเอง ความรู้ ทักษะความสามารถก็จะติดตัวของผู้รับการชี้แนะไปได้อย่างยั่งยืน

การชี้แนะเป็นกระบวนการของบุคคลที่เรียกว่า ผู้ชี้แนะ สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ช่วยให้เขาเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น ผู้ชี้แนะช่วยให้บุคคลได้บรรลุเป้าหมายทั้งในเรื่องการพัฒนาตนเอง หรือหน้าที่ การงาน กระบวนการนี้เป็นการสร้างให้บุคคลมีความเข้มแข็งขึ้น ภูมิใจในตนเอง แสดงความสามารถ ซึ่งเป็นผลต่อการทำงานที่จะตามมา กระบวนการชี้แนะจึงเป็นกระบวนการเสริมพลังอำนาจ (Empowering process) O'nail and Lamm (2000) พบว่า การเรียนรู้ที่มีการชี้แนะให้ผลดีกว่าการเรียนรู้ตามลำพัง และการเรียนรู้ที่มีผู้ชี้แนะเพียงคนเดียวจะทำให้ได้รับโอกาสน้อยกว่าในการ ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและเรียนรู้การทำงานเป็นทีม ปฏิสัมพันธ์เริ่มแรกของการเรียนรู้ที่มีการชี้แนะ เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นกลุ่ม ผู้ชี้แนะสามารถใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงานกับ กลุ่มที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ทักษะในการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการได้รับการพิจารณาว่าเป็นส่วนที่สำคัญของการเรียนรู้ที่มีการชี้แนะ โดยเพิ่มเติมให้ผู้เรียนที่เรียนรู้จากการ ปฏิบัติได้รับการเรียนรู้ในระดับที่ลึกมากขึ้น จะทำให้ระดับของการเปลี่ยนแปลงบรรลุผลและเกิดการ เปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่แสดงให้เห็นจากผู้เข้าร่วม สิ่งที่เพิ่มเติมประกอบด้วยให้การสนับสนุน การสะท้อนความคิดที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จและการสะท้อนความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ ความท้าทาย ในการตั้งสมมติฐานของกลุ่ม และการค้นหาให้กลุ่มได้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วยตนเอง การชี้แนะต้องการการดูแลปฏิสัมพันธ์โดยใช้ทักษะการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการและสิ่งอื่น ๆ ที่เพิ่มเติมตามความเหมาะสม

การชี้แนะสำหรับบุคคลในการศึกษานอกระบบนั้น การชี้แนะจะเป็นกระบวนการกระตุ้นให้บุคคลเห็นเป้าหมายในชีวิต หรือสิ่งที่ตนเองต้องการพัฒนา ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องส่วนตัวหรือส่วนรวม การชี้แนะจะช่วยให้ตัวบุคคลหรือกลุ่มเห็นปัญหาหรือจุดอ่อน ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันเพื่อ การพัฒนาหรือแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น หรือแม้แต่การเรียนรู้ ตามอัธยาศัย ซึ่งเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ จากการทำงาน จากบุคคล จากครอบครัว จากชุมชน จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความบันเทิง และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สำหรับบุคคลไม่ว่าจะเป็นทั้งเด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ การชี้แนะจะเป็น กระบวนการเพื่อชี้แนะแนวทางต่าง ๆ ทั้งวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับบุคคลแต่ละบุคคลที่แตกต่าง กันไป ชี้แนะทางเลือกแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้เลือกที่เข้าไปหาข้อมูลได้ตามความ ต้องการที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การชี้แนะจะช่วยให้บัณฑิตนักศึกษา

สามารถที่จะเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเหมาะกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่จะเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ สิ่งที่น่าสนใจหรือสิ่งที่ต้องการนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิต และสามารถนำไปใช้ได้ทันที การชี้แนะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความตระหนักหรือความต้องการจากตัวผู้รับการชี้แนะเอง เมื่อได้รับการชี้แนะแล้วผู้รับการชี้แนะจะสามารถนำความรู้ ความสามารถและทักษะที่ได้รับพัฒนานั้นไปใช้ได้ทันที

การชี้แนะที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเองและมุ่งเน้นไปที่การสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีผลบวกในชีวิตของบุคคล โดยการช่วยให้บุคคลสามารถทำความเข้าใจและใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การชี้แนะชีวิตหรือ Life Coaching ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง เนื่องจากการชี้แนะชีวิตจะช่วยให้เห็นความชัดเจนของเป้าหมายในชีวิต สร้างความมั่นใจ และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งยังช่วยส่งเสริมความสุข พัฒนาทักษะการสื่อสาร และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลดีต่อชีวิต ด้วยการทำงานร่วมกับผู้ชี้แนะชีวิต ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ที่เป็นทักษะที่จะใช้ในการดำเนินชีวิต สามารถสร้างความสุขและความสำเร็จในชีวิตที่เป็นของตัวเองได้มากขึ้น

ในปัจจุบันการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ยังคงเป็นในรูปแบบของการฝึกอบรมซึ่งเป็นการบรรยายที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพียงเท่านั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ในวัยทำงาน เพื่อนำกระบวนการชี้แนะนี้ไปเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ให้กับผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้ใหญ่วัยทำงานสามารถเผชิญกับปัญหาจากการทำงานต่าง ๆ พร้อมทั้งจะยื่นหยัดฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และควบคุมจัดการอารมณ์ของตนเองเมื่อเผชิญความเครียดจากการทำงาน ช่วยให้ผู้ใหญ่วัยทำงานมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งใจ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่ากระบวนการดังกล่าวเอื้อต่อการพัฒนาตนเองของผู้ใหญ่วัยทำงานเพื่อให้เกิดเป็นความสามารถที่ยั่งยืน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นสิ่งยืนยันและเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้ใหญ่วัยทำงานได้

คำถามที่ใช้ในการวิจัย

1. องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman มีอะไรบ้าง

2. กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานมีลักษณะอย่างไร และมีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร

3. ผลจากการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานสามารถจัดทำเป็นแนวทางสำหรับการนำไปใช้จริงได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

2. เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

3. เพื่อจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีขอบเขตด้านประชากรและขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงาน จำนวน 300 คน 2) กลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงานที่เข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต จำนวน 30 คน 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการชี้แนะชีวิตความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคความสามารถทางอารมณ์ อาจารย์ บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ผู้เข้าร่วมกระบวนการ จำนวน 15 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยขอบเขตเนื้อหาในเชิงแนวคิดทฤษฎีผู้วิจัยใช้ แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวคิดการชี้แนะชีวิต แนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และแนวคิดความสามารถทางอารมณ์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นกรอบในการวิจัยและพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อ

เสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่
วัยทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการชี้แนะชีวิต หมายถึง การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ชี้แนะ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้
ค้นพบทางออกของปัญหา พัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงทางความคิดจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่พึง
ปรารถนาด้วยตัวเองผ่านกระบวนการชี้แนะชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ระบุความต้องการ
หรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข 2) ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบันและค้นหาขอบเขตของความ
ต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้น 3) เลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ 4) ออกแบบวิธีดำเนินการ
และวิธีการติดตามผล และ 5) ติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น โดยผู้ชี้แนะใช้ทักษะการชี้แนะชีวิต
ในการชี้แนะ

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญ
กับปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยพยายามควบคุมตนเองให้ข้ามผ่านปัญหา
อุปสรรคไปได้ หาทางออกในการแก้ปัญหา รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองจากสิ่ง
ที่ผิดพลาด สามารถควบคุมปัญหาไม่ให้มีผลต่อการดำเนินชีวิต และสามารถจัดการกับความยึดถือ
ของอุปสรรคได้ ซึ่งความสามารถนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

ความสามารถทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึก
ของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน รวมทั้งสามารถ
ตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาลเทศะ ตลอดจนสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดี ซึ่ง
ความสามารถนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

ผู้ใหญ่วัยทำงาน หมายถึง บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุ 18 – 60 ปี ที่มีงานทำ

แนวทาง หมายถึง ข้อเสนอแนะที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำกระบวนการชี้แนะ
ชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับ
ผู้ใหญ่วัยทำงานที่พัฒนาขึ้นไปใช้ปฏิบัติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ
ความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิด
จากการขาดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัย
ทำงานได้ เพื่อให้ผู้ใหญ่วัยทำงานสามารถเรียนและปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีความสุข

2. กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

3. แนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้นั้น สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ใหญ่วัยทำงานในมหาวิทยาลัยได้ต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน” ดังกล่าวเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
- ตอนที่ 2 แนวคิดการชี้แนะ: การชี้แนะชีวิต
- ตอนที่ 3 ทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)
- ตอนที่ 4 ความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient)
- ตอนที่ 5 ลักษณะและปัญหาของผู้ใหญ่วัยทำงาน
- ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตอนที่ 1 แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

Knowles (1978) วิเคราะห์ไว้ว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นที่รู้จักและให้ความสนใจอย่างกว้างขวางเป็นเพราะอิทธิพลของกระแสความรู้และความคิด 2 กระแส อันได้แก่ กระแสทางวิทยาศาสตร์และกระแสทางศิลปะศาสตร์

กระแสทางวิทยาศาสตร์ที่ค้นพบองค์ความรู้โดยวิธีที่เข้มงวดทางวิทยาศาสตร์ อาทิ การทดลองทางวิทยาศาสตร์ซึ่งมีจุดเริ่มต้นที่ E.thomdike เผยแพร่หนังสือชื่อ Adult learning ในปี 1928 โดยสาระค้นพบว่าผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ การศึกษานี้ส่วนใหญ่เน้นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ในทศวรรษต่อมาได้มีการค้นพบทางวิทยาศาสตร์อีก 2 ชิ้นคือ Adult Interest ของ E.thomdike ในปี 1935 และ Adult Ability ของ H Sorenson ในปี 1938 ที่ร่วมเป็นหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ยืนยันว่าผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ ที่สำคัญผู้ใหญ่มีความสนใจและความสามารถที่แตกต่างจากเด็ก

กระแสที่ 2 คือกระแสทางศิลปะ (Artistic steam) ที่ Knowles ระบุว่าเป็นการหาความรู้ใหม่โดยการวิเคราะห์ประสบการณ์และการคิดทบทวนจนเกิดความรู้ใหม่ (Intuition) กระแสทางศิลป์นี้สนใจศึกษาว่าผู้ใหญ่เรียนรู้ได้อย่างไร จุดเริ่มต้นของกระแสนี้ เกิดที่งานของ ลินดีแมน ที่ชื่อ The meaning of adult education ในปี 1926 แนวคิดของ lindeman ได้รับอิทธิพลอย่างสูง

จากแนวคิดปรัชญาการศึกษาของ John Dewey แนวคิดของ Lindeman เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ สามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. เมื่อผู้ใหญ่ตระหนักว่าการเรียนรู้สามารถตอบสนองความต้องการ (Need) และความสนใจของตนเองนั้น หมายถึงผู้ใหญ่ถูกกระตุ้นให้พร้อมที่จะเรียนรู้แล้ว และจุดนี้นั่นเองเป็นจุดเหมาะสมในการเริ่มต้นกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

2. ผู้ใหญ่มุ่งที่ให้การเรียนรู้เกิดประโยชน์กับชีวิตจริง (Life-centered) ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรใช้สถานการณ์จริงในชีวิตเป็นเนื้อหาของการเรียนรู้

3. แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่ดีที่สุดของผู้ใหญ่ คือ ประสบการณ์ หมายความว่าวิธีหลักในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเป็นการวิเคราะห์ และศึกษาประสบการณ์ของผู้ใหญ่นั้นเอง

4. ผู้ใหญ่มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะชี้นำตนเอง (Self-directing) ดังนั้นบทบาทของผู้สอนน่าจะเป็นการเข้าร่วมกระบวนการสืบค้นหา (Mutual inquiry) กับผู้เรียนผู้ใหญ่มากกว่าบทบาทผู้ถ่ายทอดเนื้อหาและวัดว่าผู้ใหญ่วินิจฉัยเนื้อหาที่ตนเองทำได้

5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ของผู้ใหญ่ เพิ่มขึ้นตามอายุนั้นคือในการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ใหญ่ ควรให้ความสำคัญในการชดเชยความแตกต่างของผู้เรียนผู้ใหญ่ไม่ว่าในด้านรูปแบบการเรียนรู้ ระยะเวลา สถานที่ และความรวดเร็วของกิจกรรมการเรียนรู้

สรุป แนวคิดของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นเป็นการเรียนรู้ที่เน้นความต้องการของตัวผู้เรียนหรือผู้ใหญ่เป็นสำคัญและเป็นหลัก เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการดำเนินชีวิต สามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ได้จริง และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมีความคิดเป็นของตนเองดังนั้นการส่งเสริมการเรียนรู้จึงต้องมีความเหมาะสมกับผู้เรียนด้วย

1.1 หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

Andragogy มีรากศัพท์จากภาษากรีก คือ aner (จากต้นศัพท์ andr-) ซึ่งแปลว่าผู้ใหญ่ และ agogus ซึ่งแปลว่านำ ดังนั้น Andragogy จึงหมายถึง ศาสตร์และศิลป์ของการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ (Knowles, 1980)

Knowles et al. (2015) ได้กล่าวถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น ประกอบด้วย

1. ความต้องการเรียนรู้ (Need to know) ผู้ใหญ่จะเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้หากตรงกับความต้องการและความสนใจ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต (life situation)

2. มโนทัศน์ต่อตนเอง (Learner self-concept) ตามความเชื่อของ Knowles เมื่อบุคคลเป็นผู้ใหญ่ ก็จะสามารถถึงการควบคุมและนำตนเองได้ และทำให้เกิดความต้องการทางจิตใจที่จะทำให้ผู้อื่นมองเห็นว่าตนเองสามารถควบคุมและนำตนเองได้ ดังนั้นบรรยากาศในการเรียนเป็นการสนับสนุนให้ความร่วมมือ เป็นกันเอง ไม่เป็นทางการ มีความไว้วางใจ และทำให้ตนเองรู้สึกเป็นที่ยอมรับและนับถือ

มีความสามารถในการกำหนดความต้องการการเรียนรู้ การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ และการประเมินการเรียนรู้ของตนด้วยตนเอง

3. ประสบการณ์ (Experience) เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะที่มากขึ้น ย่อมมีประสบการณ์ที่มากขึ้น ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของการเรียนรู้ และประสบการณ์ยังเป็นพื้นฐานที่เปิดกว้างเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ การเรียนรู้โดยการวิเคราะห์ประสบการณ์ของบุคคล วิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์อื่น ๆ เช่น การทดลอง การอภิปราย การแก้ปัญหา การจำลองสถานการณ์ การออกไปศึกษาออกสถานที่ เป็นต้น

4. ความพร้อม (Readiness) ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อคิดว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อตนเอง ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดีที่สุดหากได้เรียนรู้ในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์และมีความจำเป็นที่จะต้องรู้ หรือสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน องค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้คนพร้อมที่จะเรียนรู้ คือ ช่วยพัฒนาการของวัย การเปลี่ยนแปลงจากช่วงพัฒนาการหนึ่งไปสู่อีกช่วงหนึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ความสำคัญของช่วงเวลาของการเรียนรู้มักสอดคล้องกับช่วงพัฒนาการวัยด้วย

5. แนวโน้มต่อการเรียนรู้ (Orientation to learning) ผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ดังนั้นผู้ใหญ่จึงเรียนเพื่อนำความรู้ไปใช้ได้ทันที ต่างไปจากเด็กเนื่องจากเด็กเรียนในโรงเรียนเพื่อเรียนต่อในชั้นสูงขึ้นไป นำไปใช้ในอนาคต ส่วนผู้ใหญ่เรียนเพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ทันทีเมื่อเรียนจบ

6. แรงจูงใจในการเรียนรู้ (Motivation to learn) ผู้ใหญ่จะตอบสนองต่อแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตนเองมากกว่าแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเอง คุณภาพชีวิตที่ดี ความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นการจัดการเรียนรู้จึงควรตระหนักที่แรงจูงใจภายใน

1.2 กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัย

Knowles et al. (2015) กล่าวถึง กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ได้แก่

1. การเตรียมตัวผู้เรียน (Preparing the learner) เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียน เนื่องจากในอดีตการเรียนขึ้นอยู่กับครูหรือผู้สอน ผู้เรียนอาจไม่คุ้นเคยกับเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จึงต้องมีการเตรียมพร้อมผู้เรียนให้เรียนรู้วิธีการเรียนรู้ (learning how to learn)

2. การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (Establishing a climate conducive to learning) การจัดบรรยากาศเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพ (ห้องเรียน อุณหภูมิในห้องเรียน แสง โต๊ะ เก้าอี้ และอื่น ๆ) ที่จะไม่ขัดขวางการเรียนรู้ และบรรยากาศทางจิตวิทยาอันได้แก่ ความปลอดภัย, การดูแลเอาใจใส่, การยอมรับ, การเคารพนับถือและความเข้าใจ เรียกได้ว่า บรรยากาศของความเป็นผู้ใหญ่ (An Atmosphere of Adulthood) ซึ่งให้ความสำคัญกับบรรยากาศที่มีเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมและมีความเป็นกันเอง

3. การสร้างกลไกในการวางแผนร่วมกัน (Creating a mechanism for mutual planning) ผู้สอนจะกลายเป็นผู้อำนวยการความสะดวก โดยให้ผู้เรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนหรือการตัดสินใจ สิ่งนี้จะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ กลไกการวางแผนร่วมกันยังต้องเป็นการมอบอำนาจให้กับผู้เรียนรวมถึงการเคารพการตัดสินใจของผู้เรียนอย่างแท้จริง

4. การวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ (Diagnosing the needs for learning) ผู้เรียนบางคนไม่ทราบความต้องการในการเรียนรู้ที่แท้จริงของตนเอง ผู้อำนวยการความสะดวกมีหน้าที่ช่วยโดยการบอกถึงสิ่งที่สังเกตได้จากผู้เรียน หรือให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนเริ่มพัฒนารูปแบบการเรียนรู้สำหรับตนเอง โดยพิจารณาจากสิ่งที่เป็นอยู่และสิ่งที่ยากจะเป็น

5. การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมที่จะตอบสนองความต้องการ (Formulating program objectives that will satisfy these needs) การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมควรเริ่มจากคำถามว่า "ผลลัพธ์ที่ตั้งใจไว้คืออะไร?" จากความเชื่อที่ว่า โปรแกรมควรได้รับการวางแผนควบคุมและประเมินผลโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์เป็นหลัก

6. การออกแบบรูปแบบของประสบการณ์การเรียนรู้ (Designing a pattern of learning experiences) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเลือกปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใหญ่ เพื่อนำไปสู่การออกแบบรูปแบบโดยผ่านกระบวนการวินิจฉัยตนเองและเลือกรูปแบบที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบส่วนบุคคล กลุ่ม หรือกิจกรรมที่มีอยู่ทั่วไปเพื่อการเรียนรู้ การออกแบบหน่วยการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ใช้วิธีการและวัสดุตามที่ระบุไว้ โดยจัดลำดับตามความพร้อมของผู้เรียนและหลักสุนทรียศาสตร์

7. การจัดการประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยเทคนิคและวัสดุที่เหมาะสม (Conducting these learning experiences with suitable techniques and materials) การจัดประสบการณ์เรียนรู้โดยผู้สอน เป็นผู้อำนวยการความสะดวก (Facilitators) เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยใช้เทคนิคและวัสดุที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละบุคคล

8. การประเมินผลการเรียนรู้และทบทวนความต้องการในการเรียนรู้ (Evaluating the learning outcomes and rediagnosing learning needs) ในทุก ๆ การเรียนการสอน การประเมินผลเป็นสิ่งสำคัญ โดย Donald L.Kirkpatrick ได้แบ่งการประเมินผลออกเป็น 4 ชั้น ได้แก่ ชั้นที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง คือการประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อในการเรียนรู้ ชั้นที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ ชั้นที่ 3 การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการเรียนรู้ ชั้นที่ 4 การประเมินผลที่เกิดต่อองค์กร มีการทบทวนความต้องการในการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ต่อเนื่องเนื่องจากการศึกษาต่อเนื่อง หมายถึงกระบวนการประเมินผลในทุกครั้ง เพื่อช่วยผู้เรียนในการตรวจสอบสมรรถนะที่ต้องการและประเมินความแตกต่างระหว่างรูปแบบโปรแกรมกับระดับ

ความสามารถที่พัฒนาขึ้น ดังนั้นการทบทวนความต้องการในการเรียนรู้จึงเป็นส่วนสำคัญของขั้นตอนการประเมินผล

ตอนที่ 2 แนวคิดการชี้แนะ: การชี้แนะชีวิต

2.1 ประวัติความเป็นมาของการชี้แนะ

Zeus et al. (2002) ได้อธิบายว่า คำว่า coaching ปรากฏขึ้นในภาษาอังกฤษ ราวปี ค.ศ. 1500 ซึ่งหมายถึง ยานพาหนะชนิดหนึ่งที่ใช้ขนส่งคนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แนวคิดของการขนส่งนี้ได้นำมาใช้ในการชี้แนะให้บุคคลทำงานมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ได้เป็นระบบนัก จนกระทั่ง ปี ค.ศ. 1850 การชี้แนะถูกนำไปใช้ในมหาวิทยาลัยในอังกฤษ หมายถึง ผู้ติว (tutor) หรือ บุคคลที่ช่วยให้นักเรียนที่เตรียมตัวสอบ อย่างไรก็ตามการชี้แนะในยุคนั้นยังเป็นไปในลักษณะของ การสั่งการ การบอก หรืออธิบายความรู้ (passive passenger) ราวปี ค.ศ. 1930-1940 มีการใช้การชี้แนะโดยกลุ่มคนที่เรียกว่า พี่เลี้ยง (mentor) เพื่อช่วยเหลือบุคคลให้สามารถทำงานได้ตามที่พี่เลี้ยงต้องการให้เกิดขึ้น ถือเป็นยุคแรก ๆ ที่ถือว่าการชี้แนะเป็นบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง การชี้แนะ ในการบริหารธุรกิจ ได้ปรากฏครั้งแรกในเอกสารการบริหารธุรกิจในปี ค.ศ. 1950 ซึ่งถือเป็นทักษะของการบริหารอย่างหนึ่ง ต่อมาได้แพร่ขยายแนวคิดการชี้แนะไปยังแคนาดา มีการผนวกเอาการ ชี้แนะทักษะชีวิตและการชี้แนะทางธุรกิจเข้าด้วยกัน ในระยะแรกการชี้แนะเป็นวิชาชีพที่ปฏิบัติการ ดูแลต่อเนื่องจากการอบรม และมีการแต่งตั้งบุคคลทำหน้าที่นี้เป็นการเฉพาะ การชี้แนะในปัจจุบัน ได้แตกแขนงออกมาจากหลักการและการปฏิบัติในสาขาจิตวิทยาการกีฬานำมาปรับใช้ในวงการ ธุรกิจ การบริหาร และการชี้แนะทักษะชีวิต ในระยะต่อมาเริ่มมีการนำแนวคิดเรื่องการชี้แนะมาใช้ ในเกือบทุกวงการ

2.2 ความหมายของการชี้แนะ

Mink et al. (1993) ให้ความหมายไว้ว่า การชี้แนะเป็นกระบวนการของบุคคลที่เรียกว่า ผู้ชี้แนะ (coach) สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ช่วยให้เขาเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น ผู้ชี้แนะช่วยให้บุคคลได้บรรลุเป้าหมายการทำงานในระดับที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ กระบวนการนี้เป็นการสร้างให้บุคคลมีความเข้มแข็งขึ้น ภูมิใจในตนเอง แสดงความสามารถซึ่งเป็นผลต่อการทำงานที่จะตามมา กระบวนการชี้แนะจึงเป็นกระบวนการเสริมพลังอำนาจ (empowering process)

Blanchard and Thacker (2004) กล่าวว่า การชี้แนะเป็นกระบวนการแนะนำ และการสอนงานแบบรายบุคคลเพื่อพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ทักษะ และความสามารถในการทำงาน ปกติมักใช้กับผู้ที่มีความสามารถในบางด้านที่ยังไม่สมบูรณ์ และเป็นวิธีการในการกระตุ้นให้พัฒนาการทำงาน

Vincent (2004) ให้ความหมายของการชี้แนะว่า การชี้แนะเป็นการชี้ให้เห็นแนวทางและเรียนรู้ร่วมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งมักใช้เวลาส่งเสริม สนับสนุนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน เป็นกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการหรือการจัดองค์กรและการพัฒนาวิชาชีพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลได้ค้นพบวิธีการแก้ปัญหาของตนเอง โดยเน้นกระบวนการที่ยั่งยืน

McManus (2006) กล่าวว่า การชี้แนะ คือ การชี้แนะแนวทางเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยใช้การชี้แนะเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้และพัฒนา

สุริย์ กสิวิทย์อำนวย (2536) ได้ให้ความหมายของการชี้แนะว่า เป็นการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเป้าหมายได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และลดเวลาในการเรียนรู้ลง มักใช้ในการสร้างหรือลดพฤติกรรมได้ โดยใช้ร่วมกับวิธีการอื่น เช่น การแต่งพฤติกรรม (Shaping) และการเสริมแรง (Reinforcement) เป็นต้น

วีณา ก๋วยสมบุรณ์ (2547) ให้ความหมายว่า การชี้แนะคือการให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับการชี้แนะเพื่อพัฒนาจากสภาพที่เป็นอยู่ ไปสู่สภาพที่พึงปรารถนา ซึ่งครอบคลุมถึงการชี้แนะทางกีฬา หรือการชี้แนะทางความคิด

อรพรรณ บุตรกัตัญญู (2549) กล่าวว่า การชี้แนะ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือและจัดกิจกรรม ต่าง ๆ ของผู้ชี้แนะ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงทางความคิดจากสภาพที่เป็นอยู่ ไปสู่สภาพที่พึงปรารถนาผ่านกระบวนการทางปัญญาด้วยการสร้างความไว้วางใจและการใช้เครื่องมือทางภาษาในการก่อรูปทางความคิดและพัฒนาศักยภาพในการแก้ปัญหาด้วยตนเองของผู้รับการชี้แนะ กระบวนการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำของผู้ชี้แนะที่มีความรู้ ความเข้าใจและมองเห็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาครูแต่ละคนและกลุ่มการเรียนรู้ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะมีแนวทางในการพัฒนาตนเอง

ราชบัณฑิตยสถาน (2555) ให้ความหมายไว้ 2 ความหมาย คือ 1. รูปแบบหนึ่งของการบริหาร และการนิเทศที่อธิบาย กระตุ้น ชี้แจงและพัฒนาการทำงานของบุคคล 2. การสอนหรือฝึกผู้เรียนอย่างเข้มข้นในการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือทางการกีฬา เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องหรือพัฒนา ความสามารถให้เพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่า การชี้แนะเป็นการดำเนินงานที่ใช้การมีปฏิสัมพันธ์แบบรายบุคคลหรือกลุ่มย่อย มีผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือจนทำให้ผู้รับการชี้แนะสามารถจัดระบบความคิด ทบทวนการทำงาน ของตน และหาแนวทางในการพัฒนางานและแก้ปัญหาการทำงานด้วยตนเอง มีเป้าหมาย คือ การ แก้ปัญหาในการทำงาน พัฒนาความรู้ ทักษะหรือความสามารถในการทำงาน การประยุกต์ใช้ทักษะ หรือความรู้ มีลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ชี้แนะกับผู้รับการชี้แนะ และใช้เวลาในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน (co-construction) ไม่มีใครรู้มากกว่าใครจึงต้องเรียนไปพร้อมกัน การให้ค้นพบวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) เป็นการช่วยค้นหาพลังในตัวบุคคล เป็นกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาวิชาชีพ ที่มีความสัมพันธ์กับวิธีการพัฒนาอื่น ๆ

2.3 รูปแบบของการชี้แนะ

สุรีย กสิวิทย์อำนวย (2536) ได้แบ่งการชี้แนะออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การชี้แนะโดยใช้วาจา (Verbal Guided) ได้แก่ การชี้แนะโดยใช้คำพูดต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเป้าหมาย
2. การชี้แนะโดยใช้ท่าทาง (Physical Guided) ได้แก่ การชี้แนะโดยการแสดงสีหน้า ท่าทางต่าง ๆ เช่น การชี้นิ้ว การพยักหน้า การจับมือให้ทำ
3. การชี้แนะโดยใช้สิ่งของ (Material Guided) ได้แก่ การชี้แนะ โดยใช้สิ่งของ วัตถุ หรือสัญลักษณ์

Herminia Ibarra (2013) อธิบายว่า การชี้แนะจำแนกได้ 2 แบบ เพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะกับสถานการณ์ คือ

1. การชี้แนะโดยตรง (Direct Coaching) เป็นการแสดงหรือบอกว่าควรทำอะไร ซึ่งเหมาะสมสำหรับผู้รับการชี้แนะที่ยังไม่มีประสบการณ์หรือต้องการให้เกิดความสามารถอย่างทันที
2. การชี้แนะเพื่อการส่งเสริม (Supportive Coaching) ผู้ชี้แนะเป็นผู้อำนวยความสะดวกโดยช่วยเหลือ ให้ข้อมูลกับผู้รับการชี้แนะเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะค้นพบวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง รับผิดชอบที่จะเรียนรู้จากการทำงานด้วยตนเอง

Gordon (2004) ได้ประมวลรูปแบบการชี้แนะ เพื่อให้ให้นักการศึกษาเลือกใช้ได้ ตามความเหมาะสม ดังนี้

1. การชี้แนะเชิงเทคนิค (Technical coaching) เป็นการชี้แนะที่ Garmston (1987) อธิบายไว้ว่า การช่วยให้ครูสามารถถ่ายโยงสิ่งที่เรียนรู้จากการอบรมไปสู่การปฏิบัติในชั้นเรียน ด้วยการช่วยเหลือที่เข้มข้น การสนทนาเรื่องวิชาชีพ (professional dialogue) รูปแบบนี้ Joyce และ Showers ได้พัฒนารูปแบบนี้ขึ้นใช้ในโรงเรียน โดยผู้ชี้แนะไปสังเกตการสอนแล้วประชุมเพื่อพูดคุย ช่วยให้ครูได้เชื่อมโยงสิ่งที่ได้อบรมมาสู่การปฏิบัติ วิธีการที่ผู้ชี้แนะใช้ ได้แก่ การให้ข้อมูล ป้อนกลับ (technical feedback) การวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติในชั้นเรียน และการช่วยเหลือครูเป็นรายบุคคล
2. กลุ่มเรียนรู้เพื่อนชี้แนะ (Peer coaching study teams) ในปี 1990 Joyce และ Showers ได้พัฒนารูปแบบเพื่อนชี้แนะ โดยให้ครูในโรงเรียนได้รวมกันเป็นทีมเรียนรู้ สมาชิกแต่ละคนปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนของตน และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเพื่อนครูด้วยกัน เป็นรูปแบบที่ไม่ได้จัดให้มีการให้ข้อมูลป้อนกลับแต่กัน ผลการดำเนินการพบว่าการนำยุทธวิธีใหม่ไป ใช้เป็นไปด้วยดี และนักเรียนพัฒนาดีขึ้น

3. การชี้แนะแบบกลุ่ม (Team coaching) รูปแบบนี้ได้บูรณาการเพื่อนชี้แนะ (peer coaching) เข้ากับการสอนร่วมกัน (co-teaching) คล้ายกับรูปแบบของ Joyce และ Showers มีเป้าหมายเพื่อ

การนำทักษะที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในชั้นเรียน ผู้ชี้แนะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสอน นำครูในการวางแผนปฏิบัติการสอน และประเมินบทเรียน

4. การชี้แนะทางปัญญา (Cognitive coaching) Costa และ Gamston (1994) ได้พัฒนารูปแบบนี้ขึ้นเพื่อให้ครูได้พัฒนาทักษะทางสติปัญญาไปจนถึงระดับที่สามารถกำกับ วิเคราะห์ และประเมินตนเองได้ โดยช่วยเหลือครูในการตัดสินใจวางแผนการสอน การสะท้อนการเรียนรู้ และการนำไปใช้ มีระดับขั้น 3 ขั้นตอน คือ การประชุมวางแผน การสังเกตการเรียนการสอน และการประชุมสะท้อนการเรียนรู้

5. การชี้แนะแบบร่วมพัฒนา (Responsive coaching) เป็นการชี้แนะที่มีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือครูในการปรับปรุงการเรียนการสอน แต่ไม่มีเป้าหมายเฉพาะ เนื่องจากขึ้นอยู่กับความสนใจ เป้าหมาย และปัญหาของครูแต่ละคน ซึ่งบางคนเรียกรูปแบบนี้ว่า collegial coaching

Beach and Reinhartz (2000) ได้ประมวลรูปแบบการชี้แนะ เพื่อให้ให้นักการศึกษาเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ดังนี้ การชี้แนะแบบเพื่อนชี้แนะ (Peer coaching) การชี้แนะทางปัญญา (Cognitive coaching) และการชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective coaching) ซึ่งรูปแบบการชี้แนะดังกล่าว มีแนวคิดหลักคือการความร่วมมือกันแต่รูปแบบทั้ง 3 ลักษณะมีจุดเน้นบางส่วนที่แตกต่างกัน สาระสำคัญของรูปแบบทั้ง 3 มีดังนี้

1. การชี้แนะแบบเพื่อนชี้แนะ (Peer coaching) เป็นการที่ใช้ทีมครูข้ามระดับและข้ามกลุ่มสาระการเรียนรู้ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและการให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการพัฒนาการเรียนการสอน โดยบทบาทของผู้ชี้แนะเป็นผู้อำนวยความสะดวกในขณะร่วมงานกับครูในกลุ่มเพื่อน แนวทางที่ใช้จะดำเนินการเป็นกลุ่มเล็กในการเรียนรู้ในระหว่างการเรียนรู้ในกลุ่มมีการตั้งคำถามเพื่อ ช่วยให้ครูมีความเข้าใจในด้านการเรียนการสอนของตนเองอย่างชัดเจน ทั้งนี้ครูที่เป็นสมาชิกและผู้ชี้แนะ จะต้องร่วมกันวิเคราะห์และให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อช่วยให้ครูตัดสินใจในการปรับปรุงการเรียนการสอนของตนเอง ทักษะที่สามารถนำมาใช้ประกอบด้วย ทักษะการสังเกต การสื่อสารและทักษะการแก้ปัญหา การชี้แนะในลักษณะนี้จะช่วยให้ครูประยุกต์ใช้ทักษะการสอนใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. การชี้แนะทางปัญญา (Cognitive coaching) เป็นกระบวนการที่ไม่เน้นการตัดสินใจ ความถูกต้องแต่ใช้การประชุมวางแผน การสังเกต และการประชุมเพื่อสะท้อนพฤติกรรมการสอนและยังใช้เพื่อการวางกลยุทธ์ที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้การตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียน ของนักเรียนเป็นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการคิดของครู โดยมีลักษณะสำคัญของรูปแบบ คือ

1. การพัฒนาและรักษาความไว้วางใจ
2. การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และ
3. การส่งเสริมความองกามในพฤติกรรมที่เป็นอิสระและพึ่งพาอาศัยกัน

การชี้แนะทางปัญญามือถือประกอบ 3 ประการ คือ

1. การประชุมวางแผน เป็นการเปิดโอกาสให้มีการสร้างความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในกลุ่ม
2. การสังเกตการสอน เป็นการให้บริบทสำหรับการสอนแนะเพื่อนำไปใช้ในการ กำหนดกลยุทธ์การเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับสิ่งที่กำหนดไว้ในแผน
3. การประชุมเพื่อสะท้อนพฤติกรรมการสอน เกิดขึ้นภายหลังการสังเกตพฤติกรรม การสอน เพื่อให้ครูสามารถพิจารณาบทเรียนและพฤติกรรมก่อนเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุม การสอนแนะจะช่วยให้ครูได้บอกถึงความรู้สึกประทับใจในการสอนของตนเอง โดยนำพฤติกรรม การสอน ที่กำหนดให้ไปใช้ในการสังเกต จากนั้นนำมาอภิปรายร่วมกัน

รูปแบบนี้จะประสบความสำเร็จเมื่อผู้ชี้แนะมีเวลาเพียงพอให้สมาชิกในกลุ่มได้ทำงานร่วมกัน ด้วยบรรยากาศที่มีอิสระในการพิจารณาประเด็นที่ไม่คุ้นเคยและทำการสังเกตซึ่งกันและกันจึงเป็น รูปแบบที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ การชี้แนะในรูปแบบนี้จะทำให้ครูมีความเป็นตัวของตัวเอง มั่นใจในตนเองและมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอน

3. การชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective coaching) เป็นการชี้แนะที่ช่วยให้บุคคลได้สะท้อน ความสามารถของตน เพื่อหาจุดที่ต้องการความช่วยเหลือโดยเป็นการช่วยเหลือรายบุคคลในการนำ ความรู้ไปใช้ในการทำงานและพัฒนาความสามารถของตนไม่ใช่การสอนสิ่งใหม่ จุดพื้นฐานของการ ชี้แนะอยู่บนพื้นฐานของความรู้หรือทักษะที่มีอยู่แล้ว

Tatiana Bachkirova, Elaine Cox and David Clutterbuck (2014) ได้แบ่งประเภทของ การชี้แนะออกเป็น 11 ประเภท ได้แก่

1. Skill and performance coaching การชี้แนะทักษะและสมรรถภาพ มักเกิดจากความ ต้องการขององค์กร เน้นการตอบสนองในเรื่องการพัฒนาทักษะและสมรรถภาพของผู้รับการชี้แนะ
2. Developmental coaching การชี้แนะพัฒนาการ การชี้แนะในรูปแบบนี้จะช่วยให้ผู้รับ การชี้แนะพัฒนาในด้านใดด้านหนึ่ง คือ มือถือประกอบจากพัฒนาการของผู้รับการชี้แนะ ความก้าวหน้าในแต่ละช่วงของการชี้แนะ การชี้แนะพัฒนาการมักจะสร้างจากสมมติฐานของ พัฒนาการของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบข้างที่เปลี่ยนแปลงที่จะส่งผลต่อผู้รับการชี้แนะ
3. Transformative coaching การชี้แนะเพื่อการเปลี่ยนแปลงช่วยให้ผู้ได้รับชี้แนะเกิดการ เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในชีวิตหรือการทำงานอย่างรวดเร็ว
4. Executive and leadership coaching การชี้แนะเพื่อการบริหารและการเป็นผู้นำ เป็น การชี้แนะสำหรับพนักงานในระดับอาวุโสในองค์กร เป็นการพัฒนามุมมองเชิงกลยุทธ์ การมอบอำนาจ ให้กับผู้อื่น และทำให้เกิดความสมดุลระหว่างแรงขับในการแข่งขันและความสนใจภายในองค์กร

5. The manager as coach ผู้จัดการในที่ทำงานเปรียบเสมือนผู้ชี้แนะในที่ทำงาน ดังนั้นผู้จัดการต้องตระหนักว่าโอกาสในชี้แนะนั้นอยู่ในการบริหารประจำวัน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้พฤติกรรม การชี้แนะที่มีประสิทธิภาพ และทราบว่า การชี้แนะแบบใดที่ไม่มีประสิทธิภาพ

6. Team coaching การชี้แนะแบบทีมเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและผลงานของกลุ่มหรือทีม โดยใช้หลักการชี้แนะในการสะท้อน การวิเคราะห์ และแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง

7. Peer coaching การชี้แนะแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เน้นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน มุ่งที่จะเพิ่มพูนและปรับปรุงทักษะและความสามารถในการทำงาน

8. Life coaching การชี้แนะชีวิต เป็นการชี้แนะที่ต้องการเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีในบริบทชีวิตรอบด้าน อธิบายได้ว่าเป็นการชี้แนะแบบองค์รวมเพื่อเพิ่มคุณค่าส่วนบุคคลในการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาส่วนบุคคล

9. Health and wellness coaching การชี้แนะด้านสุขภาพและความงาม มุ่งเน้นที่การชี้แนะที่สามารถใช้เพื่อช่วยให้คุณดูแลสุขภาพของตนเองได้ดีขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืน

10. Career coaching การชี้แนะด้านอาชีพเน้นไปสู่การพัฒนาในด้านอาชีพ ช่วยให้ผู้บริหารชี้แนะพึงพอใจในงานและสิ่งเป็นอยู่ในปัจจุบัน เรียกว่าทำงานได้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ อุปนิสัย สมรรถภาพ ค่านิยมและประสบการณ์ของผู้ชี้แนะ ในขณะที่เดียวกันผู้ชี้แนะด้านอาชีพยังช่วยค้นหา ปัญหาอุปสรรค ช่วยออกแบบและให้คำแนะนำในการทดลองและปรับปรุงหรือพัฒนาบุคลิก อุปนิสัย เอกลักษณ์ของผู้บริหารชี้แนะเพื่อให้ก้าวสู่ขั้นต่อไปได้

11. Cross – cultured coaching: a paradoxical perspective การชี้แนะข้ามวัฒนธรรม ในเรื่องที่ทัศนคติที่ขัดแย้ง วัตถุประสงค์ของการชี้แนะคือการชี้ให้เห็นในเรื่องการจัดการความแตกต่างที่เกิดขึ้นในบริบทข้ามวัฒนธรรม โดยชี้ให้เห็นถึงความคล้ายคลึงในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากรูปแบบของการชี้แนะในลักษณะต่างกัน มีลักษณะเฉพาะของตนเองและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้ตามความเหมาะสม โดยควรคำนึงประเด็นจุดมุ่งหมายว่าในการชี้แนะมีมุ่งหมายอย่างไร เช่น การชี้แนะเชิงทักษะและสมรรถภาพการทำงาน เหมาะสำหรับผู้ทำงานในองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะและสมรรถภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นต้น จัดสรรเวลาให้พอเพียงกับการดำเนินการและเลือกกิจกรรมมาใช้ในการชี้แนะ ขนาดของกลุ่ม ซึ่งที่กล่าวมานั้นเป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการพิจารณาเลือกรูปแบบการชี้แนะต่อไป ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือก การชี้แนะชีวิต ซึ่งเป็นการชี้แนะแบบองค์รวมเพื่อเพิ่มคุณค่าส่วนบุคคลในการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาส่วนบุคคล

เพื่อนำมาใช้ในการเสริมสร้างความสามารถความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ
ความสามารถทางอารมณ์ซึ่งเป็นความสามารถที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตสำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.4 กระบวนการชี้แนะชีวิต

Angela Dunbar (2010) กล่าวถึงกระบวนการโค้ชที่ใช้อย่างกว้างขวางทั้งในการชี้แนะชีวิต
และการชี้แนะสำหรับผู้บริหาร คือ กระบวนการชี้แนะที่เรียกว่า GROW Model (Whitmore, 2009)
ซึ่งเป็นกระบวนการพื้นฐานสำหรับการชี้แนะเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะสามารถสร้างผลงานได้ตามต้องการ
โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

G – Goal เป็นการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะในเรื่องของ
วัตถุประสงค์ในการชี้แนะในแต่ละครั้ง เป็นการกำหนดความคาดหวังก่อนจะเข้าสู่การชี้แนะ ซึ่งเป็น
ขั้นตอนที่สำคัญที่สุด

R – Current Reality เป็นการถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของหัวข้อ ความเป็นมาหรือ
ที่มาของเรื่อง ถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันทำให้เห็นภาพชัดเจนว่าเกิดสิ่งใดขึ้น

O – Options เป็นการระดมสมองว่ามีทางเลือกใดบ้างที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายหรือ
แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยในขั้นตอนนี้ยังไม่ต้องกำหนดเงื่อนไขที่ละเอียดมากนัก

W – Will หรือ Way forward เมื่อเลือกทางเลือกได้แล้ว อาจมีการเขียนเป็น Action Plan
ว่าจะทำอะไร เมื่อไร อย่างไรและจะทำการทบทวนหรือติดตามผลเมื่อใด

จิระนันท์ หลายพูนสวัสดิ์ และณัฐ ด่านนทธรรม (2560) กล่าวว่าเป้าหมายของผู้ชี้แนะ คือ
การช่วยให้ผู้รับการชี้แนะสามารถสรรค์สร้างงานและชีวิตตามที่ตัวเองต้องการ มุ่งไปสู่อนาคตที่
คาดหวังไว้ กระบวนการชี้แนะมีขั้นตอนหลัก 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้ชี้แนะรับทราบภาวะสับสนและระบุปัญหาได้

การฟังในระดับที่ 3 ผู้ชี้แนะจะรับทราบ “ภาวะสับสน” มักจะเป็นภาวะอารมณ์ กระบวนการ
ในการชี้แนะจะดึงเอาความสามารถของผู้ชี้แนะออกมาใช้ ด้วยการใส่ใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้
และสามารถเชื่อมต่อเข้ากับญาณทัศน์ของผู้รับการชี้แนะ เมื่อผู้ชี้แนะได้ยินปัญหาผู้รับการชี้แนะก็จะ
ตั้งชื่อให้ปัญหา และเชื้อเชิญให้ผู้รับการชี้แนะสังเกตปัญหา

2. ผู้ชี้แนะสืบค้นและตีแผ่ปัญหา

เมื่อผู้ชี้แนะได้รับทราบและตั้งชื่อให้กับภาวะสับสนหรือปัญหานั้นแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือสืบหา
ขอบเขตของมัน แต่ผู้ชี้แนะต้องขออนุญาตผู้รับการชี้แนะเสียก่อน การขออนุญาตเป็นสิ่งสำคัญ
เนื่องจากจะช่วยสร้างพื้นที่ที่ปลอดภัยและเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับการชี้แนะได้มองลึกลงไปมากกว่า
รายละเอียดผิว ๆ ต่อประเด็นที่กำลังพูดถึง

เป้าหมายของกระบวนการชี้แนะคือมุ่งเป้าไปยังสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ณ ขณะนั้น จุดเชื่อมต่อที่ทรง
ประสิทธิภาพมากที่สุดอันหนึ่งในการสืบค้นช่วงขณะ คือประสบการณ์ทางกายที่เกิดขึ้นกับผู้รับการ

ชี้แนะอย่างทันทีทันใด เช่น การหายใจ ความเครียด การเลิกคิ้ว อาการแน่นในลำคอ หรือเสียงหัวใจเต้นเร็ว ร่างกายเป็นเครื่องบ่งชี้อย่างวิเศษและเป็นแหล่งสำคัญของข่าวสารเกี่ยวกับประสบการณ์ภายในของผู้รับการชี้แนะ

3. ผู้รับการชี้แนะประจักษ์ปัญหา

สิ่งที่สำคัญคือ ผู้รับการชี้แนะผ่านประสบการณ์หรืออารมณ์นั้นจริง ๆ เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้รับการชี้แนะสามารถระบุปัญหาและตั้งชื่อให้มันได้ แม้จะด้วยถ้อยคำไม่กี่คำก็ตาม แต่ทว่าแค่พูดถึงมันอาจจะไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึก ในฐานะผู้ชี้แนะ ผู้ชี้แนะสามารถบอกความแตกต่างระหว่างบทสนทนาเกี่ยวกับความผิดหวังกับผู้รับการชี้แนะอีกคนหนึ่งซึ่งกำลังประสบกับความผิดหวังอีกครั้งหนึ่ง การเข้าใจเชิงพุทธิปัญญาต่อสิ่งที่เป็นเหตุให้เกิดความผิดหวังเป็นการเริ่มต้นที่ดี แต่ยังมีการเรียนรู้ที่ลึกซึ้งยิ่งกว่านั้น

4. การเปลี่ยนผ่านเกิดขึ้น

ภาพเส้นกราฟของกระบวนการชี้แนะ การชี้แนะไม่มีแม่แบบที่สมบูรณ์ในกระบวนการชี้แนะ อาจดิ่งลึกลงไป แล้วขึ้นมาเหนือพื้นผิว หรือบางทีแบนราบ แล้วดิ่งลึกลงไปอีก เป็นต้น เพราะการชี้แนะอาจกำลังเดินไปกับช่วงขณะของแต่ละการตอบสนองใหม่ ๆ อยู่เสมอ แต่อย่างไรก็ตาม ในฐานะผู้ชี้แนะด้วยการฟังในระดับที่สาม จะทำให้มีจุดเปลี่ยนที่จะสังเกตได้ว่าตอนนี้ ผู้รับการชี้แนะขึ้นมาอยู่บนเส้นโค้งของอีกด้านของตัวอยู่แล้วเสมอ

5. นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

เมื่อได้เข้าสู่ระยะใหม่หรือเขตแดนใหม่ บรรยากาศเปลี่ยนไป ผู้รับการชี้แนะจะมีภาพลักษณ์ใหม่ๆ อาจจะเป็นภาวะที่โปร่งเบายิ่งขึ้น หรือดูแล้วมีประกายสว่างไสวมากขึ้นหรือมีสีส้มยิ่งขึ้น ผู้รับการชี้แนะอาจจะอธิบายถึงความรู้สึกอบอุ่นหรือเลื่อนไหลอย่างอิสระมากขึ้น ในด้านของความรู้สึกทางกาย ผู้รับการชี้แนะอาจบอกว่าเขารู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น สงบหรือกระปรี้กระเปร่ามากขึ้น มีแรงต้านหรือยึดติดน้อยลง เป็นต้น หลายกรณี ความรู้สึกใหม่ๆ นี้อาจเชื่อมโยงกับความเข้าใจใหม่ๆ หรือความรู้เท่าทันในตัวของผู้รับการชี้แนะ ผลที่ได้ของกระบวนการชี้แนะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านประสบการณ์ภายในผสมกับการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือการเรียนรู้ที่ถูกสร้างขึ้นใหม่

จากกระบวนการชี้แนะกล่าวมานั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปกระบวนการชี้แนะชีวิตได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์กระบวนการชี้แนะชีวิต

Angela Dunbar (2010)	จີระนันท์ หลายพูนสวัสดิ์ และณัฐ ตำนนนพธรรม (2560)	กระบวนการชี้แนะชีวิต
G –Goal เป็นการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ	1. ผู้ชี้แนะรับทราบภาวะสับสนและระบุปัญหาได้	1. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกัน ระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข
R – Current Reality เป็นการถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐาน	2. ผู้ชี้แนะสืบค้นและตีแผ่ปัญหา	2. ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบันและค้นหาขอบเขตของความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้น
O – Options เป็นการระดมสมองว่ามีทางเลือกใดบ้างที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย	3. ผู้รับการชี้แนะประจักษ์ปัญหา	3. เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ
W – Will หรือ Way forward การเขียน Action Plan ว่าจะทำอะไร เมื่อไร อย่างไรและจะทำการทบทวนหรือติดตามผลเมื่อใด		4. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล
	4. การเปลี่ยนผ่านเกิดขึ้น 5. นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง	5. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยสังเคราะห์กระบวนการชี้แนะชีวิตได้ออกมาเป็นทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข
2. ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
3. เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ
4. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล
5. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น

2.5 ทักษะในการชี้แนะชีวิต

Angela Dunbar (2010) กล่าวว่าทักษะคือความสามารถที่สามารถสังเกตและประเมินได้จากการกระทำและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งทักษะพื้นฐานเหล่านี้คือความรู้และทัศนคติที่ผู้ชี้แนะจะนำไปใช้กับผู้รับการชี้แนะ อันได้แก่

1. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship-building skills) การสร้างความสัมพันธ์สามารถส่งผลกระทบต่อผู้ชี้แนะได้ ดังนั้นทักษะการสร้างสัมพันธ์จึงมีความสำคัญ
2. ทักษะการฟัง (Listening skills) เป็นการทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การฟังที่ผู้ฟังไม่เพียงแต่นั่งฟังความคิดและความรู้สึกของผู้พูดอย่างหนึ่ง เจริบตั้งใจ และประเมิน (Evaluate) แต่รวมถึงการที่ผู้ฟังมีการสะท้อนกลับ (Reflect) เนื้อหาสาระ ความกังวลใจ หรือความต้องการที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร โดยการสะท้อนความเข้าใจของผู้ฟังต่อสิ่งที่ผู้พูดด้วยการทวนความ (Paraphrase) โดยใช้คำพูดของตนเองหรือด้วยการถามคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้ฟังตั้งใจและสนใจที่จะรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง เทคนิคการฟังชนิดนี้เป็นที่ใช้กันแพร่หลายในวงการจิตวิทยาให้คำปรึกษาหรือจิตบำบัด ซึ่งผู้พูดต้องการที่จะได้รับความใส่ใจอย่างใกล้ชิด
3. ทักษะการถาม (Questioning skills) การถามเป็นทักษะที่จะควบคู่ไปกับทักษะการฟัง การสร้างความสัมพันธ์และการหยั่งรู้ การใช้คำถามที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มการตระหนักรู้และเพิ่มความสนใจไปในสิ่งที่ต้องการเน้นให้ผู้รับการชี้แนะได้รับทราบ
4. ทักษะการหยั่งรู้ (Intuitive skills) การหยั่งรู้เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงจิตใต้สำนึกที่อยู่ในตัวของผู้ชี้แนะ ซึ่งข้อมูล ความคิด ความรู้สึกเหล่านี้ได้ถูกรวบรวมอยู่ภายใต้จิตสำนึกโดยไม่รู้ตัวผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นจึงต้องมีการฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะนี้ให้ตัวผู้ชี้แนะมีการหยั่งรู้ที่ดี
5. ทักษะการทำทลาย (Challenging skills) การทำทลายที่มีประสิทธิภาพจะเป็นประโยชน์ที่จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ การทำทลายคือ เมื่อผู้ชี้แนะให้ข้อเสนอแก่ผู้รับการชี้แนะซึ่งเป็นมุมมองที่แตกต่างไปจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นการตั้งคำถามหรือระบุ

ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ชี้แนะเห็น และให้ท้าทายให้ผู้รับการชี้แนะยินยอมที่จะทำตามสิ่งที่ผู้ชี้แนะท้าทาย เพื่อให้เห็นสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะมองเกี่ยวกับความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง

6. ทักษะการสร้างแรงจูงใจ (Motivating skills) เป็นทักษะที่ทำให้ผู้รับการชี้แนะเกิดแรงขับภายในพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในการชี้แนะการสร้างแรงจูงใจเป็นทักษะที่ใช้ตลอดการชี้แนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเริ่มต้นที่ผู้รับการชี้แนะต้องการหาเป้าหมายที่ชัดเจน

จอร์จสันท์ หลายพูนสวัสดิ์ และณฐ ด่านนทรธรรม (2560) กล่าวว่า การโค้ชเพื่อเสริมสร้างพลังชีวิต (Life Coaching) เป็นกระบวนการสนทนาที่ทำให้ผู้คนค้นพบทางออกของปัญหาด้วยตัวเอง จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยทักษะพื้นฐานในการโค้ชดังต่อไปนี้

1. คำถามที่ทรงพลัง (Powerful Questions)

คำถามที่ทรงพลังกระตุ้นให้เกิดความชัดเจน การปฏิบัติ การค้นพบความรู้หรือพันธกิจ ทำให้เกิดความเป็นไปได้มากขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือเกิดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขึ้น คำถามที่ทรงพลังเป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งไม่ได้ ต้องการคำตอบว่าถูกหรือผิด คำถามทรงพลังเกิดจากการที่โค้ชยึดกุมวาระของผู้รับการโค้ชไว้ได้ และมีส่วนช่วยให้ผู้รับการโค้ชก้าวหน้าต่อไปหรือมีการเรียนรู้ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2. การสะท้อนความเห็น (Articulate What's Going On)

ทักษะนี้เกี่ยวกับการบอกให้ผู้รับการโค้ชทราบว่า คุณเห็นพวกเขา กำลังทำอะไร อาจจะเป็นสิ่งที่คุณได้ยินจากการรับฟังระดับที่สอง หรือคุณอาจพูดถึงสิ่งที่ผู้รับการโค้ชยังไม่ได้พูด อันเป็นผลมาจากการรับฟังระดับที่สามและความมีสติ ของคุณเอง ในบางกรณี อาจจะเป็นประโยชน์หากเราทวนคำพูดกลับไปเพื่อให้ผู้รับการโค้ชได้ยินเสียงของตนเองอย่างแท้จริง

3. ความตระหนักรู้ (Acknowledgment)

เป็นการแสดงความตระหนักถึงตัวตนของผู้รับการโค้ชที่ควรจะเป็นทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามความพยายามที่ตั้งใจหรือตามความประสงค์เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลึกซึ้งที่มีต่อผู้อื่น

4. อุปมาอุปไมย (Metaphor)

โค้ชสามารถใช้อุปมาอุปไมยเพื่อแสดงแนวคิด หรือวาดภาพในเชิงคำพูดให้กับผู้รับการโค้ชได้

5. การให้กำลังใจ (Championing)

การให้กำลังใจผู้รับการโค้ชหมายถึง การที่คุณแสดงความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับการโค้ชเกิดความสงสัยหรือตั้งคำถามต่อความสามารถของตนเอง แม้ว่าผู้รับการโค้ชจะสงสัยในตัวเอง แต่โค้ชเป็นผู้ที่รู้ว่าตัวผู้รับการโค้ชเป็นอย่างไร และรู้ว่าเขามีความสามารถมากกว่าที่ตัวเองคิดถึง การให้กำลังใจมักมีจุดเน้นอยู่ที่อนาคต เวลาที่ผู้รับการโค้ชตกอยู่ในหุบเขา โค้ชจะต้องอยู่อีกฟากหนึ่งของภูเขา คอยโบกธงและให้กำลังใจว่า “มาเถอะ คุณทำได้แน่”

6. ตรงประเด็น (Bottom-Lining)

เป็นทักษะที่ต้องใช้ความกล้าหาญและความชัดเจนทั้งฝ่ายโค้ชและผู้รับการโค้ช การตรงประเด็นหมายถึงการช่วยให้ผู้รับการโค้ชสื่อสารให้ตรงประเด็นกับสิ่งที่ต้องการจะพูด แทนที่จะพูดอธิบายความจนยืดยาว

7. การแทรกแซง (Intrude)

ในบางครั้ง โค้ชอาจจะต้องแทรกแซงขัดจังหวะ หรือปลุกผู้รับการโค้ชให้ตื่นจากการทำงานที่เป็นอยู่ หรือจากการทำงานแบบเล่นๆ การแทรกแซงควรเป็นไปเพื่อตอบสนองวาระของผู้รับการโค้ช ซึ่งมักมีประโยชน์เพื่อชี้ไปยังทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ในบางวัฒนธรรมถือว่าการแทรกแซงเป็นเรื่องที่ไม่สุภาพ สถาบัน CTI มองว่าการแทรกแซงเป็นการแสดงความจริงใจต่อผู้รับการโค้ช ช่วยให้ผู้รับการโค้ชนึกถึงสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างตรงไปตรงมาโดยทันที ในบางครั้ง การแทรกแซงอาจทำให้เห็นความจริงที่น่าเจ็บปวด อย่างเช่น ทำให้เราเห็นว่า “เรากำลังทำอะไรเล่นๆ ไม่จริงจัง” บางครั้งการแทรกแซงเป็นเพียงการบอกให้รู้ถึงสภาพที่เป็นอยู่ อย่างการพูดว่า “คุณกำลังเบี่ยงออกจากประเด็นนะ”

8. การท้าทาย (Challenging)

การท้าทายหมายถึงการขอให้ผู้รับการโค้ชก้าวให้พ้นจากขอบเขตจำกัดของตนเอง และเป็นการเขย่าภาพการมองเห็นของตนเองของผู้รับการโค้ช บ่อยครั้งเมื่อต้องเจอกับคำท้าทาย ผู้รับการโค้ชอาจเกิดความกล้าที่จะยอมทำบางสิ่ง มากกว่าระดับทั่วไปที่เขาควรทำ ผู้รับการโค้ชต้องการโทรศัพท์ไปหาลูกค้าใหม่ๆ ที่ไม่เคยรู้จักเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ แต่เขาคิดว่าเขาสามารถโทรศัพท์แบบนี้ได้แค่วันละครั้ง คุณต้องท้าทายเขาว่า “ผมขอทำให้คุณโทรศัพท์ให้ได้ถึง ๕๐ ครั้งต่อวัน!” ผู้รับการโค้ชก็อาจจะต่อรองมาว่า “ตกลงจะโทรศัพท์ ๗ ครั้ง”

การท้าทายเป็นเหมือนการขอให้ทำสิ่งบางอย่าง ซึ่งต้องมีการระบุสิ่งที่ต้องการให้ทำอย่างชัดเจน ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ และวันหรือเวลาที่ต้องการให้ภารกิจนี้สำเร็จ ในการท้าทายเราอาจได้รับคำตอบที่เป็นไปได้สี่ข้อคือ ได้ ไม่ได้ การต่อรอง หรือกำหนดเวลาว่าจะให้คำตอบได้เมื่อใด

9. การร้องขอ (Requesting)

ทักษะการโค้ชที่สำคัญอย่างมากอีกประการหนึ่งคือการร้องขอต่อผู้รับการโค้ช การร้องขอต้องสอดคล้องกับวาระของผู้รับการโค้ช และมีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ชทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การร้องขอต้องระบุถึงการกระทำที่ชัดเจน เงื่อนไขที่พึงพอใจและวันหรือเวลาที่ต้องการให้ทำสิ่งนั้น ปฏิกริยาต่อการร้องขอที่เกิดขึ้นอาจเป็นไปได้สี่แบบ คือ ได้ ไม่ได้ การต่อรอง หรือกำหนดเวลาว่าจะให้คำตอบได้เมื่อใด

10. ความรับผิดชอบ (Accountability)

ความรับผิดชอบหมายถึงการให้ผู้รับการโค้ชรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้พูดหรือสิ่งที่คิดว่าจะทำ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคำถาม สามข้อ คือ

1. คุณกำลังจะทำอะไร?
2. คุณจะทำสิ่งนั้นเมื่อใด?
3. ฉันจะรู้ได้อย่างไร?

ความรับผิดชอบไม่ได้หมายถึงการตำหนิหรือการตัดสินผู้อื่น แต่เป็นการที่โค้ชกำกับดูแลให้ผู้รับการโค้ช รับผิดชอบต่อวิสัยทัศน์หรือพันธกิจของตนเอง คอยตั้งคำถามเพื่อให้ผู้รับการโค้ชตระหนักถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของเขา และหากจำเป็นโค้ชอาจมีส่วนกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อให้ผู้รับการโค้ชมีความรับผิดชอบ

ปกรณ วังศรีตันพิบูลย์ (2560) กล่าวถึงทักษะการชี้แนะว่า เป็นทักษะต่างๆ ที่ผู้ชี้แนะใช้ มีความแตกต่างในรายละเอียดจากการสอนด้วยวิธีการอื่นๆ เพราะจุดเน้นของผู้ชี้แนะ คือ การทำให้ผู้รับการชี้แนะตื่นรู้ด้วยตนเอง จึงใช้คำถามและการฟังที่แตกต่างจากทั่ว ๆ ไป ทักษะที่สำคัญของการชี้แนะจึงได้แก่

1. การใช้คำถามทรงพลัง (Powerful Question)

การใช้คำถามของผู้ชี้แนะมีเจตนาที่จะทำให้ผู้รับการชี้แนะเกิดการตระหนักรู้ได้ด้วยตนเอง (self-awareness) ดังนั้นคำถามของผู้ชี้แนะเป็นคำถามเพื่อชวนคิดชวนคุยในเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นของผู้รับการชี้แนะโดยตรง เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้มีการสำรวจตัวเองอย่างรอบด้านจริงๆ

2. การรับฟังเชิงรุกให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Active Listening)

การรับฟังเชิงรุกให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งเป็นหลักการพื้นฐานของผู้ชี้แนะ ที่ตั้งใจเข้าใจความเป็นตัวตนผู้รับการชี้แนะ (Being) ไม่ตีความเฉพาะคำพูดที่ได้ยินเท่านั้น แต่ได้ยินลึกถึงจิตใต้สำนึกของผู้รับการชี้แนะ แล้วชวนผู้รับการชี้แนะสร้างคุณค่า (Value) ให้กับตัวเอง เพื่อเพิ่มพลังให้กับผู้รับการชี้แนะ

3. การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ (Creative Feedback)

เป็นการสะท้อนแนวความคิดของผู้ชี้แนะที่มีความหวังดีกับผู้รับการชี้แนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้น ดังนั้น สิ่งที่ควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้ชี้แนะ คือ 1) ให้ข้อมูลป้อนกลับเรื่องราวที่ได้ยิน ไม่ใช่ความคิดของบุคคล 2) ขอแสดงความคิดเห็นจากมุมมองของผู้ชี้แนะเพื่อการแลกเปลี่ยนเท่านั้น 3) กระตุ้นให้เกิดความอยากพัฒนาตัวเองยิ่งขึ้น 4) ให้กำลังใจในการก้าวข้ามปัญหาหรืออุปสรรคที่เจออยู่ 5) นำเสนอข้อเท็จจริงบนหลักการหรือมาตรฐานที่อ้างอิงได้

การให้ข้อมูลป้อนกลับนั้นอาจเกิดขึ้นน้อย เพราะเชื่อว่าเรื่องที่ได้ยินของผู้รับการชี้แนะนั้น มีความแตกต่างจากรอบแนวคิดของผู้ชี้แนะ และแต่ละบุคคลก็มีกรอบแนวคิดที่ไม่เหมือนกัน หากตั้งใจให้ข้อมูลป้อนกลับโดยตรงมากเกินไป อาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งได้

4. การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Communication & Connection)

กระบวนการชี้แนะจะเกิดขึ้นบนความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ดังนั้น ผู้ชี้แนะควรเริ่มต้นที่การสร้างความเป็นกันเอง (Build Rapport) กับผู้รับการชี้แนะ

แล้วใช้การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการชี้แนะตลอดการชี้แนะ เพราะผู้รับการชี้แนะต้องการพื้นที่ที่ปลอดภัย (Self-environment) ของตัวเอง ไม่ต้องการให้ผู้ชี้แนะรุกร้ามากเกินไป

การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ชี้แนะ จึงเป็นทักษะที่ผู้ชี้แนะต้องใช้อยู่ตลอดเวลาอย่างมีสติในกระบวนการชี้แนะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับที่ผู้รับการชี้แนะต้องการ เพื่อให้กระบวนการชี้แนะดำเนินต่อไปจนครบถ้วน

5. การตั้งเป้าหมายคุณภาพ (Goal Setting)

ผู้ชี้แนะให้ความสำคัญกับการทำให้ผู้รับการชี้แนะตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) ของตนเองก่อนดำเนินการชี้แนะ เพราะหากผู้รับการชี้แนะไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ก็ยังคงพุดคุยแต่เรื่องที่เป็นปัญหา ซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อการชี้แนะ ดังนั้นผู้ชี้แนะที่มีคุณภาพจะให้ความสำคัญกับการพัฒนา “ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ” เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะกำหนดจุดที่กำลังจะเดินทางไปให้ถึง

จากที่กล่าวมานั้นทักษะการชี้แนะชีวิตสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ทักษะการชี้แนะชีวิต

Angela Dunbar (2010)	จີระนันท์ หลายพูน สวัสดี และณัฐ दानนนทรธรรม (2560)	ปกรณ วังศรีตันพิบูลย์ (2560)	ทักษะในการชี้แนะ
ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์		การสื่อสารและการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี	ทักษะการสื่อสารและ การสร้างความสัมพันธ์ ที่ดี
ทักษะการฟัง		การรับฟังเชิงรุกให้ เข้าใจอย่างลึกซึ้ง	ทักษะการรับฟังเชิงรุก
ทักษะการถาม	คำถามที่ทรงพลัง	การใช้คำถามทรงพลัง	ทักษะการใช้คำถาม
ทักษะการหยั่งรู้			ทักษะการหยั่งรู้
ทักษะการทำหาย	การทำหาย		ทักษะการทำหาย
ทักษะการสร้าง แรงจูงใจ			ทักษะการสร้าง แรงจูงใจ
	การสะท้อน ความเห็น		

Angela Dunbar (2010)	จีระนันท์ หลายพูน สวัสดิ์ และณัฐ दानนทรธรรม (2560)	ปรกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์ (2560)	ทักษะในการชี้แนะ
	อุปมาอุปไมย	การให้ข้อมูล ป้อนกลับเชิง สร้างสรรค์	ทักษะการให้ข้อมูล ป้อนกลับเชิง สร้างสรรค์
	การให้กำลังใจ		
	ตรงประเด็น		
	การแทรกแซง		
	ความรับผิดชอบ		
	การร้องขอ		ทักษะการร้องขอ
	ความตระหนักรู้		ทักษะในการตระหนักรู้
		การตั้งเป้าหมาย คุณภาพ	ทักษะการตั้งเป้าหมาย คุณภาพ

ผู้วิจัยสามารถสรุปทักษะการชี้แนะได้ทั้งหมด 10 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี 2) ทักษะการรับฟังเชิงรุก 3) ทักษะการใช้คำถาม 4) ทักษะการหยั่งรู้ 5) ทักษะการทำทนาย 6) ทักษะการสร้างแรงจูงใจ 7) ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ 8) ทักษะการร้องขอ 9) ทักษะในการตระหนักรู้ และ 10) ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยจะนำทักษะที่กล่าวมานั้นนำมาใช้ในกระบวนการดำเนินการชี้แนะในการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ด้วยการชี้แนะสำหรับผู้ใหญ่ทำงาน

2.6 บทบาทของผู้ชี้แนะ

Gornall and Burn (2013) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ผู้ชี้แนะต้องเป็น (Being) ต้องมี (Having) และต้องทำ (Doing) ดังนี้

สิ่งที่ผู้ชี้แนะต้องเป็น (Being) คือ การให้ความสำคัญกับเรื่องราวหรือเหตุการณ์ในปัจจุบัน และให้ความสำคัญกับบุคคลที่ทำงานด้วย การมีความจริงใจและความรับผิดชอบ การไม่ตัดสินถูกผิดหรือตัดสินคุณค่าผู้รับการชี้แนะ การมีจริยธรรม มีความเป็นตัวของตัวเอง การเป็นผู้สังเกตที่ดี เปิดใจในการเรียนรู้ มีความเข้าใจอย่างแท้จริงและสามารถอยู่กับภาวะที่เจ็บบั้นและภาวะคลุมเครือได้

สิ่งที่ผู้ชี้แนะต้องมี (Having) คือการเคารพให้เกียรติผู้อื่น การมีความเชื่อในศักยภาพของผู้รับการชี้แนะ การมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และมีความทรงจำดี การมีความสามารถที่จะเก็บความกังวลใจส่วนตัวของตนเองได้ การมีความปรารถนาที่ทำให้ตัวเองพัฒนาขึ้น การมีเครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และการมีความเข้าใจบทบาทของตนและขอบเขตของการชี้แนะ

สิ่งที่ผู้ชี้แนะต้องทำ (Doing) คือ การสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจ การสังเกตรูปแบบการเปลี่ยนแปลงและรายละเอียด การฟังอย่างลุ่มลึกและการเชื่อในสัญชาตญาณของตนเอง การถามคำถามที่ชาญฉลาด การส่งเสริมความเข้มแข็งให้ผู้อื่น การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมใหม่ที่สร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ การให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นกลางในสิ่งที่ตนสังเกตเห็น การส่งเสริมให้ผู้รับการชี้แนะรับผิดชอบและนำข้อตกลงไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการทบทวนความก้าวหน้าสม่ำเสมอ

ตอนที่ 3 ทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)

Stoltz เป็นผู้นำเสนอทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) Stoltz เป็นผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน PEAK Learning ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1987 โดยสถาบันแห่งนี้ทำการวิจัยในระดับสากล นอกจากนี้ เขายังเป็นที่ปรึกษาและกรรมการบริหารโครงการ Global Resilience Project และได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำระดับสูงในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก

AQ ในทางจิตวิทยาย่อมาจาก Adversity Quotient หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความยากลำบาก ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของบุคคล AQ เป็นทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากพื้นฐานงานวิจัยของมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและงานศึกษามากกว่า 500 ชิ้น ทั่วโลกซึ่งครอบคลุม 3 สาขาวิชา คือ จิตวิทยาการเรียนรู้ จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา และสรีรประสาทวิทยา จากผลการวิจัย 19 ปี และการประยุกต์ใช้ถึง 10 ปี ทำให้ Stoltz ค้นพบว่าสิ่งที่ทำให้บุคคลพบความสำเร็จทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ ก็คือ AQ เนื่องจาก AQ เป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลรับมือ จัดการ หยุดยั้งและเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้หรือไม่และทำได้ดีเพียงใด AQ เป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลใดสามารถทำได้เหนือความคาดหวัง เอาชนะอุปสรรคได้หรือบุคคลใดไม่สามารถทำได้ตามที่หวัง ล้มเลิกความพยายามเสียก่อน และ AQ เป็นเครื่องทำนายว่าผู้ใดฟื้นฝ่าปัญหาอุปสรรคไปได้ และผู้ใดจมอยู่กับความยากลำบาก

3.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ ผลจะเป็นผู้ชนะหรือแพ้ไม่เป็นที่ไรถือว่าได้ลงมือทำสิ่งที่ควรทำแล้ว ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นส่วนที่ทำให้บุคคล

สามารถเอาชนะอุปสรรคได้มากขึ้น เป็นความอดทน บึกบึน มีพลังฝ่าฟันอุปสรรคได้มาก เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมให้ผู้ที่มีเชาวน์ปัญญา (IQ) ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการทำความคิด (MQ) ที่ดีอยู่แล้ว ให้มีความอยู่รอด พากเพียร ไม่ย่อท้อต่อศัตรูหรืออุปสรรคซึ่งต้องพบอยู่เสมอในชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการงาน เพราะผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงจะมีผลงานได้มากกว่าคนอื่น เมื่อมีผลงานมากกว่า โอกาสพบความสำเร็จก็มีมากกว่าคนอื่น ๆ

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545) ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งปัญหาอุปสรรคอาจเป็น ปัญหาเล็กน้อย ปานกลางหรือปัญหาที่ใหญ่โตก็ได้ รูปแบบการจัดการกับปัญหาหรือรูปแบบการตอบสนองเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่าง ๆ ถูกสร้างขึ้น ผูกพันขึ้น บางครั้งการตอบสนองเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ เป็นการตอบสนองที่มาจากส่วนที่ลึกเกือบสุดของสมองมนุษย์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สามารถพัฒนาได้ไม่ว่าอายุเท่าไรหรือจะเริ่มจากจุดใด บุคคลใดมีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ที่ดีจะช่วยให้ตนเองเป็นคนมีประสิทธิภาพในการทำงาน

อารี พันธุ์มณี (2546) ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง การเอาชนะปัญหาและอุปสรรค เป็นลักษณะบุคคลที่มีความอดทน จิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลก สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยากลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่ายมุ่งมั่น ฟันฝ่าให้ฟันอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550) ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมวิกฤติ มีสติ มองวิกฤติมาจากปัจจัยภายนอกมากกว่าภายใน แต่ยินดีเข้าร่วมรับผิดชอบไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ อดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหาได้ จินตนาการกล้าเป็นบันไดสู่ความสำเร็จ มองปัญหาเป็นพลังชีวิต เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส

Stoltz (1997) ให้ความหมาย ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคความยากลำบาก เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของความสำเร็จ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ถูกนำมาใช้เพื่อช่วยสร้างความแข็งแกร่งยืนหยัดต่อสู้กับปัญหาอุปสรรค ความท้าทายที่บุคคลต้องเผชิญในชีวิต ผู้มี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงยังคงรักษาหลักการและความใฝ่ฝันของตนไว้ ไม่ย่อท้อจนกระทั่งสามารถพบความสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคความทุกข์ทรมานหรือความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต

แล้วพยายามเอาชนะ ข้ามพ้นหรือฝ่าฟันวิกฤตการณ์นั้นอย่างอดทน มีเป้าหมาย มีสติ ความหวัง มุ่งมั่น ยืนหยัด โดยใช้ความแข็งแกร่ง และศักยภาพที่มีอยู่เพื่อสามารถปฏิบัติภารกิจใด ๆ ให้สัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหวัง

3.2 แนวคิดพื้นฐานความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าฟันอุปสรรค

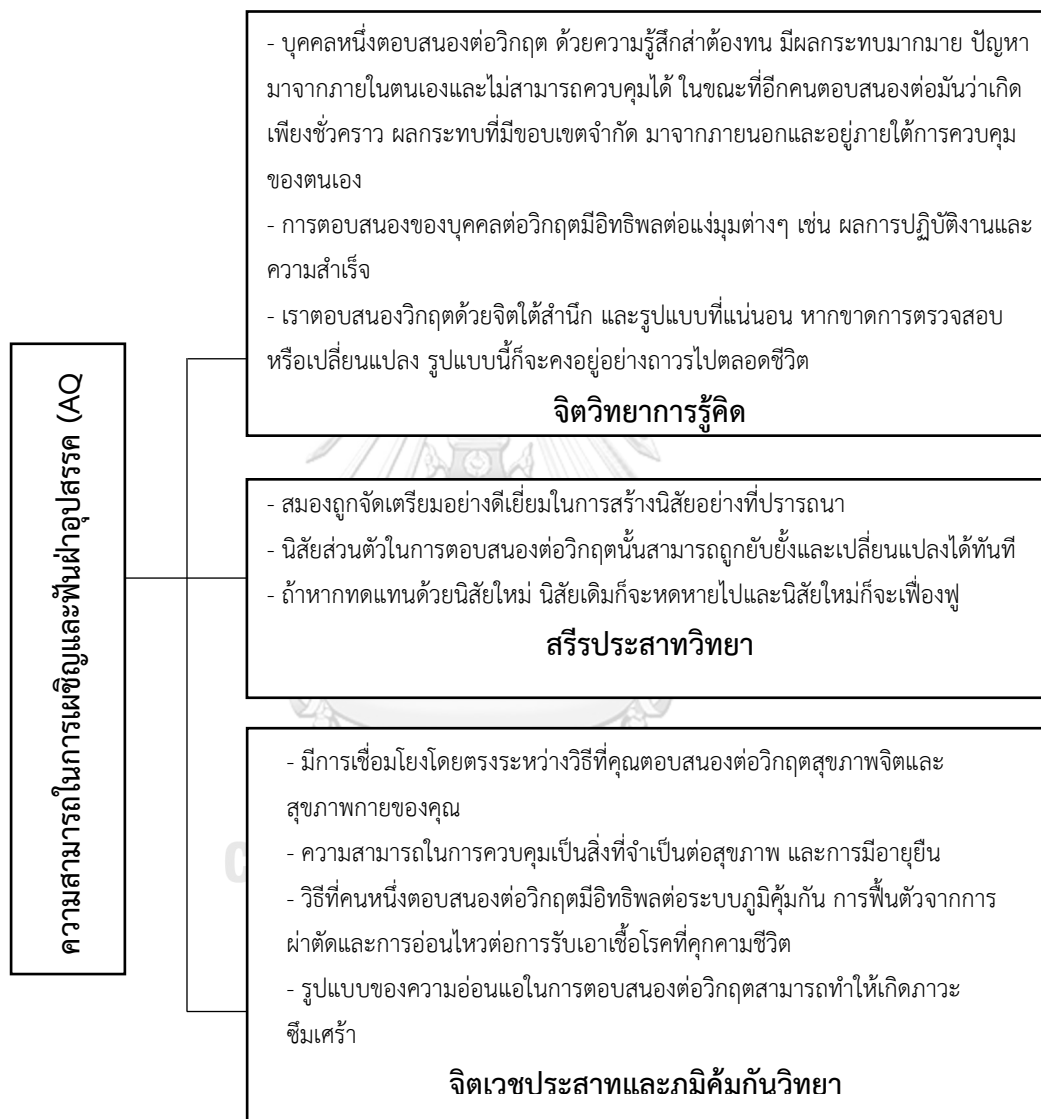
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยมากกว่า 600 ชิ้น จากมหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและงานศึกษามากกว่า 500 ชิ้นทั่วโลก AQ มีกรอบแนวคิดเชิงปฏิบัติหลัก 2 ประการ คือ หลักการวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และการนำมาประยุกต์ใช้ในโลกลงความเข้าใจจริง องค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานสำคัญของ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ประกอบด้วย 3 สาขา ดังนี้

1. จิตวิทยาการเรียนรู้ (Cognitive Psychology) ประกอบด้วยทฤษฎีย่อย ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้ความสามารถ (Learned Helplessness) ทฤษฎีความเชื่อเรื่องแหล่งควบคุมภายในภายนอก (Locus of Control) ทฤษฎีการอนุมานสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลว (Attributional Theory) ทฤษฎีความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) เหล่านี้หลอมรวมเป็นองค์ความรู้เรื่องความต้องการของบุคคลในการควบคุมหรือมีอำนาจเหนือชีวิตของตน เช่น บุคคลที่รู้สึกไร้ความสามารถจะสูญเสียความสามารถควบคุมเหตุการณ์วิกฤต ขาดแรงจูงใจในการกระทำอย่างแท้จริง บุคคลที่ยอมรับว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่อยู่ถาวรเกิดจากปัจจัยภายในหรือความผิดของตน มีแนวโน้มแผ่ขยายความคิดด้านลบไปยังความสามารถ พฤติกรรม การกระทำอื่น ๆ ในชีวิต ผู้ที่รู้สึกสิ้นหวังมองที่สาเหตุความพ่ายแพ้ แต่นักสู้มองไปที่การแก้ไขความล้มเหลว มีความคิดด้านบวกว่าสิ่งไม่ดีเกิดขึ้นก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (นพคุณ นิศามณี, 2549) บุคคลที่มีความคาดหวังในความสามารถของตนเองสูงฟื้นตัวจากความล้มเหลวได้เร็ว ฯลฯ

2. สรีรประสาทวิทยา (Neurophysiology) กล่าวถึงศาสตร์แห่งสมอง ทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนถึงวิธีการก่อรูปของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) และสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) การเรียนรู้เกิดขึ้นในจิตสำนึกเมื่อบุคคลคิดหรือกระทำเรื่องหนึ่งเรื่องใดซ้ำ ๆ สม่่าเสมอ ข้อมูลการคิดถูกบันทึกสู่สมองส่วนจิตใต้สำนึก และสามารถทำงานได้อัตโนมัติ นิสัยของบุคคลเป็นเส้นขีดประสาทในบริเวณสมองส่วนจิตใต้สำนึก หากต้องการเปลี่ยนแปลงนิสัยทำได้โดยเลือกกิจกรรมหรือการปฏิบัติจากจิตสำนึก แล้วเพิ่มการเชื่อมต่อของเซลล์ประสาทให้แข็งแรงมากขึ้นจากการปฏิบัติซ้ำ ๆ บ่อย ๆ เพื่อให้ความคิดหรือการกระทำปีบอัดลงสู่จิตใต้สำนึกสม่าเสมอ Stoltz และผู้เชี่ยวชาญมากกว่า 12 คน พบว่าเขาใช้เวลา 21 วัน ในการสร้างนิสัยหนึ่งขึ้นมา แล้วยังพบอีกว่า นิสัยค่อย ๆ กลายเป็นจิตใต้สำนึกของบุคคล

3. จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยา (Psychoneuroimmunology) นักวิจัยหลายท่านพบว่า มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างวิธีการที่บุคคลตอบสนองต่อปัญหาและสุขภาพจิต และสุขภาพ

กายวิธีการที่บุคคลตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกัน การฟื้นตัวจากการผ่าตัดและความทนทานต่อโรคร้ายที่คุกคามชีวิต รูปแบบการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคที่อ่อนแอ ทำให้เกิดความเครียดและโรคมะเร็ง นอกจากนี้ศาสตร์นี้ยังครอบคลุมถึง การบริหารอารมณ์เพื่อสร้างระบบภูมิคุ้มกันให้เข้มแข็ง ความมีระเบียบวินัย เช่น ออกกำลังกาย การนอน การฝึกสมาธิ ฯลฯ รวมถึงการมองโลกในแง่ดี ปฏิบัติตนเป็นคนดีและเป็นผู้ให้ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2550)



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Stoltz, 1997)

สรุปว่า องค์ความรู้ที่หลอมรวมเป็นพื้นฐานของทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วย จิตวิทยาการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับภาวะเชิงสันนิษฐานทางจิตวิทยาในเรื่องปัญญา การคิด การเข้าใจ ทำให้บุคคลรับรู้ถึงอำนาจในการควบคุม สรีรประสาทวิทยาที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์แห่งสมอง ทำให้เราเข้าใจการก่อรูปและการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และจิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและภูมิคุ้มกัน ทำให้เราเข้าใจความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสภาวะร่างกาย จิตใจและความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรค รากฐานความรู้เหล่านี้ที่นำไปสู่การสร้างกลยุทธ์พัฒนาความสามารถในการเผชิญฟันฝ่าอุปสรรค

3.3 กลุ่มบุคคลตามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz อธิบายเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยเปรียบเทียบกับการทำงานของนักไต่เขา 3 แบบ คือ

1. กลุ่มผู้ล้มเลิกหรือผู้หยุดเดินทางเมื่อเผชิญอุปสรรค (Quitters) มีลักษณะสำคัญ คือ ปฏิเสธความท้าทายอย่างสิ้นเชิง ไม่คำนึงถึงศักยภาพที่ตนมีอยู่ที่จะจัดการแก้ปัญหา ไม่กล้าเสี่ยงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีที่เคยชิน พร้อมหลบเลี่ยงถอยหนีและถอนตัว ขาดความทะเยอทะยานและแรงจูงใจ ละทิ้งแรงขับภายในรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้กับชีวิต ขาดวิสัยทัศน์ต่ออนาคต รูปแบบการดำเนินชีวิตมักเลือกสิ่งๆ ที่รับรู้ว่าเป็นเส้นทางที่ราบรื่น ง่ายตายหรือใช้ความพยายามเล็กน้อย ความมุ่งมั่นในชีวิตคือปัจจัย 4 ผู้ล้มเลิกมักขมขื่น กัดฟัน เก็บกด ต่อต้านสังคมรอบตัว อิจฉาคนที่ประสบความสำเร็จ ซึมเศร้า หดหู่ มองโลกในแง่ร้าย (คันสนีย์ ฉัตรคุปต์, 2545) บุคคลกลุ่มนี้มีหมกหมุ่นกับบางสิ่งในทางที่ผิด เช่น ติดแอลกอฮอล์ ติดสิ่งเสพติด เป็นต้น

2. กลุ่มผู้ตั้งแคมป์หรือผู้หยุดพักพิงเมื่อได้ที่เหมาะสม (Campers) มีลักษณะสำคัญ คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ต้องรับผิดชอบ ทำอย่างดีพอสมควร แต่ไม่เพิ่มความพยายาม ไม่ทุ่มเท ไม่พยายามก้าวไปข้างหน้าให้สูงขึ้น ผู้ตั้งแคมป์ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเฉพาะเรื่องสำคัญเท่านั้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีพลังใจ ผลงานอยู่ในระดับปานกลาง เขามองหาพื้นที่ซึ่งเรียบและสบายเป็นที่ที่สามารถหลบจากภัยอันตราย ความมุ่งมั่นในชีวิตคือความมั่นคงปลอดภัยและการยอมรับ เขาให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้ชีวิตมีความสะดวกสบายมากที่สุด ความสบายเป็นเป้าหมายสูงสุดในชีวิต ผู้ตั้งแคมป์กระตือรือร้นและชีวิตขึ้นลงบ้าง แต่ท้ายที่สุดก็หยุดนิ่ง บุคคลกลุ่มนี้มีข้อจำกัดเมื่อเผชิญอุปสรรค ไม่ใช่พลังความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ จึงมีความรู้สึกท้อแท้ใจที่ความใฝ่ฝันไม่ได้รับการเติมเต็ม

3. กลุ่มนักปีนเขาหรือผู้ที่รุกไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง (Climbers) มีลักษณะสำคัญ คือ การอุทิศตนเพื่อมุ่งไปสู่จุดที่ดีขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง เต็มใจเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่ท้าทายและยินยอมรับการเปลี่ยนแปลงในทางบวก เข้าใจว่าปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เมื่อพบ

วิกฤตการณ์บุคคลกลุ่มนี้ไม่ล่าถอยหรือล้มเลิกถึงแม้ตกอยู่ในสภาพการณ์เลวร้าย เติบโตด้วยพลังไม่คำนึงถึงพื้นฐานชีวิต ข้อได้เปรียบ จุดอ่อน หรือโชคตีโชคร้าย ยังคงก้าวต่อไป มีวิสัยทัศน์ แสวงหาการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อตนเองและสังคม จึงเป็นกลุ่มคนที่สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และสร้างวินัยแก่ตนเอง สร้างสิ่งใหม่ๆให้ตนเองและองค์กรของตนอย่างต่อเนื่อง Stoltz เปรียบชีวิตเหมือนการไต่ขึ้นภูเขา ผู้ที่ประสบความสำเร็จอุทิศตนก้าวไปข้างหน้า ไต่ขึ้นไปยังจุดสูงชันอย่างไม่หยุดหย่อน ช้าบ้างเร็วบ้าง เจ็บปวดบ้าง แต่ไม่ล้มเลิก คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงจึงเปรียบได้กับกลุ่มนักปีนเขาที่พยายามไต่เขาต่อไป มิได้หมายความว่า เขาไม่รู้สึกเหนื่อยอ่อนหรือล้าใจที่จะทำต่อไป แต่เป็นเพราะเขารู้จักให้กำลังใจตนเอง ต่อสู้ เติบโตทำงานให้ตนเองตลอดเวลาด้วยความมุ่งมั่นสู่จุดมุ่งหมาย จึงไม่ใช่เรื่องบังเอิญที่กลุ่มนักปีนเขาเป็นคนที่ได้รับยกย่องมากที่สุด เป็นจุดดึงดูดและมีผู้ต้องการมีลักษณะนี้จำนวนมาก

สรุปว่า บุคคลที่อยู่ในกลุ่มผู้ล้มเลิก ผู้ตั้งแคมป์ ผู้ปีนเขา มีความแตกต่างด้านความคิด ความเชื่ออันส่งผลต่อพฤติกรรม การใช้คำพูด การเผชิญและแก้ไขปัญหาลูกอุปสรรค นั่นคือ กลุ่มผู้ล้มเลิกพร้อมปฏิเสธความท้าทาย ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ถอนตัวเมื่อเจอปัญหาอุปสรรค ส่วนผู้ตั้งแคมป์เลือกกระทำพฤติกรรมเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ แต่ไม่ท้อแท้ ไม่พยายามก้าวไปข้างหน้าหากไม่ถูกบังคับ สำหรับผู้ปีนเขาเลือกเดินไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง แม้รู้ว่ามีปัญหาความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ก็พร้อมอุทิศตนเอง ท้อแท้และยินดีกับการเปลี่ยนทางบกนั้น บุคคลประเภทหลังนี้ จึงเป็นที่ต้องการสำหรับสังคมและองค์กรอย่างมาก

3.4 บทบาทของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในการดำเนินชีวิต

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ถือเป็นกรอบความคิดใหม่ ๆ ที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจและส่งเสริมเรื่องความสำเร็จ ช่วยให้บุคคลได้รับการวัดและประเมินว่าตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคอย่างไร รวมถึงนำสู่การปรับปรุงการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหล่านี้เป็นประโยชน์ที่ไม่เพียงแต่ส่งผลส่วนบุคคลเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิผลของทีมงาน ความสัมพันธ์ ครอบครัวองค์กร วัฒนธรรม สังคม และชุมชนด้วย

Stoltz (1997) ได้เพิ่มเติมว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นตัวทำนายว่าบุคคลผู้ใดที่สามารถก้าวไกลเกินความสามารถที่เขาคิดไว้ และผู้ใดที่ไม่สามารถบรรลุความมุ่งหวังความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นทักษะที่ช่วยพัฒนาผู้สอนให้มีความยืดหยุ่น แข็งแกร่งในการเรียนการสอนอย่างมุ่งมั่น มีจุดมุ่งหมาย ใช้ทำนายความสามารถในการฟันตัวจากความล้มเหลวของนักกีฬา อาจกล่าวได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง อดทนต่อสู้กับปัญหาอุปสรรค ความยากลำบาก ความท้าทายที่เขาต้องพบในชีวิต โดยที่บุคคลเหล่านั้นก็ยังรักษาความมุ่งมั่น ความฝันของตนเองไว้แม้เจอปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม

นอกจากนี้ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคยังสามารถทำนายผลของเรื่อง ต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง มักมีแรงจูงใจในการทำงานสูง
3. การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง คือผู้ที่สามารถฟื้นฝ่าวิกฤตการณ์ต่าง ๆ มีความหวังและรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถจึงสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ได้
5. ผลผลิต (Productivity) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงจะมีผลงานมากกว่าผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ
6. การเรียนรู้ (Learning) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง รับรู้ว่ามีปัญหาอุปสรรคเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในทางบวก จึงเรียนรู้และประสบความสำเร็จได้มากกว่าผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ
7. พลังงาน (Energy)
8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความกระปรี้กระเปร่า และความสนุกสนาน (Happiness, vitality and joy)
10. สุขภาพอารมณ์ (Emotional health) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถจึงไม่รู้สึกสิ้นหวัง
11. สุขภาพกาย (Physical Health) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง มองโลกในแง่ดีจึงมีโอกาสฟื้นตัวจากอาการป่วยได้เร็ว
12. ความมั่นคง (Persistence)
13. การฟื้นตัว (Resilience)
14. การปรับปรุงตลอดเวลา (Improvement over time)
15. ทศนคติ (Attitude)
16. ความมีอายุยืน (Longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to change) ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงเปิดรับการเปลี่ยนแปลงในทางบวก พร้อมเผชิญกับความท้าทายของการเปลี่ยนแปลง

สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีบทบาทสำคัญในชีวิต คือ การเสริมสร้างความแข็งแกร่ง ความอดทน มุ่งมั่นพยายามอย่างมีสติ มีความหวัง ไม่ย่อท้อต่อปัญหา อุปสรรค ความท้าทาย ความยากลำบากในชีวิต ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ทำนายความสำเร็จในการศึกษาและอาชีพ การดำรงชีวิต รูปแบบการแก้ปัญหา และการจัดอุปสรรคต่าง ๆ ส่วนบุคคล รวมถึงความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

3.5 ลักษณะและประเภทปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากในชีวิต

Stoltz and Weihenmayer (2006) อธิบายว่า บุคคลสามารถใช้ประโยชน์จากปัญหา อุปสรรคที่เผชิญได้โดย การใช้อุปสรรคนั้นเป็นตัวช่วยให้เราอยู่ในระดับที่สูงขึ้น (elevate) หรือ ยกสติปัญญาหรือจิตใจให้ใสสว่างสูงค่าขึ้น บุคคลไม่สามารถยกระดับผู้ใดหรือสิ่งใดให้ใช้ศักยภาพสูงสุด ได้ถ้าปราศจากปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากมีพลังอำนาจเฉพาะตัวที่ผลักดันให้เกิดความชัดเจน ขจัดความเกียจคร้าน มุ่งประเด็นมายังสิ่งที่สนใจ ฝึกฝนบุคลิกภาพและปลดปล่อยแรงขับในตนเอง แต่ถ้าบุคคลหลบหลีกปัญหาอุปสรรค ก็จะพลาดโอกาสสำคัญในชีวิตและบทเรียนที่มีค่า ยิ่งหลีกเลี่ยงนี้ ปัญหาอุปสรรคมากเท่าใด บุคคลก็ได้รับบทเรียนน้อยเท่านั้น

1. ลักษณะปัญหาอุปสรรค ครอบคลุม 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ปัญหาอุปสรรคภายใน (Inner adversity) หมายถึง ลักษณะภายในสภาพร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สภาพจิตใจ เป็นสาเหตุของปัญหาอุปสรรค เช่น การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ความกลัว วิตกกังวล ซึมเศร้า เกลียดตัวเอง ความโกรธ การเจ็บป่วยทางร่างกาย สุขภาพเสื่อมโทรม นอนไม่หลับ ฯลฯ

1.2. ปัญหาอุปสรรคภายนอก (Outer adversity) หมายถึง สิ่งภายนอกที่เกิดขึ้นเป็น สาเหตุให้เกิดปัญหาอุปสรรค เช่น ผู้อื่นทำให้ไม่ไว้วางใจ ภัยธรรมชาติ การยกเลิกเที่ยวบิน ปัญหาทาง เศรษฐกิจ เพื่อนสนิทห่างไกล อุบัติเหตุทางรถยนต์ คอมพิวเตอร์เสียหาย เสียโอกาสทางการศึกษา คนที่รักเสียชีวิต เสียงรบกวนจากเพื่อนบ้าน ฯลฯ

เนื่องจากปัญหาอุปสรรคที่บุคคลเผชิญมีหลายระดับ สามารถอธิบายความสำคัญของปัญหา อุปสรรคที่พบว่ามี ความรุนแรงยิ่งใหญ่มากเพียงใดได้จากองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ประการแรก ผลกระทบ (Impact) ผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นจริงหรือแค่จินตนาการ คงอยู่หรือรุนแรงหรือไม่ ประการ ที่สอง ความสำคัญ (Important) ปริมาณเพียงใดที่มีนัยสำคัญกับตัวเรา ปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นเมื่อ บางสิ่งส่งผลกระทบต่อทางลบหรือถูกคาดหวังว่าจะส่งผลทางลบ หรือมันเกิดขึ้นกับบางคนหรือบางสิ่งที่ บุคคลให้ความสนใจ บุคคลมีความเห็นต่อปัญหาอุปสรรคแต่ละเรื่องต่างกัน บางคนอาจเห็นปัญหา อุปสรรคเป็นเรื่องไม่สำคัญในขณะที่บางคนรับรู้ว่ามันคือหายนะ ถ้าผลกระทบต่อบางสิ่งมีมากแล้ว ส่งผลเสียหายรุนแรงก็ถือได้ว่าเป็นปัญหาอุปสรรคใหญ่ แต่ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญส่งผล กระทบต่อคนที่เราไม่ใส่ใจก็ถือได้ว่าเป็นปัญหาเล็กน้อย และถ้าปัญหาอุปสรรคส่งผลกระทบต่อคนที่

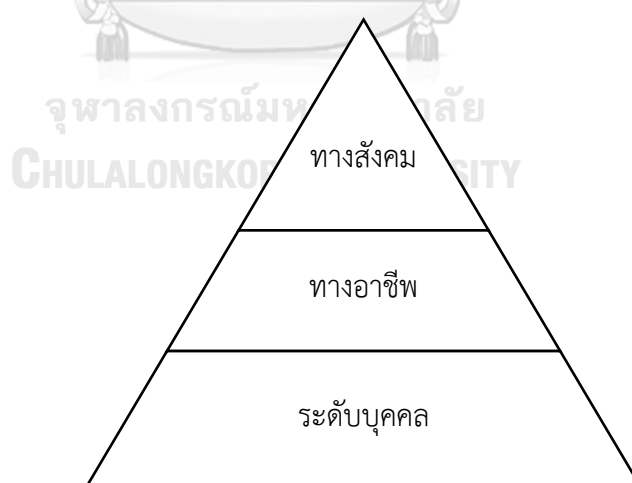
สำคัญกับเรา ปัญหาอุปสรรคนั้นอาจเป็นปัญหาของเราด้วย ดังนั้น ปัญหาอุปสรรคของบุคคลอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ และอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต

2. ประเภทของปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากในชีวิต สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

2.1 ปัญหาอุปสรรคทางสังคม (Societal adversity) คือ ความทุกข์ที่เกิดขึ้นในระดับสังคมที่เราอยู่อาศัย ได้แก่ ความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจ ปัญหาอาชญากรรม ภาวะโลกร้อน ความเสื่อมถอยทางศีลธรรม การขาดศรัทธาต่อระบบต่าง ๆ รวมถึงระบบการศึกษา การติดยาเสพติด การหย่าร้างของคู่ชีวิต การตั้งครรภ์ของเยาวชน การฆ่าตัวตาย การทำร้ายตนเองและผู้อื่น ฯลฯ

2.2 ปัญหาอุปสรรคทางอาชีพ (Workplace adversity) คือ ความไม่มั่นคงในอาชีพการทำงานจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบัน บางองค์กรมีนโยบายลดกำลังคนและค่าใช้จ่าย ผู้ปฏิบัติงานต้องขวนขวายพัฒนาตนเอง เพิ่มเติมความรู้ ทักษะความชำนาญเพื่อเพิ่มคุณสมบัติส่วนตัวให้มากขึ้น การขยายตัวของการลงทุนรายย่อยหรือผู้ประกอบการอิสระไม่กล้าตัดสินใจขยายตลาดเนื่องจากผู้บริโภคขาดกำลังซื้อ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย สร้างความวิตกกังวลในระดับสูง

2.3 ปัญหาอุปสรรคในระดับบุคคล (Individual Adversity) ปัญหาอุปสรรคในระดับต่าง ๆ ได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องลงมาเป็นขั้นๆ จากสังคมและการประกอบอาชีพลงมาถึงปัญหาอุปสรรคส่วนบุคคล แต่ตัวบุคคลเองก็สามารถปรับเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคที่เผชิญให้เป็นโอกาสขึ้นได้ โดยต้องพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอ



ภาพที่ 2 ระดับของอุปสรรคและวิกฤต (Stoltz, 1997)

อุปสรรคทั้ง 3 ระดับนี้ เป็นรูปพีระมิดที่มีการทำงานจากยอดของสามเหลี่ยมลงมาด้านล่าง กล่าวคือ ปัญหาอุปสรรคที่เราต้องเผชิญในปัจจุบันสืบเนื่องสั่งสมมาจากปัญหาอุปสรรคทางสังคมและ

ปัญหาอุปสรรคทางอาชีพ แต่การเปลี่ยนแปลงแก้ไขทางบวกต้องเริ่มจากตัวบุคคลก่อน เพื่อให้ส่งผล
ขึ้นไปในระดับอาชีพและสังคมโดยรวม บุคคลจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและ
ฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง

3.6 การตอบสนองของบุคคลเมื่อเผชิญปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากในชีวิต

จากปัญหาอุปสรรคทั้ง 3 ระดับ แสดงให้เห็นว่า ตามสภาพความเป็นจริงแล้วปัญหาอุปสรรค
มีอยู่รอบ ๆ ตัวเราและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ สอดคล้องกับ วิทยา นาควัชระ
(2528) ที่กล่าวถึงอุปสรรคในชีวิตนั้นเป็นสิ่งที่เกิดคู่มากับชีวิต บุคคลต้องรู้จักสู้กับความเป็นจริงในชีวิต
แล้วค่อยๆ หาทางแก้ไข เมื่อบุคคลเผชิญปัญหาอุปสรรค ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า
อุปสรรคต่างก็มีลักษณะการตอบสนองไม่เหมือนกัน ส่วนใหญ่เคลื่อนไปมาระหว่างระดับต่าง ๆ
เมื่อเผชิญความยากลำบากอย่างต่อเนื่อง หัวใจสำคัญคือต้องใช้เวลาอย่างน้อยที่สุดในระดับล่างๆ และใช้เวลา
มากที่สุดในระดับสูงๆ โดยสามารถแบ่งลักษณะการตอบสนองเป็นระดับได้ ดังนี้ (Stoltz &
Weihenmayer, 2006)

1. การหลีกเลี่ยง (Avoid Adversity) เป็นการหลีกเลี่ยงความยากลำบากซึ่งอยู่ในส่วนล่างสุด
บุคคลตอบสนองตามธรรมชาติตามสัญชาตญาณ การหลีกเลี่ยงปัญหาอุปสรรคจะสกัดไม่ให้คุณ
รับเอาความยากลำบากเข้ามาเลย เขาจึงไม่ได้รับประโยชน์ใด ๆ จากปัญหาอุปสรรคนั้น

2. การเอาตัวรอด (Surviving) เป็นการเอาตัวรอดจากปัญหาอุปสรรคโดยการเดินลุยไป
ข้างหน้า บ่อยครั้งที่บุคคลจะพบความสำเร็จหรือจุดสิ้นสุด ในขณะที่ถ้าเขาหลีกเลี่ยงก็จะไม่พบสิ่งนี้
โดยแท้จริง การเอาตัวรอดเป็นเพียงการหยุดเพียงชั่วคราวต่อหนทางที่ก้าวสูงขึ้น

3. การรับมือกับปัญหาอุปสรรค (Coping) บางคนรับมือกับความยากลำบากด้วยวิธีที่เป็น
อันตราย เช่น การดื่ม บ่น ตำหนิ เล่นเกมการเมือง ฯลฯ บางคนเลือกวิธีที่สร้างสรรค์ เช่น การพูด
ระบายความรู้สึกกับมิตรสหาย การออกกำลังกาย การออกไปสูดอากาศบริสุทธิ์ในช่วงพักของ
สถานการณ์ที่ตึงเครียด ฯลฯ

4. การบริหารจัดการ (Managing) เมื่อบุคคลบริหารจัดการปัญหาอุปสรรคเขาต้องพยายาม
ให้เกิดความรู้สึกด้านลบ (Downside) น้อยที่สุด เพราะมันส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตด้านอื่น
และองค์กรด้วย ประการสำคัญบุคคลต้องมีมุมมองปัญหาอุปสรรคในทางบวกและพร้อมจัดการแก้ไข

5. การควบคุม (Harnessing) เป็นการที่บุคคลตอบสนองและใช้ปัญหาอุปสรรค
ความยากลำบากที่ประสบ เพื่อยกระดับตนเองและผู้อื่นให้สูงขึ้น หรือเพื่อให้ได้สิ่งที่เป็นรูปธรรม
เมื่อบุคคลพบปัญหาอุปสรรคในระดับต่าง ๆ ย่อมหลีกเลี่ยงได้ยากที่จะได้รับความทุกข์ทรมาน
ต้องอดทนต่อความเจ็บปวด ความไม่สะดวกสบายจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้มีความสามารถในการ
เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง มองความทุกข์ทรมานในทางบวกเหมือนเป็นสิ่งทำให้บุคคลอยู่เหนือ
ตัวตน เป็นสิ่งท้าทาย ดังนั้น เขาจะออกมาจากวิถีทางเดิมที่เคยชินในการปฏิบัติ คิดเชิงรุกกับโอกาส

ที่กำลังใกล้เข้ามาเพื่อให้ความทุกข์ทรมานนั้นก่อตัวเป็นความแข็งแกร่งในวันข้างหน้า การมองความทุกข์ทรมานในทางบวกเป็นการหล่อหลอมบุคลิกลักษณะ และทำให้เกิดความเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหา พลิกผันความเจ็บปวดเป็นแรงผลักดันในชีวิต จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เรามีชีวิตอยู่ได้

อย่างไรก็ตาม ผู้คนจำนวนมากมักสะดุดหรือพลาดตกลงในกับดักเล็ก ๆ เมื่อเขาเผชิญกับอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยการใช้กลไกการจัดการ (Coping Mechanisms) ตามความเป็นจริง โดยธรรมชาติมนุษย์ทุกคนใช้กลไกนี้ เป็นการนำมาใช้อย่างตั้งใจ อย่างไรก็ตามกลไกเหล่านี้สามารถใช้ในทางบวกด้วยเหตุผลที่สมควร แต่ไม่ควรใช้มากหรือบ่อยเกินไป เพราะเป็นสิ่งที่บั่นทอนประโยชน์ที่ได้รับจากปัญหาอุปสรรคและเกิดปัญหาสุขภาพจิต กับดักหรือช่องว่างเล็กๆที่บุคคลมักกระทำผิดพลาด สรุปได้ดังนี้

1. การคร่ำครวญ (Whining) เมื่อบุคคลคร่ำครวญมีนัยว่าเขาไม่ได้ลงมือทำอะไร เป็นเพียงการระบายความรู้สึกมากกว่าการกระทำ และเขามักกระทำบางสิ่งที่ย่ำแย่เพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ เสียงคร่ำครวญทำให้ระคายหูเพราะเป็นเสียงที่อ่อนแรงและน่าเวทนา

2. การบ่น (Complaining) เป็นการแสดงว่าบุคคลไม่มีความสุขกับอะไรบางอย่าง การบ่นทำให้เกิดการวิจารณ์ในแง่ลบ บางครั้งบุคคลจำเป็นต้องแสดงว่าตนเองไม่มีความสุขเพื่อที่จะเดินไปหา มันและผ่านมันไปเท่านั้น ปัญหาสำคัญคือ ถ้าบ่นมากเกินไปทำให้ดูอ่อนแอถูกมองว่าเป็นคนขี้บ่น

3. การตำหนิ (Blaming) เมื่อเราตำหนิผู้อื่น บุคคลจะสูญเสียอำนาจการควบคุม เพราะถ้าผู้อื่นเป็นสาเหตุของความยุ่งยาก ผู้อื่นก็คือคนที่มียอำนาจควบคุมไม่ใช่ตัวเรา เมื่อเราตำหนิผู้อื่น เรา จะพลาดโอกาสมองการพัฒนาตนเอง

4. การระบุ (Identifying) การระบุเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบความทุกข์ทรมานนั้น แล้วตีตราตนเองตามความทุกข์ทรมาน เช่น นักธุรกิจที่ล้มเหลวในชีวิต นักเรียนที่สอบตก ชายผู้มึนรอยแผลเป็นที่หน้า เป็นต้น การระบุอาจมาจากผู้ทุกข์ทรมานเองหรือจากผู้อื่นหรือจากทั้งสองส่วนก็ได้ แต่การตีตราตนเองหรือผู้อื่นทำให้มองข้ามส่วนสำคัญที่ดี ๆ ของผู้ถูกตีตรา

5. การไร้ความรู้สึก (Anesthetizing) คนส่วนใหญ่ทำให้ตนเองไม่มีความรู้สึกเมื่อต้องเผชิญกับความเป็นจริง ปัญหาอุปสรรคทั้งจากการศึกษาหรือการทำงาน บุคคลมักใช้เทคนิคไร้ความรู้สึกเพื่อลดหรือเคลื่อนย้ายความรู้สึกเจ็บปวดที่เกิดขึ้น เพราะเขาไม่สามารถรู้สึกได้ถ้าเขาไม่ต้องเกี่ยวข้องกับ ความเจ็บปวดนั้น เทคนิคเหล่านี้ช่วยลดความวิตกกังวลอย่างทันทีทันใด เช่น การดูโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต วีดีโอ เกม สันทนาการ แอลกอฮอล์ การใช้จ่าย เป็นต้น

6. การหลบหนี (Escaping) ประเด็นสำคัญคือ บุคคลหลบเลี่ยงความจริงไปไกลเพียงใด บุคคลอาจสามารถวิ่งหนีปัญหาอุปสรรคได้ แต่ไม่สามารถซ่อนความทุกข์ทรมานได้ แต่การหลบหนีก็ทำให้เขาไม่จำเป็นต้องอดทนต่อไปเช่นกัน รูปแบบของการหลบหนี เช่น การยี้ดระยะเวลา การผัดวันประกันพรุ่ง เป็นต้น

7. การอ้างเหตุผล (Rationalizing) บุคคลสามารถอธิบายได้มากมายว่า ทำไมเขาทำสิ่งต่าง ๆ การอ้างเหตุผลเป็นประโยชน์เมื่อช่วยให้เข้าใจชีวิตอย่างประนีประนอม แต่ถ้าบุคคลอ้างเหตุผลที่เป็นไปไม่ได้หรือขาดความสามารถใช้ประโยชน์จากปัญหาอุปสรรค การอ้างเหตุผลก็จะให้ผลด้านลบ

8. การปฏิเสธ (Deny) เป็นการปฏิเสธที่จะรับรู้ปัญหาอุปสรรค ความทุกข์ทรมานนั้นมีอยู่ ถ้าบุคคลปฏิเสธการรับรู้ปัญหาอุปสรรคมีอยู่ เขาก็ไม่ต้องเกี่ยวข้องกับมัน เช่น เป็นเรื่องน่ารื่นรมย์ ถ้าหลอกตนเองว่างาน หรือชีวิตการแต่งงาน หรือสุขภาพกำลังไปได้ดีมากกว่ามองไปที่สถานการณ์จริง และแก้ไขรอยร้าวของปัญหาที่มีอยู่ การปฏิเสธเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่ยอมรับความทุกข์ทรมานที่เกิดกับตนเอง การปฏิเสธเป็นการปกป้องตนเองและจัดอยู่ในจำพวกหลีกเลี่ยงความยากลำบาก (Avoiding adversity)

9. การสร้างทำ (Pretending) การสร้างทำมี 2 ลักษณะ คือ แสดงเหมือนกับว่าบุคคลรู้ว่ามีปัญหาอุปสรรคยังอยู่แต่ทำเหมือนไม่มี และบุคคลแสดงออกในลักษณะตรงข้ามกับสิ่งที่เขารู้ว่าจริง ถ้าบุคคลเสแสร้งได้แนบเนียน เขาจะปฏิเสธบทเรียนอื่นๆ รวมถึงประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อเขา

10. การอำพราง (Whitewashing) บุคคลมักอำพรางเมื่อพยายามทำให้บางอย่างดูดีกว่าที่เป็นจริง การตกแต่งนั้นบางทีอาจทำให้เป็นที่รักของผู้อื่น แต่ก็เหมือนจุดสะดุดที่ทำให้เกิดความผิดพลาดอื่น ๆ การอำพรางทำให้เกิดการสูญเสียเมื่อมันเป็นการซ่อนหรือทำให้เราเพิกเฉยต่อความเป็นจริง

นอกจากนี้ วิทยา นาควัชระ (2528) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงการตอบสนองของบุคคลในขณะเผชิญปัญหาอุปสรรคในชีวิตว่า ประกอบด้วยความรู้สึก 3 ประเภท คือ ประการแรก ความรู้สึกเศร้า เกิดจากสภาพการณ์ดูถูกตนเองว่าไร้ค่า เหยียดหยามตนเอง บุคคลมักชอบโทษตนเอง สงสารตนเอง เมื่อเกิดความเศร้า อุปสรรคทั้งหลายดูยากเย็นไปหมด จนเกิดความรู้สึกไม่ยอมแก้ไข ประการที่สอง ความโกรธ เป็นความรู้สึกโทษคนอื่น รู้สึกผิดหวังในตัวผู้อื่นอยู่เสมอ ไม่สงสารคนอื่น ลดความมีคุณค่าในตัวผู้อื่นลง ไม่มีการช่วยเหลือกัน ประการสุดท้าย คือ ความกลัว เกิดจากความไม่มั่นใจในตนเอง ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง ไม่กล้าลงมือกระทำ คิดอยากกระทำแต่ไม่ลงมือทำเพราะกลัวถูกตำหนิด้วยความกลัว จึงไม่ได้ลงมือทำ การที่ไม่ได้ลงมือทำอะไรเลยนี้ ก็กลายเป็นอุปสรรคต่อการทำงานต่อไปอีก

สรุปว่า การตอบสนองของบุคคลเมื่อเผชิญปัญหาอุปสรรค โดยทั่วไปประกอบด้วย การหลีกเลี่ยง การเอาตัวรอด การรับมือ การบริหารจัดการ และการควบคุม ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เลือกตอบสนองปัญหาอุปสรรคด้วยการรับมือกับปัญหาอย่างสร้างสรรค์ รู้จักบริหารจัดการ และที่สำคัญที่สุดตระหนักรู้อำนาจในการควบคุมปัญหา ในขณะที่ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลาง หรือระดับต่ำมักใช้กลไกการจัดการเมื่อพบปัญหาอุปสรรคค่อนข้างมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้ช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากความยากลำบากได้เท่าที่ควร

3.7 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

Stoltz (1997) กล่าวถึงองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคว่า ประกอบด้วย 4 มิติ คือ Control, Origin and Ownership, Reach และ Endurance รวมเรียกว่า (CO2RE) ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง AQ ของบุคคลว่าอยู่ในระดับสูง ปานกลางหรือต่ำ มีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมตนเอง เพื่อให้ผ่านพ้นปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากหรือเหตุการณ์วิกฤติ หรือความสามารถของบุคคล ในการควบคุมสถานการณ์

ลักษณะของผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติการควบคุมสูง ได้แก่ ระดับการรับรู้ว่าคุณเองสามารถมีอำนาจเหนือบางอย่างได้เสมอ แม้ในเหตุการณ์รุนแรงก็สามารถควบคุมพฤติกรรมตอบสนองของตนได้แสวงหาปัจจัยหลายๆ อย่างมาช่วยแก้ไขให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา หนักแน่นไม่สูญเสียความมั่นใจและความหวังง่าย ๆ ไม่ลดละความตั้งใจ ฟื้นตัวได้เร็ว มีความกระตือรือร้น ในการเผชิญปัญหาอุปสรรคและพยายามหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ผู้มีคะแนนมิติการควบคุมสูงส่งผลดีในการทำงาน ผลผลิตของงาน สุขภาพและอายุที่ยืนยาว จากการศึกษาพบว่าผู้ที่รับรู้ว่าคุณเองสามารถควบคุมเหนือสิ่งที่คุณกระทำจะดำรงชีวิตยาวนานกว่าผู้ที่ยอมรับว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตได้เกือบ 10 ปี

สำหรับผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติการควบคุมต่ำ ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่าคุณอุปสรรค ความยากลำบากแม้เพียงเล็กน้อยก็อยู่เหนือการควบคุมของตน ต้องยอมรับภาวะเลวร้ายนั้น ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งใดๆ ได้ ซึ่งจะทำให้ล้าถ่วงและศักยภาพให้ลดน้อยลงจนหมดพลังต่อสู้หรือล้มเลิกความตั้งใจไปง่ายๆ เขาเพิกเฉยต่อปัญหาเพราะไม่มีสิ่งใดเลยที่สามารถทำเพื่อป้องกันหรือจำกัดความเสียหายได้ รวมทั้งยังเชื่อถือโชคชะตาหรือเคราะห์กรรม บุคคลในกลุ่มนี้ขาดความกระตือรือร้น เพราะบางและอ่อนแอเมื่อเผชิญกับอุปสรรค หรือดูอ่อนล้ามากเกินไปแม้กับเหตุการณ์ไม่ปกติในชีวิตประจำวัน ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านควบคุมต่ำ มักมีลักษณะความตั้งใจกับปัญหาอุปสรรคในที่สุด

มิติที่ 2 การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (O2 = Origin and Ownership) หมายถึง ระดับการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยอื่นที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาอุปสรรคว่ามีสาเหตุจากอะไร โดยเริ่มต้นค้นหาว่า ใครหรืออะไรเป็นต้นเหตุของปัญหาอุปสรรคและเราเป็นเจ้าของปัญหาและมีภาระรับผิดชอบผลที่ตามมาในสัดส่วนเท่าใด โดยพิจารณาปัญหาจากตนเอง และปัจจัยภายนอก เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การกล่าวโทษตนเองอาจมีบ้างแต่ในขนาดที่พอเหมาะและถูกต้องเพื่อสร้าง

การเรียนรู้ที่มีค่า การดำเนินอย่างสร้างสรรค์นำไปสู่ความรู้สึกผิดแล้วตระหนักรู้ว่าเป็นความรับผิดชอบของตนที่ต้องหาทางแก้ไข ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น

ลักษณะผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเองสูง ได้แก่ ผู้ที่พร้อมก้าวเข้าไปเกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงสถานการณ์ให้ดีขึ้น ค้นหาจุดเริ่มต้นของปัญหาอุปสรรคว่าเกิดจากเหตุใด วิเคราะห์ทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอกและกำหนดบทบาทให้ตนเองเป็นเจ้าของปัญหา ไม่ปิดความรับผิดชอบให้ผู้อื่น เรียนรู้จนสามารถแก้ปัญหาได้ดี มีแนวโน้มพิจารณาว่าปัญหาอุปสรรคมีสาเหตุมาจากแหล่งภายนอก รับผิดชอบต่อผลที่ตามมาตามสัดส่วนที่เป็นจริงอาจกล่าวโทษตนเองถ้าจำเป็นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

สำหรับผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเองต่ำ ได้แก่ ผู้มีแนวโน้มปฏิเสธที่จะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา เพราะรับรู้ว่าคุณสมบัติอำนาจควบคุมน้อยจึงมีความรู้สึกเป็นเจ้าของน้อยด้วย ปิดความรับผิดชอบในการเป็นเจ้าของปัญหาเพื่อไม่ต้องแก้ไข มองว่าต้นเหตุของปัญหาอุปสรรคมาจากความผิดของตน คิดว่าทุกอย่างเลวร้าย มักตำหนิหรือโทษตนเองเกินควร ทำให้เสียขวัญ ทำลายพลังงาน ความหวัง ระบบภูมิคุ้มกัน รู้สึกเลวร้าย ซึมเศร้าและยอมแพ้ในที่สุด

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง ($R = Reach$) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตว่ามีมากน้อยเพียงใด อุปสรรคเหล่านี้แพร่กระจายไปในส่วนอื่น ๆ ในชีวิตเพียงใด พร้อมมรณะและมีสติอยู่เสมอว่าอีกนานเท่าใดปัญหาเหล่านี้จะเข้ามาในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่าการเผชิญปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา ไม่ยอมให้ปัญหาอุปสรรคแพร่กระจายหรือเป็นเรื่องใหญ่เกินความจำเป็น สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ จำกัดและควบคุมผลกระทบตลอดจนความเสียหายที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตให้อยู่ในขอบเขต มีสติพร้อมรับมือกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ สามารถมองวิกฤตเป็นโอกาส จึงทำให้รู้สึกมีอำนาจ สามารถปลดปล่อยพลังที่มีออกมาได้อย่างเต็มที่ ไม่ตื่นกลัว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ที่มาพร้อมปัญหา มองปัญหาอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายเป็นจุด ๆ หนึ่งในชีวิต เป็นผู้มีความแข็งแกร่ง สามารถจัดการกับปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยากในชีวิตและการทำงาน รวมถึงรักษาระดับสุขภาพจิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

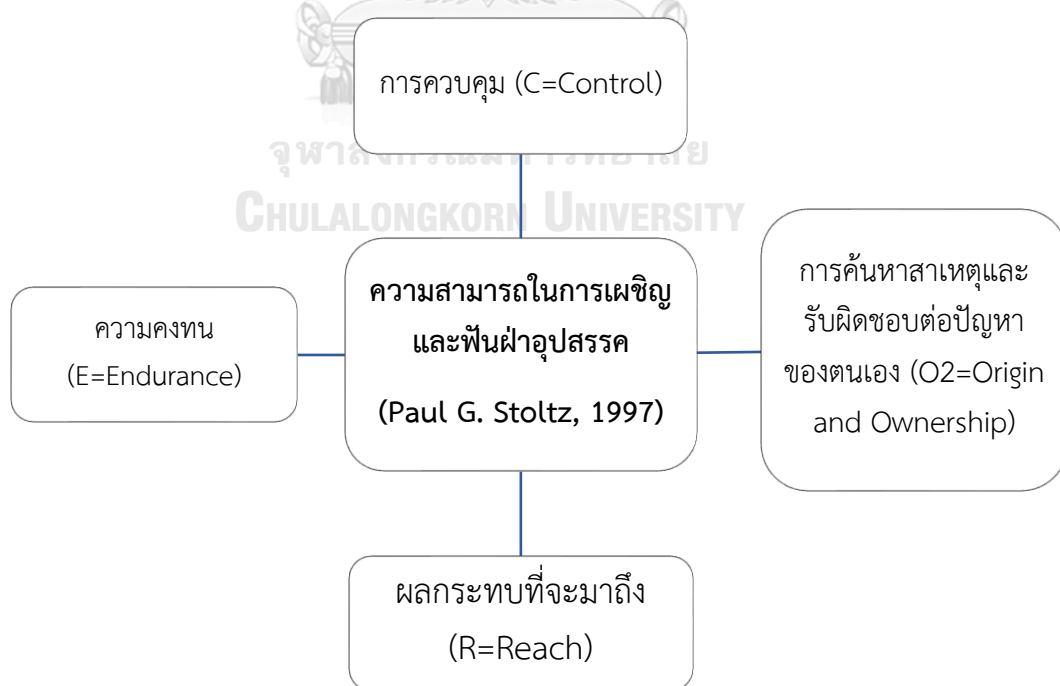
สำหรับผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงต่ำ ได้แก่ ผู้มีแนวโน้มรับรู้ปัญหาอุปสรรคที่เผชิญเป็นเรื่องใหญ่โตเป็นทั้งหมดของชีวิต สิ่งเลวร้ายที่ปรากฏมากขึ้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ คิดถึงผลกระทบรุนแรงจากเหตุการณ์ร้ายๆมากขึ้นและปล่อยให้มันแพร่กระจายไปทำลายในส่วนอื่น ๆ ของชีวิต มองโลกแง่ร้าย ปัญหาอุปสรรคเป็นสิ่งทำลายชีวิต ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านนี้ต่ำมาก ๆ จะทำให้ท้อแท้ เหนื่อย

หน่วย ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในอาชีพปัญหาสุขภาพจิต สัมพันธภาพกับผู้อื่น ยิ่งบุคคลปล่อยให้ตนเองคิดแพร่กระจายเรื่องเลวร้ายในชีวิตมากเท่าใด ลักษณะการคิดยิ่งสะสมเข้าไปในจิตใจสำนึกมากเท่านั้น ความระคายเคืองเพียงเล็กน้อยก็อาจเป็นปัญหาอุปสรรคที่ยิ่งใหญ่ไปได้

มิติที่ 4 ความคงทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของปัญหาอุปสรรครวมถึงความสามารถรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาอุปสรรค และพยายามจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี มิตินี้เป็นการประเมินว่าปัญหาอุปสรรคนั้นจะคงอยู่ยาวนานเพียงใด สาเหตุของปัญหาอุปสรรคจะคงอยู่นานเพียงใด ทำอย่างไรเราจึงฟันผ่านสถานการณ์นี้เร็วที่สุด

ลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านความคงทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ปัญหาอุปสรรคและสาเหตุเป็นสิ่งชั่วคราว ไม่นั่นอน มันจะผ่านไปอย่างรวดเร็วและอาจไม่เกิดขึ้นอีก เขาสามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการฝึกฝนทักษะ ความรู้ ความสามารถ เป็นผู้มีความหวังในชีวิตเชื่อมั่นในความสามารถว่าแก้ไขปัญหาได้ จึงหาทางแก้ไขปัญหาทันที มองโลกแง่บวก เห็นภาพความสำเร็จคงอยู่กับตนเองยาวนาน มีความทนทานและอดทนต่อปัญหาซึ่งเป็นตัวส่งเสริมทำให้ความสามารถที่มีอยู่แข็งแกร่งขึ้น

สำหรับผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในมิติด้านความคงทนต่ำ ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ปัญหาอุปสรรคคงทนอยู่ยาวนานหรือเป็นสิ่งที่ถาวร ในขณะที่ภาพความสำเร็จของตนเป็นสิ่งชั่วคราว ทำให้เป็นคนที่ไม่หวังในชีวิต คิดว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้ จึงไม่อดทนพยายามหาหนทางแก้ไขยอมรับว่าปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นยังคงอยู่กับตนเองต่อไป



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจากนักวิชาการหลายๆ ท่านรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า แนวคิดของ Stoltz (1997) มีความครอบคลุมองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และอธิบายสิ่งที่ผู้วิจัยศึกษาได้เป็นอย่างดี

3.8 การพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

เครื่องมือเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

Stoltz and Weihenmayer (2006) จากงานวิจัยพบว่า ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงไม่ลังเลที่จะใช้ความแข็งแกร่งที่มีอยู่เมื่อเผชิญปัญหาอุปสรรค เขาพัฒนาความแข็งแกร่งอย่างสม่ำเสมอและไม่ย่อท้อ พัฒนาความสามารถเพิ่มเติมด้านอื่น ๆ ที่ผู้อื่นมองว่าเป็นจุดอ่อนของเขา เพราะเขาตระหนักว่าการพัฒนานั้นกระตุ้นความแข็งแกร่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การล่อหลอมให้เกิดความแข็งแกร่งนั้นเป็นสิ่งที่ยากและหาไม่ได้ง่าย ๆ ผู้นำความแข็งแกร่งมาใช้ได้อย่างสมบูรณ์ต้องเรียนรู้ที่จะรวบรวม ใช้งานในเวลาที่เหมาะสม และใช้ประโยชน์จากปัญหาอุปสรรคที่พบด้วย

เมื่อบุคคลเผชิญปัญหาอุปสรรคเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องรวบรวมความแข็งแกร่ง วิธีการหนึ่งที่ช่วยสร้างและฝึกฝนความแข็งแกร่ง คือ การใช้กลุ่มเพื่อนหรือทีมงานร่วมมือกัน ในขณะเดียวกันแต่ละคนควรคำนึงถึง สูตรของความแข็งแกร่ง (Strength Formula) ภายใต้คำถามที่ว่า ทำไมเราต้องการรับมือกับปัญหาอุปสรรคที่ท้าทายนี้ ถ้าจะฟื้นฝ่าอุปสรรคดังกล่าว ความแข็งแกร่งส่วนใดที่เราจำเป็นต้องพัฒนาและแสดงออกบ้าง

Stoltz เสนอแนะเครื่องมือเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าปัญหาอุปสรรค (Adversity Tools) ดังนี้

1. ทักษะ ความเป็นเลิศ และความแข็งแกร่ง (Skills Talents and Strength) ทักษะเป็นสิ่งที่บุคคลทำได้ดีไม่ว่ามาจากกำเนิดหรือผ่านการเรียนรู้ ความเป็นเลิศเป็นทักษะที่บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างดีตามธรรมชาติของเขา ทักษะนี้อาจได้รับการสกัดและพัฒนาขึ้นอีกในอนาคต แต่บุคคลก็สามารถทำได้ง่าย ๆ ความแข็งแกร่งเป็นสิ่งที่ยิ่งใหญ่และลึกซึ้งกว่าทักษะ เป็นสิ่งที่อยู่เหนือและบางครั้งก็เฉพาะเจาะจงน้อยกว่าทักษะทั่วไป ความแข็งแกร่งเป็นความสามารถที่มีประโยชน์ มีคุณค่าหรือคุณภาพ ประกอบด้วยหรือเป็นผลจากทักษะหลายๆ ทักษะ ดังนั้น ทักษะเป็นองค์ประกอบย่อยของความแข็งแกร่ง ความแข็งแกร่งรวมทักษะหลายตัวเข้าด้วยกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องพบกับปัญหาอุปสรรค

2. ความตั้งใจ (Will) ความตั้งใจมีอำนาจเหนือข้ออ้างใด ๆ และการกระทำ สามารถผลักดันให้เกิดความยิ่งใหญ่เพราะกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งที่เหมาะสม ความตั้งใจถือเป็นส่วนหนึ่งของ

จุดมุ่งหมาย ความปรารถนา ความแน่วแน่ และความพยายาม ดังนั้น ความตั้งใจเป็นผลรวมของสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้ ผู้ที่มีความตั้งใจก็就会有ความพยายาม การกระทำ มุ่งความสนใจ ตัดสินใจว่าต้องทำ และลงมือกระทำ ความตั้งใจมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความแข็งแกร่งเมื่อพบปัญหาอุปสรรค เพราะทำให้บุคคลทรหด อดทน บากบั่น

ความตั้งใจถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาทักษะที่นำไปสู่ความแข็งแกร่ง บุคคลจำเป็นต้องใช้ทั้งความตั้งใจและทักษะเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการเผชิญปัญหาอุปสรรค นั่นคือ ถ้ามีทักษะแต่ไม่มี ความตั้งใจก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จ ถ้ามีความตั้งใจแต่ไม่มีทักษะก็ไม่สามารถนำไปสู่การฟันฝ่า ปัญหาอุปสรรคได้สำเร็จเช่นกัน เมื่อนำเอา 2 ส่วน มาผนวกเข้ากันจึงเป็นสูตรความแข็งแกร่งตามภาพ

สูตรความแข็งแกร่ง

ความตั้งใจ (Will) + ทักษะ (Skill) -> ความแข็งแกร่ง (Strength)

สูตรความแข็งแกร่ง (Stoltz & Weihenmayer, 2006)

3. มูลเหตุ (The why) มูลเหตุเป็นส่วนประกอบสำคัญในความตั้งใจ แรงปรารถนาเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี มูลเหตุเป็นเหตุผลที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ทำให้เกิดแรงปรารถนา ซึ่งสิ่งนี้ชี้ให้เราฟันฝ่า ปัญหาอุปสรรคได้

กลวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ รวมถึงปรับปรุงให้เกิดขึ้นอย่างถาวรในตัวบุคคลได้ด้วย ดังนั้น จึงมีนักวิชาการและผู้สนใจหลายท่านเสนอแนะวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ดังนี้

วิทยา นาควัชระ (2544) ได้กล่าวถึงวิธีการในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคดังนี้

1. เมื่อเกิดปัญหา บุคคลต้องยอมรับว่าปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นแล้ว
2. ควรมองโลกแง่ดี เชื่อว่ามีวิธีการแก้ไข มีทางออกของปัญหา มีวิธีการลดปัญหาได้
3. มีอารมณ์ขัน ไม่เอาจริงจังกับปัญหามากนัก ลดความคาดหวังต่าง ๆ ลงบ้าง ก็จะทำให้

ความรุนแรงของปัญหาลดลง

4. ปรับตัวเข้าหาสากลนิยม โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมหรือหลักเกณฑ์ในสังคมที่ปฏิบัติอยู่

(นัยพินิจ คชภักดี, 2543) เสนอวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสรุปได้ ดังนี้

1. การรักษาพลังแห่งการแข่งขันไว้เสมอ
2. รู้จักยกระดับความสามารถในการทำงาน
3. ต้องรักษาพลังสร้างสรรค์ให้คงอยู่

4. รักษาความสดชื่น มีชีวิตชีวาไว้เสมอ
5. กล้าทดลอง กล้าเสี่ยง
6. ควรรับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาพลังแห่งการแข่งขัน
7. รักษากำลังใจในการต่อสู้
8. ยกระดับความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
9. ไม่ยอมแพ้ปัญหาอุปสรรคและความกดดัน
10. แสดงความรับผิดชอบก่อน หลังจากนั้นให้ค้นหาสาเหตุของปัญหาอุปสรรค

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ตามแนวคิดของ CO2RE ดังนี้

Control การกำหนดสติฝึกควบคุมความรู้สึก ฝึกบุคลิกแบบเป็นผู้กระตุน (Proactive) และพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

Origin เป็นผลจากการกระทำของตนเอง จิตที่ขาดการควบคุม ไม่ใช่เกิดจากความบกพร่องทางสติปัญญาหรือความสามารถ

Ownership มีความกล้าหาญ กล้าเสี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบ การเข้าไปรับผิดชอบช่วยให้เปลี่ยนความคิดสู่การกระทำ

Reach การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination) ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วยเกมการยอมรับหรือปฏิเสธ เกมทดสอบความเสี่ยง

Endurance ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่างผู้ชนะ จินตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เช่น กิจกรรม walk rally ที่ฝึกความอดทนให้กับตนเอง

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A – Activating Event การนี้ถึงเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น

D – Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤตเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V – Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤตว่าเกิดจากตัวเองหรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลามกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E – Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤตว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำหลังจากที่เราตรวจสอบ CO2RE ของเรา

R – Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ สูง เช่น เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้เพราะอะไร สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผอเรอ จึงต้องเรียนรู้ที่จะแก้ไข รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S – Systems Thinking for Solution การคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ

1. Control คือ ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin คือ วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
3. Ownership คือ ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยถือว่าความรับผิดชอบเป็นคุณภาพของคนดี คนกล้าหาญ
4. Reach คือ แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง
5. Endurance คือ การไม่ปล่อยให้อารมณ์ยึดเยื้อเกินความจำเป็น มองว่าปัญหาเมื่อเกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้ โดยเชื่อว่าหากเราพยายามแล้วไม่มีอะไรที่เราไม่สามารถหาทางแก้ปัญหาได้

I – Initiate New Perception of Adversity สร้างกระบวนทัศน์ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบผู้ชนะ เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ ถึงปัญหานั้นจะยากแต่สามารถแก้ไขได้

T – Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตามกระบวนกรความคิดที่เป็นระบบ เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ มีสติรู้เท่าทันถึงการใช้กระบวนกรคิดที่เป็นระบบ
2. หาวิธีที่ไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด ฝึกภาวะจิตด้วยวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากผังก้างปลา
3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบในส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราสามารถทำได้เอง อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมกรกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)
4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น
5. กำหนดแผนในการแก้ปัญหาวิกฤต อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y – Yummy for Your Success หรือ Yim (ยิ้ม) for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัล กับการสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อยสักครั้ง

(Stoltz, 1997) เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ เรียกว่า เทคนิคลำดับขั้นตอน LEAD (The LEAD Sequence) ภายใต้ความเชื่อที่ว่าบุคคลสามารถ เปลี่ยนแปลงชีวิตให้ประสบความสำเร็จโดยการปรับเปลี่ยนนิสัยและวิธีการคิด การเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นได้โดยการโต้แย้ง (Disputing) กับความคิดแบบเดิมที่ทำลายตนเองและรู้จักสร้างรูปแบบ ความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์มาแทนที่ ขั้นตอนของ LEAD ช่วยให้บุคคลโต้แย้งการตอบสนองทางลบ ต่อเหตุการณ์ในชีวิต สรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ฟังการตอบสนองต่ออุปสรรคและความทุกข์ยากของตนเอง (L = Listen to your adversity response) เป็นจุดสำคัญในการปรับเปลี่ยนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรค โดยขั้นตอนแรกที่บุคคลต้องฝึกฝน คือ ความสามารถที่จะรู้สึก (sense) อย่างทันทีทันใดถึง ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น ทำให้บุคคลสามารถเรียนรู้การคาดการณ์ปัญหาอุปสรรคได้ล่วงหน้าก่อน ความเสียหายจริงเกิดขึ้น บุคคลจะสามารถสังเกตเห็นปัญหาอุปสรรคได้แม้ว่าไม่ได้ตั้งใจ การสังเกตเห็นปัญหาอุปสรรคได้เร็วทำให้มีเวลาเพียงพอที่จะโต้ตอบ หรือเปลี่ยนกลวิธีจัดการ เหตุการณ์วิกฤตได้อย่างเหมาะสม บุคคลจำเป็นต้องฝึกฝน และกระทำซ้ำสม่ำเสมอจึงเพิ่ม ความสามารถที่จะรู้สึกได้เป็นอย่างดี หากบุคคลได้รับการฝึกฝนม่อมสังเกตเห็นแล้วตอบสนองและฟื้น ฝ่าอุปสรรคอย่างมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบการตอบสนองของบุคคลต่อปัญหาอุปสรรคมี ความสำคัญมาก สิ่งสำคัญยิ่งที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของบุคคล ก็คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมตอบสนองของบุคคลว่ามี AQ สูงหรือ AQ ต่ำอย่างรวดเร็ว และการวิเคราะห์ พฤติกรรมของบุคคลโดยพิจารณาแต่ละมิติของ CO2RE ว่าสูงหรือต่ำเพียงใด สิ่งเหล่านี้ช่วยพัฒนา นิสัยของนักสู้ที่ตอบสนองต่อความยากลำบากอย่างอัตโนมัติด้วยความแข็งแกร่ง

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจต้นเหตุและความรับผิดชอบของบุคคลต่อผลลัพธ์ (E = Explore all origins and your ownership of the result) เริ่มจากการพิจารณาถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา อุปสรรคและรับคำตำหนิอย่างสร้างสรรค์ นั่นคือ รับผิดชอบส่วนของปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากตัวเอง และเรียนรู้ความผิดพลาดของการกระทำนั้น ต้นตอสาเหตุแห่งปัญหาอุปสรรคนั้นเกี่ยวข้องกับสาเหตุ เดิมที่เป็นไปได้ (possible) ที่เกี่ยวข้องกับตัวเรา มิใช่สาเหตุเดิมที่น่าจะเกิด (likely) หลังจากนั้น พิจารณาสัดส่วนความเป็นเจ้าของหรือความรับผิดชอบต่อปัญหาอุปสรรค ความผิดพลาดส่วนใดที่เรา ต้องรับผิดชอบ บุคคลมีภาระรับผิดชอบหรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาจากความเสียหายที่รู้หรือได้รับการ ยืนยันเท่านั้นไม่ใช่ปัญหาทั้งหมดที่เป็นไปได้ การคิดแผ่ขยายปัญหาอุปสรรคในทางเลวร้ายทำให้ไม่ สามารถจำกัดความเสียหายได้ ในที่สุดก็เกิดความตื่นตระหนก

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์เหตุการณ์ (A = Analyze the evidence) ช่วยให้บุคคลได้ตรวจสอบโต้แย้ง และกำจัดคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดผลร้าย จากการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคของตนเอง ตัวอย่างเช่น เหตุการณ์ใดบ้างที่เราควบคุมไม่ได้ เหตุการณ์ใดบ้างที่ความยากลำบากนั้นต้องกระจายไปสู่ส่วนอื่นในชีวิตของเรา เหตุการณ์ใดบ้างที่ความยากลำบากต้องยืดเยื้อยาวนานเกินความจำเป็น เป็นต้น ซึ่งตามข้อเท็จจริงเป็นเรื่องยากที่เหตุการณ์เลวร้ายทั้งหมดอยู่นอกเหนือการควบคุม หรือต้องลุกลามไปสู่ส่วนอื่นในชีวิต หรือจำเป็นต้องยืดเยื้อยาวนานเกินความจำเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาครอบคลุม 3 ลักษณะ คือ สถานการณ์ที่ควบคุม สถานการณ์ที่แพร่กระจายของความเลวร้าย และสถานการณ์การคงอยู่ของความเลวร้าย สำหรับสถานการณ์ที่ควบคุมได้หรือไม่ได้ บุคคลไม่ควรคิดถึงสถานการณ์ในทางเลวร้ายที่สุดหรือการไร้ความสามารถควบคุมก่อนจนกว่าจะพิสูจน์ว่าเรื่องราวเลวร้ายจริง ตามความเป็นจริงก็คือบุคคลมีความสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้บ้างในระดับหนึ่ง ส่วนสถานการณ์ที่แพร่กระจายของความเลวร้าย คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคต่ำ มักกล่าวอ้างถึง Domino Effect คือ หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่เหตุการณ์ไม่ดีเหตุการณ์หนึ่ง จะนำมาซึ่งเหตุการณ์ที่ไม่ดีตามมาอีกมากมาย (ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์, 2550) แล้วบุคคลก็จะตื่นตระหนกหวาดกลัว ตามความเป็นจริงก็คือ ควรหยุดคิดในทางเลวร้าย เพราะขณะนี้ยังไม่มีเหตุการณ์ที่เลวร้ายกระจายไปในส่วนอื่น ๆ ของชีวิต สำหรับสถานการณ์การคงอยู่ของความเลวร้าย ตามความเป็นจริงก็คือ เป็นไปได้ยากที่ความเลวร้ายจะยืดเยื้อยาวนาน ไม่ยุติ ดังนั้น บุคคลควรจำกัดความคิดในทางเลวร้ายเช่นกัน

ขั้นตอนที่ 4 กระทำการ (D = Do something) ขั้นตอนเตรียมความพร้อมก่อนลงมือกระทำ โดยก่อนหน้าบุคคลลงมือกระทำ ควรตอบคำถาม ดังนี้

1. มีข้อมูลเพิ่มเติมอะไรบ้างที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหาและหาได้อย่างไร
2. มีอะไรที่เราสามารถควบคุมสถานการณ์ได้บ้าง แม้เป็นสิ่งที่เล็กน้อย
3. มีอะไรที่เราสามารถทำได้เพื่อจำกัดขอบเขตของปัญหาอุปสรรคส่วนอื่นในชีวิต
4. มีอะไรบ้างที่สามารถทำได้เพื่อจำกัดความยืดเยื้อของปัญหาอุปสรรคให้อยู่ภายในระยะเวลาปัจจุบัน
5. การกระทำใดที่ต้องทำอันดับแรก
6. เวลาที่แน่นอนสำหรับการลงมือกระทำ เมื่อไร เวลาใด

ขั้นตอนการลงมือกระทำ เริ่มจากการตอบคำถามทั้งหมดให้ครบ เลือกรายการลงมือกระทำมา 1 รายการก่อน ระบุวัน เวลา ของการลงมือกระทำให้ชัดเจน Stoltz สนับสนุนให้ลงมือกระทำ เพราะเป็นสิ่งที่เพิ่มความสามารถในการควบคุม จำกัดการกระจายของความเลวร้าย และระงับความยืดเยื้อของความเลวร้ายได้ ลำดับขั้นตอนของ LEAD เหมือนการฝึกทักษะที่ต้องมีความมุ่งมั่นเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งวิธีการคิดและการกระทำ

สรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีหลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนข้อมูลวิธีคิด สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง สร้างจินตนาการบวก สร้างวินัยและเป็นแบบอย่างที่ดี การควบคุมสติ คิดอย่างเป็นระบบ สร้างกำลังใจให้กับตนเอง มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม รวมถึงการใช้ลำดับขั้นตอนของ LEAD ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแต่ไม่ว่าใช้วิธีใดผู้ฝึกจำเป็นต้องมีการฝึกฝนและกระทำซ้ำ

ตอนที่ 4 ทฤษฎีความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient)

4.1 ความหมายของความสามารถทางอารมณ์

ความสามารถทางอารมณ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient หรือ Emotional Intelligence หรืออาจเรียกย่อได้ว่า EQ ที่มีความหมายใกล้เคียงกับภาษาไทยได้ว่า ความสามารถทางอารมณ์ หรืออาจจะเรียกในลักษณะอื่นก็ได้ เช่น เซวน์อารมณ์ สติอารมณ์ การควบคุมอารมณ์ ปัญญาทางอารมณ์หรือวุฒิภาวะทางอารมณ์ ซึ่งคำต่าง ๆ เหล่านี้ก็มีความหมายไปในลักษณะทิศทางเดียวกัน คือ ความสามารถในการเข้าถึง รับรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเองและความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (นพรัตน์ ศุทธิถกล, 2546)

นักวิชาการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศต่างให้ความหมายของคำว่าความสามารถทางอารมณ์หรือเซวน์อารมณ์ไว้ ดังนี้

Mayer and Salovey (1997) ได้ให้ความหมายของความสามารถทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางจิตใจ อารมณ์ ที่ทำให้คนเรามีความสุขในชีวิตได้ง่าย สามารถอดทน รอคอย มุ่งมั่น ในการกระทำจนบรรลุเป้าหมายที่ตัวเองตั้งไว้ได้อย่างมีความสุขและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ ในทุก ๆ สถานการณ์ของชีวิต

Cooper and Sawaf (1997) ได้ให้ความหมายของความสามารถทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และรู้จักประยุกต์ใช้ พลังทางอารมณ์ของตน เพื่อสร้างสัมพันธภาพและโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

Baron (1997) ให้นิยามของเซวน์อารมณ์ว่า เป็นขีดความสามารถทางสมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ ในการต่อสู้กับข้อเรียกร้องและแรงกดดันต่าง ๆ ที่มีจากภาวะแวดล้อม ที่มีผลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต

Donaldson (1997) ได้ให้ความหมายของความสามารถทางอารมณ์ คือ ความสามารถที่จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ทั้งในการทำงาน การสร้างครอบครัว และการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้มีสุขภาพที่ดี

Gardner (1993) ได้ให้ความหมายของความสามารถทางอารมณ์ว่า คือความสามารถหรือศักยภาพทางอารมณ์แต่ละบุคคล และได้จำแนกความสามารถทางอารมณ์เป็นสองลักษณะ คือ ความฉลาดต่อบุคคลอื่น หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของ

ผู้อื่นอย่างเหมาะสม และอีกลักษณะคือความฉลาดในตนเอง หมายถึง การรับรู้อารมณ์ของตนเองและสามารถแยกแยะตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเอง นำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม

Goleman (1998) ได้ให้ความหมายว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถจูงใจ และจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

Sullivan (1999) ได้ให้ความหมายของความสามารถทางอารมณ์ว่า คือความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การรับรู้ การเข้าใจ และการจัดการกับอารมณ์ทั้ง ของตนเองและบุคคลอื่นได้ อีกทั้งความสามารถทางอารมณ์เป็นปัจจัยผลักดันให้ประสบความสำเร็จทั้งด้านชีวิตและสังคม

กรมสุขภาพจิต (2543) ให้ความหมาย ความสามารถทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

เทิดศักดิ์ เดชคง (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความสามารถทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่าและมีความสุข

สรุปได้ว่า ความสามารถทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาลเทศะ ตลอดจนสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีและดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข

4.2 ความสำคัญและประโยชน์ของความสามารถทางอารมณ์

วันทนา ธีระพุทธิชัย (2544) ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความสามารถทางอารมณ์ก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือที่สร้างสรรค์สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่แรกอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความสามารถทางอารมณ์ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อดทน เข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด ประกอบกับภูมิปัญญาจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ ความสามารถทางอารมณ์ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ให้เกียรติ ยอมรับ เกื้อหนุนกันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าวและความไม่ยืดหยุ่นต่อกัน การประยุกต์ใช้หลักการของความสามารถทางอารมณ์ในชีวิตประจำวัน และงานในหน้าที่จะมีประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกคน เช่น

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก ความสามารถทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิต

2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีความสามารถทางอารมณ์จะรู้จักยิ้มได้แม้ตนเองจะรู้สึกเศร้า รับฟัง

ปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งอกตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากเพื่อนมนุษย์ จากธรรมชาติและจากชีวิตของตนเอง

3. การปฏิบัติงาน ความสามารถทางอารมณ์เกื้อหนุนยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีความสามารถทางอารมณ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้เราเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น

4. การบริหารจัดการความสามารถทางอารมณ์ ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำมีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นทำในสิ่ง ที่ตนต้องการได้สำเร็จ

5. การเข้าใจชีวิตของตนและผู้อื่น ความสามารถทางอารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาหาความเข้าใจตน การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่อย่างสูงสุด ชีวิตครอบครัวก็จะเป็นสุขด้วยความเข้าใจ

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย (อ้างถึงใน เอก เอกสกุล, 2552) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ความสามารถทางอารมณ์ ที่จะมีประโยชน์ไว้ว่า

1. นำความรู้ด้านความสามารถทางอารมณ์ ไปพัฒนาเด็กและเยาวชน เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์

2. นำความรู้ด้านความสามารถทางอารมณ์ ไปพัฒนาการสื่อสาร การแสดงความรู้สึก และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ทำให้มีสัมพันธภาพส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

3. นำความรู้ด้านความสามารถทางอารมณ์ ไปพัฒนาบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน

4. นำความรู้ด้านความสามารถทางอารมณ์ ไปพัฒนาศักยภาพของผู้นำในองค์กรต่าง ๆ ทำให้สามารถทำงานเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรได้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหาร

5. นำความรู้ด้านความสามารถทางอารมณ์ ไปพัฒนารูกระกิจด้านการบริการ ช่วยให้บุคคลที่รับผิดชอบด้านงานบริการ มีความสามารถในการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ทุกคน

นอกจากนี้แล้ว Parkinson (1996) ยังเสนอว่าอารมณ์มีความสำคัญ เพราะอารมณ์สามารถส่งผลต่อการทำงานและการประมวลข้อมูลของจิตได้หลาย ๆ ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ เมื่อคนเรามีอารมณ์ดีหรืออารมณ์ทางบวก บุคคลก็จะตีความสิ่งที่ตนรับรู้ไปในทางบวก ในทางตรงกันข้าม เมื่อคนเรามีอารมณ์ไม่ดีหรืออารมณ์ทางลบ บุคคลก็จะตีความสิ่งที่ตนรับรู้ไปในทางลบ นั่นก็คือ อารมณ์สามารถส่งผลต่อการเลือกกรองข้อมูล คือ เมื่อมีอารมณ์ในทางบวก

บุคคลก็จะเน้นพิจารณาวัตถุประสงค์หรือเหตุการณ์ไปในทางบวก แต่เมื่อมีอารมณ์ในทางลบบุคคลก็จะเน้นพิจารณาในมุมมองทางลบ

2. การคิดเชิงเหตุผลและการตัดสินใจ เมื่ออารมณ์ส่งผลต่อการรับรู้อารมณ์ ก็จะส่งผลต่อกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ซึ่งทำให้อารมณ์มีผลต่อการคิดเชิงเหตุผลและการตัดสินใจด้วย เช่น เมื่อบุคคลรับรู้ข้อโต้แย้งไปในทางบวก ก็เป็นไปได้ที่จะนำไปสู่การคิดเชิงเหตุผล และตัดสินใจสรุปไปในทางบวก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลรับรู้ข้อโต้แย้งไปในทางลบ ก็เป็นไปได้ที่จะนำไปสู่การคิดเชิงเหตุผล และตัดสินใจสรุปไปในทางลบ

3. ความจำ อารมณ์ส่งผลต่อความจำ 3 ทาง คือ การบันทึกข้อมูลเป็นความจำ การรบกวนหรือส่งเสริมแหล่งความจำ และการเรียกคืนความจำจากแหล่งเก็บความจำ หลักฐานที่สนับสนุนผลของอารมณ์ต่อการบันทึกและการเรียกคืนความจำ ก็คืองานวิจัยของ โบเวอร์ (Bower & Hilgard, 1981) ที่ได้สรุปว่าข้อมูลที่จำไว้จะถูกเรียกคืนได้ดีกว่า เมื่อผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสภาพอารมณ์ขณะที่ระลึกความจำคล้ายกับขณะที่บันทึกความจำ

4. การให้ความช่วยเหลือ อารมณ์มีความเกี่ยวพันกันกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คือ เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะที่อารมณ์ดีจะมีการให้ความช่วยเหลือมากกว่า หลักฐานสนับสนุน คือ งานวิจัยของ ไอเซ็น และ เลวิน (Isen & Levin, 1972) ที่พบว่าผู้เข้าร่วมงานวิจัยที่ได้พบเหรียญในช่องคืนเหรียญของตู้โทรศัพท์มีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือคนแปลกหน้ายกกองกระดาษ ผลของการวิจัยนี้เสนอว่า มีขอบเขตที่บุคคลอารมณ์ดีจะช่วยเหลือผู้อื่น ขอบเขตที่ว่านั้น คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นนั้นจะต้องไม่ไปทำลายอารมณ์ดีที่มีอยู่นั้น นั่นก็คือการช่วยเหลือผู้อื่นจะลดลง เมื่อการช่วยเหลือนั้นไปทำลายหรือลดอารมณ์ดีที่มีอยู่

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า อารมณ์หรือการควบคุมอารมณ์ จะส่งผลต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต การทำงาน การดำรงอยู่ในสังคม การใช้ชีวิตประจำวัน ด้วยเหตุนี้บุคคลที่มีระดับความสามารถทางอารมณ์ที่สูงก็จะส่งผลให้มีความสุขและส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตได้

4.3 องค์ประกอบและโครงสร้างของความสามารถทางอารมณ์

Goleman (1995) ได้แบ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) เป็นการตระหนักรู้ในอารมณ์ที่เกิดขึ้นและยอมรับในอารมณ์นั้นๆ รวมทั้งวิธีการตอบสนองทางร่างกายที่เกิดจากความรู้สึกของตน เช่น เหงื่อออก กล้ามเนื้อตึง นอนไม่หลับ การตระหนักรู้เป็นพื้นฐานในการสร้างองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์อื่น ๆ ผู้ที่ตระหนักรู้สามารถบอกได้ว่ารู้สึกอย่างไร และพึงพอใจหรือเจ็บปวดจากความรู้สึกนั้นอย่างไร ผู้ที่ไม่ตระหนักรู้จะไม่สามารถบอกได้ว่ารู้สึกอย่างไร อาจบอกว่าไม่รู้สึกอะไรทั้งที่จริง ๆ แล้วพบว่ามีอารมณ์นั้นในภายหลัง การตระหนักรู้ในตนเองตามที่เป็นจริง ช่วยให้มีความรู้สึกที่ตีมากขึ้น

2. การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (Handling Feeling Appropriately) เป็นการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมมากกว่าที่จะเป็นการลด หรือระงับอารมณ์ไม่ให้เกิดขึ้น เป็นการจัดการควบคุมเปลี่ยนแปลงอารมณ์ที่ไม่ดีให้เป็นอารมณ์ที่ดีได้ เช่น เปลี่ยนอารมณ์กลัว โกรธ รู้สึกผิด เศร้า วิตกกังวล ไปเป็นอารมณ์รักหรืออารมณ์พึงพอใจแทนการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเป็นการโต้ตอบโดยปราศจากอารมณ์ที่ไม่ดีได้ภายในเวลาอันสั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Yourself) เป็นความสามารถในการสร้างอารมณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ให้เกิดความว้าวุ่นใจ กับสิ่งที่มีผลต่อเป้าหมายนั้น เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างแรงกระตุ้นทางอารมณ์ (Impulse) กับการควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self-control) สามารถหน่วงเหนี่ยวความปลื้มปิติของตนได้ ช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูง ผู้ที่มีความวิตกกังวล โกรธ หรือ เก็บกดอารมณ์จะไม่สามารถที่จะเรียนรู้หรือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจ กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และยืนกรานในความจริงของความพ่ายแพ้ได้ จะประสบความสำเร็จอย่างยอดเยี่ยม นั่นก็คือ ความสามารถจะเกิดขึ้นเมื่อมีความฉลาดทางอารมณ์

4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เป็นความสามารถที่จะรู้สึกได้เหมือนกับที่ผู้อื่นรู้สึก เป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกและยอมรับในอารมณ์ของผู้อื่น การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างทักษะการทำงานกับคน เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยการตัดสินใจที่ใช้หัวใจ (Heart) มากกว่าใช้หัว (Head) เป็นการปรับปรุงปฏิกริยาโต้ตอบกับผู้อื่น ช่วยให้เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถรับรู้ความรู้สึกและการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจาได้ด้วยสัญชาตญาณของตน เรียนรู้ศิลปะการให้และมีความรักในประโยชน์ของผู้อื่นที่ส่งผลต่อประโยชน์ของตนเองได้ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่ประกอบอาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน

5. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship หรือ Managing Your Relationship) เป็นความสามารถทางสังคม (Social Skills) ในการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่นที่ต้องใช้พลังใจในการมองโลกในแง่ดี ช่วยให้เกิดทักษะในการจัดการกับตนเอง และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น การช่วยให้ผู้อื่นหายโศกเศร้าได้ การช่วยกระตุ้นให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการสร้างสายสัมพันธ์และรักษาสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ง่าย และเป็นธรรมชาติ เป็นความสามารถทางสังคมในระดับสูง ทำให้เป็นผู้นำที่ดีในองค์กรได้

Goleman (1998) ได้เสนอกรอบแนวคิดของความสามารถทางอารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ดังนี้

1. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นความสามารถเกี่ยวกับการตัดสินใจในการบริหารจัดการกับตนเองประกอบด้วย

1.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) เป็นความสามารถภายในของตนเอง เป็นการหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมของตนประกอบด้วย

1.1.1 การตระหนักรู้ด้านอารมณ์ (Emotional awareness) รู้เท่าทันในอารมณ์ของตน และรู้ว่าทำไมถึงเกิดอารมณ์นั้น

1.1.2 การประเมินตนเองตามความเป็นจริง (Accurate Self-assessment) ประเมินตนเองได้อย่างแม่นยำ รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน

1.1.3 การมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) มีความมั่นใจในคุณค่าของตนเองและความสามารถของตน

1.2 การมีวินัยในการควบคุมตนเอง (Self-Regulation) เป็นการจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และสาเหตุที่เกิดประกอบด้วย

1.2.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) สามารถจัดการควบคุมอารมณ์ที่แปรปรวน และแรงผลักดันต่าง ๆ ได้

1.2.2 ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ความเชื่อถือได้ รักษาความเป็นคนซื่อสัตย์ และคุณงามความดีเป็นมาตรฐานไว้

1.2.3 การมีมโนธรรม (Conscientiousness) รับผิดชอบในการกระทำของตน

1.2.4 การปรับตัวได้ (Adaptability) มีการยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง

1.2.5 การเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การเข้าถึงสิ่งใหม่ และได้ข้อมูลใหม่

1.3 การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Motivation) หมายถึง ความโน้มเอียงของอารมณ์ที่จะขึ้นหรือเอื้ออำนวยไปสู่จุดมุ่งหมายประกอบด้วย

1.3.1 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) ความพยายามที่จะปรับปรุงหรือพัฒนาให้ได้มาตรฐานที่ดี

1.3.2 การยึดมั่นในข้อตกลง (Commitment) การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและองค์การ

1.3.3 มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม

1.3.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) มีความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายแม้มีอุปสรรคโดยไม่พ่ายแพ้

2. ความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นความสามารถการสร้างความสัมพันธ์ประกอบด้วย

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความต้องการ และความห่วงใยของผู้อื่นประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าใจผู้อื่น (Understanding others) รู้ถึงความรู้สึกมุมมอง มีความสนใจในข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

2.1.2 การพัฒนาผู้อื่น (Developing others) ทราบความต้องการและช่วยพัฒนาผู้อื่น และส่งเสริมความสามารถของผู้อื่น

2.1.3 การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation) การคาดหมาย การรับรู้และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.1.4 การพิจารณาทางเลือกที่หลากหลาย (Leveraging Diversity) เล็งเห็นโอกาสที่เป็นไปได้

2.1.5 การตระหนักรู้อารมณ์ของกลุ่ม (Political Awareness) สามารถอ่านสถานการณ์ของกลุ่มในสภาพปัจจุบัน และพลังความสัมพันธ์ของกลุ่ม

2.2 ทักษะทางสังคม (Social Skill) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยโน้มน้าวผู้อื่นให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ประกอบด้วย

2.2.1 การมีอำนาจโน้มน้าวผู้อื่น (Influence) สามารถใช้เทคนิคที่มีประสิทธิภาพโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม

2.2.2 การสื่อความหมาย (Communication) รับฟังอย่างเปิดเผยและสื่อข่าวที่ชัดเจนน่าเชื่อถือ

2.2.3 การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management) ความสามารถประนีประนอมและแก้ปัญหาในความเห็นที่ไม่ตรงกันได้

2.2.4 มีความเป็นผู้นำ (Leadership) สามารถตัดสินใจและแนะแนวทางบุคคลและกลุ่มได้ดี

2.2.5 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) มีความคิดริเริ่มจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้

2.2.6 การสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds) เสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีเพื่อความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

2.2.7 การสร้างความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) การทำงานกับผู้อื่นเพื่อสู่เป้าหมายเดียวกัน

2.2.8 การทำงานเป็นทีม (Team Capabilities) การสร้างพลังของกลุ่มในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย

กรมสุขภาพจิต ได้กำหนดกรอบโครงสร้างเรื่องความสามารถทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ ดี เก่ง และสุข ซึ่งประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2543)

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

2. ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

2.1 ใส่ใจผู้อื่น

2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

3. ความสามารถในการรับผิดชอบ

3.1 รู้จักการให้ รู้จักการรับ

3.2 รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย

3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

4. ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

4.1 รู้ศักยภาพของตนเอง

4.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

4.3 มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

5. ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

5.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา

5.2 มีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

5.3 มีความยืดหยุ่น

6. ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

6.1 รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

6.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

6.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเองพอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

7. ภูมิใจในตนเอง

- 7.1 เห็นคุณค่าในตนเอง
- 7.2 เชื้อมั่นในตนเอง
- 8. พึงพอใจในชีวิต
 - 8.1 รู้จักมองโลกในแง่ดี
 - 8.2 มีอารมณ์ขัน
 - 8.3 พึงพอใจในสิ่ง ที่ตนมีอยู่
- 9. มีความสงบทางใจ
 - 9.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
 - 9.2 รู้จักผ่อนคลาย
 - 9.3 มีความสงบทางจิตใจ

Salovey and Mayer (1997) ได้จำแนกองค์ประกอบที่สำคัญของความสามารถทางอารมณ์ เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้อารมณ์และการแสดงอารมณ์ (Perception and expression of emotion) ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญๆ ดังนี้
 - 1.1 สามารถบอกหรือประเมินได้ว่า การที่แต่ละคนแสดงออกเช่นนั้น เป็นเพราะอารมณ์ในขณะนั้น ของเขาเป็นอย่างไร เขารู้สึกและคิดอย่างไร
 - 1.2 สามารถบอกและประเมินอารมณ์ของบุคคลอื่น
2. การประสมประสานความคิดกับอารมณ์ (Assimilating emotion in thought) ทั้งนี้เนื่องจาก
 - 2.1 อารมณ์เป็นตัวนำความคิดในการสร้างสรรค์ผลงาน
 - 2.2 อารมณ์เปรียบเสมือนสิ่ง ที่ช่วยในการตัดสินใจ
3. การเข้าใจและการวิเคราะห์อารมณ์ (Understanding and analyzing emotion)
 - 3.1 สามารถบอกได้ว่า อารมณ์ในขณะนั้น ของตนเองเป็นอย่างไร ยุ่งยาก ซับซ้อนและหลากหลายอารมณ์เพียงใด
 - 3.2 สามารถเข้าใจว่า อารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้น เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ใด
4. การควบคุมอารมณ์อย่างไตร่ตรอง (Reflective regulation of emotion) ประกอบด้วย
 - 4.1 สามารถเปิดเผยความรู้สึกต่าง ๆ ที่อยู่ในใจหรือค้างคาใจ
 - 4.2 สามารถเตือนตนเองโดยไตร่ตรอง คิดทบทวน และควบคุมอารมณ์ของตนเองเพื่อพัฒนาอารมณ์และสติปัญญาให้เจริญงอกงามต่อไป

Baron (1997) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์ เป็น 5 ด้าน คือ

1. ทักษะภายในตน (Intrapersonal skill) ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การเคารพในศักดิ์ศรีของตนเอง การกล้าแสดงออก การรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ความเป็นอิสระ
2. ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skill) ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ ทางสังคม ความเห็นอกเห็นใจ
3. สเกลการปรับตัว (Adaptability scales) ได้แก่ การแก้ปัญหา การตรวจสอบตามความเป็นจริง ความยืดหยุ่น
4. สเกลการบริหารความเครียด (Stress – management scales) ได้แก่ การอดทนอดกลั้น ยืนหยัดต่อความเครียดที่เกิดขึ้น และหาแนวทางที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น
5. ภาวะอารมณ์ทั่วไป (General mood) ที่แฝงอยู่ในตนและคงอยู่นานกว่า อารมณ์ทั่วไป ได้แก่ ความสุข การมองโลกในแง่ดี

Gardner (1993) ได้จำแนกความสามารถทางอารมณ์ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Intrapersonal intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ ตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
2. ด้านการรู้จักตนเอง (Interpersonal intelligence) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ของตนเอง สามารถแยกแยะอารมณ์และความรู้สึก ตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์ แบ่งออกเป็น 2 สมรรถนะ ดังนี้

1. สมรรถนะทางสังคม เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ประกอบด้วย
 - 1.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความต้องการ ความรู้สึก และมีความสนใจห่วงใยผู้อื่น ดังนี้
 - 1.1.1 การเข้าใจผู้อื่น ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด และมุมมองของผู้อื่นสนใจและ ให้ความสำคัญผู้อื่นมากขึ้น
 - 1.1.2 การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service minded) รับผิดชอบต่อตนเอง และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์กับตนเองได้
 - 1.1.3 ส่งเสริมผู้อื่นให้ทราบความต้องการและช่วยพัฒนาให้เขามี ความรู้ ความสามารถให้ถูกทาง
 - 1.1.4 ให้โอกาสบุคคลอื่น สามารถมองเห็นความเป็นไปได้จากการมองเห็นความ แตกต่างของคน และไม่ถือเขาถือเรา

1.1.5 ตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม และสามารถคาดคะเนสถานการณ์ ในด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มได้

1.2 ทักษะทางสังคมด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations) เป็นความคล่องในการ ติดต่อกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีโดยสามารถแสวงหาความร่วมมือ จากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

1.2.1 ความสามารถในการโน้มน้าวใจ สามารถแสดงวิธีการโน้มน้าวความคิดเห็น ของผู้อื่นได้อย่างนุ่มนวล แนบเนียนและได้ผล

1.2.2 มีการสื่อสารที่ดี นุ่มนวลถูกต้อง น่าเชื่อถือ

1.2.3 มีความเป็นผู้นำ โน้มน้าวใจ ผลักดันกลุ่มได้อย่างดีถูกทิศทาง

1.2.4 สามารถกระตุ้น เร้า ริเริ่ม ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี (Managing change) นั้น คือการบริหารการเปลี่ยนแปลง

1.2.5 สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี (Conflict management) เจรจาต่อรอง แก้ไขปัญหา หาทางยุติข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

1.2.6 สร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมกันปฏิบัติภารกิจให้บรรลุ เป้าหมาย

1.2.7 ทำงานเป็นทีม ร่วมมือกันเพื่่มุ่งสู่เป้าหมาย

1.2.8 สร้างสมรรถนะของทีมงาน ให้เกิดพลังร่วมมือ

2. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับตนเองได้อย่างดี ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียง ของตนเอง เป็นผู้ที่มีความรู้เท่าทันตนเอง สามารถหยั่งรู้ โดยการสำรวจตนเองรู้ถึงความเป็นไปได้ ของตนเองต่อการตอบสนองสิ่งเร้ารอบตัวและความพร้อมของตน ประกอบด้วย

2.1.1 เป็นผู้รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้ถึงสาเหตุที่ทำให้ เกิดอารมณ์นั้น ๆ และ คาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้

2.1.2 สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่น จุดด้อย

2.1.3 มีความมั่นใจตนเอง เชื่อมั่น ในความสามารถและคุณค่าของตน

2.1.4 การจัดการกับความรู้สึกภายในตนให้อยู่ในภาวะที่พอเหมาะได้

2.2 ความสามารถในการควบคุมตนเอง (Self - regulation) การควบคุมตัวเองเป็นปัจจัย สำคัญของความสามารถทางอารมณ์ ไม่ทำอะไรโดยใช้อารมณ์พาไป ประกอบด้วย

2.2.1 ควบคุมตนเอง จัดการกับภาวะอารมณ์ ความฉุนเฉียวต่าง ๆ ได้

2.2.2 ความเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ ปฏิบัติตนรักษาคุณงาม ความดี เป็นแนวทางชีวิต

2.2.3 เป็นผู้ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ

2.2.4 มีความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2.2.5 ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เปิดใจกว้างกับความคิดและข้อมูลใหม่ๆ ได้อย่างมีความสุข

2.3 ความสามารถสร้างแรงจูงใจและจูงใจตนเองได้ (Motivation oneself) เพื่อเป็นแนวโน้มนำทางอารมณ์ที่เกื้อหนุนต่อการมุ่งสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

2.3.1 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) โดยพยายามทำภารกิจต่าง ๆ มีการปรับปรุงให้สู่มาตรฐานอันดีเลิศ

2.3.2 มีความจงรักภักดี (Loyalty) ยึดมั่นกลุ่มเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายขององค์กร

2.3.3 มีความคิดริเริ่ม และพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่โอกาสเอื้ออำนวย

2.3.4 การมองโลกในแง่ดี เผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อจนสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย

จากที่กล่าวมานั้น สามารถสรุปองค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์

Goleman (1998)	กรมสุขภาพจิต (2543)	Salovey and Mayer (1997)	Baron (1997)	Gardner (1993)	ทศพร ประเสริฐสุข (2542)	องค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์
การตระหนักรู้ด้านอารมณ์ (Emotional awareness)	รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง		การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	การรับรู้อารมณ์ของตนเอง	รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง	ตระหนักรู้และเท่าทันอารมณ์ของตนเอง
			การเคารพในศักดิ์ศรีของตนเอง			เคารพในศักดิ์ศรีของตนเอง
การประเมินตนเองตามความเป็นจริง (Accurate Selfassessment)	การเข้าใจและการวิเคราะห์อารมณ์		การรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง	สามารถแยกแยะอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง	ประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง	ประเมิน วิเคราะห์ แยกแยะอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง
			ความเป็นอิสระ			มีความเป็นอิสระ
การมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)					มีความมั่นใจในตนเอง	มีความมั่นใจในตนเอง
การควบคุมตนเอง (Self-control)	ควบคุมอารมณ์และ ความต้องการได้	การควบคุมอารมณ์อย่างไตร่ตรอง		จัดการกับอารมณ์ของตนเอง	จัดการกับความรู้สึกภายในตน ควบคุมตนเอง จัดการกับภาวะอารมณ์	ควบคุมและจัดการ ความรู้สึกของตนเองได้
	แสดงออกอย่างเหมาะสม	การรับรู้อารมณ์และการแสดงอารมณ์	การกล้าแสดงออก			กล้าแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม
			การอดทนอดกลั้น ยืนหยัดต่อความเครียดที่เกิดขึ้น หากทางจัดการกับความเครียด			มีความอดทนอดกลั้น ยืนหยัดต่อความเครียด และ

Goleman (1998)	กรมสุขภาพจิต (2543)	Salovey and Mayer (1997)	Baron (1997)	Gardner (1993)	ทศพร ประเสริฐสุข (2542)	องค์ประกอบของ ความสามารถทางอารมณ์
ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)					มีความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ ปฏิบัติตนรักษาคุณงามความดี	หาทางจัดการกับความเครียด
การมีเมตตาธรรม (Conscientiousness) รับผิดชอบในการกระทำของตน					ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ	มีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง
การปรับตัวได้ (Adaptability)			ความยืดหยุ่น		มีความสามารถในการปรับตัว	สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้
การเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ (Innovation)					ชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่	เปิดรับและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ
มีแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์ (Achievement Drive)					มีแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์ (Achievement motive)	มีแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์
การยึดมั่นในข้อตกลง (Commitment)					มีความจงรักภักดี (loyalty) ยึดมั่นกลุ่มเป้าหมาย	มีความยึดมั่นในข้อตกลง ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น
มีความคิดริเริ่ม (Initiative)		การประสมประสานความคิดกับอารมณ์			มีความคิดริเริ่ม	มีความคิดริเริ่ม

Goleman (1998)	กรมสุขภาพจิต (2543)	Salovey and Mayer (1997)	Baron (1997)	Gardner (1993)	ทศพร ประเสริฐสุข (2542)	องค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์
การมองโลกในแง่ดี (Optimism)			ความสุข การมองโลกในแง่ดี		การมองโลกในแง่ดี	มองโลกในแง่ดี
การพัฒนาผู้อื่น (Developing others)					ส่งเสริมผู้อื่นให้ทราบความต้องการและการช่วยเหลือพัฒนา	ส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น
การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation)					การมีจิตใจให้บริการ (Service minded)	มีจิตบริการ
การพิจารณาทางเลือกที่หลากหลาย (Leveraging Diversity)						สามารถพิจารณาทางเลือกที่หลากหลาย
การตระหนักรู้อารมณ์ของกลุ่ม (Political Awareness)					ตระหนักรู้ถึงทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม	ตระหนักถึงอารมณ์ ความคิดเห็นของกลุ่ม
การมีอำนาจโน้มน้าวผู้อื่น (Influence)					ความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่น	มีความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่น
การสื่อความหมาย (Communication)					มีการสื่อสารที่ดี	มีความสามารถในการสื่อสาร
การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Management)					สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี	มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง

Goleman (1998)	กรมสุขภาพจิต (2543)	Salovey and Mayer (1997)	Baron (1997)	Gardner (1993)	ทศพร ประเสริฐสุข (2542)	องค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์
มีความเป็นผู้นำ (Leadership)					มีความเป็นผู้นำ	มีความเป็นผู้นำ
การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst)					สามารถกระตุ้นเรา ริเริ่ม ให้ เกิดการ เปลี่ยนแปลง	มีความสามารถในการ กระตุ้นให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง
การสร้างสายสัมพันธ์ (Building Bonds)			สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล		สร้างสายสัมพันธ์	สร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล
			ความรับผิดชอบทางสังคม			มีความรับผิดชอบทาง สังคม
			ความเห็นอกเห็นใจ			ความเห็นอกเห็นใจ
				การรับรู้อารมณ์ ตอบสนองอารมณ์ และความต้องการ ของผู้อื่นได้	การเข้าใจผู้อื่น ตระหนัก รู้ถึงความรู้สึกนึกคิด และมุมมองของผู้อื่น	ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกมุมมอง และ ตอบสนองอารมณ์และ ความต้องการของผู้อื่นได้
การสร้างความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation)					สร้างสมรรถนะของ ทีมงาน ให้เกิดพลัง ร่วมมือ	สร้างความร่วมมือร่วมใจ ให้เกิดขึ้นได้
การทำงานเป็นทีม (Team Capabilities)					ทำงานเป็นทีม	สามารถทำงานเป็นทีมได้

จากการศึกษาองค์ประกอบความสามารถทางอารมณ์ของ (Baron, 1997; Gardner 1993); Goleman (1998); (Salovey & Mayer, 1997; กรมสุขภาพจิต, 2543) และทศพร ประเสริฐสุข (2542) สามารถสรุปองค์ประกอบความสามารถทางอารมณ์เป็น 2 ส่วน ได้ดังนี้

1. ความสามารถส่วนบุคคล ได้แก่ ตระหนักรู้และเท่าทันอารมณ์ของตนเอง, เคารพในศักดิ์ศรีของตนเอง, ประเมิน วิเคราะห์แยกแยะอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง, ความเป็นอิสระ, มีความมั่นใจในตนเอง, ควบคุมและจัดการความรู้สึกของตนเองได้, กล้าแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม, มีความอดทนอดกลั้น ยืนหยัดต่อความเครียด และหาทางจัดการกับความเครียด, เปิดรับและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ, มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, มีความคิดริเริ่ม และมองโลกในแง่ดี

2. ความสามารถส่วนสังคม ได้แก่ มีความน่าไว้วางใจ, มีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง, สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้, ส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น, มีจิตบริการ, มีความยึดมั่นในข้อตกลง เชื่อสัตย์ต่อผู้อื่น, สามารถพิจารณาทางเลือกที่หลากหลาย, ตระหนักถึงอารมณ์ ความคิดเห็นของกลุ่ม, มีความสามารถในการโน้มน้าวผู้อื่น, มีความสามารถในการสื่อสาร, มีความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง, ความเป็นผู้นำ, มีความสามารถในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง, สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, มีความรับผิดชอบทางสังคม, มีความเห็นอกเห็นใจ, ตระหนักรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกมุมมอง และตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้, สร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นได้ และสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีความสามารถทางอารมณ์จากนักวิชาการหลายๆ ท่านรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า ทฤษฎีของ Goleman (1998) มีความครอบคลุมองค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์ และอธิบายสิ่งที่ผู้วิจัยศึกษาได้เป็นอย่างดี

4.4 การพัฒนาความสามารถทางอารมณ์

Salovey and Mayer (1997) กล่าวถึงการจัดการทางอารมณ์ในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ไว้ 5 ประการ คือ

1. การตระหนักรู้ในตนเองในด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้น
2. การจัดการกับอารมณ์ ในกรณีความรู้สึกที่เหมาะสม วิเคราะห์ความรู้สึกที่แท้จริง รวมถึงการจัดการกับความกลัว ความวิตกกังวล โกรธและความเศร้า
3. สร้างแรงจูงใจในตนเอง การควบคุมอารมณ์และอดกลั้นอารมณ์
4. ความเข้าอกเข้าใจ มีความรู้สึกร่วมในอารมณ์ของผู้อื่น พุถึงความสำเร็จของผู้อื่นตามความเหมาะสม
5. รู้จักสร้างสัมพันธ์ภาพ ในรูปของทักษะสังคม คือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

พระราชวรมนี พระราชวรมนี (ประยูร ธมมจิตโต) (2542) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ว่า การพัฒนาอารมณ์ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของจิตที่พึงประสงค์

แล้วเลือกพัฒนาตัวที่เด่น ๆ เช่น เจตสิกฝ่ายที่เป็นกลาง ได้แก่ มนสิการ(การคิด) เอกัตตา(สมาธิ) หรือ วิริยะ(ความขยัน) สำหรับฝ่ายอารมณ์นั้น ฝ่ายที่ดี คือกุศลเจตสิกเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์หรือพลังมากขึ้น เช่น อโลภะ (ความไม่โลภ) โทสะ (ความไม่โกรธ) การพัฒนาส่วนกุศลเจตสิกเพื่อไปควบคุมอกุศลเจตสิก คือ ความโกรธ ความโลภ โทสะ ความอิจฉาริษยา โดยอาศัยพลังของฝ่ายกลางทำให้ชีวิตมีความสมดุล สำหรับการจัดการกับฝ่ายอกุศลเจตสิก นั้น สามารถทำได้โดยแบ่งออกเป็น 4 ชั้น คือ

ชั้นที่ 1 สังวรปธาน คือ ความเพียรพยายามที่จะควบคุมตนเอง ควบคุมพลังฝ่ายไม่ดีทั้งหลาย ควบคุมตัวเองไม่ให้ทำชั่ว ไม่ให้พลังฝ่ายอกุศลทั้ง หลายมีพลังเหนือพฤติกรรมของเรา ไม่ตกเป็นทาสของสิ่ง เหล่านั้น หรือมี Self-Control นั้นเอง

ชั้นที่ 2 ปหานปธาน คือ กำจัดขุตรากถอนโคนฝ่ายไม่ดีต่อไป คือตีให้อ่อนลง ควบคุมให้อยู่ในเขตที่จัดการได้ เป็นการทำให้ฝ่ายอกุศลหมดพลังไปในที่สุด

ชั้นที่ 3 ภวานापธาน คือ การพัฒนาฝ่ายกุศลให้แข็งแรงขึ้น ให้มีพลัง ให้มีอำนาจมาก เข้ามาควบคุมฝ่ายอกุศล

ชั้นที่ 4 อนุรักษณาปธาน คือ การรักษาความดีหรือฝ่ายดีที่ได้ทำมา เพิ่มพลังยิ่งขึ้น เรื่อย ๆ ซึ่งจะเป็นกระบวนการของการพัฒนาที่จะทำให้เกิดสมดุล ต้องตรวจสอบตัวเองตลอดเวลา เป็นนายเหนือตัวเอง

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้ให้แนวทางการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

1. รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง บอกกับตัวเองได้ว่าขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึง ความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ชื่อสติต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของ ตนเองได้ แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึง ก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณา เพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อ เตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น

2. รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้น เองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้น จึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะ วิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผล ไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือ ประสพการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้

3. จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้น สามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหา วิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จ่อมจมอยู่กับอารมณ์นั้น พยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยหางานหรือ กิจกรรมทำ เพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้น มาแทนที่อารมณ์ไม่ดีที่ มีอยู่

4. ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิด ให้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและ ปรงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในการทำงาน

5. เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแง่บวกที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดอคติและความเครียดในจิตใจ ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

6. ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดรู้ว่กำลังทำอะไรอยู่ รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตใจไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิช่วยให้จิตใจสงบ และมีกำลังใจในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

7. ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเอง ด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ และตั้ง เป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

8. เชื่อมั่นในตนเอง จากงานวิจัยหลายชิ้น แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่น ในความสามารถของตนเอง

9. กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้ จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเอง และเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้นไป

4.5 ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถทางอารมณ์

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2544) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ จะเป็นบุคคลที่มีลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. รู้จัก และเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติที่สามารถรับรู้ และตระหนักรู้ได้ว่าขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร ตลอดจนสามารถรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Self-awareness)

2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต (Self-motivation)

3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม

4. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ไม่ยึดมั่น ถิ่นมั่น จนปรับตัวไม่ได้

5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง มี impulse control

6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (To have empathy for others)

7. มีสัมพันธภาพที่บอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น (Trusting relationships) มีความจริงใจ และซื่อสัตย์

8. มีความคิดริเริ่ม (Initiative) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

9. มองโลกในแง่ดี (Optimism)

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) ได้ให้ความเห็นถึงคนที่มีความสามารถทางอารมณ์สูงว่าจะเป็นคนที่

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มีความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้ง ในระยะสั้น และระยะยาว

2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่เป็นอุปสรรคต่อความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้กล่าวถึงลักษณะนิสัย 10 ประการ ของผู้มีระดับคุณภาพทางอารมณ์สูงไว้ดังนี้

1. รับรู้อารมณ์ของตนเองมากกว่าจะกล่าวโทษผู้อื่นหรือสถานการณ์ เช่น พูดว่า
“ฉันรู้สึกทนไม่ได้” แทน “นี่เป็นเรื่องเหลวไหล”
“ฉันรู้สึกเสียใจมาก” แทน “คุณนี่เป็นคนไม่ได้เรื่องจริง ๆ”
“ฉันรู้สึกกลัว” แทน “คุณขับรถเร็วอย่างกับคนโง่”
2. สามารถแยกแยะระหว่างความคิดและความรู้สึกได้ เช่น
ความคิด “ฉันรู้สึกคล้ายกับว่า” “ฉันรู้สึกราวกับว่า” “ฉันรู้สึกว่า”
ความรู้สึก “ฉันรู้สึก”
3. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่โทษโน่น โทชนี่ เช่น
“ฉันรู้สึกอิจฉา” แทน “คุณทำให้ฉันรู้สึกอิจฉา”
4. รู้จักใช้ความรู้สึกเพื่อช่วยในการตัดสินใจ
“ฉันจะรู้สึกอย่างไร ถ้าทำสิ่งนี้” แทน “ฉันจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันไม่ทำ”
5. นับถือในความรู้สึกของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ใช้คำถามว่า
“คุณรู้สึกอย่างไรถ้าฉันทำสิ่งนี้” แทน “คุณจะรู้สึกอย่างไรถ้าฉันไม่ทำสิ่งนี้”
6. เมื่อถูกกระตุ้นให้โกรธ จะสามารถควบคุมจิตใจไม่ให้โกรธได้ และสามารถแปลความโกรธให้เป็นพลังในทางสร้างสรรค์
7. เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และยอมรับในความรู้สึกของผู้อื่น
8. รู้จักฝึกหาคคุณค่าในทางบวกจากอารมณ์ในทางลบ ยกตัวอย่างเช่น
ถามตนเองว่า “ฉันรู้สึกอย่างไร” หรือ “อะไรจะ使我ฉันรู้สึกดีขึ้น ”
9. ไม่ชอบแนะนำ สั่ง ควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ ตัดสินหรือสั่งสอนผู้อื่น เพราะเข้าใจดีว่าผู้อื่นได้รับการกระทำดังกล่าวจะรู้สึกไม่ได้อย่างไร

10. หลีกเลี่ยงการปะทะอารมณ์กับคนที่ไม่ยอมรับหรือไม่เคารพความรู้สึกของผู้อื่น

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) และความฉลาดทางปัญญา (IQ)

คนที่มีเขาวนปัญญาดีกว่าคนอื่นและมีความถนัดเฉพาะด้านที่เหนือกว่าผู้อื่น มีร่างกายแข็งแรง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีสังคมที่ดี และมีทรัพยากรไม่จำกัด ในขณะที่หลายคนขาดในสิ่งเหล่านี้ คนที่ฉลาดล้ำเลิศจึงมีศักยภาพน้อยกว่าหรือประสบความสำเร็จน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นซึ่งมีปัญญาและโอกาสน้อยกว่าแต่สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่า ซึ่งมักเป็นคำถามอยู่เสมอว่า สิ่งใดที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิต

แนวคิดที่ยืนยันและให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่าเขาวนปัญญามีอยู่หลายแนวคิด เช่น Mayer & Salovey, Bar-on, Cooper & Sawaf และ Goleman ก็ตาม ไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถใช้ประโยชน์จากความฉลาดทางอารมณ์ของตนได้เต็มที่ เพราะบางคนล้มเลิกความตั้งใจและยุติการกระทำทั้ง ๆ ที่มีศักยภาพและทักษะมากพอ นั้นเป็นเพราะเขาขาดความเพียรพยายามที่จะฝ่าฝืนและต่อสู้กับอุปสรรค ดังนั้น เขาวนปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์จึงยังไม่สามารถนำมาทำนายนความสำเร็จได้ ดังนั้นจึงได้มีนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) เทียบกับความสามารถทางอารมณ์ (EQ) และเขาวนปัญญา (IQ) ไว้ดังนี้

อารี พันธุ์ณี (2546) กล่าวว่าไว้ว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จต้องอาศัยองค์ประกอบแห่งความดีหลายประการ เริ่มตั้งแต่มีสติปัญญาดี (IQ) มีอารมณ์ดี (EQ) มีสังคมดี และประการที่สำคัญคือต้องสามารถเอาชนะปัญหาและอุปสรรคได้หรือมี AQ นั้นเอง

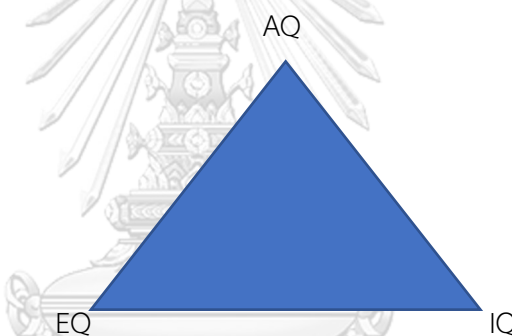
ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550) กล่าวว่า นอกเหนือจากเขาวนปัญญา และเขาวนอารมณ์แล้ว ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ

ธรริธร ธีรขวัญโรจน์ (2556) กล่าวว่าไว้ว่า ในอดีตเราให้ความสำคัญกับคนเก่งหรือคนที่มี IQ สูง (Intelligent Quotient) แต่ในความเป็นจริงนั้น อาจพบว่าคนเก่งอาจไม่ใช่คนที่ประสบความสำเร็จมีความสุขในชีวิตส่วนตัวหรือการทำงานเสมอไป ดังนั้น ชีวิตจริงคนเราเกี่ยวข้องกับการใช้ 3Q ในการทำงานและดำรงชีวิต การพัฒนา 3Q จะช่วยส่งเสริมความสามารถ IQ (Intelligence Quotient) มาตรฐานปัญญา EQ (Emotional Quotient) หรือความสามารถทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ AQ (Adversity Quotient) หรือความสามารถในการเผชิญและรับมือกับอุปสรรค สามารถเผชิญวิกฤติ

วิทยา นาควัชระ (2557) กล่าวว่าไว้ว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมามีทั้งข้อดีและข้อบกพร่องในตัวเองที่ทำให้มีความสุขหรือทุกข์ การที่คนเราจะประสบความสำเร็จได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัย ได้แก่

พันธุกรรม การอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเด็ก และสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ได้หล่อหลอมให้เกิดเป็นบุคลิกภาพที่ดีหรือไม่ดี เกิดเป็นนิสัยที่จะทำให้ชีวิตเจริญ หรือเกิดเป็นนิสัยที่จะทำให้ชีวิตเสื่อมถอยลง ปัจจัยบางอย่างก็เชื่อว่าจะได้รับอิทธิพลมาจากกรรมพันธุ์ เช่น เซวาน์ปัญญา (IQ) ถ้าใครมี (IQ) สูงก็ถือว่าฉลาด เป็นสิ่งที่ดี ปัจจัยบางอย่างก็เชื่อว่าการพัฒนาของสมองซีกขวาทำให้เกิดความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ถ้าใครมีมากก็จะทำให้มีเจตคติที่ดีต่อชีวิต อารมณ์ดี ปรับตัวได้ดี เห็นอกเห็นใจคนอื่น มีความสุข ซึ่งเชื่อว่ามาจากการอบรมเลี้ยงดูเป็นส่วนใหญ่ ปัจจัยบางอย่างมาจากการหล่อหลอมพฤติกรรม มีการเลียนแบบตัวอย่างที่ดี มีวินัยในชีวิตที่ดี ทำให้เกิดความฉลาดทางคุณธรรม (MQ) ซึ่งเป็นเรื่องของการอบรมเลี้ยงดูเช่นเดียวกัน ส่วน AQ นั้นเชื่อกันว่า จะทำให้มนุษย์สามารถเอาชนะอุปสรรคได้มากขึ้น เป็นความอดทน บึกบึน มีพลังที่จะฟันฝ่าอุปสรรคได้มาก ผลงานก็มีมาก ความสำเร็จในชีวิตรวมทั้งความสุขก็จะมีมากขึ้น

Stoltz (1997) ได้เสนอแนวความคิดว่าความสำเร็จนั้นต้องมากจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ EQ AQ และ IQ ดังภาพ ดังนี้



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง EQ AQ และ IQ ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จ

คนที่มีเซวาน์ปัญญาดี (IQ) จะแก้ปัญหาได้ดีต้องรู้จักบริหารอารมณ์ (EQ) ให้สงบมีสติและมีความคิดมั่นคง ซึ่งจะช่วยให้เกิดปัญญาแหลมคมในการแก้ปัญหามากขึ้นขณะเดียวกันเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้นทุกวัน จะต้องไม่หวั่นไหว มีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุมสถานการณ์ได้ เชื่อว่าปัญหานั้นมักเกิดจากปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ปัญหา นั้นไม่ยึดเยื้อและไม่ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิต และสามารถที่จะแก้ไขได้ในที่สุด ซึ่งเป็นความสามารถของ AQ นั้นเอง

4.7 การบูรณาการองค์ประกอบร่วมกันของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

จากการสังเคราะห์เอกสาร ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ตามแนวคิดของ Stoltz (1997) ซึ่งประกอบด้วย 1) การควบคุม (C = Control) 2) การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (O2 = Origin and Ownership) 3) ผลกระทบที่จะมาถึง (R = Reach)

และ 4) ความคงทน (E = Endurance) และความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ของ Goleman (1998) ซึ่งประกอบด้วย 1) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) 2) การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (Handling Feeling Appropriately) 3) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Yourself) 4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) และ 5) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationship หรือ Managing Your Relationship) จากงานวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถทางอารมณ์ (EQ) เนื่องจากบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงสามารถจัดการกับความเครียดและอุปสรรคได้ง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ต่ำ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) มีความสำคัญเนื่องจากช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างง่ายดาย สามารถเอาชนะปัญหาได้ง่ายและรับมือกับสถานะที่ไม่พึงประสงค์ คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงเป็นคนที่เก่ง แต่คนที่มีทั้งความสามารถทางอารมณ์ (EQ) และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) สูงจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Shrutika verma, 2017) และ Ewan M. M. and Ahmad (2016) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางอารมณ์ (EQ) และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) พบว่า ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ในทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ Shrutika verma (2017) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) และความสามารถทางอารมณ์ (EQ) มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง แต่การศึกษาที่ผ่านมายังไม่เพียงพอและมีความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาให้มากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) และความสามารถทางอารมณ์ (EQ) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) และความสามารถทางอารมณ์ (EQ) จากนั้นผู้วิจัยจึงบูรณาการองค์ประกอบร่วมกันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman เพื่อใช้เป็นเนื้อหาในการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ด้วยสำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ได้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การควบคุมตนเอง 2) การรู้ตนเอง 3) การสร้างแรงจูงใจ และ 4) การสร้างและรักษาความสัมพันธ์

ตารางที่ 4 ที่มาและเหตุผลของการบูรณาการองค์ประกอบร่วมกันของความสามารถในการเผชิญและ
ฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

สิ่งที่ได้จากการบูรณาการ	ที่มาและเหตุผล
1. การควบคุมตนเอง	<p>การควบคุมตนเองเกิดจากการควบคุม (Control) ในความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ซึ่งเป็นความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถข้ามผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้ หากสามารถควบคุมได้ตนเองได้มากจะทำให้รู้สึกถึงความมีอำนาจในตนเองและสามารถปฏิบัติเชิงรุกได้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปถึงเรื่อง ผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) เพราะหากมีการควบคุมที่ดีก็จะทำให้สามารถควบคุมปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นให้อยู่ในขอบเขต ทราบได้ว่าปัญหานั้นจะส่งผลมากน้อยเพียงใด ไม่จมกับความทุกข์คือสามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบได้ สอดคล้องกับความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ในเรื่องการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นการควบคุมตนเองให้สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์ต่างๆ ปรับตัวได้ มีความยืดหยุ่นกับความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น</p>
2. การรู้ตนเอง	<p>การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (Origin and Ownership) ในความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยอื่นที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรคว่ามีสาเหตุมาจากอะไร โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของตนเองมากกว่าความสามารถของตนเองที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดแล้วเรียนรู้ที่จะปรับปรุงแก้ไข โดยไม่มีการตำหนิโทษตนเองจนนำไปสู่ความโศกเศร้าเสียใจ แต่หากพบว่าเป็นความผิดพลาดของตนก็จะเข้าไปรับผิดชอบหาทางแก้ปัญหาไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้ผู้อื่น สอดคล้องกับการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ในความสามารถทางอารมณ์ (EQ) คือสามารถรู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเอง รู้สาเหตุที่</p>

สิ่งที่ได้จากการบูรณาการ	ที่มาและเหตุผล
	ทำให้เกิดอารมณ์นั้น ๆ และผลที่จะตามมา รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง มั่นใจในความสามารถและเห็นคุณค่าในตนเอง
3. การสร้างแรงจูงใจ	<p>ความคงทน (Endurance) ในความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นการรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค หากรู้ว่าอุปสรรคจะดำรงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะความสามารถ ทำให้มีความหวัง มีแรงจูงใจ มีความพยายามที่จะหาทางเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความสอดคล้องกับการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองในความสามารถทางอารมณ์ (EQ) คืออารมณ์ที่เกื้อหนุนไปสู่เป้าหมาย พยายามที่จะปรับปรุงหรือทำให้ได้มาตรฐานดีเลิศอย่างมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มองโลกในแง่ดี แม้อุปสรรคปัญหาจะไม่ย่อท้อ มุ่งสู่เป้าหมาย</p>
4. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์	<p>ความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Managing Your Relationship) เป็นเป็นความสามารถทางสังคม (Social Skills) ในการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่นที่ต้องใช้พลังใจในการมองโลกในแง่ดี ช่วยให้เกิดทักษะในการจัดการกับตนเอง และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เช่น การช่วยให้ผู้อื่นหายโศกเศร้าได้ การช่วยกระตุ้นให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จ ช่วยให้เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในอารมณ์ของผู้อื่น มีความสามารถรับรู้ความรู้สึกและการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจาได้ด้วยสัญชาตญาณของตน เรียนรู้ศิลปะการให้และมีความรักในประโยชน์ของผู้อื่นที่ส่งผลต่อประโยชน์ของตนเองได้ ทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการเอาใจเขามาใส่ใจเราจะทำให้บุคคลสามารถสร้างสายสัมพันธ์และรักษาสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ง่ายและเป็นธรรมชาติ ซึ่งเป็นความสามารถทางสังคมในระดับสูง</p>

ตอนที่ 5 ลักษณะและปัญหาของผู้ใหญ่วัยทำงาน

5.1 พัฒนาการแต่ละช่วงของวัยผู้ใหญ่

วัยผู้ใหญ่ นับเป็นวัยที่มีช่วงเวลาอายุยาวนานและมีความสำคัญต่อชีวิตอย่างมาก คือ เริ่มตั้งแต่การสิ้นสุดวัยรุ่นประมาณ 18 – 25 ปี (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549) เป็นต้นไปจนถึงวัยชรา จากการศึกษาความหมายของคำว่าผู้ใหญ่ คือ บุคคลซึ่งผ่านขั้นตอนในชีวิตไม่ว่าเป็นการเริ่มมีอาชีพ การเลือกคู่ครองเริ่มต้นมีครอบครัว มีบทบาทหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความแข็งแรงด้านสุขภาพและร่างกาย รวมถึงเป็นบุคคลที่มีแนวคิดประสบการณ์ต่างกัน โดยมีเป้าหมายและค่านิยมในชีวิตแตกต่างกันไป (Harvighurst, 1953; Verduin & McEwen, 1984) จากการศึกษาพบว่า ได้มีการแบ่งกลุ่มวัยผู้ใหญ่ออกเป็นสามช่วงวัย (Harvighurst, 1953; ฌรุฑ์ สุทธจิตต์, 2541; เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์, 2550; ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549; สมบูรณ์ ศาลยาชีวิน, 2526; สุชา จันทน์เอม, 2542; สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2555) ในที่นี้เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้นในการกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จึงแบ่งวัยผู้ใหญ่ออกเป็น 3 ระยะอย่างคร่าวๆ โดยพิจารณาจากบทความภารกิจเชิงพัฒนาการตามที่สังคมยอมรับ ตามแนวของเฮฟวิกเฮิร์ท (Harvighurst, 1953 อ้างถึงในเชียรศรี วิจิตร (2527); สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2555) ดังนี้

1. วัยผู้ใหญ่ตอนต้น อายุ 18–35 ปี
2. วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง อายุ 35–60 ปี
3. ผู้ใหญ่วัยชราหรือวัยสูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป

การแบ่งช่วงอายุของวัยผู้ใหญ่ตามเฮฟวิกเฮิร์ทได้กำหนดขึ้น เพื่อศึกษารูปแบบของการพัฒนาการทางด้านต่าง ๆ ในแต่ละช่วงอายุของวัยผู้ใหญ่ สามารถสรุปเป็นตารางพัฒนาการทางด้านต่าง ๆ ของวัยผู้ใหญ่ทั้ง 3 ช่วงอายุดังนี้

ตารางที่ 4 พัฒนาการทางด้านต่าง ๆ ของวัยผู้ใหญ่ในช่วงวัยต่าง ๆ

พัฒนาการ	วัยผู้ใหญ่ตอนต้น	วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง	ผู้ใหญ่วัยชรา หรือ วัยสูงอายุ
1. ด้านกายภาพ	- ร่างกายพัฒนามาจุด สมบูรณ์สุดของ ร่างกาย	- ความสามารถทาง ด้านร่างกายเริ่มเสื่อม ถอยลง เช่น การมอง	- สมรรถภาพทาง ร่างกายมีความ เสื่อม

พัฒนาการ	วัยผู้ใหญ่ตอนต้น	วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง	ผู้ใหญ่วัยชรา หรือ วัยสูงอายุ
	- การรับรู้ต่างๆ มีความสมบูรณ์เต็มที่ เช่น สายตา การได้ยิน	เห็น การได้ยิน ความจำ ฯลฯ	ถ้อยอย่างชัดเจน ทุก ด้าน เช่น การได้ ยิน สายตา การ รับรู้ ความจำ ความสนใจ
2. ด้านสติปัญญา และการเรียนรู้	- สมองมีการพัฒนาการ อย่างเต็มที่มี ความสามารถทาง สติปัญญา คุณภาพของ ความคิดเป็นระบบมี ความสัมพันธ์กัน และมี ความคิดรูปแบบ นามธรรม รู้จักจดจำ ประสบการณ์ เรียนรู้ทำ ให้สามารถปรับตัวเข้า กับสถานการณ์ต่าง ๆ	- มีการพัฒนาทางสติ ปัญญาใกล้เคียงกับ ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีความคิดเป็นเหตุผล มากขึ้น	- มีความเสื่อม ถอย ลงในทาง สติปัญญา ลงบ้างแต่ในเรื่อง ประสบการณ์นั้น มีเพิ่มมากขึ้น
3. ด้านจิตใจและ อารมณ์	- มีการควบคุมอารมณ์ ที่ดีขึ้น มีความมั่นคง ทางจิตใจ - แสวงหาเอกลักษณ์ หรือความเป็นตัวเอง	- มีความมั่นคง ทางด้าน จิตใจสูง และควบคุม อารมณ์เป็นอย่างดี เป็น ช่วงอายุมีความมั่นคง ในการทำงานมากขึ้น	- มีการ เปลี่ยนแปลง อย่างชัดเจน เช่น ความสนใจลดลง แรงจูงใจลดลง และเกิดความ แปรปรวน

พัฒนาการ	วัยผู้ใหญ่ตอนต้น	วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง	ผู้ใหญ่วัยชรา หรือ วัยสูงอายุ
			ทางด้านอารมณ์ มากขึ้น แสดง นิสัยของตนเองขึ้น ชัดเจน

จากการศึกษาภาพรวมพัฒนาการทางด้านต่างๆ พบว่าในวัยผู้ใหญ่ทั้ง 3 ช่วง มีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุของวัยซึ่งส่งผลให้เกิดความแตกต่างทุกด้านทำให้ต้องศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติของแต่ละช่วงชีวิต วัยผู้ใหญ่ตอนต้น 18-35 ปี มีด้านกายภาพพัฒนาสูงที่สุด บซึ่งความสามารถของอวัยวะ ในวัยเริ่มผู้ใหญ่จะเป็นวัยที่มีกำลังกายและสุขภาพดีเต็มที่ ดังนั้นคนในวัยนี้จึงสามารถฝึกฝนลักษณะต่าง ๆ ได้ดี ส่วนความสามารถและประสิทธิภาพของร่างกายจะมีเต็มที่ในระยะเวลาอายุ 25 ปี หลังจากนั้นความเจริญความกระฉับกระเฉงทางร่างกายโดยทั่วไปและจะมีการเสื่อมถอยลดลง (เชียรศรี วิวิธสิริ, 2527) ในวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง 35-60 ปี จะเกิดการเสื่อมถอยอย่างเห็นได้ชัดเจนในผู้ใหญ่วัยชราหรือวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ในส่วนด้านของสติปัญญาและการเรียนรู้ วัยผู้ใหญ่ตอนต้น 18-35 ปี และวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง 35-60 ปี ไม่มีความแตกต่างกันมาก ส่วนผู้ใหญ่วัยชราหรือวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความเสื่อมถอยลงในทางสติปัญญาบ้างเล็กน้อยแต่มีการเติมเต็มด้วยประสบการณ์ในชีวิตแทน

โดยในด้านของสติปัญญาและการเรียนรู้ บุคคลจะพัฒนาความคิดสติปัญญาขึ้น formal operation เต็มที่ในช่วงระยะปลายของวัยรุ่น จนถึงอายุ 30 ปี Jones and Conrad (1933); (Wechsler, 1955) โดยจากการวิจัยด้านสติปัญญาพบว่าปัจจุบันช่วงพัฒนาการของสติปัญญาระดับนี้ได้ยืดออกไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ในกลุ่มประชากรหลายวัฒนธรรม Gormly and Brodzinsky (1989); (Lefrancois, 1990) และคงอยู่สูงสุดไปจนถึงวัยกลางคน ถึงแม้ว่าจะใช้เวลาศึกษาอะไรบางอย่างนานกว่าเมื่อเทียบกับที่เรียนตอนอายุน้อยกว่า แต่คุณภาพผลการเรียนการศึกษาจะดีกว่า (เชียรศรี วิวิธสิริ, 2527) และมีผู้ให้เหตุผลว่าแนวโน้มนี้เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ หลายสาเหตุ เช่น ประสบการณ์ในวัยเด็กโดยเฉพาะเด็กในสังคมเมืองขยายช่วงยาวขึ้น โดยนักจิตวิทยาส่วนมากมีความเชื่อว่า บุคคลที่มีความพร้อมที่จะเรียนอย่างลึกซึ้งและฝึกฝนในวิชาการต่าง ๆ จริงจัง และมีความสามารถในการแสวงหาและใช้ความรู้จะมีวุฒิภาวะในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์, 2550; ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549) เพราะสติปัญญาจะช่วยให้สามารถปรับตัวเข้ากับ

สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วจึงควรได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ (สุชา จันทน์เอม, 2542) และหลังจากนั้นอาจค่อยๆ ลดลงอันเนื่องจากปัญหาสุขภาพร่างกายที่อ่อนแอ นอกจากนี้แชร์และพาร์ (Schaie & Parr, 1981) กล่าวว่า ช่วงเวลาของชีวิตวัยผู้ใหญ่ที่แตกต่างกันทำให้ความสามารถในการเรียนของคนต่างกันด้วย ส่วนด้านจิตใจและอารมณ์วัยผู้ใหญ่ตอนกลาง 35-60 ปี เป็นวัยที่มีความมั่นคงทางจิตใจสูงที่สุดเมื่อเทียบกับทุกช่วง วัยผู้ใหญ่ตอนต้น 18-35 ปี เริ่มควบคุมอารมณ์ได้ดี ส่วนผู้ใหญ่วัยชราหรือวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไปจะแสดงนิสัยของตนเองชัดเจนและเกิดความแปรปรวนทางด้านอารมณ์มากขึ้น

5.2 ปัญหาของวัยผู้ใหญ่

5.2.1 ปัญหาที่พบในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น

ปัญหาที่พบในวัยนี้คือ ปัญหาสุขภาพ เนื่องมาจากลักษณะการดำรงชีวิต (The life style) เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มเหล้า การรับประทานอาหารไขมันสูง ไม่มีกากใยอาหาร วิธีการจัดการกับความเครียดที่ไม่เหมาะสมและการตัดสินใจผิดพลาดด้วยการใช้อารมณ์ สิ่งเหล่านี้บั่นทอนสุขภาพเป็นอย่างมาก และนำไปสู่โรคที่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพ เช่น โรคถุงลมโป่งพอง โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด โรคมะเร็ง รวมทั้งการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ การใช้อาวุธปืน เป็นต้น ประกอบกับในวัยนี้มีการปรับบทบาทใหม่อย่างมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงเป็นปัญหาที่เกิดจากการไม่สามารถปรับบทบาทใหม่ เช่น มีปัญหาในการทำงาน มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน การเปลี่ยนงาน การผิดหวังในความรัก การสิ้นสุดการหมั้น - การสมรส ความผิดหวังจากการแท้งบุตร ความผิดหวังเกี่ยวกับเพศของบุตรเป็นต้น

5.2.2 ปัญหาที่พบในวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง

วิกฤติชีวิตครอบครัว ปัญหาการหย่าร้าง เมื่อเกิดวิกฤติชีวิตครอบครัวและไม่สามารถแก้ปัญหาได้มักจะมีการหย่าร้างตามมา การหย่าร้างเป็นภาวะเครียดระดับสูงมาก และเป็นเรื่องของความสูญเสียอย่างรุนแรงถึงขั้นเป็นภาวะวิกฤติทางอารมณ์ในครอบครัวที่ไม่มีบุตรปัญหาจากการหย่าร้างอาจไม่เกิดขึ้นเลยหรือเกิดขึ้นน้อยมากอาจเป็นปัญหาเกี่ยวกับการเงิน การหย่าร้างของครอบครัวที่มีบุตรมักจะพบปัญหาผู้ที่จะดูแลบุตรต่อไป บุตรอาจเป็นที่ต้องการของทั้งบิดามารดา กรณีนี้จะมีการตกลงกันไม่ได้เนื่องจากความต้องการที่จะเลี้ยงดูบุตรของทั้งบิดามารดา บุตรที่บิดาและมารดาไม่ต้องการจะมีปัญหาตกลงกันไม่ได้เช่นกัน สำหรับบุตรที่เป็นที่ต้องการของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะสามารถตกลงกันได้ อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ความรู้สึกของเด็กที่บิดามารดาแยกจากกัน การมีครอบครัวใหม่ที่ขาดบิดาหรือมารดา และอาจเป็นครอบครัวใหม่ที่มีบุคคลอื่นทำหน้าที่บทบาทแทนบิดาหรือมารดาของตน จะส่งผลกระทบต่อจิตใจของเด็กอย่างมาก

วัยหมดประจำเดือน (Menopause) ผู้หญิงในวัยหมดประจำเดือนจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระดับของฮอร์โมนในร่างกาย อาการที่พบได้บ่อยคือ ผิวหนังบริเวณลำตัวและใบหน้าแดง ปวดศีรษะ เนื่องจากเส้นเลือดที่ผิวหนังขยายตัว อ่อนเพลีย เจ็บ

ตามข้อต่าง ๆ หัวใจเต้นแรง เป็นต้น และอาจมีสาเหตุจากความวิตกกังวลเรื่องกลัวสามีจะทอดทิ้ง ไม่มีความสุขทางเพศ จึงพบว่ามีอาการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ร่วมด้วย ที่พบได้บ่อย คือ โรคเศร้าในวัยต่อ (involutional melancholia) มีอาการเจ้าอารมณ์ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย หงุดหงิด ตื่นเต้น ตกใจง่าย

วัยเปลี่ยนชีวิตในเพศชาย (Male menopause) เพศชาย เมื่ออายุประมาณ 45 - 50 ปี จะมีอาการเช่นเดียวกับผู้หญิง เช่น รู้สึกหงุดหงิด โกรธง่าย ฉุนเฉียว คิดเล็กคิดน้อย เนื่องจากฮอร์โมนเพศโทสเทอโรนลดจำนวนลง ทำให้สมรรถภาพทางเพศของชายค่อย ๆ ลดลงด้วย ส่งผลให้มีความกลัวว่า ตนเองกำลังจะหมดสมรรถภาพทางเพศ กลัวความสามารถทางเพศจะลดลง เกิดเป็นความกังวลเกี่ยวกับตนเอง เช่น อ้วน หน้าท้องใหญ่ผอมบางลง เหนื่อยง่าย หดแรงแรงเร็ว ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ เป็นต้น บางรายจะสามารถปรับตัวและยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ในบางรายจะแสวงหา ยาต่าง ๆ เช่น ไวอะกรรา เพื่อให้เพิ่มความมั่นใจให้กับตนเอง (วิภาวรรณ ชะอุ่ม เพ็ญสุขสันต์. ม.ป.ป.)

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง การชี้แนะ

วีณา ก้วยสมบูรณ์ (2547) การพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลของครูประจำการระดับประถมศึกษาการพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลของครูประจำการระดับประถมศึกษาการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลของครูประจำการระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูประจำการระดับประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 3 กลุ่ม ซึ่งมีลักษณะดังนี้ กลุ่มที่ 1 เป็นครูที่มีความแน่วแน่ในการเป็นครูมาก เปิดใจรับฟังความคิดเห็นและมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 4 คน กลุ่มที่ 2 เป็นครูที่มีความแน่วแน่ในการเป็นครูปานกลางเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและมีความมุ่งมั่นในการทำงานไม่สม่ำเสมอ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 เป็นครูที่ไม่มีความแน่วแน่ในการเป็นครู ไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นและไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน จำนวน 3 คน ผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้ 1. ได้กระบวนการชี้แนะทางปัญญาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลของครู ประจำการระดับประถมศึกษา ที่ประกอบด้วยกระบวนการดำเนินการในการจัดประสบการณ์ เพื่อช่วยส่งเสริมให้ครูมีความสามารถคิดสะท้อนในการพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลได้ด้วยตนเอง จากความเชื่อทางการศึกษาที่มีอยู่เดิมของครูแต่ละคน กระบวนการประกอบด้วยการพัฒนาการคิดสะท้อน 4 ด้าน คือ (1) การคิดสะท้อนขณะปฏิบัติงาน (2) การคิดสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้ว (3) การคิดสะท้อนถึงการปฏิบัติงานในอนาคต และ (4) การปฏิบัติงานตามแผนที่ได้จากการคิดสะท้อน 2. ผลการใช้กระบวนการชี้แนะทางปัญญา ๓ กับครูกรณีศึกษา 3 กลุ่ม พบว่า ครูกลุ่มที่ 1 มีทักษะดีมากขึ้นในด้านการคิดสะท้อนขณะปฏิบัติงาน

การคิดสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้วในด้านทำความเข้าใจเป้าหมายการศึกษาและการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายการศึกษาและพฤติกรรมการเรียนการสอน รวมถึงการสะท้อนถึงการปฏิบัติในอนาคต และการปฏิบัติงานจากการคิดสะท้อน และสามารถพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลจากพฤติกรรมการสอน 4-5 พฤติกรรม ครูกลุ่มที่ 2 ได้พัฒนาทักษะในด้านการคิดสะท้อนขณะปฏิบัติงาน การคิดสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้วในด้านการทำความเข้าใจเป้าหมายการศึกษา การคิดสะท้อนถึงการปฏิบัติงานในอนาคต และการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้จากการคิดสะท้อน และสามารถพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลจากพฤติกรรมการสอน 2-3 พฤติกรรม ครูกลุ่มที่ 3 ได้พัฒนาทักษะในด้านการคิดสะท้อนถึงการปฏิบัติงานในอนาคต และสามารถพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลจากพฤติกรรมการสอน 1 พฤติกรรม

ฉัตรชัย ไชยวุฒิ (2552) ศึกษาผลการชี้แนะแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีต่อความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนอนุบาลสภาพร กลุ่มที่ทำการศึกษาคือ ครูอนุบาลของโรงเรียนอนุบาลสภาพร จำนวน 6 คน ได้รับการนิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นเวลา 14 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า คะแนนความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูหลังการใช้การชี้แนะแบบเพื่อนช่วยเพื่อนสูงขึ้น ครูมีทัศนคติที่ดีมากต่อกระบวนการชี้แนะแบบเพื่อนช่วยเพื่อน และเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ที่จะนำกระบวนการชี้แนะแบบเพื่อนช่วยเพื่อนมาใช้พัฒนาความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนอนุบาลสภาพร

Eric P. Bettinger and Rachel B. Baker (2014) ได้ศึกษาผลของการชี้แนะนักเรียนโดยการประเมินผลการทดลองแบบสุ่มในนักศึกษาที่ได้ให้คำแนะนำ มีทฤษฎีกล่าวว่านักเรียนไม่ได้เข้าเรียนในวิทยาลัยเนื่องจากนักเรียนขาดข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ งานวิจัยนี้ได้นำเสนอหลักฐานจากการทดลองแบบสุ่มซึ่งได้ทดสอบประสิทธิภาพของการชี้แนะนักเรียนในแต่ละคน ในช่วง 2 ภาคการศึกษา InsideTrack เป็นบริการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาให้การชี้แนะแก่นักเรียนที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาวิทยาลัยลงทะเลเบียนในหลักสูตรปริญญา มหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการและ InsideTrack ได้สุ่มกำหนดให้นักเรียนได้รับการชี้แนะติดต่ออย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาวิสัยทัศน์เกี่ยวกับเป้าหมายของนักเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการเชื่อมโยงกิจกรรมประจำวันของพวกเขาเป้าหมายในระยะยาว เพื่อสนับสนุนทักษะการจัดการเวลา การสนับสนุนตนเองและทักษะการเรียนรู้ นักเรียนที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะยังคงมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายอยู่ในช่วงระยะเวลาการชี้แนะและมีแนวโน้มที่จะเข้าเรียนในมหาวิทยาลัย 1 ปีหลังจากจบการชี้แนะแล้ว ดังนั้นการชี้แนะยังเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการบรรลุความสำเร็จในการชี้แนะและเกิดความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับความช่วยเหลือที่ได้ศึกษาก่อนหน้านี้ เช่น ความช่วยเหลือด้านการเงินที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

Sue Smith (2017) ได้ศึกษาการใช้รูปแบบการชี้แนะแบบผสมผสาน งานวิจัยนี้เน้นการฝึกปฏิบัติของการชี้แนะภายในในองค์กรมัลติมีเดีย โดยสำรวจผู้รับการชี้แนะจำนวน 135 คนที่ได้รับ 'Coaching Program' ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ถึงแม้ว่ารูปแบบการชี้แนะเพียงอย่างเดียวจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการช่วยให้ผู้รับการชี้แนะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ การใช้การชี้แนะและการให้คำปรึกษาผสมผสานกันทำให้การรับรู้ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายได้เกือบเท่ากันกับการชี้แนะเพียงอย่างเดียว

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สิริย์ลักษณ์ ไชยลังกา และคณะ (2552) ศึกษาเรื่อง ความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคของนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยาวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาร้อยละความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค และวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยด้านสัมพันธภาพในครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูแบบมีเหตุผล สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ บรรยากาศการเรียนการสอน สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาและเพื่อน กับความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา ปีการศึกษา 2551 จำนวน 355 คน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความมั่นคงทางอารมณ์ระดับปานกลาง มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคระดับสูง ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างอาจารย์และนักศึกษามีความเกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางอารมณ์ ($P\text{-value} = .000$) และมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ($P\text{-value} = .014$) ปัจจัยด้านบรรยากาศการเรียนการสอน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษากับเพื่อน และปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (GPA) มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ($P\text{-value} = .001, .000$ และ $.010$ ตามลำดับ) และปัจจัยด้านชั้นปีที่ศึกษามีความเกี่ยวข้องกับความมั่นคงทางอารมณ์ ($P\text{-value} = .004$) โดยพบว่า ชั้นปีที่1 มีความมั่นคงทางอารมณ์ระดับสูง ร้อยละ 61.2 ชั้นปีที่2 มีความมั่นคงทางอารมณ์ระดับสูง ร้อยละ 43.2 และชั้นปีที่3 มีความมั่นคงทางอารมณ์ระดับสูง ร้อยละ 37.8 แสดงให้เห็นว่าชั้นปีที่สูงขึ้นมีความมั่นคงทางอารมณ์ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในชั้นปีที่สูงขึ้นนักศึกษายังมีความเครียดมากขึ้น

อาร์ชานา อัลเมนดา Archana Almenda (2009) ได้พัฒนาโปรแกรมในการเพิ่มความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) กับนักศึกษาใหม่ โดยศึกษาวิจัยกึ่งทดลอง ซึ่งทำการศึกษาคัดลองกับนักศึกษาใหม่ในวิทยาลัยขนาดกลางที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรภาษาอังกฤษ ได้แก่ วิทยาลัยโทมัส (Thomas Baptisma Junior College) และวิทยาลัยวาร์ทัก (Vartuck College of Vasai Taluka, District Thane) ในประเทศอินเดีย โดยแบ่งเป็นกลุ่ม

ทดลอง จำนวน 50 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 50 คน โดยกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจะได้ทดสอบก่อน (Pretest) และ ทดสอบหลัง (Posttest) แต่กลุ่มทดลองจะได้เข้าร่วมโปรแกรมในการเพิ่มความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) กับนักศึกษาใหม่เพียงกลุ่มเดียว ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรค(ARP: The Adversity Response Profile) ของสต็อลทซ์ (Stoltz, 1997) จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแอนโควา (Ancova) พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองก่อนเข้าร่วมโปรแกรมและหลังเข้าร่วมโปรแกรมโดยกลุ่มทดลองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) สูงขึ้นหลังเข้าร่วมโปรแกรม และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมโดยกลุ่มทดลองมีคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) สูงกว่ากลุ่มควบคุม

โจ ฮุยเจวียน (Zhou, 2009) ได้ศึกษาสำรวจความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) และการปฏิบัติงานทางวิชาการโดยคัดเลือกนักศึกษาจากวิทยาลัยเซนต์โจเซฟ (St. Joseph's College, Quezon City) ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2008-2009 ประชากรที่ศึกษาคัดเลือกโดยใช้เทคนิคการสุ่มอย่างง่ายคือ นักศึกษาชายหญิง จำนวน 280 คน ที่ศึกษาอยู่วิทยาลัย ศิลปศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และพยาบาล เครื่องมือหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือแบบวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (ARP: Version 8.1: Student Version) และเครื่องมือรองที่ใช้คือเอกสารประวัติข้อมูลในการเรียนซึ่งเกรดเฉลี่ย (GPA) ในภาคการศึกษาแรกของปีปัจจุบันจะใช้เป็นตัวบ่งชี้ในการปฏิบัติงานทางวิชาการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) โดยใช้สถิติที (t-test) ซึ่งพบว่ามีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) และเพศ อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์โดย One-Way ANOVA ได้พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) กับคอร์สที่เรียนและระดับชั้นปี และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Pearson r) พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) กับ การปฏิบัติงานทางวิชาการในด้านความรับผิดชอบต่อการเรียน

ลี ดาราตัล คาร์นิเวล (Canivel, 2009) ได้ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) ของอาจารย์ใหญ่กับภาวะผู้นำ การปฏิบัติงาน และการฝึกหัด โดยศึกษากับกลุ่มอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนเอกชนของจังหวัดไรซัล (Rizal) ประเทศฟิลิปปินส์โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบวัดความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) แบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS version 10.0) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) ของอาจารย์ใหญ่

โรงเรียนเอกชนของจังหวัด มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 4 มิติ (CORE) ซึ่งคะแนนเฉลี่ยในส่วน
ของมิติโอ (O: Ownership) จะมีต่ำกว่าในมิติอื่น โดยการปฏิบัติงานและการฝึกหัดมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) แต่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง
ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค (Adversity Quotient) และภาวะผู้นำของอาจารย์ใหญ่ (Selling
Leadership Style, Delegating Leadership Style, Telling Leadership Style) อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ความสามารถทางอารมณ์

สุวิมล จุลวานิช และ นพมณี ฤทธิกุลสิทธิชัย (2556) ศึกษาความสามารถทางอารมณ์ ของ
นักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายได้ของนักศึกษา
จำแนกตามตัวแปร เพศ สาขาวิชา และชั้นปีการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีระดับความฉลาด
ทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปกติ และมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปกติทั้งในด้านดี
ด้านเก่ง และด้านสุข นักศึกษาเพศชาย และเพศหญิง มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน
อยู่ในระดับปกติ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 นักศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน
มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและในรายด้าน อยู่ในระดับปกติและไม่แตกต่างกัน นักศึกษา
ชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีระดับความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปกติ ยกเว้น
นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในด้านการควบคุมตนเองสูงกว่าปกติ และพบว่า ชั้นปีการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับ
ความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้นองค์ประกอบด้านสุข
ไม่พบความแตกต่าง

พูนสุข ช่วยทอง และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์
ของนักศึกษาพยาบาลราชภัฏสวนสุนันทา ต่อทัศนคติการทำงานบำรุ้งศิลปะและวัฒนธรรมไทย
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงานบำรุ้งศิลปะและวัฒนธรรมไทยของนักศึกษาพยาบาลและ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความฉลาดทางอารมณ์กับทัศนคติต่อการทำงาน
บำรุ้งศิลปะและวัฒนธรรมไทยของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อ
การทำงานบำรุ้งศิลปะและวัฒนธรรมไทยในระดับดี และระดับไม่ดี ร้อยละ 18.3 และร้อยละ 15.1
ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม
ทั้งด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข กับทัศนคติต่อการทำงานบำรุ้งศิลปะและวัฒนธรรมไทย ส่วนปัจจัยส่วน
บุคคลที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการทำงานบำรุ้งศิลปะและวัฒนธรรมไทย ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ประภาศ ปานเจียง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์และ
รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดสงขลา

เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดสงขลา เพื่อนำเสนอรูปแบบในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดสงขลา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปี และระดับเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีอาชีพผู้ปกครอง รายได้รวมต่อเดือนของผู้ปกครองและรายจ่ายต่อเดือนต่างกัน มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน สภาพการเลี้ยงดูของครอบครัวและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษาของนักศึกษาส่งผลต่อความสามารถทางอารมณ์ ส่วนสภาพการเรียนเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา รูปแบบของการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับ และอาจารย์ประจำวิชา ต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกำหนดแนวทางต่าง ๆ ด้วย การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามีใช้กำหนดเป็นหน้าที่ของอาจารย์หรือบุคลากรด้านกิจการนักศึกษาเท่านั้น ต้องจัดทำเป็นแผนงาน ทั้งแผนระยะยาว และแผนปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนสิ่งที่กำหนดไว้ในแผนงานด้วย ต้องทำความเข้าใจกับการเรียนวิชาการ ต้องนำเครื่องมือทางการประกันคุณภาพมาใช้ และใช้การวิจัยเป็นฐาน โดยนักศึกษาและผู้ปกครองต้องมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นด้วย เพื่อจะได้มีข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

Jitna P. et al. (2010) ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งทางทฤษฎีและการปฏิบัติ มีศักยภาพในการช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้นและเผชิญความเครียดน้อยลง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีและมีความมั่นคง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล ($n = 130, 52.0\%$) และความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียด กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดการรับรู้สมรรถนะทางการพยาบาลและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นักเรียนที่เข้าศึกษาในหลักสูตรพยาบาลหรือประกาศนียบัตรด้านการพยาบาลในสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งใน สหราชอาณาจักร (UK) ได้ออกแบบการสำรวจความสัมพันธ์ในอนาคต โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 แบบคือ (1) แบบสอบถามด้วยตนเอง (2) การตรวจสอบผลการเรียนของนักเรียน และ (3) การทำแผนการสอนความฉลาดทางอารมณ์ในหลักสูตร ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นอยู่ที่ดี ($p < 0.05$) การเผชิญความเครียดจากปัญหา ($p < 0.05$) และการรับรู้สมรรถนะทางการพยาบาล ($p < 0.05$) และด้านลบเกี่ยวกับความเครียด ($p < 0.05$) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการควบคุมและความสามารถทางอารมณ์ที่เพิ่มขึ้น ช่วยให้นักศึกษาพยาบาลสามารถใช้กลวิธีเผชิญความเครียดที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการจัดการกับความเครียดซึ่งจะช่วยเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

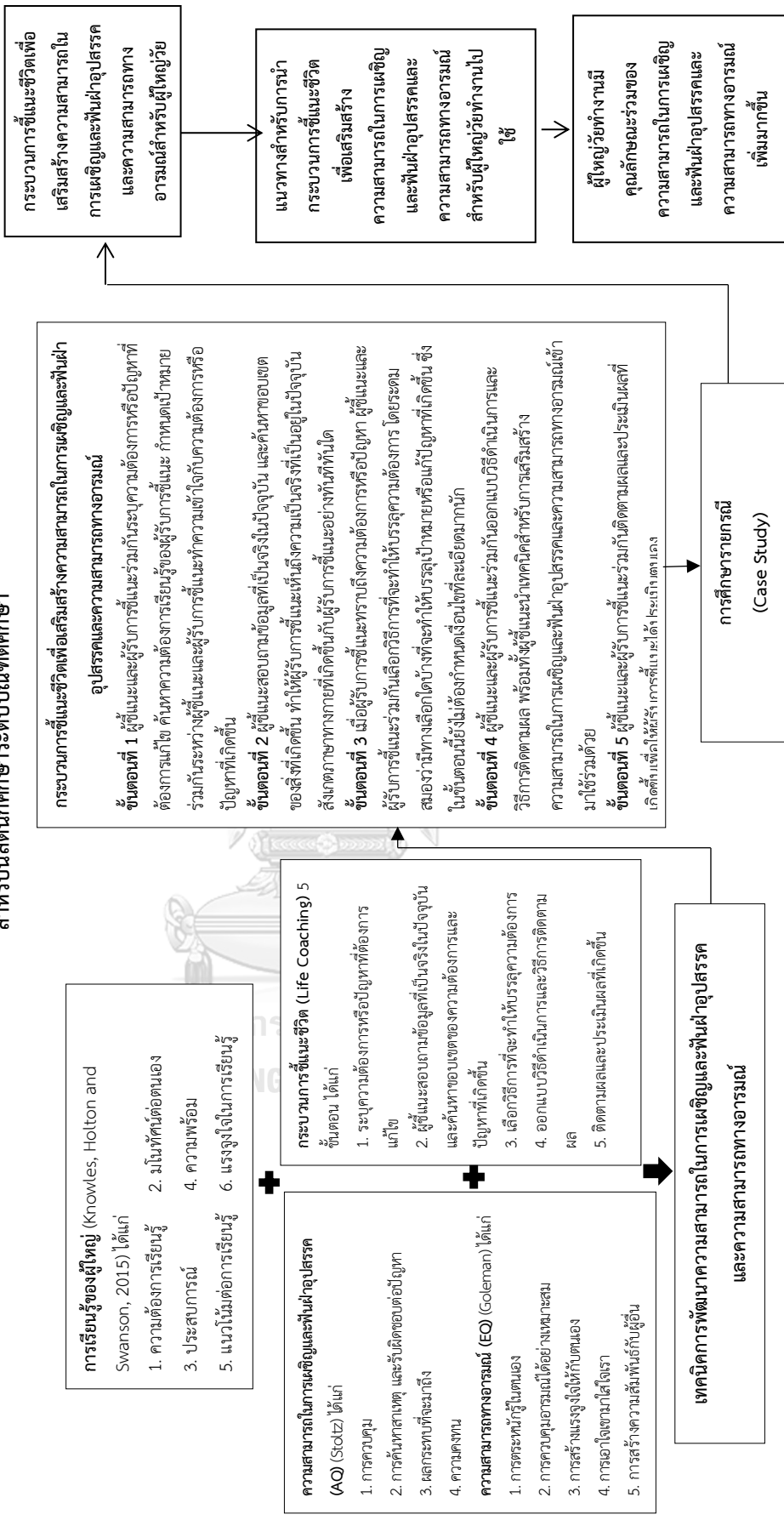
Schutte N. S. and Malouff J. M (2011) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างสติและความเป็นอยู่ การศึกษางานวิจัยนี้ได้ทำการตรวจสอบเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างสติและความเป็นอยู่ที่ดี ผลของการจัดกิจกรรมพบว่า ระดับความมีสติที่สูงขึ้นสอดคล้องกับความฉลาดทางอารมณ์ที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจในชีวิต ความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นสื่อกลางระหว่างสติและผลกระทบเชิงบวกที่สูงขึ้นและมีความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น



กรอบแนวคิดงานวิจัย

เรื่อง การพัฒนากระบวนการชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสำเร็จด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

สำหรับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษา



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ใช้วิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบร่วมกันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman
2. เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน
3. เพื่อจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งระยะในการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman และการศึกษาความต้องการในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ระยะที่ 2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.1 การศึกษารายกรณีโดยการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้กับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.2 การสังเคราะห์การศึกษารายกรณีเพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ระยะที่ 3 การจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้จริง

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman และความต้องการในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์และความต้องการในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนากระบวนการโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูล เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Facebook ส่วนตัวเพื่อเชิญชวนให้ประชากรที่มีอายุ 18-60 ปี ที่มีงานทำ ร่วมตอบแบบประเมิน ผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้รับการตอบกลับ จำนวน 300 ฉบับ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดต่อผู้ทำแบบประเมินให้ทราบจุดประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และผู้วิจัยแสดงผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น โดยผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบประเมินสมบูรณ์จำนวน 300 ฉบับแรกที่ได้รับตอบกลับมา

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน และนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานต่อการกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน คือ ผู้ใหญ่วัยทำงานที่ประกอบอาชีพแล้ว

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใหญ่วัยทำงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครใจให้ข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับเข้ามา 300 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample random sampling) โดยจำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้กฎ

หัวแม่มือ (Rule of Thumb) หรือกฎอย่างง่าย ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 300 ราย ซึ่งหมายถึงจำนวนตัวอย่างที่มีความเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นได้แก่

1. แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman เพื่อบูรณาการเป็นองค์ประกอบร่วมกันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดย แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน มีข้อความจำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีข้อความจำนวน 45 ข้อ โดยแบบประเมินลักษณะแบบเลือกตอบตามความคิด/ความรู้สึก/พฤติกรรม 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การตอบดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

และนำแบบประเมินที่ได้พัฒนาขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษา การวัดและประเมินผล ด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเฉพาะด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้เท่ากับ 0.93 และด้านความสามารถทางอารมณ์ได้เท่ากับ 0.93 และหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนน

รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไปปรากฏว่าข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทุกข้อโดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.35-0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของแบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ในตอนที่ 1 ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตอนที่ 2 ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดน้อยที่สุด

และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (AMOS) เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานต่อการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ระยะที่ 2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.1 การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน

การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดย

1.1 นำผลการศึกษาค้นคว้าประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน และความต้องการในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานที่ได้รับจากการศึกษา ในระยะที่ 1 และความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องการชี้แนะ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์ มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

1.2 ผู้วิจัยเข้ารับการเรียนรู้จากการฝึกอบรมและการศึกษาดูงานในเรื่องการชี้แนะความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

1.3 ผู้วิจัยพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้กับผู้ใหญ่วัยทำงาน ตามข้อมูลพื้นฐานจากการศึกษาในระยะที่ 1 ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและความรู้จากการฝึกอบรม ทำให้ได้มาซึ่งกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข โดยเริ่มจากประเมินความพร้อมของผู้รับการชี้แนะ ค้นหาความต้องการเรียนรู้ของผู้รับการชี้แนะ กำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการชี้แนะในแต่ละครั้ง กำหนดความคาดหวังก่อนจะเข้าสู่การชี้แนะ และเมื่อพบความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะพยายามให้ผู้รับการชี้แนะสังเกตและทำความเข้าใจกับความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยการถามเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของหัวข้อ ความเป็นมา หรือที่มาของเรื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันทำให้เห็นภาพชัดเจนว่าเกิดสิ่งใดขึ้น และสืบหาขอบเขตของความต้องการหรือปัญหา แต่ผู้ชี้แนะต้องมีการขออนุญาตผู้รับการชี้แนะ เนื่องจากจะช่วยสร้างพื้นที่ที่ปลอดภัยและเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับการชี้แนะได้มองลึกลงไปมากกว่ารายละเอียดผิว ๆ ต่อประเด็นที่กำลังพูดถึง เพื่อให้พบเป้าหมายของกระบวนการชี้แนะ คือ มุ่งไปยังสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ณ ขณะนั้น และสังเกตภาษาทางกายที่เกิดขึ้นกับผู้รับการชี้แนะอย่างทันทีทันใด

เช่น การหายใจ ความเครียด การเลิกคิ้ว อากาแน่นในลำคอ หรือเสียงหัวใจเต้นเร็ว เพราะร่างกายเป็นเครื่องบ่งชี้สิ่งที่เกิดขึ้นภายในของผู้รับการชี้แนะ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ โดยระดมสมองว่ามีทางเลือกใดบ้างที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในขั้นตอนนี้ยังไม่ต้องกำหนดเงื่อนไขที่ละเอียดมากนัก

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล โดยเน้นให้ผู้รับการชี้แนะนำตนเองโดยใช้ประสบการณ์เดิมเป็นแหล่งเรียนรู้ พร้อมทั้งผู้ชี้แนะนำเทคนิคสำหรับการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์เข้ามาใช้ร่วมด้วย และเมื่อเลือกทางเลือกได้แล้ว อาจมีการเขียนเป็นแผนการปฏิบัติว่าจะทำอะไร เมื่อไร อย่างไรและจะทำการทบทวนหรือติดตามผลเมื่อใดด้วยวิธีการใด

ตัวอย่าง เทคนิคที่ใช้สำหรับการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ได้แก่

1. เครื่องมือเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Tools) (Stoltz & Weihenmayer, 2006) ได้แก่

1.1 ทักษะ ความเป็นเลิศ และความแข็งแกร่ง (Skills Talents and Strength) ทักษะเป็นองค์ประกอบย่อยของความแข็งแกร่ง ความแข็งแกร่งรวมทักษะหลายตัวเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องพบกับปัญหาอุปสรรค

1.2 ความตั้งใจ (Will) ความตั้งใจมีอำนาจเหนือข้ออ้างใด ๆ และการกระทำสามารถผลักดันให้เกิดความยิ่งใหญ่เพราะกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งที่เหมาะสม ความตั้งใจมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความแข็งแกร่งเมื่อพบปัญหาอุปสรรคเพราะทำให้บุคคลทรหด อดทน บากบั่น

1.3 มูลเหตุ (The why) มูลเหตุเป็นส่วนประกอบสำคัญในความตั้งใจ แรงปรารถนาเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี มูลเหตุเป็นเหตุผลที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ทำให้เกิดแรงปรารถนา ซึ่งสิ่งนี้ชี้แนะให้ฟื้นฟ้อุปสรรคได้

2. เทคนิคลำดับขั้นตอน LEAD (The LEAD Sequence) ขั้นตอนของ LEAD ช่วยให้คุณได้โต้แย้งการตอบสนองทางลบต่อเหตุการณ์ในชีวิต สรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ฟังการตอบสนองต่ออุปสรรคและความทุกข์ยากของตนเอง (L = Listen to your adversity response)

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจต้นเหตุและความรับผิดชอบของบุคคลต่อผลลัพธ์ (E = Explore all origins and your ownership of the result)

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์เหตุการณ์ (A = Analyze the evidence)

ขั้นตอนที่ 4 กระทำการ (D = Do something)

3. การพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ตามแนวคิดของ CO2RE (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2550) ได้แก่

3.1 Control การกำหนดสติฝึกควบคุมความรู้สึก ฝึกบุคลิกแบบเป็นผู้กระตุน (Proactive) และพฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

3.2 Origin เป็นผลจากการกระทำของตนเอง จิตที่ขาดการควบคุม ไม่ใช่เกิดจากความบกพร่องทางสติปัญญาหรือความสามารถ

3.3 Ownership มีความกล้าหาญ กล้าเสี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบ การเข้าไปรับผิดชอบต่อช่วยให้เปลี่ยนความคิดสู่การกระทำ

3.4 Reach การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination) ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วยเกมการยอมรับหรือปฏิเสธ เกมทดสอบความเสี่ยง

3.5 Endurance ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่างผู้ชนะ จินตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขึ้นให้กับตนเอง เช่น กิจกรรม walk rally ที่ฝึกความอดทนให้กับตนเอง

4. เทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2550) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A – Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น

D – Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤตเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V – Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤต

E – Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤตว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูง หรือแบบ AQ ต่ำ

R – Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤตใหม่

S – Systems Thinking for Solution การคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบ

I – Initiate New Perception of Adversity สร้างกระบวนทัศน์ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบผู้ชนะ เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ ถึงปัญหานั้นจะยากแต่สามารถแก้ไขได้

T – Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตามกระบวนกรคิดที่เป็นระบบ

Y – Yummy for Your Success หรือ Yim (ยิ้ม) for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา

5. การจัดการทางอารมณ์ในการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ (Salovey & Mayer, 1997) มี 5 ประการ คือ

- 5.1 การตระหนักรู้ในตนเองในด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้น
- 5.2 การจัดการกับอารมณ์ วิเคราะห์ความรู้สึกที่แท้จริง
- 5.3 สร้างแรงจูงใจในตนเอง การควบคุมอารมณ์และอดกลั้นอารมณ์
- 5.4 ความเข้าอกเข้าใจ มีความรู้สึกไวในอารมณ์ของผู้อื่น
- 5.5 รู้จักสร้างสัมพันธภาพ ในรูปของทักษะสังคม คือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

6. วิธีการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ (พระราชวรมุณี (ประยูร ธมมจิตโต), 2542) การพัฒนาอารมณ์ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของจิตที่พึงประสงค์ การพัฒนาส่วนกุศลเจตสิกเพื่อไปควบคุมอกุศลเจตสิก คือ ความโกรธ ความโลภ โทสะ ความอิจฉาริษยา โดยอาศัยพลังของฝ่ายกลางทำให้ชีวิตมีความสมดุล สำหรับการจัดการกับฝ่ายอกุศลเจตสิก นั้น สามารถทำได้โดยแบ่งออกเป็น 4 ชั้น คือ

- ชั้นที่ 1 สังวรปธาน คือ ความเพียรพยายามที่จะควบคุมตนเอง
- ชั้นที่ 2 ปหานปธาน คือ กำจัดขุตรากถอนโคนฝ่ายไม่ดีต่อไป
- ชั้นที่ 3 ภาวนापธาน คือ การพัฒนาฝ่ายกุศลให้แข็งแรงขึ้น
- ชั้นที่ 4 อนุรักษณาปธาน คือ การรักษาความดีหรือฝ่ายดีที่ได้ทำมาเพิ่มพลังยิ่งขึ้น

เรื่อย ๆ

7. แนวทางการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต, 2543) มีดังนี้

- 7.1 รู้ทัน ฝึกู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง
- 7.2 รับผิดชอบ รับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้นและแยกแยะวิเคราะห์สถานการณ์

ด้วยเหตุผล

7.3 จัดการได้ อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้น สามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหาวิธีจัดการที่เหมาะสม

7.4 ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ส่งเสริมความคิด ให้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและปรุ่ความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์

7.5 เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแงุ่มที่ดี

7.6 ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดรู้ว่กำลังทำอะไรอยู่ การทำสมาธิช่วยให้จิตใจสงบ

7.7 ตั้งใจให้ชัดเจน พยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้ และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

7.8 เชื้อมั่นในตนเอง จากงานวิจัยหลายชิ้น แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่น ในความสามารถของตนเอง

7.9 กล้าลองเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่าน่าจะทำได้

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะนำวิธีการประเมินที่ได้ร่วมกันคิดไว้ในขั้นตอนที่ 4 มาใช้ในการติดตามและประเมินผล โดยผู้ชี้แนะต้องใช้ทักษะในการสังเกตและรับรู้ถึงจุดเปลี่ยนที่เกิดขึ้นเข้ามาร่วมด้วย เพื่อระบุว่าผู้รับการชี้แนะเกิดการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 5 กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้กับผู้ใหญ่วัยทำงาน (ฉบับร่าง)

ครั้งที่	ชื่อกิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา
1	ปฐมนิเทศ (ก.พ. - มี.ค. 64)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชี้แนะชี้แจงทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต - ผู้ชี้แนะแจ้งเกี่ยวกับกำหนดการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น นัดหมายวันเวลาที่สะดวก - ทำความเข้าใจร่วมกันในเรื่องของการเข้าร่วมกระบวนการ เช่น การตรงต่อเวลา ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ เป็นต้น - ผู้ชี้แนะให้ผู้รับการชี้แนะเขียนปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะเป็นอยู่ - ผู้รับการประเมินทำแบบประเมินองค์ประกอบร่วมของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนเริ่มกระบวนการ 	1 ชั่วโมง
2	สร้างความสัมพันธ์ที่ดี (ก.พ. - มี.ค. 64)	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ - ซักถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับการชี้แนะ 	1 ชั่วโมง

ครั้งที่	ชื่อกิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา
3	ค้นหาตนเอง (ก.พ. - มี.ค. 64)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข - ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันประเมินความพร้อม ค้นหาความต้องการเรียนรู้ ของผู้รับการชี้แนะ 	1 ชั่วโมง
4	สิ่งที่เป็นอยู่ (ก.พ. - เม.ย. 64)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน โดยทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน - ค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน - ผู้ชี้แนะถามผู้รับการชี้แนะเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของหัวข้อ ความเป็นมา หรือที่มาของเรื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน 	1 ชั่วโมง
5	ค้นหาวิธีการ (มี.ค. - เม.ย. 64)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้อบรมความต้องการโดยผู้ชี้แนะเคารพสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะเลือก 	1 ชั่วโมง
6	ออกแบบร่วมกัน (มี.ค. - เม.ย. 64)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล โดยเน้นให้ผู้รับการชี้แนะนำตนเอง - ผู้ชี้แนะเลือกเทคนิคในการเสริมสร้าง AQ และ EQ เข้ามาเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะเลือกนำไปใช้ได้ - ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันสร้างหัวข้อเกณฑ์การประเมินสำหรับผู้รับการชี้แนะ 	1 ชั่วโมง

ครั้งที่	ชื่อกิจกรรม	วิธีการ	ระยะเวลา
7	มองผลที่เกิดขึ้น (มี.ค. - เม.ย. 64)	- ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกัน ติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง	1 ชั่วโมง
8	ประเมินตนเอง (มี.ค. - พ.ค. 64)	- ผู้รับการประเมินทำแบบประเมิน องค์ประกอบร่วมของความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและ ความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัย ทำงานหลังจบกระบวนการ	1 ชั่วโมง

ระยะเวลาการดำเนินกระบวนการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะดำเนินกระบวนการชี้แนะ ครั้งละประมาณ 45 - 60 นาที สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ระยะเวลา 4 เดือน ซึ่งหลังจากขั้นตอนการออกแบบวิธีการร่วมกัน ผู้รับการชี้แนะต้องนำสิ่งที่ได้ออกแบบร่วมกันกับผู้ชี้แนะไปปฏิบัติจริงด้วยตนเอง

1.4 ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยในชั้นตอนนี้ ดังนี้

1.4.1 สร้างแบบสังเกตพฤติกรรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและ
ความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน สำหรับให้ผู้วิจัยบันทึกว่า ความสามารถในการเผชิญ
และฟื้นฝ่าอุปสรรคพัฒนาขึ้นได้ด้วยกระบวนการ เทคนิคใด และความสามารถทางอารมณ์พัฒนาขึ้น
ได้ด้วยกระบวนการ เทคนิคใด ตลอดระยะเวลาการเข้าร่วมโปรแกรม

1.4.2 สร้างแบบบันทึกรายละเอียดการดำเนินการกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้าง
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่
เกิดขึ้นระหว่างการศึกษาวิจัย สำหรับผู้วิจัยใช้บันทึกกระบวนการชี้แนะชีวิต ทักษะที่ผู้ชี้แนะใช้
เทคนิคในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เกิดขึ้นจริงระหว่างการดำเนินกระบวนการ

2. ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามวิธีการดำเนินงานวิจัยการศึกษารายกรณี (Case study)
(ปราณี โปธิสุข, 2554) โดยการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญ
และฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเลือกกรณีสำหรับศึกษา โดยเลือกกรณีดังนี้

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงาน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง
จากการศึกษาในระยะที่ 1 เป็นผู้ใหญ่วัยทำงานที่ทำงานหรือศึกษาอยู่ในสถาบันศึกษาเอกชน โดยใช้

วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 30 คน หรืออาจเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ขึ้นกับความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นผู้ใหญ่วัยทำงานที่มีความต้องการและพร้อมที่จะพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์
2. เป็นผู้ที่มีอาสาเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตด้วยความตั้งใจและเต็มใจ
3. เป็นผู้ที่สามารถเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตได้ตลอดทั้งกระบวนการเป็นระยะเวลา 3-4 เดือน

2.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับกรณีศึกษา โดยใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้เทคนิคหลายแบบ ทั้งการสังเกต การพูดคุย เอกสารแบบบันทึก โดยดำเนินการดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการตาม (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ตาม 5 ขั้นตอน ซึ่งกระบวนการชี้แนะชีวิตจะมีการยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

2.2.2 ก่อนการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะผู้วิจัยให้ผู้ใหญ่วัยทำงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำแบบประเมินองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.2.3 ผู้วิจัยขออนุญาตผู้รับการชี้แนะในการจดบันทึกและบันทึกเสียง ระหว่างที่ผู้วิจัยดำเนินการกระบวนการชี้แนะ

2.2.4 ผู้วิจัยทำแบบบันทึกพัฒนาการของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปศึกษาระดับพัฒนาการความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2.2.5 ผู้วิจัยบันทึกการดำเนินการกระบวนการชี้แนะ ทักษะที่ผู้ชี้แนะได้ใช้ เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมบรรยากาศที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละครั้งลงในแบบบันทึกรายละเอียดการดำเนินการกระบวนการชี้แนะ

2.2.6 หลังจากจบกระบวนการผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตทำแบบประเมินองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.3 ผู้วิจัยพรรณนารายละเอียดของสิ่งที่ศึกษา นำเสนอเรื่องราวของกรณีศึกษาอย่างมีจุดมุ่งหมายชัดเจน

2.4 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัย (Analytic induction) เพื่อสร้างข้อสรุปจากข้อมูลรายกรณี โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายคำถาม วัตถุประสงค์ และ บริบทของกรณีศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใหญ่วัยทำงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

กลุ่มตัวอย่างคือ

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงาน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจากการศึกษาในระยะที่ 1 เป็นผู้ใหญ่วัยทำงานที่ทำงานหรือศึกษาอยู่ในสถาบันศึกษาเอกชน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 30 คน หรืออาจเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ขึ้นกับความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นผู้ใหญ่วัยทำงานที่มีความต้องการและพร้อมที่จะพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์
2. เป็นผู้ที่อาสาเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตด้วยความตั้งใจและเต็มใจ
3. เป็นผู้ที่สามารถเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตได้ตลอดทั้งกระบวนการเป็นระยะเวลา 3-4 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 4 ชุด ได้แก่

1. แบบประเมินองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน
2. แบบบันทึกพัฒนาการความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน
3. แบบบันทึกรายละเอียดการดำเนินการกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อันได้แก่
 - แบบบันทึกพัฒนาการความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

- แบบบันทึกรายละเอียดการดำเนินการกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัย (Analytic induction) เพื่อสร้างข้อสรุปจากข้อมูลรายการนี้

2. การประเมินคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติเชิงเปรียบเทียบ

2.2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การดำเนินการวิจัยในขั้นนี้ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้จากการดำเนินการในระยะที่ 2.1 คือ การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้กับผู้ใหญ่วัยทำงาน มาเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 2.1 มาเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามแนวทางที่ สุภางค์ จันทวานิช (2552) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดจากการศึกษารายกรณี ไว้ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษารายกรณีซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแถบบันทึกเสียงระหว่างการเข้าร่วมกระบวนการ และแบบบันทึกพัฒนาการ นำมาตีความข้อมูลและจัดเป็นหมวดหมู่

2. เปรียบเทียบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแถบบันทึกเสียงมาวิเคราะห์เนื้อหาด้านความจริงและวิเคราะห์เนื้อหาด้านความหมายของคำพูด เปรียบเทียบกันเพื่อสร้างความชัดเจนในความรู้สึกความคิด เป็นการกำหนดประเด็นโดยไม่มี การปรับแต่งข้อมูล จากนั้นจำแนกประเด็นความเห็นที่ได้ ออกมาเป็นหมวดหมู่ นำผลที่ได้มาเรียบเรียงในลักษณะของการพรรณนา

3. การสร้างข้อสรุป ผู้วิจัยดำเนินการเชื่อมข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบข้อมูลเข้าด้วยกัน และแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรมในลักษณะพรรณนา โดยผู้วิจัยได้ตัดทอนข้อมูลให้เหลือแต่คุณลักษณะร่วมที่มีความหมาย พิจารณาถึงความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งเป็นคำตอบชั่วคราวที่จะต้องตรวจสอบอีกครั้ง และเมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจะทำการยืนยันข้อสรุปเพื่อนำข้อสรุปไปสังเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมต่อไป

4. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปข้อมูลภาพรวมในขั้นตอนสุดท้าย ผู้วิจัยใช้วิธีแบบอุปนัย คือ รวบรวมข้อมูลที่เป็นรูปธรรมในลักษณะพรรณนา ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อมูลแยกย่อย มารวมเข้าด้วยกันเพื่อสร้างเป็นข้อสรุปเชิงนามธรรมในลักษณะของบทสรุป

จากนั้นผู้วิจัยนำร่างกระบวนการชี้แนะที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับความถูกต้องและความเหมาะสมในการใช้ภาษา

ระยะที่ 3 การจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้จริง

ผู้วิจัยนำร่างแนวทางกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการส่งเอกสารร่างแนวทางและแบบประเมิน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้รับการชี้แนะที่เข้าร่วมกระบวนการ เพื่อให้ข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสม ของร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้ โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสามารถทางอารมณ์ อาจารย์บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ผู้เข้าร่วมกระบวนการ จำนวน 15 ท่าน

เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่สำคัญของการวิจัยในขั้นตอนนี้ คือ แบบพิจารณาแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อประสานงานไปยังผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย และผู้เข้าร่วมกระบวนการฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ความคิดเห็นต่อร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

2. ส่งหนังสือถึงผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย และผู้เข้าร่วมกระบวนการฯ โดยออกหนังสือจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งถึงผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน

3. ผู้วิจัยติดตามผลการให้ความคิดเห็นต่อร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ทั้งทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ และด้วยตนเอง

4. ผู้วิจัยรวบรวมและจัดทำสรุปผลจากแบบประเมินที่ได้

วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย และผู้เข้าร่วมกระบวนการฯ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดน้อยที่สุด

และวิเคราะห์เนื้อหาของคำตอบจากข้อคำถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามแนวทางที่ สุธงศ์ จันทวานิช (2552) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุป การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่มุ่งพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานโดยใช้วิธีการที่หลากหลายในการเก็บข้อมูลซึ่งมี 3 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ระยะที่ 2 การออกแบบกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ระยะที่ 3 การจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการ

เผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้จริงเพื่อเป็น
ประโยชน์ต่อผู้ใหญ่วัยทำงานต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันอันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันอันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

ในการศึกษาระยะที่ 1 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใหญ่วัยทำงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ 2) มหาวิทยาลัยศรีปทุม 3) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครใจให้ข้อมูลสำหรับการวิจัย รวมจำนวน 300 คน

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ของข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CMIN/df., CFI, GFI, IFI, NFI, AGFI, RMSEA และ RMR โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลงานวิจัยได้เป็น 5 ส่วนดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ผลวิเคราะห์เชิงพรรณนาตัวแปรองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

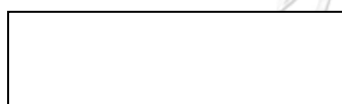
1.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

1.4 การวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

1.5 การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

การกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำเสนอในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยกำหนดสัญลักษณ์ของโมเดลเชิงสาเหตุของเครื่องหมายที่ใช้



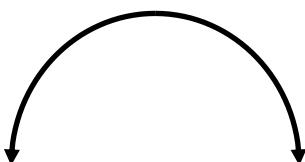
แทน ตัวแปรที่สังเกตได้



แทน ตัวแปรแฝงหรือองค์ประกอบ



แทน ตัวแปรความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ



แทน ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	หมายถึง	ค่ามัธยฐานเลขคณิต
SD	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (coefficient of variation)
r.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi - square)
λ	หมายถึง	น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading)
e.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (error) ของตัวบ่งชี้
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df.	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง
**	หมายถึง	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001
*	หมายถึง	อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual)
NFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index)
IFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index)
CFA	หมายถึง	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)
AVE	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้
CR.	หมายถึง	ค่าความเที่ยงรวม

ความหมายและตัวอย่างของตัวแปรงานวิจัย

- VER1 คือ เมื่อเพื่อนทำให้โกรธ ฉันสามารถระงับความโกรธและแก้ปัญหาได้
- VER2 คือ หากฉันทำงานไม่เสร็จ ฉันจะทบทวนตัวเองว่าเกิดจากอะไรเพื่อหาวิธีแก้ไข
- VER3 คือ การที่ฉันลางานโดยไม่จำเป็นทำให้ฉันทำงานไม่เสร็จ และฉันจะต้องนำงานมาทำในวันหยุดเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนด
- VER4 คือ เมื่อมีปัญหาไม่สบายใจ ฉันจะตั้งสติและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น
- VER5 คือ ฉันรู้ว่าสถานการณ์ใดที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ ฉันจึงสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
- VER6 คือ ในสถานการณ์ที่กดดันฉันสามารถทำตนเองให้รู้สึกผ่อนคลายได้ เพื่อให้ฉันสามารถทำงานจนเสร็จได้
- VER7 คือ ฉันสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองได้
- VER8 คือ เมื่อเพื่อนเล่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ฉันพยายามทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- VER9 คือ แม้จะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ้าง แต่ฉันยังคงรักษาสัมพันธภาพกับคนเหล่านั้นได้
- VER10 คือ เมื่อทำงานผิดพลาด ฉันจะไม่โทษตัวเองหรือเพื่อนร่วมงานและพยายามหาวิธีแก้ไข
- VER11 คือ เมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อน หากเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะทบทวนว่าเกิดจากส่วนใด และฉันร่วมมือกับเพื่อนเพื่อแก้ปัญหานั้นๆ
- VER12 คือ แม้ว่าคอมพิวเตอร์ของฉันจะเสีย ฉันจะพยายามทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพื่อที่จะไม่กระทบต่อการทำงานของผู้อื่น
- VER13 คือ ฉันรู้ว่าเมื่อถึงเวลาปัญหาทุกอย่างจะมีทางออกและแก้ไขได้
- VER14 คือ หากฉันโดนหัวหน้าตำหนิเพราะงานผิดพลาดฉันจะไม่โกรธ
- VER15 คือ เมื่อเพื่อนคุยกันเสียงดังรบกวนการทำงาน ฉันจะอดทนและตั้งใจทำงานต่อจนเสร็จเรียบร้อย
- VER16 คือ เมื่อเกิดความท้อแท้ในชีวิต ฉันมีวิธีสร้างกำลังใจให้กับตนเองได้
- VER17 คือ ฉันรับรู้ภาวะอารมณ์ที่ผิดปกติของคนในที่ทำงานได้
- VER18 คือ ฉันมักเป็นคนกลาง ยุติข้อพิพาทต่างๆ ในที่ทำงานเสมอ
- VER19 คือ เมื่อหัวหน้าตำหนิการทำงานของฉัน ฉันจะนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้
- VER20 คือ เมื่อผลงานของฉันไม่ดี ฉันพยายามหาข้อผิดพลาดและปรับปรุงให้ดีขึ้น
- VER21 คือ เมื่อฉันนัดกับเพื่อนเพื่อมาทำงาน ฉันจะมาก่อนเวลาเพื่อเตรียมตัวและไม่เสียเวลาของผู้อื่น
- VER22 คือ เมื่อฉันพบปัญหาในการทำงานหลายๆ อย่างพร้อมกัน ฉันสามารถจัดการและแก้ไขไปทีละปัญหาได้

- VER23 คือ เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดี ฉันรู้ว่าฉันต้องไม่ทำกิริยาแย่ๆ ใส่ผู้อื่น
- VER24 คือ ฉันสามารถทำงานได้ ในภาวะที่ถูกกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
- VER25 คือ ฉันพยายามทำงานให้เสร็จตามแผนที่วางไว้เพราะฉันจะได้พักผ่อนอย่างเต็มที่เมื่อทำงานเสร็จ
- VER26 คือ ฉันสามารถบอกได้ว่า คนอื่นรู้สึกอย่างไร
- VER27 คือ เวลาทำงานฉันจะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเสมอ
- VER28 คือ เมื่อเพื่อนทะเลาะกัน ฉันสามารถเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อคลี่คลายปัญหา
- VER29 คือ เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อน ฉันพยายามหาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อปรับความเข้าใจกัน
- VER30 คือ เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อนเรื่องงานฉันจะพยายามไม่นำมารวมกับเรื่องส่วนตัว
- VER31 คือ ฉันเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น
- VER32 คือ ฉันสามารถสื่อสารและแสดงออกกับผู้อื่นที่ฉันพบเจอได้อย่างเหมาะสม
- VER33 คือ ฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้น
- VER34 คือ ฉันพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย
- VER35 คือ ฉันรู้สึกได้ว่า ผู้พูดคิดหรือรู้สึกเช่นไรขณะที่เขาเล่าเรื่องให้ฟัง
- VER36 คือ ฉันสามารถโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของฉันได้
- VER37 คือ เมื่อเพื่อนไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ฉันสามารถหาวิธีการเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้
- VER38 คือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะใช้ความคิดไตร่ตรองหาสาเหตุและใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา
- VER39 คือ เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ฉันต้องคุยเพื่อปรับความเข้าใจกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
- VER40 คือ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ฉันจะพยายามสร้างกำลังใจในการทำงานต่อไป
- VER41 คือ ฉันรู้ตัวเสมอ เมื่ออารมณ์ของฉันเปลี่ยนแปลง
- VER42 คือ เมื่อฉันเศร้าจากเหตุการณ์ในอดีต ฉันจะพยายามคิดว่าฉันได้บทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่เสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น
- VER43 คือ ฉันสามารถจัดระบบความคิดหรือปรับการปฏิบัติใหม่ได้ เมื่อเจออุปสรรค
- VER44 คือ ฉันสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้ตรงกับคู่สนทนาได้ดี
- VER45 คือ ฉันสามารถทำให้ผู้อื่นไว้วางใจฉันได้

เกณฑ์ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่า Chi-Square (χ^2 -test) ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามแนวคิดของ Hair JR (2006) Bollen (1989) and Sorbon (1996)

ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดย CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006)

ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006) และ Mueller (1996) ค่าที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006) และ Mueller (1996) ค่าที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป หรือมากกว่า 0.80 ตามแนวคิดของ (Gefen et al (2000) ถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMSEA ที่ดีควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08

ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: RMR) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบที่ปรับแบบอิสระ (Normed fit index; NFI) โดยค่า NFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งเป็นผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006)

ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index; IFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006)

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนนี้เป็นการแสดงผลการวิเคราะห์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานะการทำงาน และอาชีพ สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	89	29.67
	หญิง	211	70.33
	รวม	300	100.00
อายุ	อายุ 20 - 30 ปี	71	23.67
	อายุ 31 - 40 ปี	84	28.00
	อายุ 41 - 50 ปี	97	32.33
	อายุ 51 - 60 ปี	48	16.00
	รวม	300	100.00
สถานภาพการสมรส	โสด	188	62.67
	สมรส/คู่	89	29.67
	หย่าร้าง	15	5.00
	แยกกันอยู่	4	1.33
	หม้าย	4	1.33
	รวม	300	100.00
สถานะการทำงาน	นิสิตนักศึกษา (ระดับบัณฑิตศึกษา)	133	44.33
	อาจารย์	87	29.00
	เจ้าหน้าที่/บุคลากร	80	26.67
	รวม	300	100.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	118	39.33
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	161	53.67
	ประกอบกิจการส่วนตัว	19	6.33
	ว่างงาน	2	0.67
	รวม	300	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.33 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.67 โดยอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.33 รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.00 และอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.67 และอายุ 51- 60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ด้านสถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 188 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.67 สมรส/คู่ จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.67 หย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.00 และสถานะแยกกันอยู่และหม้าย มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.33 ตามลำดับ ในด้านสถานะในการทำงานมากที่สุด คือ นิสิตนักศึกษา จำนวน 133 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.33 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 87 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.00 และเจ้าหน้าที่/บุคลากร จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.67 ตามลำดับ และในด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน 161 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.67 รองลงมา รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.33 ประกอบกิจการส่วนตัว จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.33 และว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.67 ตามลำดับ

1.2 ผลวิเคราะห์เชิงพรรณนาตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

1.2.1 ด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ)

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) มีจำนวน 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา สรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ด้านการควบคุม

(n. = 300)

ด้านการควบคุม		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER1	เมื่อเพื่อนทำให้โกรธ ฉันสามารถระงับความโกรธและแก้ปัญหาที่นั่นได้	4.11	0.77	มาก
VER10	เมื่อทำงานผิดพลาด ฉันจะไม่โทษตัวเองหรือเพื่อนร่วมงานและพยายามหาวิธีแก้ไข	4.17	0.70	มาก
VER19	เมื่อหัวหน้าตำหนิการทำงานของฉัน ฉันจะนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้	4.34	0.63	มากที่สุด
VER28	เมื่อเพื่อนทะเลาะกัน ฉันสามารถเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อคลี่คลายปัญหา	3.94	0.83	มาก
VER37	เมื่อเพื่อนไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ฉันสามารถหาวิธีการเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้	3.99	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.11	0.52	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ด้านการควบคุม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ “เมื่อหัวหน้าตำหนิการทำงานของฉัน ฉันจะนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้” ($\bar{x} = 4.34$, SD. = 0.63) และมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ “เมื่อทำงานผิดพลาด ฉันจะไม่โทษตัวเองหรือเพื่อนร่วมงานและพยายาม

หาวิธีแก้ไข” ($\bar{x} = 4.17$, SD. = 0.70), “เมื่อเพื่อนทำให้โกรธ ฉันสามารถระงับความโกรธและ
แก้ปัญหานั้นได้” ($\bar{x} = 4.11$, SD. = 0.77), “เมื่อเพื่อนไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ฉันสามารถ
หาวิธีการเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้” ($\bar{x} = 3.99$, SD. = 0.74) และ “เมื่อเพื่อนทะเลาะกัน ฉัน
สามารถเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อคลี่คลายปัญหา” ($\bar{x} = 3.94$, SD. = 0.83)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการ
เผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา

(n. = 300)

ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER2	หากฉันทำงานไม่เสร็จ ฉันจะทบทวนตัวเองว่าเกิด จากอะไรเพื่อหาวิธีแก้ไข	4.32	0.78	มากที่สุด
VER11	เมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อน หากเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะทบทวนว่าเกิดจากส่วนใดและฉันร่วมมือกับ เพื่อนเพื่อแก้ปัญหานั้นๆ	4.29	0.78	มากที่สุด
VER20	เมื่อผลงานของฉันไม่ดี ฉันพยายามหา ข้อผิดพลาดและปรับปรุงให้ดีขึ้น	4.42	0.56	มากที่สุด
VER29	เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อน ฉันพยายาม หาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อปรับความเข้าใจกัน	3.98	0.70	มาก
VER38	เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะใช้ความคิดไตร่ตรองหา สาเหตุและใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา	4.34	0.63	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.27	0.53	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ
อุปสรรค (AQ) ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.27 ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.53 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ในรายด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีจำนวน
3 ด้าน โดยสูงสุด คือ “เมื่อผลงานของฉันไม่ดี ฉันพยายามหาข้อผิดพลาดและปรับปรุงให้ดีขึ้น” (\bar{x}

= 4.42, SD. = 0.56) รองลงมา “เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะใช้ความคิดไตร่ตรองหาสาเหตุและใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา” (\bar{x} = 4.34, SD. = 0.63) “หากฉันทำงานไม่เสร็จ ฉันจะทบทวนตัวเองว่าเกิดจากอะไรเพื่อหาวิธีแก้ไข” (\bar{x} = 4.32, SD. = 0.78) และเมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อน หากเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะทบทวนว่าเกิดจากส่วนใดและฉันร่วมมือกับเพื่อนเพื่อแก้ปัญหานั้นๆ (\bar{x} = 4.29, SD. = 0.78) และมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ “เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อน ฉันพยายามหาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อปรับความเข้าใจกัน” (\bar{x} = 3.98, SD. = 0.70)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านผลกระทบที่จะมาถึง

(n. = 300)

ด้านผลกระทบที่จะมาถึง		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER3	การที่ฉันลางานโดยไม่จำเป็นทำให้ฉันทำงานไม่เสร็จ และฉันจะต้องนำงานมาทำในวันหยุดเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนด	4.03	0.77	มาก
VER12	แม้ว่าคอมพิวเตอร์ของฉันจะเสีย ฉันจะพยายามทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพื่อที่จะไม่กระทบต่อการทำงานของผู้อื่น	4.35	0.68	มากที่สุด
VER21	เมื่อฉันนัดกับเพื่อนเพื่อมาทำงาน ฉันจะมาก่อนเวลาเพื่อเตรียมตัวและไม่เสียเวลาของผู้อื่น	4.16	0.81	มาก
VER30	เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อนเรื่องงานฉันจะพยายามไม่นำมารวมกับเรื่องส่วนตัว	4.28	0.70	มากที่สุด
VER39	เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ฉันต้องคุยเพื่อปรับความเข้าใจกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	4.07	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.18	0.54	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านผลกระทบที่จะมาถึง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้านโดยสูงสุด คือ “แม้ว่าคอมพิวเตอร์ของฉันจะเสีย ฉันจะพยายามทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพื่อที่จะไม่กระทบต่อการทำงานของผู้อื่น” มีค่าเฉลี่ย 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา “เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานฉันจะพยายามไม่นำมารวมกับเรื่องส่วนตัว” ($\bar{x} = 4.28$, SD. = 0.70) และมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ “เมื่อฉันนัดกับเพื่อนเพื่อมาทำงาน ฉันจะมาก่อนเวลาเพื่อเตรียมตัวและไม่เสียเวลาของผู้อื่น” ($\bar{x} = 4.16$, SD. = 0.81), “เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานฉันต้องคุยเพื่อปรับความเข้าใจกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย” ($\bar{x} = 4.07$, SD. = 0.64) และ “การที่ฉันลางานโดยไม่จำเป็นทำให้ฉันทำงานไม่เสร็จ และฉันจะต้องนำงานมาทำในวันหยุดเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนด” ($\bar{x} = 4.03$, SD. = 0.77)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา

(n. = 300)

ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER4	เมื่อมีปัญหาไม่สบายใจ ฉันจะตั้งสติและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น	4.45	0.61	มากที่สุด
VER13	ฉันรู้ว่าเมื่อถึงเวลาปัญหาทุกอย่างจะมีทางออกและแก้ไขได้	4.44	0.63	มากที่สุด
VER22	เมื่อฉันพบปัญหาในการทำงานหลายๆ อย่างพร้อมกัน ฉันสามารถจัดการและแก้ไขไปที่ละปัญหาได้	4.08	0.76	มาก
VER31	ฉันเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น	4.50	0.61	มากที่สุด
VER40	เมื่อรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ฉันจะพยายามสร้างกำลังใจในการทำงานต่อไป	4.00	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.29	0.48	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้านโดยสูงสุด คือ “ฉันเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น มีค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา “เมื่อมีปัญหาไม่สบายใจ ฉันจะตั้งสติและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น” ($\bar{x} = 4.45$, SD. = 0.61) และ “ฉันรู้ว่าเมื่อถึงเวลาปัญหาทุกอย่างจะมีทางออกและแก้ไขได้” ($\bar{x} = 4.44$, SD. = 0.63) และมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ “เมื่อฉันพบปัญหาในการทำงานหลายๆ อย่างพร้อมกัน ฉันสามารถจัดการและแก้ไขไปทีละปัญหาได้” ($\bar{x} = 4.08$, SD. = 0.76) และ “เมื่อรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ฉันจะพยายามสร้างกำลังใจในการทำงานต่อไป” ($\bar{x} = 4.00$, SD. = 0.84)

1.2.2 ด้านความสามารถทางอารมณ์ (EQ)

ในส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) มีจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น สรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง

CHULALONGKORN UNIVERSITY

(n. = 300)

ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER5	ฉันรู้ว่าสถานการณ์ใดที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ ฉันจึงสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้	4.01	0.82	มาก
VER14	หากฉันโดนหัวหน้าตำหนิเพราะงานผิดพลาดจะไม่โกรธ	3.87	0.96	มาก
VER23	เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดีฉันรู้ว่าฉันต้องไม่ทำกิริยาแย่ๆใส่ผู้อื่น	4.20	0.76	มาก

ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER32	ฉันสามารถสื่อสารและแสดงออกกับผู้อื่นที่ฉันพบเจอได้อย่างเหมาะสม	4.22	0.66	มากที่สุด
VER41	ฉันรู้ตัวเสมอ เมื่ออารมณ์ของฉันเปลี่ยนแปลง	4.16	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.09	0.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ “ฉันสามารถสื่อสารและแสดงออกกับผู้อื่นที่ฉันพบเจอได้อย่างเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ “เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดีฉันรู้ว่าฉันต้องไม่ทำกริยาใดๆใส่ผู้อื่น” ($\bar{x} = 4.20$, SD. = 0.76), “ฉันรู้ตัวเสมอ เมื่ออารมณ์ของฉันเปลี่ยนแปลง” ($\bar{x} = 4.16$, SD. = 0.77), “ฉันรู้ว่าสถานการณ์ใดที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ ฉันจึงสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้” ($\bar{x} = 4.01$, SD. = 0.82) และ “หากฉันโดนหัวหน้าตำหนิเพราะงานผิดพลาดจะไม่โกรธ” ($\bar{x} = 3.87$, SD. = 0.96)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

(n. = 300)

ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER6	ในสถานการณ์ที่กดดันฉันสามารถทำตนเองให้รู้สึกผ่อนคลายได้ เพื่อให้ฉันสามารถทำงานจนเสร็จได้	4.01	0.79	มาก
VER15	เมื่อเพื่อนคุยกันเสียงดังรบกวนการทำงาน ฉันจะอดทนและตั้งใจทำงานต่อจนเสร็จเรียบร้อย	3.77	0.83	มาก
VER24	ฉันสามารถทำงานได้ในภาวะที่ถูกกดดันจากเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.81	มาก

ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER33	ฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้น	4.06	0.71	มาก
VER42	เมื่อนฉันเศร้าจากเหตุการณ์ในอดีต ฉันจะพยายามคิดว่าฉันได้บทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและไม่เสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น	3.99	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ย		3.96	0.60	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ คือ “ฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 “ในสถานการณ์ที่กดดันฉันสามารถทำตนเองให้รู้สึกผ่อนคลายได้ เพื่อให้ฉันสามารถทำงานจนเสร็จได้” ($\bar{x} = 4.01$, SD. = 0.79), “เมื่อนฉันเศร้าจากเหตุการณ์ในอดีต ฉันจะพยายามคิดว่าฉันได้บทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่เสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น” ($\bar{x} = 3.99$, SD. = 0.71), “ฉันสามารถทำงานได้ ในภาวะที่ถูกกดดันจากเพื่อนร่วมงาน” ($\bar{x} = 3.96$, SD. = 0.81) และ “เมื่อเพื่อนคุยกันเสียงดังรบกวนการทำงาน ฉันจะอดทนและตั้งใจทำงานต่อจนเสร็จเรียบร้อย” ($\bar{x} = 3.77$, SD. = 0.83)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

(n. = 300)

ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER7	ฉันสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองได้	4.11	0.77	มาก
VER16	เมื่อเกิดความท้อแท้ในชีวิต ฉันมีวิธีสร้างกำลังใจให้กับตนเองได้	4.31	0.68	มากที่สุด

ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER25	ฉันพยายามทำงานให้เสร็จตามแผนที่วางไว้เพราะฉันจะได้พักผ่อนอย่างเต็มที่เมื่องานเสร็จ	4.31	0.68	มากที่สุด
VER34	ฉันพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย	4.25	0.72	มากที่สุด
VER43	ฉันสามารถจัดระบบความคิดหรือปรับการปฏิบัติใหม่ได้ เมื่อเจออุปสรรค	4.26	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.25	0.53	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน โดยสูงสุด คือ “เมื่อเกิดความท้อแท้ในชีวิต ฉันมีวิธีสร้างกำลังใจให้กับตนเองได้” และ “ฉันพยายามทำงานให้เสร็จตามแผนที่วางไว้เพราะฉันจะได้พักผ่อนอย่างเต็มที่เมื่องานเสร็จ” มีค่าเฉลี่ย 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา “ฉันสามารถจัดระบบความคิดหรือปรับการปฏิบัติใหม่ได้ เมื่อเจออุปสรรค” ($\bar{x} = 4.26$, SD. = 0.68) และ “ฉันพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย” ($\bar{x} = 4.25$, SD. = 0.72) และมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ “ฉันสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองได้” ($\bar{x} = 4.11$, SD. = 0.77)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

(n. = 300)

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER8	เมื่อเพื่อนเล่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ฉันพยายามทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	4.35	0.61	มากที่สุด
VER17	ฉันรับรู้ภาวะอารมณ์ที่ผิดปกติของคนในที่ทำงานได้	4.18	0.68	มาก

VER26	ฉันสามารถบอกได้ว่า คนอื่นรู้สึกอย่างไร	3.98	0.84	มาก
VER35	ฉันรู้สึกได้ว่า ผู้พูดคิดหรือรู้สึกเช่นไรขณะที่เขาเล่าเรื่องให้ฟัง	4.10	0.72	มาก
VER44	ฉันสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้ตรงกับคู่สนทนาได้ดี	4.10	0.70	มาก
	ค่าเฉลี่ย	4.14	0.52	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ “เมื่อเพื่อนเล่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเขา ฉันพยายามทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ย 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ “ฉันรับรู้ภาวะอารมณ์ที่ผิดปกติของคนในที่ทำงานได้” ($\bar{x} = 4.18$, SD. = 0.68), “ฉันสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้ตรงกับคู่สนทนาได้ดี” ($\bar{x} = 4.10$, SD. = 0.70), “ฉันรู้สึกได้ว่า ผู้พูดคิดหรือรู้สึกเช่นไรขณะที่เขาเล่าเรื่องให้ฟัง” ($\bar{x} = 4.10$, SD. = 0.72) และ “ฉันสามารถบอกได้ว่า คนอื่นรู้สึกอย่างไร” ($\bar{x} = 3.98$, SD. = 0.84)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

(n. = 300)

ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น		\bar{x}	SD.	แปลค่า
VER9	แม้จะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ้าง แต่ฉันยังคงรักษาสัมพันธภาพกับคนเหล่านั้นได้	4.39	0.73	มากที่สุด
VER18	ฉันมักเป็นคนกลาง ยุติข้อพิพาทต่างๆ ในที่ทำงานเสมอ	3.99	0.88	มาก

VER27	เวลาทำงานฉันจะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.07	0.71	มาก
VER36	ฉันสามารถโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของฉันได้	4.01	0.70	มาก
VER45	ฉันสามารถทำให้ผู้อื่นไว้วางใจฉันได้	4.40	0.71	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย	4.17	0.54	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ “ฉันสามารถทำให้ผู้อื่นไว้วางใจฉันได้” มีค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมา “แม้จะมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ้าง แต่ฉันยังคงรักษาสัมพันธภาพกับคนเหล่านั้นได้” ($\bar{x} = 4.39$, $SD. = 0.73$) และมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ “เวลาทำงานฉันจะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเสมอ” ($\bar{x} = 4.07$, $SD. = 0.71$), “ฉันสามารถโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของฉันได้” ($\bar{x} = 4.01$, $SD. = 0.70$), และ “ฉันมักเป็นคนกลาง ยุติข้อพิพาทต่างๆ ในที่ทำงานเสมอ” ($\bar{x} = 3.99$, $SD. = 0.88$)

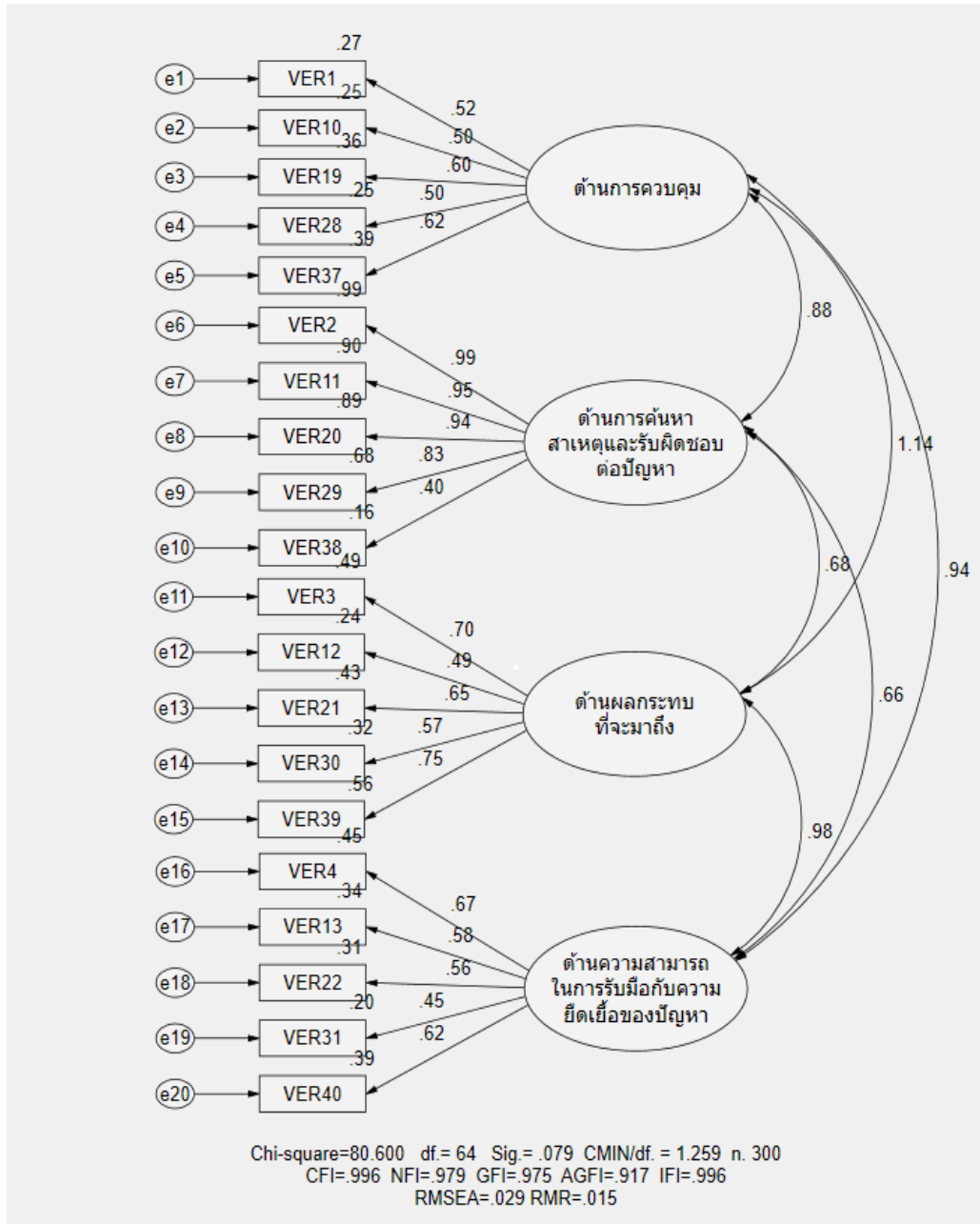
1.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ในส่วนนี้เป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ใช้เทคนิคการเชื่อมลูกศรระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยพิจารณาจากค่า MI (Modification Indices) สรุปผลการวิเคราะห์เป็นรายตัวแปรดังนี้

1.3.1 องค์ประกอบเชิงยืนยันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ในส่วนนี้เป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน 4 ตัวแปรแฝง 20 ตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุ และรับผิดชอบ ต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ผลการนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมีค่า Chi - Square = 80.600 df = 64.0 Sig. = 0.079 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.259 < 2.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.996 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.975 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.917 > 0.80, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.029 < 0.08, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.015 < 0.05, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.979 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.996 > 0.90 กล่าวได้ว่าดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) แสดงผลในภาพที่ 5

ภาพที่ 5 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปสรทด



ตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารภในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค

ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟู อุปสรรค	λ	SE.	t-value	R ²	AVE	CR.
ด้านการควบคุม					0.503	0.683
VER1 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.52	-	-	27.0%		
VER10	0.50	0.10	8.922**	25.0%		
VER19	0.60	0.11	9.119**	36.0%		
VER28	0.50	0.13	7.710**	25.0%		
VER37	0.62	0.13	8.855**	39.0%		
ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา					0.723	0.924
VER11	0.95	0.03	32.042**	90.0%		
VER2 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.99	-	-	99.0%		
VER20	0.94	0.06	11.728**	89.0%		
VER29	0.83	0.08	9.629**	68.0%		
VER38	0.40	0.04	8.379**	16.0%		
ด้านผลกระทบที่จะมาถึง					0.508	0.771
VER12	0.49	0.08	7.825**	24.0%		
VER21	0.65	0.09	10.985**	43.0%		

ความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟ้อ อุปสรรค	λ	SE.	t-value	R ²	AVE	CR.
VER3 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.70	-	-	49.0%		
VER30	0.57	0.08	9.099**	32.0%		
VER39	0.75	0.05	19.391**	56.0%		
ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา					0.505	0.717
VER4 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.67	-	-	45.0%		
VER13	0.58	0.11	8.404**	34.0%		
VER22	0.56	0.13	8.012**	31.0%		
VER31	0.45	0.10	6.620**	20.0%		
VER40	0.63	0.14	9.544**	39.0%		

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

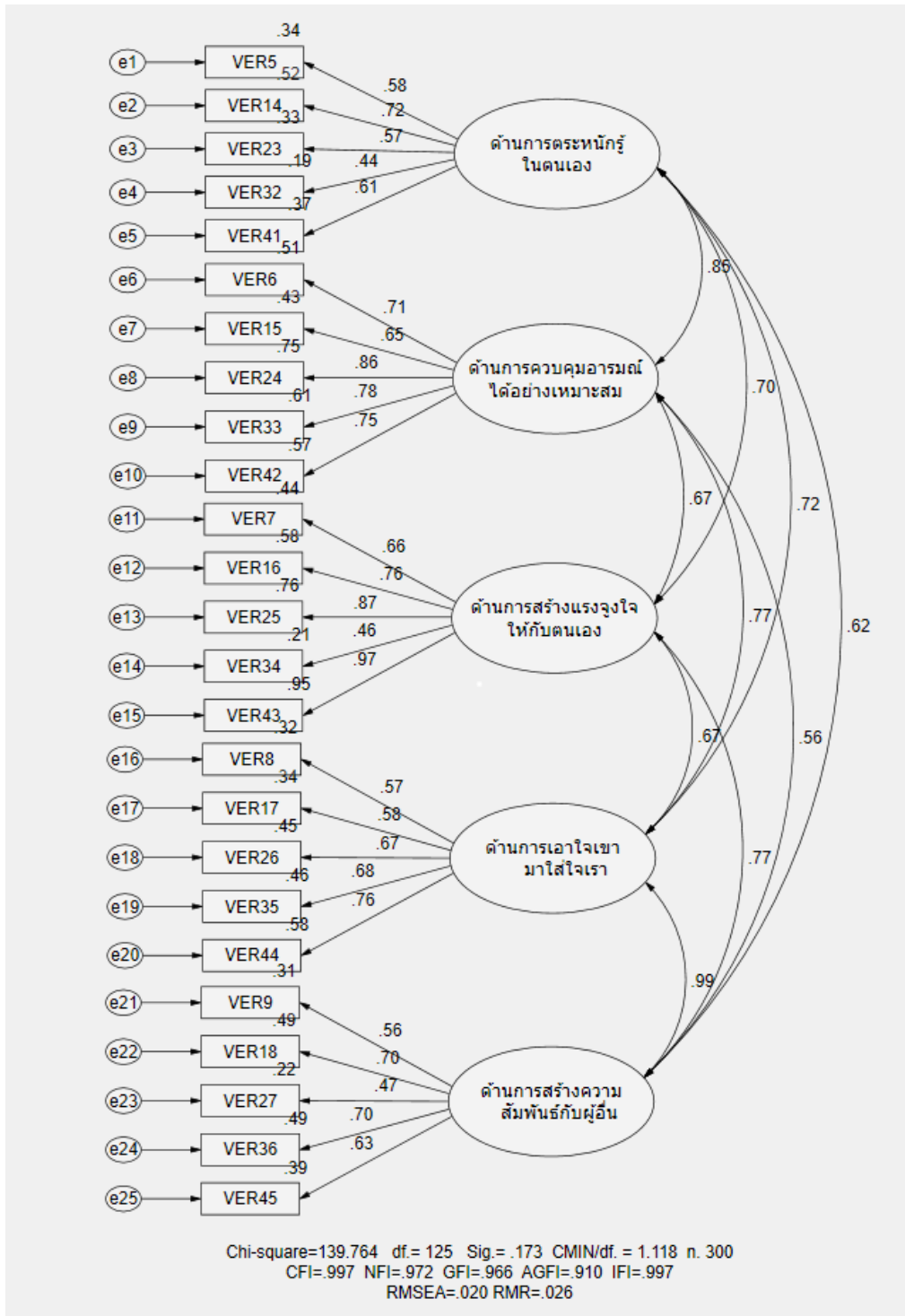
จากตารางผลการวิเคราะห์โมเดลตัวแปรบ่งชี้องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรค ประกอบด้วย ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุ และรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ผลทดสอบพบว่ามีคุณสมบัติคล้อยกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ โดยมีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.40 – 0.99 มากกว่า 0.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (R²) ระหว่าง 16.00 - 99.00 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) ระหว่าง 0.503 – 0.723 มากกว่า 0.50 กล่าวได้ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงลู่เข้าที่ดีถือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดีและมีค่าความเที่ยงรวม (CR) ระหว่าง 0.683 – 0.924 มากกว่า 0.60 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้ออุปสรรคทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง ซึ่งผลมีค่าการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝง

ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ สามารถนำเข้าโมเดลแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารภในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของผู้ใหญ่วัยทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

1.3.2 องค์ประกอบเชิงยืนยันความสามารถทางอารมณ์

ในส่วนนี้เป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารภทางอารมณ์มีตัวแปรมาใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน 5 ตัวแปรแฝง 25 ตัวแปรสังเกตได้ ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่า Chi – Square = 139.764 df = 125.0 Sig. = 0.173 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.118 < 2.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.997 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.966 > 0.90, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.910 > 0.80, ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.020 < 0.08, ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.026 < 0.05, ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.972 > 0.90 และ ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.997 > 0.90 กล่าวได้ว่าดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) แสดงผลในภาพที่ 6

ภาพที่ 6 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถทางอารมณ์



ตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถทางอารมณ์

ความสามารถทาง อารมณ์	λ	SE.	t-value	R ²	AVE	CR.
ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง					0.509	0.724
VER5 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.58	-	-	34.0%		
VER14	0.72	0.15	9.594**	52.0%		
VER23	0.57	0.11	8.187**	33.0%		
VER32	0.44	0.09	6.823**	19.0%		
VER41	0.61	0.12	8.498**	37.0%		
ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม					0.567	0.867
VER6 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.71	-	-	51.0%		
VER15	0.65	0.10	9.584**	43.0%		
VER24	0.86	0.09	13.527**	75.0%		
VER33	0.78	0.09	10.437**	61.0%		
VER42	0.75	0.09	10.256**	57.0%		
ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง					0.585	0.869
VER7 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.66	-	-	44.0%		
VER16	0.76	0.11	9.650**	58.0%		
VER25	0.87	0.11	10.967**	76.0%		

ความสามารถทาง อารมณ์	λ	SE.	t-value	R ²	AVE	CR.
VER34	0.46	0.08	7.818**	21.0%		
VER43	0.97	0.11	12.326**	95.0%		
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา					0.503	0.789
VER8 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.57	-	-	32.0%		
VER17	0.58	0.13	8.527**	34.0%		
VER26	0.67	0.16	10.165**	45.0%		
VER35	0.68	0.15	9.145**	46.0%		
VER44	0.76	0.15	10.005**	58.0%		
ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น					0.502	0.752
VER9 (ค่าคงที่ พารามิเตอร์)	0.56	-	-	31.0%		
VER18	0.70	0.15	9.656**	49.0%		
VER27	0.47	0.11	7.682**	22.0%		
VER36	0.70	0.13	9.137**	49.0%		
VER45	0.63	0.12	9.137**	39.0%		

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

จากตาราง ผลการวิเคราะห์โมเดลตัวแปรบ่งชี้องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถทางอารมณ์ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ใน

เกณฑ์ โดยมีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.44– 0.97 มากกว่า 0.40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง (R^2) ระหว่าง 19.0% - 95.0% ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) ระหว่าง 0.502 – 0.585 มากกว่า 0.50 กล่าวได้ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงลู่เข้าที่ดีถือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดีและมีค่าความเที่ยงรวม (CR) ระหว่าง 0.724 – 0.869 มากกว่า 0.60 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงแบบจำลองความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานโดยรวมทุกตัว ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง ซึ่งผลมีค่าการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝงซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ สามารถนำเข้าโมเดลแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

1.4 การวิเคราะห์ตรวจสอบสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ในส่วนนี้วิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ประมวลผลข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลได้ดังนี้

1.4.1 การตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ของตัวแปร

ในส่วนนี้ทำการวิเคราะห์เพื่อทำการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.445 – 0.797 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและไม่เกิน 0.80 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมาก ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ ไว้ มีความเที่ยงตรงมีความเป็นเอกภาพ ตัวแปรแฝงเป็นไปตามเกณฑ์นำเข้าโมเดลแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานได้ แสดงผลดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์แบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้เกี่ยวข้องทำงาน

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้เกี่ยวข้องทำงาน	ด้านการควบคุม	ด้านการศึกษาและรับผิดชอบปัญหา	ด้านผลกระทบที่จะมาถึง	ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา	ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
ด้านการควบคุม	1.000	0.772	0.753	0.636	0.558	0.619	0.745	0.715	0.725
		0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ด้านการศึกษาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา	1.000		0.695	0.599	0.588	0.538	0.700	0.729	0.674
			0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ด้านผลกระทบที่จะมาถึง			1.000	0.759	0.559	0.645	0.689	0.609	0.545
				0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา				1.000	0.633	0.700	0.712	0.564	0.548
					0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง					1.000	0.752	0.683	0.560	0.551
						0.000**	0.000**	0.000**	0.000**

ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นตัวอุปสรรคและ ความสามารถทางอารมณ์ของ ผู้เกี่ยวข้องทำงาน	ด้านการ ควบคุม	ด้านการ ค้นหาสาเหตุ และ รับผิดชอบต่อ ปัญหา	ด้าน ผลกระทบที่ จะมาถึง	ด้าน ความสามารถใน การรับมือกับ ความยืดหยุ่น ของปัญหา	ด้านการ ตระหนักรู้ ในตนเอง	ด้านการ ควบคุม อารมณ์ได้ อย่างเหมาะสม	ด้านการสร้าง แรงจูงใจให้กับ ตนเอง	ด้านการ เอาใจเขา มาใส่ใจเรา	ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ กับผู้อื่น
ด้านการควบคุมอารมณ์ ได้อย่างเหมาะสม						1.000	0.718	0.487	0.445
ด้านการสร้างแรงจูงใจ ให้กับตนเอง							0.000**	0.000**	0.000**
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจ เรา							1.000	0.670	0.712
ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น								0.000**	0.000**
								1.000	0.797
									0.000**
									1.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

1.4.2 การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบค่าสถิติตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งหมด 2 ตัวแปรแฝง และ 45 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าพิสัยที่ 1.80 – 3.00 ค่าต่ำสุด 2.00 และสูงสุด 5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.96 – 4.29 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก - ระดับมากที่สุด โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.48 – 0.60 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ยโดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าวมีค่าไม่เกิน 30% ของค่าเฉลี่ยและมีค่าความแปรปรวน (Variance) หรือค่ากำลังสองของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดการกระจายของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.23 – 0.36 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) หรือความไม่สมมาตรของการแจกแจงในภาพรวม ตัวแปรมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวาจนถึงเบ้ซ้าย แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.81 ถึง 0.14 มีค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าระหว่าง -0.95 ถึง 1.93 จึงถือว่าตัวแปรมีความโด่งสูงกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรมีความเที่ยงความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์หำเข้าโมเดลแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานได้แสดงผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 18 วิเคราะห์การตรวจสอบการแจกแจงค่าสถิติเชิงตัวแปรแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ตัวแปร	พิสัย	ต่ำสุด	สูงสุด	\bar{x}	SD.	ความแปรปรวน	ความเบ้	ความโด่ง
ด้านการควบคุม	1.80	3.20	5.00	4.11	0.52	0.27	0.14	-0.95
ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา	2.20	2.80	5.00	4.27	0.53	0.28	-0.43	-0.67

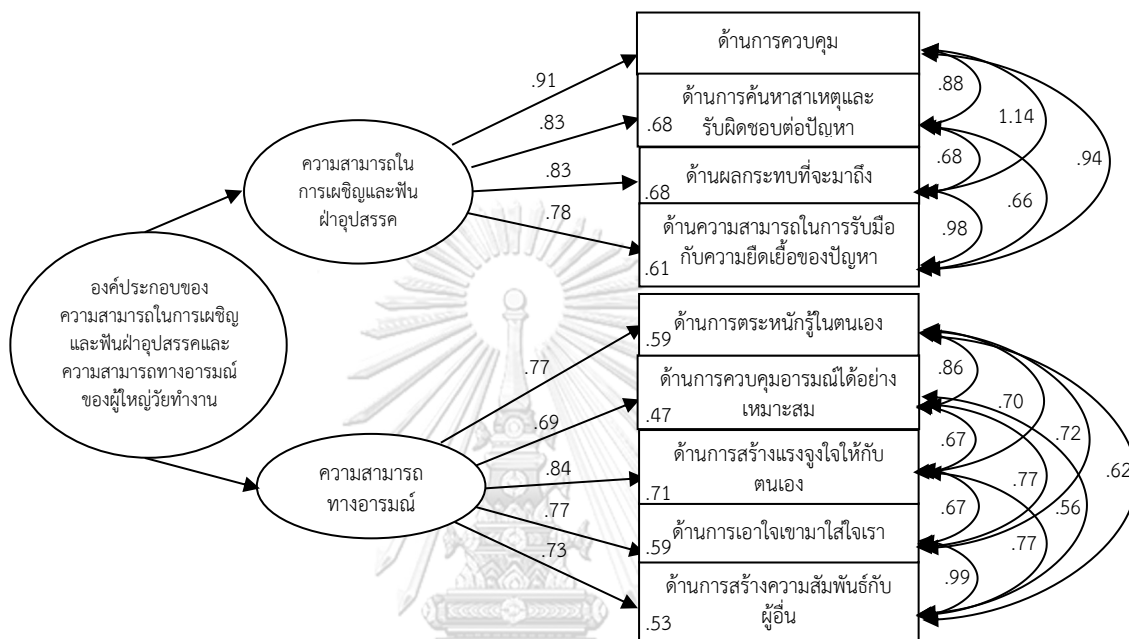
ตัวแปร	พิสัย	ต่ำสุด	สูงสุด	\bar{x}	SD.	ความแปรปรวน	ความเบ้	ความโด่ง
ด้านผลกระทบที่จะมาถึง	2.00	3.00	5.00	4.18	0.54	0.29	-0.13	-0.86
ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา	2.20	2.80	5.00	4.29	0.48	0.23	-0.58	0.03
ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง	2.80	2.20	5.00	4.09	0.55	0.31	-0.81	1.93
ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	3.00	2.00	5.00	3.96	0.60	0.36	-0.81	1.33
ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	2.00	3.00	5.00	4.25	0.53	0.28	-0.54	-0.38
ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา	2.20	2.80	5.00	4.14	0.52	0.27	-0.25	-0.74
ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	2.60	2.40	5.00	4.17	0.54	0.29	-0.70	0.07

1.5 การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงยืนยันองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ในส่วนนี้วิเคราะห์แบบจำลองเชิงยืนยันองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันและทำการปรับโมเดลให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้ค่าสถิติเป็นที่ยอมรับโดยวิธีเชื่อมตัวแปร Modification Indices และทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้อง

ของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักตัวแปรและค่า R^2 เพื่อทำการตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ สรุปผลดังภาพที่ 7 และ ตารางที่ 20 – 21

ภาพที่ 7 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน



Chi-square = 17.817 df. = 10 Sig. = .058 CMIN/df. = 1.782 n. = 300

CFI = .997 NFI = .993 GFI = .987 AGFI = .943 IFI = .997

RMSEA = .051 RMR = .005

ตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ผลสรุป	แนวคิดในการอ้างอิง
Chi -Square = 17.817 df. = 10.0				
Sig.	> 0.05	0.058	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996)
CMIN/df.	< 2.0	1.782	ตรงเกณฑ์	Bollen (1989) , Diamantopoulos , Siguaw (2000)

ดัชนี	เกณฑ์วัด	ผลลัพธ์	ผลสรุป	แนวคิดในการอ้างอิง
GFI	> 0.90	0.987	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006),Browne and Cudeck (1993)
AGFI	> 0.80	0.943	ตรงเกณฑ์	Durande-Moreau an Usunier(1999),Harrison walker(3001)
NFI	> 0.90	0.993	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006) , Mueller (1996)
IFI	> 0.90	0.997	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006) , Mueller (1996)
CFI	> 0.90	0.997	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006) , Mueller (1996)
RMR	< 0.05	0.005	ตรงเกณฑ์	Diamantopoulos , Sigauw (2000)
RMSEA	< 0.08	0.051	ตรงเกณฑ์	Hair et al. (2006),Browne and Cudeck (1993)

ผลวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานหลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติดัชนีการปรับโมเดล (Modification Index) รวมจำนวน 17 คู่ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี สอดคล้องกับตามแนวคิด Hair JR (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996)โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่า Chi - Square = 17.817 df = 10.0 Sig. = 0.058 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.782 < 2.0 ผลการวิเคราะห์จากการปรับโมเดล พบว่า ดัชนีมีความสอดคล้องและค่าสถิติเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้ง 7 ดัชนี สรุปได้ดังนี้

1. ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.997 > 0.90 ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006) ซึ่ง CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์
2. ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.987 > 0.90

ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006) และ Mueller (1996) ซึ่ง GFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

3. ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ โดยทั่วไปค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า ซึ่ง ค่า AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.943 > 0.80$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Durande-Moreau and Usunier (1999) AGFI ที่ดีควรมีค่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

4. ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMSEA ที่ดีมากควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 หมายถึง โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.051 < 0.08$ เป็นค่า ค่า RMSEA ที่ดีมากผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิด ตรงตามเกณฑ์ Hair JR (2006) ;Browne and Cudeck (1993) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

5. ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index; NFI) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า NFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.993 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

6. ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index; IFI) เป็นค่าดัชนีที่ทดสอบเปรียบเทียบรูปแบบทดสอบกับรูปแบบฐานที่ตัวแปรทุกตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน มีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งจะแสดงว่ารูปแบบทางทฤษฎีสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างดี โดยค่า IFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ $0.997 > 0.90$ ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิดของ Hair JR (2006) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

7. ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยค่า RMR ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งค่าที่ดีควรมีค่าเท่ากับ 0 หรือเข้าใกล้ 0 มากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์มีค่า RMR เท่ากับ $0.005 < 0.05$ ซึ่งเป็นค่า RMR ที่ดีมาก ผลของค่าดัชนีเป็นไปตามแนวคิด ตรงตามเกณฑ์ Diamantopoulos , Siguaw (2000) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีทั้ง 7 ตัว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเห็นว่าองค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ ประกอบด้วยตัวแปร ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุ และรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดค่าซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) หรือ OK Fit Confirm สรุปผลทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าความคลาดเคลื่อน	t-value	Sig.	R ²
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ด้านการควบคุม	0.91	0.08	15.164	0.000**	0.83
	ด้านการค้นหาสาเหตุ และรับผิดชอบต่อปัญหา	0.83	0.08	14.310	0.000**	0.68
	ด้านผลกระทบที่จะมาถึง	0.83	0.07	17.568	0.000**	0.68
	ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา	0.78	0.08	17.542	0.000**	0.61

องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าความ คลาดเคลื่อน	t- value	Sig.	R ²
ความสามารถ ทางอารมณ์	ด้านการ ตระหนักรู้ใน ตนเอง	0.77	0.08	13.692	0.000**	0.59
	ด้านการควบคุม อารมณ์ได้อย่าง เหมาะสม	0.69	0.08	12.505	0.000**	0.47
	ด้านการสร้าง แรงจูงใจให้กับ ตนเอง	0.84	0.07	16.059	0.000**	0.71
	ด้านการเอาใจ เขามาใส่ใจเรา	0.77	0.06	15.358	0.000**	0.59
	ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ กับผู้อื่น	0.73	0.06	17.392	0.000**	0.53

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้น
ฝ่อาอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ตัวแปรประกอบด้วย ด้านการควบคุม
ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านความสามารถในการ
รับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่าง
เหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการสร้าง
ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลการวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบสัมประสิทธิ์ถดถอย
ของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐาน สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่อาอุปสรรค ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่
ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้าน
ความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการควบคุมมี

น้ำหนักรองค้ประกอบสูงสุด รองลงมา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านการค้นหาสาเหตุ และรับผิดชอบ ต่อปัญหา และ ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา ตามลำดับ สรุปผลในราย ด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการควบคุม มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.91 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.08 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 83 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 15.164 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

1.2 ด้านการค้นหาสาเหตุ และรับผิดชอบต่อปัญหา มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.83 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.08 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 68 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 14.310 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

1.3 ด้านผลกระทบที่จะมาถึง มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ ถดถอยเท่ากับ 0.83 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.07 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 68 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 17.568 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

1.4 ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ ถดถอยเท่ากับ 0.78 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.08 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 61 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 17.542 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

2. ความสามารถทางอารมณ์ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีน้ำหนักรองค้ประกอบสูงสุด รองลงมา ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ สรุปผลในรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.77 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.08 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 59 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 13.692 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

2.2 ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.69 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.08 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 48 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 12.505 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

2.3 ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.84 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.07 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 71 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 16.059 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

2.4 ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.77 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.06 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 59 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 15.358 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

2.5 ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าน้ำหนักสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.73 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.06 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (R^2) ร้อยละ 53 โดยมีค่า t. - value เท่ากับ 17.392 และ ค่า Sig. = 0.000 < 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

สรุปผลการวิจัยในระยะที่ 1 พบว่าจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความสมารถในการฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งมีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงานของงานวิจัย โดยมีองค์ประกอบของความสมารถในการฟื้นฟูอุปสรรคของผู้ใหญ่วัยทำงานนั้น ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุม การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ผลกระทบที่จะมาถึง และความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ตามแนวคิดของของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตามแนวคิดของ Daniel Goleman

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.1 การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน

ในการศึกษาระยะนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการชี้แนะรายบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครใจให้ข้อมูลสำหรับการวิจัย รวมจำนวน 30 คน

ผลการศึกษา สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใหญ่วัยทำงาน และส่วนที่ 2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ตารางที่ 21 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใหญ่วัยทำงานที่เข้าร่วมกระบวนการ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	5	16.67
	หญิง	25	83.33
อายุ	21-30	7	23.33
	31-40	11	36.67
	41-50	10	33.33
	51-60	2	6.67

จากตาราง ผู้ใหญ่วัยทำงานที่เข้าร่วมกระบวนการเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.67 และเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.33 มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.67 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.33 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.33 และอายุ 51- 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นกระบวนการที่ดำเนินการตาม

ขั้นตอนที่มีความต่อเนื่องและยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทของผู้เข้ารับการชี้แนะ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง

ผลการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ที่พัฒนาขึ้นสามารถสรุปได้ดังนี้

ในระหว่างการดำเนินกระบวนการผู้วิจัยได้ปรับรายละเอียดการดำเนินกระบวนการในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ความต้องการ และบริบทของผู้เข้าร่วมกระบวนการฯ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ระยะที่ 1 การเตรียมการก่อนการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะเตรียมความพร้อมผู้รับการชี้แนะด้วยการพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของผู้รับการชี้แนะและเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งแจ้งกำหนดการต่างๆ ที่จะดำเนินระหว่างการชี้แนะ ซึ่งในขั้นนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แนะด้วยตนเอง

1) การชี้แนะครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ

ผู้ชี้แนะนำหมายกับผู้รับการชี้แนะเป็นรายบุคคล เพื่อทำความรู้จักและทำความเข้าใจกับกระบวนการชี้แนะที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยผู้ชี้แนะชี้แจงทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต แจ้งเกี่ยวกับกำหนดการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น แนะนำวันเวลาที่สะดวก ทำความเข้าใจร่วมกันในเรื่องของการเข้าร่วมกระบวนการ เช่น การตรงต่อเวลา ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ เป็นต้น

โดยผู้รับการชี้แนะจะต้องทำแบบประเมินองค์ประกอบร่วมของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนเริ่มกระบวนการเพื่อวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ก่อนที่จะได้รับการชี้แนะ หลังจากนั้นจึงให้ผู้รับการชี้แนะเขียนปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะเป็นอยู่และต้องการแก้ไข

ลงในกระดาษใช้เวลาประมาณ 10 นาที เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ไตร่ตรองและเลือกปัญหาที่ตนเองต้องการแก้ไข โดยสามารถเขียนได้อย่างอิสระ ไม่จำกัดปัญหาที่ต้องการแก้ไข

สรุปปัญหาที่ได้จากการเขียนลงในกระดาษของผู้รับการชี้แนะ สามารถแยกประเด็นปัญหาได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากตนเอง

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตนเองทั้งทางด้านร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสุขภาพ หรือทางด้านอารมณ์ของผู้รับการชี้แนะ ทำให้ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินชีวิตของผู้รับการชี้แนะ เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาในที่ทำงาน จนทำให้ผู้รับการชี้แนะได้รับความเครียดและไม่สามารถจัดการกับปัญหาเหล่านี้ได้ ยกตัวอย่างเช่น

“รู้สึกท้อแท้มากเกินไปเลยคะ อยากมีลูกมาก ตัวเองกับสามีคาดหวังมาก ทำทุกอย่างที่ทุกคนแนะนำ ก็ยังไม่ท้อง บางวันนั่งร้องไห้กับสามี คิดว่ามันคงเป็นกรรมของเรา”

(ผู้รับการชี้แนะ 9, แบบสอบถาม 3 กุมภาพันธ์ 2564)

“หมดไฟมากๆ งานอะไรเข้ามาก็ดูน่าเบื่อ มันไม่น่าทำ เดิม ๆ อยากทำอะไรใหม่ๆ บ้าง จริงๆ มันก็ไม่เต็มขนาดนั้นนะคะ แค่มั่นค้ำๆ เดิม แค่ได้ยืนก็เบื่อแล้วที่”

(ผู้รับการชี้แนะ 15, แบบสอบถาม 7 กุมภาพันธ์ 2564)

“ทำอะไรด้วยตัวเองมาตลอด ไม่เคยต้องให้ที่บ้านมาช่วยเหลือซัพพอร์ตอะไรเลย บางทีก็นึกสงสารตัวเอง บางทีก็เหนื่อยอยากนอนเฉยๆ ไม่อยากทำอะไรเลย”

(ผู้รับการชี้แนะ 29, แบบสอบถาม 4 กุมภาพันธ์ 2564)

2. ปัญหาที่เกิดจากผู้อื่น

ปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะนอกจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากตนเองนั่นคือปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้ผู้รับการชี้แนะเกิดความเครียด ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นมาจากบุคคลในครอบครัว ที่ทำงาน สังคมหรือชุมชน ที่ส่งผลให้ผู้รับการชี้แนะต้องการที่จะจัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสงบสุขต่อไป ยกตัวอย่างเช่น

“ทะเลาะกับที่บ้านทุกวัน ทำงานกลับไปก็เหนื่อย บางทีพอเขาบ่นเยอะๆ เราก็บื่อ พอทำหน้าที่ไม่พอใจก็ทะเลาะเป็นเรื่องใหญ่โต เหนื่อยๆ”

(ผู้รับการชี้แนะ 2, แบบสอบถาม 6 กุมภาพันธ์ 2564)

“งานดี ทำสนุก ไม่ยาก บางงานก็ทำหาย ได้ใช้ความคิด หัวหน้าที่ให้โอกาสในการคิดและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แต่ที่รู้สึกทำงานยากก็อาจจะมาจากเพื่อนร่วมงาน เขาไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ถามอะไรก็มักจะบอกว่าไม่รู้ เราก็ไม่รู้ว่าไปทำอะไรให้เขาโกรธ เราก็ทำดีกับเขาตลอด น่าเบื่อมากๆ”

(ผู้รับการชี้แนะ 3, แบบสอบถาม 6 กุมภาพันธ์ 2564)

“ที่ทำงานหัวหน้าเลือกที่รักมักที่ชัง เราทำได้แต่ไม่สนใจ มองข้ามไป ทุกวันนี้งานที่ทำสนุก work life balance ดีมากๆ พอหยุดจากงานก็ได้ทำขนม แต่งชุดไทยไปวัดกับเพื่อนๆ ได้เล่นดนตรีไทยที่ไม่ได้เล่นมานาน ได้ทำอะไรที่ชอบ แต่หน้าที่การงานก็ไม่เติบโต อยู่กับที่ บางทีก็ไม่รู้ว่าจะเลือกอะไรดี”

(ผู้รับการชี้แนะ 20, แบบสอบถาม 20 มีนาคม 2564)

จากการสรุปประเด็นปัญหาซึ่งเกิดจากตนเองและเกิดจากผู้อื่นนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากการที่ไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและการเอาใจเขามาใส่ใจเรายังมีไม่มากนัก เริ่มหมดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากแต่ละคนอาจจะพบเจอกับสถานการณ์ที่ทำให้ต้องเห็นแต่ตัวเองเป็นหลัก หรือโดนกระทำจากผู้อื่น จนไม่สามารถพัฒนาความสามารถต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของความสามารถทางอารมณ์ได้ และอีกส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ เนื่องจากไม่เข้าใจถึงปัญหา ไม่รู้ว่าสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาคืออะไร และต้องรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นมากแค่ไหน หรือพยายามหลีกเลี่ยงไม่ยอมเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ไม่อดทนต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถผ่านพ้นอุปสรรคที่เกิดขึ้นไปได้ จากการสรุปเบื้องต้นทำให้ผู้ชี้แนะสามารถรับทราบปัญหาของผู้รับการชี้แนะในเบื้องต้น และสามารถใช้ในการเตรียมการชี้แนะในครั้งต่อไป

2) การชี้แนะครั้งที่ 2 สร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ในครั้งนี้ผู้ชี้แนะได้เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะด้วยการพูดคุย โดยเริ่มต้นจากการแนะนำตัวผู้ชี้แนะอีกครั้ง ให้ผู้รับการชี้แนะได้สอบถามหากมีข้อสงสัยที่อาจจะไม่กล้าถามในการพบกันครั้งแรก แจกข้อตกลงเบื้องต้นในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการพูดคุยคือประมาณ 30 - 45 นาที พูดคุยถึงสารทุกข์สุกดิบของผู้รับการชี้แนะ หลังจากนั้นให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้ว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับการชี้แนะ ข้อมูลพื้นฐาน ประวัติการทำงาน การเรียน และการดำเนินชีวิตต่างๆ เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะใกล้ชิดเพิ่มขึ้น แล้วจึงสอบถามถึงปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะเขียนในกระดาษจากการพบกันครั้งที่ 1 เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้พูดถึงเรื่องราวในชีวิตที่เกิดขึ้นจนนำมาสู่ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต และเก็บข้อมูลว่าปัญหาใดที่ผู้รับการชี้แนะให้ความสำคัญและต้องการแก้ไขมากกว่าปัญหาอื่นๆ

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : ขออนุญาตแนะนำตัวอีกครั้งนะคะ ชื่อ ณัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์ นะคะ หรือเรียก ชื่อเล่น (ผู้ชี้แนะ) ก็ได้ค่ะ ในครั้งแรกที่เราได้พูดคุยกัน ทางคุณ (ผู้รับการชี้แนะ) มีข้อสงสัยอะไรที่ต้องการถามเพิ่มเติมไหมคะ สามารถถามดิฉันได้ตลอดหากมีข้อสงสัยนะคะ หลังจากนั้นเราจะทำ ความรู้จักกันให้มากขึ้น และขอเน้นย้ำว่าจะไม่มีการระบุตัวตนใดๆ ทั้งสิ้นนะคะ

ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้ว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการเล่าสู่กันฟัง

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : ก่อนอื่นอยากให้คุณ (ผู้รับการชี้แนะ) ช่วยเล่าถึงเรื่องเกี่ยวกับตัวของคุณ/น้องเอง ที่อยากให้คุณดิฉันรู้เพื่อให้เรารู้จักกันมากขึ้นนะคะ

“หนูเป็นลูกคนเดียว อยู่หอคนเดียวค่ะ ตอนนี้อยู่ย้ายที่ทำงานมาใหม่ มาทำที่นี่เพิ่งจะได้ประมาณ 1 เดือน ก่อนหน้านี้หนูทำอยู่ที่ร้านขายเสื้อผ้า ที่ลาออกเพราะเจ้านายล้าวนๆ เลยที่ หนูโดนแกล้งตลอด ให้อยู่จัดสต็อกยีน 4-5 ทุ่ม แบบนี้ก็ไม่ไหว แล้วเพิ่งคบกับแฟนด้วย ตอนทำงานที่นั่นไม่มีเวลาเลย เลยออกมาสมัครที่นี่แทน”

(ผู้รับการชี้แนะ 1, การชี้แนะครั้งที่ 2, 8 กุมภาพันธ์ 2564)

“ตอนนี้เรียนด้วยทำงานด้วย กำลังเรียนอยู่สาขาจิตให้คำปรึกษาค่ะ จนตอนนี้จะต้องใช้กับตัวเองแล้วเนี่ย เหนื่อยมาก ตัวเราพักอยู่บ้านพ่อแม่ค่ะ พอกลับบ้านก็ต้องช่วยทำงานบ้านต่างๆ บางทีก็ไม่มีเวลาทำการบ้าน มันเหนื่อยมาก สลบเหมือดเลยในแต่ละวัน”

(ผู้รับการชี้แนะ 5, การชี้แนะครั้งที่ 2, 8 กุมภาพันธ์ 2564)

“พี่แต่งงานแล้ว มีลูกสาว 2 คน คนโตเรียนอยู่ ม.3 ครับ คนเล็กอยู่ ป.3 พี่ก็ทำงาน จันทร์ถึงศุกร์ ตอนเย็นหลังจากเลิกงานกลับมาถึงบ้าน ก็จะช่วยภรรยาตุลุกตอนช่วงเย็น จริงๆ บ้านที่อยู่กันหลายคน เป็นครอบครัวใหญ่ มีคุณแม่ ครอบครัวของพี่ชาย แล้วก็ครอบครัวน้องสาว ก็ช่วยกันตุลุกได้ พี่ก็มีหน้าที่หากับข้าวให้ลูกตอนเย็น บางทียากก็ทำกับข้าว ก็สบายไป”

(ผู้รับการชี้แนะ 10, การชี้แนะครั้งที่ 2, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

“ทำงานที่นี่เป็นนิติกรของมหาวิทยาลัยค่ะ งานเยอะมาก ไม่มีใครทำแทนได้เลย เหนื่อย ดีที่บ้านอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยเลยไม่ต้องเดินทางไกล ไม่เสียเวลาพักผ่อน (ยิ้ม) กลับบ้านจริงๆ ก็ได้พักนะคะ แต่พอมาทำงานแล้วเบื่อ ตอนนี้อยู่พยายามหางานอดิเรกให้ตัวเองทำค่ะ ส่วนใหญ่ตอนนี้ก็จะชอบไปเล่นเซิร์ฟ ได้เล่นน้ำ ก็ช่วยได้บ้างเวลามันพีคมากๆ”

(ผู้รับการชี้แนะ 15, การชี้แนะครั้งที่ 2, 14 กุมภาพันธ์ 2564)

“นั่นพี่เล่าคร่าวๆ ละกันนะครับ พี่อายุ 41 ปี โสครับ ทำงานอยู่มหาวิทยาลัยนี้มา 15 ปีแล้ว ส่วนใหญ่ทำงานเสร็จแล้วก็จะทำงานอดิเรกที่ชอบ พี่จะสนใจเรื่องการแต่งกายชุดไทย การทำเครื่องแขวน เครื่องหอม แล้วก็ขนมไทยต่างๆ แต่งานอดิเรกที่ทำก็เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานนะครับ เพราะต้องนำมาใช้สอนเด็กจีน เรื่องวัฒนธรรมของไทย แต่บางคนก็ไม่เข้าใจ คิดว่าพี่เอาเวลางานไปทำเรื่องของตัวเอง คราม่าหะครับ (ยิ้มมุมปาก)”

(ผู้รับการชี้แนะ 20, การชี้แนะครั้งที่ 2, 10 มีนาคม 2564)

“นุ่นกำลังเรียน ป.โท อยู่ค่ะ แล้วก็ทำงานเป็นเซลล์ด้วย เรียนเฉพาะวันเสาร์อาทิตย์ ไม่หนักมากแต่การบ้านก็เยอะ อยู่คอนโดคนเดียวค่ะ เพราะว่าเป็นคนต่างจังหวัด ก็สบายๆ ไม่ค่อยมีใครมาช่วยอะไร แต่ช่วงนี้บางวันก็ต้องเคลียร์งานดีกมาก นอนแค่ 2-3 ชั่วโมงก็มีค่ะ ปิดงบบัตรมาสแรกบันเทิงมาก การบ้านอีก แทบลมทั้งเย็นอะพี่”

(ผู้รับการชี้แนะ 25, การชี้แนะครั้งที่ 2, 18 มีนาคม 2564)

“พี่อายุ 40 ทำงานที่นี้มาตั้งแต่เรียนจบ ก็ประมาณเกือบ 20 ปีแล้ว มีแฟนนะแต่ไม่มีลูก สบายๆ กลับบ้านก็ได้พักผ่อน ตำแหน่งที่มีคนเดียว เขาไม่รับเพิ่มหรือหาใครมาช่วย พอไม่สบายก็ลาพัก เรื่องลาตอนแรกๆ สาวๆ อะก็ไม่เท่าไร เราสู้งาน ป่วยก็มาทำงาน แต่ตอนนี้เริ่มอายุเยอะ บางทีถ้าป่วยแล้วไม่พักมันก็หายช้า เหนื่อย จนที่บ้านก็อยากให้ลาออกไปหาอะไรทำที่บ้าน แต่พี่ว่าที่นี่สวัสดิการก็ดี อยากทำจนเกษียณ”

(ผู้รับการชี้แนะ 30, การชี้แนะครั้งที่ 2, 21 มีนาคม 2564)

ผลที่พบจากการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะในครั้งนี้ทำให้ได้รับข้อมูลมาเพื่อเป็นแนวทางในการชี้แนะในครั้งถัดไป เนื่องจากแต่ละคนนั้นมีอายุและตำแหน่งหน้าที่การงานที่หลากหลาย ทำให้ผู้ชี้แนะต้องใช้ความใส่ใจในรายละเอียดของแต่ละคน เพราะจากรายละเอียดที่ได้รับมานั้น คาดว่าจะนำไปสู่ปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะต้องการแก้ไขต่อไป ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างมากที่ผู้ชี้แนะต้องใช้ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะรู้สึกไว้วางใจและเปิดเผยเรื่องราวต่างๆ ให้ผู้ชี้แนะรับฟัง

ระยะที่ 2 การชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ระยะนี้เป็นระยะดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ได้จากกระบวนการด้วยตนเอง โดยมีผู้ชี้แนะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แนะนำเท่านั้น โดยไม่มีการชี้นำหรือสั่งให้ผู้รับการชี้แนะทำตาม โดยมี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ ต้องการแก้ไข

3) การชี้แนะครั้งที่ 3 ค้นหาตนเอง

ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข จากที่ได้เขียนลงในกระดาษและจากการพูดคุยกันครั้งที่ 2 นั้น ผู้ชี้แนะจะช่วยให้ผู้รับการชี้แนะระบุถึงปัญหาที่ต้องการจะแก้ไขในตอนนี้ โดยร่วมกันประเมินความพร้อมของผู้รับการชี้แนะว่าสามารถปรับเปลี่ยน แก้ไขปัญหาได้หรือไม่ พร้อมทั้งช่วยกันค้นหาความต้องการเรียนรู้ของผู้รับการชี้แนะ เพราะในการชี้แนะนั้นผู้รับการชี้แนะจะต้องเป็นผู้แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ผู้ชี้แนะเป็นเสมือนผู้อำนวยความสะดวกและคอยชี้แนะช่องทางต่างๆ ให้ผู้รับการชี้แนะเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตนเอง

การชี้แนะในครั้งนี้ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะจะช่วยกันระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไขหรือปรับปรุง ในขั้นแรกเมื่อพบกันให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้อันรู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการชี้แนะ

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : ในครั้งนี้เราจะมาพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและต้องการปรับปรุงหรือแก้ไข มีอะไรที่อยากบอกหรือร้องขอก็สามารถบอกได้เลยนะคะ วันนี้เรามีเวลาอยู่ตรงนี้ 30-45 นาที ลองค่อยๆ เรียบเรียงสิ่งที่อยากบอกแล้วบอกเล่าเรื่องราวมาได้เลยนะคะ

“สิ่งที่พี่คิดว่าเป็นปัญหาตอนนี้คือพี่รู้สึกเหนื่อยกับชีวิต รู้สึกว่าชีวิตมีแต่ปัญหา ทั้งเรื่องทำงาน แล้วก็เรื่องที่บ้าน พี่รู้สึกหงุดหงิดทุกครั้งเวลาที่น้องๆ ทำงานผิด พี่สอนนะแต่ดูเหมือนน้องมันไม่ค่อยสนใจ บางทีก็เกือบคุมอารมณ์ตัวเองไม่ค่อยได้เลยบางที หมดแรงจะมาทำงาน เครียดมากนะเวลางานเสร็จไม่ทันตามกำหนด ส่วนที่บ้าน พี่ก็แบบพูดตรงๆ เลยนะ แฟนที่นำราคาสูงมากๆ ชวนทะเลาะตลอดเวลา อะไรนิดอะไรน้อยก็ชวนทะเลาะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 2, การชี้แนะครั้งที่ 3, 20 กุมภาพันธ์ 2564)

“ปัญหาพี่ในที่ทำงานน่าจะมีเรื่องเดียวที่พี่ไม่ค่อยพอใจ คือน้องในออฟฟิศคนหนึ่งชอบเถียง พี่ก็ไม่เข้าใจว่าทำไมเค้าถึงชอบเถียงพี่อะนะ พอบอกหรือสอนอะไร ชอบพูดแทรกหรือไม่ก็จะต้องถามแบบไม่พอใจแล้วก็จะเสนอวิธีอื่นขึ้นมาเลย ทั้งๆที่เค้ายังไม่ลองทำ พี่ก็ไม่รู้จะพูดยังไงอะนะ อยากทำก็ให้ทำแต่มันก็เสียเวลาแหละ ก็ปล่อยเค้าเค้าคงมั่นใจ”

(ผู้รับการชี้แนะ 14, การชี้แนะครั้งที่ 3, 21 กุมภาพันธ์ 2564)

“ปัญหาที่หนูรู้สึกว่ามีผลกระทบตอนนี้คือเพื่อนที่เรียนด้วยกันไม่ยอมทำงานกลุ่มด้วยค่ะ เรียนมันก็มีงานกลุ่ม ตัวหนูเนี่ยงานยุ่งมากจริงๆ ก็เข้าใจนะคะที่เพื่อนไม่ยอมทำงานด้วยเพราะบางทีถึง deadline ต้องส่งงานให้เพื่อน หนูก็ส่งช้า หนูก็เข้าใจเพื่อนแหละพี่ที่เค้าไม่ยอมทำงานกลุ่มกับหนู”

(ผู้รับการชี้แนะ 26, การชี้แนะครั้งที่ 3, 21 กุมภาพันธ์ 2564)

จากการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะกับผู้รับการชี้แนะพบว่า ผู้รับการชี้แนะส่วนใหญ่มีปัญหาที่ยังไม่สามารถหาต้นเหตุได้ และยังไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ผู้ชี้แนะจึงนำไปสู่ขั้นตอนต่อไปของการชี้แนะคือ การหาข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ ในชีวิตของผู้ชี้แนะ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4) การชี้แนะครั้งที่ 4 สิ่งที่เป็นอยู่

ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน โดยทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของหัวข้อความเป็นมาหรือที่มาของเรื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สิ่งที่ต้องการแก้ไขและปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ผู้ชี้แนะจึงใช้เครื่องมือ “วงล้อชีวิต (Wheel of life)” เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้เห็นขอบเขตความสำคัญในชีวิตของตนเอง เห็นชีวิตของตนเองในทุกมุมของชีวิตได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของอาชีพการงาน เพื่อนและครอบครัว แฟน/คนรัก ความสนุกและความบันเทิงใจ สุขภาพ เงิน การเติบโตภายใน และสิ่งแวดล้อมภายนอก ในขั้นแรกเมื่อพบกันให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้ว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการชี้แนะ

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : วันนี้นะคะเราจะมาทำความรู้จักกับตนเองให้มากขึ้น โดยการทำวงล้อชีวิต ให้สังเกตดูว่าเราให้คะแนนมากที่สุดข้อไหน คะแนนน้อยสุดข้อไหน และแต่ละข้อมี

ความสัมพันธ์กันอย่างไร หรือช่องโหว่สร้างความประหลาดใจกับเรามากที่สุด ใช้เวลากับตรงนี้ 15 นาทีนะคะ (แจกใบกิจกรรม “วงล้อชีวิต (Wheel of life)”)

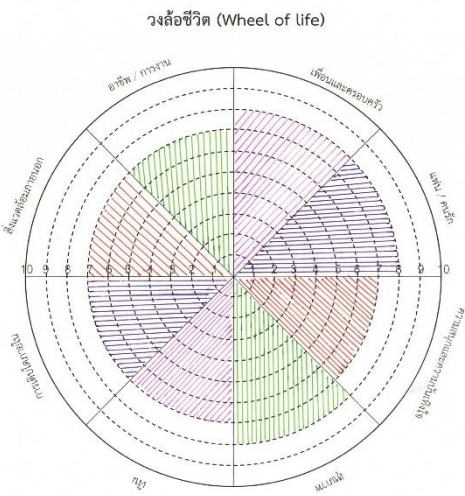
ผู้ชี้แนะ : วงล้อชีวิตเป็นเครื่องมือในการประเมินและสะท้อนชีวิตในปัจจุบันของคุณในหลายๆ ด้านที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถมองเห็นภาพรวมของชีวิต และประเมินดูว่าจุดไหนที่คุณอยากจะปรับปรุงหรือพัฒนา

1. อาชีพ/การงาน: ความคิดเห็นของคุณเกี่ยวกับงานของคุณ รวมถึงความสำเร็จ ความพึงพอใจในงาน และความสมดุลในการทำงาน
2. เพื่อนและครอบครัว: ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อน การสื่อสารและการอยู่ร่วมกัน
3. แฟน/คนรัก: ความสัมพันธ์กับคนที่คุณรักหรือคู่ครอง รวมถึงความสัมพันธ์ที่ร่วมมือและความสุขส่วนตัวที่เกิดขึ้น
4. ความสนุกและความบันเทิง: การทำกิจกรรมที่คุณเพลิดเพลินและสนุกในชีวิตประจำวัน
5. สุขภาพ: การดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของคุณ นั่นคือ การทำกิจกรรมที่ทำให้คุณมีความสุขที่ดี
6. เงิน: ความสามารถในการจัดการกับเรื่องการเงิน รวมถึงการทรัพยากรที่มีอยู่ และการวางแผนการเงิน
7. การเติบโตภายใน: การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ในชีวิตของคุณ
8. สิ่งแวดล้อมภายนอก: ความพึงพอใจของคุณต่อสิ่งแวดล้อมที่คุณอยู่ รวมถึงที่บ้าน ชุมชนที่อาศัยอยู่ และสถานที่ทำงาน

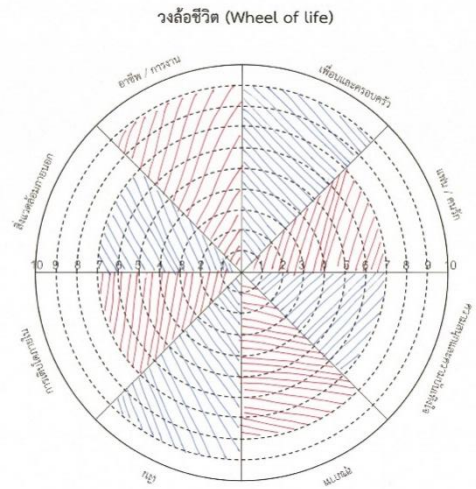
หากตอนทำเกิดความสงสัย สามารถสอบถามดิฉันได้ตลอดเวลาค่ะ

ระหว่างการทำวงล้อชีวิตนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ชี้แนะได้ทำการสังเกตพฤติกรรมในการระบายสีในวงล้อ ส่วนใหญ่ทำเสร็จตามเวลา มีทั้งหมด 5 คนที่ทำเกินเวลา 15 นาที เนื่องจากมีความลังเล ลบแก้ไข อยู่ตลอดเวลา ทำให้ทราบว่าผู้รับการชี้แนะ 5 คนนี้ อาจจะยังไม่แน่ใจในการให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ในชีวิตของตนเอง ซึ่งอาจส่งผลต่อการให้ความสำคัญกับปัญหาที่ต้องการแก้ไขไปด้วย

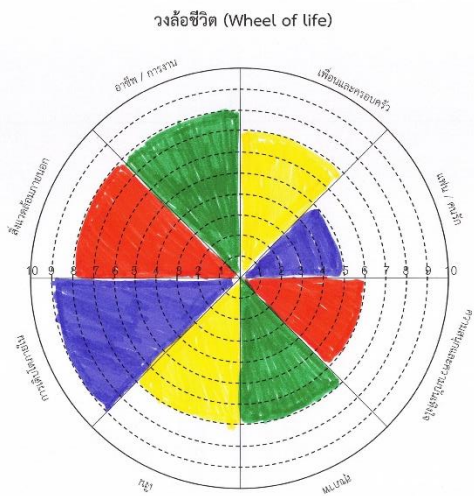
หลังจากทำวงล้อชีวิตเสร็จแล้วนั้น จึงให้ผู้รับการชี้แนะแต่ละคนสะท้อนวงล้อชีวิตของตนเองเพื่อให้เห็นรายละเอียดที่ชัดเจนยิ่งขึ้น พบว่า ผู้รับการชี้แนะส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องเพื่อน/ครอบครัว แฟน/คนรัก และอาชีพ/การงาน และให้ความสำคัญในเรื่องความสนุกและความบันเทิงอยู่ในระดับน้อย



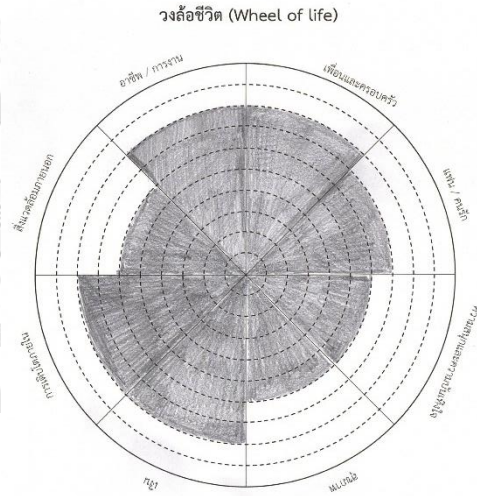
ผู้รับการชี้แนะ 10



ผู้รับการชี้แนะ 11



ผู้รับการชี้แนะ 23



ผู้รับการชี้แนะ 27

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : ลองเล่าให้ฟังหน่อยนะคะว่าแต่ละช่องที่คุณให้ความสำคัญ อะไรที่ให้ความสำคัญมากเพราะอะไร และช่องที่ให้ความสำคัญน้อยเพราะอะไร

“หนูให้ความสำคัญกับคนรักค่ะ หนูรู้สึกว่าคุณนี่ safe zone เวลาอยู่กับเค้าหนูจะไม่เครียด เล่าให้ฟังได้ทุกเรื่อง เหนื่อยๆ เจอหนักก็หายเหนื่อย กับเรื่องเงินค่ะที่หนูว่ามันสำคัญกับการใช้ชีวิต หนูต้องหาเงินแต่ทำงานที่ทำไม่เวิร์คหนูก็เปลี่ยนงานค่ะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 1, การชี้แนะครั้งที่ 4, 22 กุมภาพันธ์ 2564)

“สำหรับตัวพี่ พี่มีลูก พี่เลยให้ความสำคัญกับครอบครัวมาเป็นอันดับที่ 1 พอมีลูกเงินก็สำคัญ จะมีเงินได้เราก็ต้องทำงานใช้ใหม่ครับ ส่วนเรื่องอื่นๆ พี่ก็คงให้ความสำคัญพอๆ กัน อย่างเรื่องสุขภาพถ้ามีโอกาสก็ออกกำลังกายบ้าง มีโอกาสไปเที่ยวก็จะพยายามไปอยู่นะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 10, การชี้แนะครั้งที่ 4, 23 กุมภาพันธ์ 2564)

เมื่อได้เห็นความสำคัญในชีวิตของแต่ละคนแล้วนั้น ผู้ชี้แนะได้ใช้คำถามเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ตระหนักถึงปัญหาที่มีความสำคัญต่อชีวิต และสามารถลำดับความสำคัญในปัญหาหรือพฤติกรรมที่ต้องการแก้ไขว่าเรื่องใดควรให้ความสำคัญในการแก้ไขเป็นอันดับแรก ซึ่งหลังจากที่ได้ทำวงล้อชีวิต หลายคนสามารถเลือกปัญหาที่ตนเองต้องการแก้ไขได้หลังจากรู้สึกสับสนว่าควรแก้ไขปัญหาใดก่อน

ตัวอย่างการสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : หลังจากที่เราได้ทำวงล้อชีวิตไปแล้ว เราก็คงจะรู้ว่าจริงๆ แล้วเราให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากน้อยแค่ไหน บางคนอาจจะแปลกใจไม่น้อยเลยนะค่ะ คราวนี้อยากให้ลองพิจารณาให้ดีอีกครั้งนะค่ะว่าจริงๆ แล้วอะไรคือปัญหาที่ต้องการแก้ไขอย่างแท้จริง

“ทุกวันนี้ที่เปื้อนครอบข้าง ไม่อยากเจอใครเลย อาจเป็นเพราะเราเหนื่อย เราอยากพัก พอเห็นวงล้อพูดถึงความสนุกความบันเทิง เราลืมไปเลย จำไม่ได้แล้วว่าไปเที่ยวต่างจังหวัดครั้งสุดท้ายเมื่อไหร่”

(ผู้รับการชี้แนะ 4, การชี้แนะครั้งที่ 4, 23 กุมภาพันธ์ 2564)

“พอทำวงล้อแล้วรู้เลยว่าทำไมพี่ถึงรู้สึกว่าพี่หาเงินไม่พอ เราทำงานเหนื่อยมาก ไม่เคยรู้สึกว่าเงินพอใช้เลย เพราะพี่รักลูกรักครอบครัว ลูกขอเงินพี่ก็ให้ คนที่บ้านขอพี่ก็เจียดให้ไป เพราะพี่ไม่อยากให้ลูกเค้ารู้สึกเหมือนเราตอนเด็กๆ ที่อยากกินก็ไม่ได้กิน ตรงนี้แหละที่พี่ว่าควรจะต้องไปแก้ เรื่องการใช้จ่ายเงินของพี่นี่แหละ”

(ผู้รับการชี้แนะ 11, การชี้แนะครั้งที่ 4, 23 กุมภาพันธ์ 2564)

“ที่หนูรู้สึกว่าการหนักด้นมากๆ ยากทำงานให้ดี แต่จากวงล้อ หนูไม่ได้รู้สึกเลยว่าการทำงานมันสำคัญสำหรับหนู หนูว่าการหนักด้นเพราะหัวหน้าที่คอยติหนูตลอด จนหนูรู้สึกว่าหนูทำงานไม่ดีเลย หนูพยายามมากพยายามทำให้เค้าพอใจ จนบางครั้งก็อยากร้องไห้”

(ผู้รับการชี้แนะ 27, การชี้แนะครั้งที่ 4, 4 เมษายน 2564)

จากการสนทนาพบว่า เมื่อทำกิจกรรมวงล้อชีวิต หลายคนสามารถมองเห็นสิ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบันได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เห็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การถามเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้คิดใคร่ครวญจะช่วยให้ผู้รับการชี้แนะได้มองสถานการณ์ในด้านที่ไม่เคยมองหรือนึกถึงมาก่อน เมื่อได้ทบทวนมากยิ่งขึ้นก็เข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ

5) การชี้แนะครั้งที่ 5 ค้นหาวิธีการ

หลังจากที่ผู้รับการชี้แนะได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่ตนเองต้องการแล้ว ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะจึงร่วมกันเลือกวิธีการที่จะใช้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่การจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งเป็นการทำให้บรรลุความต้องการโดยผู้ชี้แนะเคารพสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะเลือก

ในขั้นแรกเมื่อพบกันให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้ว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการชี้แนะ หลังจากที่ผู้รับการชี้แนะรู้ว่าตนเองต้องการพัฒนาหรือแก้ไขในเรื่องใดแล้ว ในครั้งนี้ผู้ชี้แนะจะได้ทำการเลือกวิธีการที่จะช่วยพัฒนาทักษะในเรื่องการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อนำทักษะนี้ไปใช้แก้ปัญหาของตนเองต่อไป ผู้ชี้แนะให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ และเทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับตนเองและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการชี้แนะครั้งที่ 5 เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะทบทวนตนเองยอมรับว่าสิ่งใดเป็นปัญหาหรือสิ่งที่ตนเองต้องการพัฒนา

ผู้ชี้แนะ : หลังจากที่เรารู้ว่าสิ่งที่เราต้องการปรับปรุงกันแล้ว วันนี้ดิฉันมีแนวทางที่จะมานำเสนอ แล้วเราจะลองมาเลือกร่วมกันนะคะว่าวิธีไหนเหมาะกับเรื่องของเรา ก่อนอื่นเรามาย้อนกันนิดหนึ่งก่อนนะคะว่า สิ่งที่ต้องการพัฒนาหรือแก้ไขคืออะไร

ซึ่งจากการสนทนาสามารถสรุปสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะต้องการแก้ไขปัญหาหรือต้องการพัฒนาได้ดังนี้

ผู้รับการชี้แนะ 1 โกรธและหงุดหงิดเพื่อนร่วมงานบ่อย จนคิดว่าถ้าปล่อยต่อไปจะเป็นปัญหาในที่ทำงาน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การควบคุมอารมณ์

ผู้รับการชี้แนะ 2 เวลาอยู่กับภรรยา มักจะทะเลาะมีปากเสียงกันบ่อย จนทำให้เกิดความเบื่อหน่าย บางครั้งไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตัวเองได้จนมาพาลใส่กับคนที่ทำงาน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถทางอารมณ์ ทั้งในเรื่องต้องการเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของภรรยาให้มากขึ้น การเอาใจเขามาใส่ใจเราและการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม

ผู้รับการชี้แนะ 3 การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นเรื่องยาก รู้สึกว่าเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้รับการชี้แนะ 4 รู้สึกหงุดหงิดง่ายโดยเฉพาะในที่ทำงาน ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การควบคุมอารมณ์อย่างเหมาะสมและสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

ผู้รับการชี้แนะ 5 ทำวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกยากมาก มีความกลัวว่าจะเรียนไม่จบ เนื่องจากการทำวิทยานิพนธ์ต้องใช้เวลาและเรื่องที่ทำไม่ถนัด หากจัดการไม่ได้ก็อาจจะเรียนไม่จบ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถที่จะจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำวิทยานิพนธ์

ผู้รับการชี้แนะ 6 รู้สึกเหนื่อยมาก เพราะต้องทำงานไปด้วย เรียนไปด้วย สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการจัดการกับปัญหา

ผู้รับการชี้แนะ 7 งานของอาจารย์เยอะมากทั้งงานสอน งานวิจัยสำหรับขอตำแหน่งทางวิชาการ งานหลักสูตร งานบริการชุมชน และอีกมากมาย ทำให้ทำไม่ทัน รู้สึกเครียดมาก สิ่งที่ต้องการแก้ไขคือ ความสามารถในการเผชิญและจัดการกับอุปสรรค

ผู้รับการชี้แนะ 8 เพื่อนร่วมงานค่อนข้างกดดัน ส่วนตัวจะเป็นคนทำงานตามหน้าที่ และเสร็จตามกำหนดเวลา แต่เพื่อนร่วมงานมักจะกดดันให้ทำงานให้เสร็จเร็วกว่ากำหนดและทำงาน

นอกเหนือจากหน้าที่ โดยใช้คำว่าทำงานเพราะรักงานที่ทำ สิ่งที่ต้องการแก้ไขคือ วิธีการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเจอจากเพื่อนร่วมงาน

ผู้รับการชี้แนะ 9 ตอนนี้เสียใจที่ไม่สามารถตั้งครรถได้ รู้สึกเสียใจจนไม่สามารถทำอะไรได้เลย อยากจัดการกับอุปสรรคและความเสียใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การตระรู้ในตนเองเพื่อให้รู้เท่าทันตนเองและความสามารถในการควบคุมตนเอง

ผู้รับการชี้แนะ 10 เป็นหัวหน้าครอบครัว จึงต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในบ้านคิดว่าการทำงานเสริมจะช่วยให้มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ก็กลัวว่าจะทำไม่ได้และไม่กล้าเริ่มต้น สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อเป็นทักษะติดตัวและสามารถนำไปใช้ได้ในอนาคต

ผู้รับการชี้แนะ 11 ทำงานเยอะแต่เงินพอใช้เลย ให้เงินคนในครอบครัวใช้แบบไม่ขาดมือ ทำให้ตนเองต้องเหนื่อย สิ่งที่ต้องการแก้ไขคือ หาวิธีการแก้ไขปัญหาการใช้เงินที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ผู้รับการชี้แนะ 12 เพื่อนร่วมงานมักจะไม่ค่อยคุยด้วย บางครั้งเป็นเรื่องงานทำให้การสื่อสารผิดพลาดจนกลายเป็นปัญหา รู้สึกว่าถ้าไม่พยายามหาสาเหตุว่าเป็นเพราะอะไรก็ไม่สามารถทำงานได้อีก สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น เพราะรู้สึกว่ามันเองอาจจะทำไม่ดีพอ

ผู้รับการชี้แนะ 13 เวลาทำงานรู้สึกว่าเป็นตัวถ่วงในการทำงาน เพราะว่าตนเองเป็นคนทำงานช้า หากทำอะไรรวดเร็วก็มักจะผิดพลาด สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การตระหนักรู้ในตนเองและปรับสิ่งที่ต้องปรับให้ดีขึ้น

ผู้รับการชี้แนะ 14 รุ่นน้องในที่ทำงานชอบโต้แย้งแบบไร้เหตุผล สั่งอย่างทำอย่างแต่คิดว่าต้องเกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง จึงคิดว่ายังขาดเรื่องการสื่อสารและตนเองยังเข้าใจคนอื่นได้ไม่ดีพอ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การเอาใจเขามาใส่ใจเราและการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้รับการชี้แนะ 15 เบื่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน อยากเปลี่ยนไปทำงานอื่น หหมดไฟในการทำงาน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

ผู้รับการชี้แนะ 16 รู้สึกว่าโดนเพื่อนที่ทำงานพุดจาประชดประชันใส่ และชอบตำหนิตนเองตลอดเวลาไม่ว่าจะทำงานอะไร โกรธจนอยากจะลาออกหลายครั้ง สิ่งที่ต้องการแก้ไขคือหาวิธีรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น พัฒนาทักษะในการเผชิญและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต

ผู้รับการชี้แนะ 17 รุ่นน้องในที่ทำงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน บางครั้งงานที่ต้องรับผิดชอบก็ไม่ทำ ทำให้ต้องทำงานเอง คิดว่ารุ่นน้องอาจมีปัญหาบางอย่างแต่ไม่กล้าบอก สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถทางอารมณ์ในเรื่องของการเอาใจเขามาใส่ใจเราและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้รับการชี้แนะ 18 ทำงานตามหน้าที่ กฎระเบียบปฏิบัติ แต่ก็โดนนักศึกษา ร้องเรียน ตอนนี้หมดกำลังใจในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองทำงานได้ถูกต้อง แต่ไม่รู้จักยืดหยุ่น สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เพราะเป็นทักษะที่ต้องใช้ทำงานกับคน

ผู้รับการชี้แนะ 19 ภาระงานที่ได้รับรู้สึกว่าจะรับไหวว่างใจจากหัวหน้า รู้สึกว่าต้องทำงานให้ดี ตอนนี้ก็เลยรู้สึกเครียดและกดดัน แรกๆ ก็สนุกกับงาน หลังๆ รู้สึกเครียดทุกครั้งที่ต้องทำงานนี้ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการเผชิญและจัดการกับปัญหา

ผู้รับการชี้แนะ 20 รู้สึกเบื่อหัวหน้า เลือกที่รักมักที่ชัง รู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

ผู้รับการชี้แนะ 21 ชอบทำงานคนเดียว เวลาทำงานร่วมกับคนอื่นมักจะต้องคอยแก้ไขงานเป็นประจำ จึงไม่อยากทำงานร่วมกับคนอื่น สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้รับการชี้แนะ 22 เคยทำงานประจำแล้วต้องลาออกมาทำงานธุรกิจของครอบครัว รู้สึกว่าไม่ค่อยเป็นอิสระ ทั้งเวลาทำงานหรือเงินเดือนที่จะต้องได้ อยากจัดการปัญหาตรงนี้ให้เรียบร้อย เพราะถ้าปล่อยไว้นานอาจจะไม่สามารถแก้ไขได้ ที่ผ่านมาคิดแบบนี้มาตลอดแต่ก็ไม่รู้จะทำอย่างไร สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการควบคุมปัญหาสถานการณ์

ผู้รับการชี้แนะ 23 รุ่นน้องที่ทำงานชอบออกคำสั่ง ซึ่งรุ่นน้องคนนี้ไม่ได้เป็นหัวหน้า คิดว่าตนเองอาจจะประพฤติดัวให้รุ่นน้องเห็นว่าไม่มีความสามารถ จึงต้องคอยสั่งตนเอง เมื่อถูกปฏิบัติเช่นนี้ทำให้ขาดความมั่นใจในการทำงาน สิ่งที่ต้องการแก้ไขคือ ความสามารถในการตระหนักรู้ในตนเอง

ผู้รับการชี้แนะ 24 ลุกมีปัญหาทางการเงินอยู่เป็นประจำ ชอบหยิบยืมเงินแม่ซึ่งเป็นเงินเก็บที่จะเอาไว้ใช้ตอนเกษียณ ทำให้เครียดมาก สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ต้องการวิธีการจัดการกับปัญหาเพื่อให้ผ่านพ้นไปได้

ผู้รับการชี้แนะ 25 เรียนพร้อมกับทำงานไปด้วย รู้สึกเหนื่อยมาก ทำงานจนตึกบางที่ก็ไม่ได้พักผ่อน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ สามารถควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นอุปสรรคไปได้

ผู้รับการชี้แนะ 26 เพื่อนที่เรียนด้วยกันไม่อยากทำงานกลุ่มด้วย เพราะงานที่ทำอยู่ยุ่งมากเนื่องจากทำงานไปด้วยเรียนไปด้วย จนบางครั้งก็ส่งงานให้เพื่อนซ้ำ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ต้องการวิธีการจัดการกับปัญหาเพื่อให้ผ่านพ้นไปได้

ผู้รับการชี้แนะ 27 ถูกหัวหน้าตำหนิ ดึงงานทุกอย่างที่ทำ ไม่เข้าใจว่าหัวหน้าติเพราะอะไร เนื่องจากไม่กล้าถาม และทุกครั้งที่โดนตำหนิก็จะเสียใจมากๆ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมและความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้รับการชี้แนะ 28 โดนเพื่อนร่วมงานนินทาว่าร้าย เวลาเจอหน้าเพื่อนร่วมงานคนนี้จะอารมณ์ไม่ดีทันทีและจะเป็นไปทั้งวัน รู้สึกไม่ดีที่ไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตัวเองได้ สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ ความสามารถรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

ผู้รับการชี้แนะ 29 ทำงานส่งไม่ทันตามเวลาที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็งานหรือการบ้านที่ต้องส่ง สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ วิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น พัฒนาทักษะที่จะช่วยในการจัดการกับปัญหา

ผู้รับการชี้แนะ 30 งานที่ทำมีคนรับผิดชอบอยู่คนเดียว ทำให้ไม่สามารถลงงานได้เลย เวลาป่วยก็จำเป็นต้องไปทำงาน สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ วิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น พัฒนาทักษะที่จะช่วยจัดการปัญหาอื่นๆ ด้วย

จากคำตอบของผู้รับการชี้แนะทั้งหมด 30 คน ผู้ชี้แนะสามารถแยกประเด็นสิ่งที่ต้องการพัฒนาออกมาได้ทั้งหมด 4 ด้านได้แก่

1. ด้านการควบคุมตนเอง เป็นด้านที่ผู้รับการชี้แนะต้องการที่จะพัฒนาความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้ และต้องการพัฒนาการควบคุมสภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อรับมือกับปัญหาและอุปสรรค ซึ่งเมื่อผู้รับการชี้แนะสามารถควบคุมเหตุการณ์และสภาวะอารมณ์ของตนเองได้แล้วนั้น ผู้รับการชี้แนะก็จะสามารถควบคุมผลกระทบของปัญหาให้อยู่ในขอบเขต ไม่แพร่ไปอยู่ในส่วนอื่นของชีวิต

2. ด้านการรู้ตนเอง เป็นด้านที่ผู้รับการชี้แนะต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องความสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และฝึกให้ตนรับผิดชอบต่อปัญหาหากปัญหานั้นเป็นผลมาจากตนเอง และพัฒนาความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง

3. ด้านการสร้างแรงจูงใจ เป็นด้านที่ผู้รับการชี้แนะควรได้รับการพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์เพื่อรับรู้ว่าจะคงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวและสามารถแก้ไขได้ เพื่อที่จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง พยายามนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้

4. ด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ เป็นด้านที่ผู้รับการชี้แนะต้องการพัฒนาในการเข้าใจผู้อื่น เป็นทักษะทางสังคมที่จะทำให้สามารถอยู่ในสังคมได้ ทั้งเรื่องของการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

หลังจากนั้นผู้ชี้แนะให้ข้อมูลกับผู้รับการชี้แนะ ในเรื่องของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ วิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ โดยผู้ชี้แนะมอบใบลำดับแผนการลงมือทำเพื่อเขียนสถานการณ์ปัจจุบันและวิธีการที่เลือกนำมาปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองให้กับผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : นี่คือใบลำดับแผนการลงมือทำนะคะ เป็นตัวช่วยให้เราสามารถติดตามประเมินผลสิ่งที่เราทำได้ง่ายขึ้น ในครั้งนี้เราจะเขียนสถานการณ์ปัจจุบันนั่นคือสิ่งที่เกิดขึ้นกับเราตอนนี้ สิ่งที่เราอยากพัฒนา/แก้ไข ลงไปในกระดาษและในครั้งต่อไป เราก็จะเขียนช่องต่อไปนะคะ

เมื่อผู้รับการชี้แนะได้เลือกว่าวิธีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับตนเองแล้ว จึงนัดครั้งต่อไปเพื่อวางแผนการลงมือทำและวิธีการประเมินผลในครั้งต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล

การชี้แนะครั้งที่ 6 ออกแบบร่วมกัน

ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการใช้ลำดับแผนการปฏิบัติ (Timeline action planning) โดยผู้ชี้แนะร่วมกับผู้รับการชี้แนะตั้งเป้าหมายที่มีคุณภาพพร้อมกัน หลังจากนั้นผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันสร้างหัวข้อเกณฑ์การประเมิน วิธีการติดตามผลสำหรับผู้รับการชี้แนะ โดยทั้งวิธีดำเนินการเน้นให้ผู้รับการชี้แนะนำตนเอง

ในขั้นแรกเมื่อพบกันให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้ว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการชี้แนะ ในครั้งนี้จะเป็นการออกแบบวิธีการลงมือทำ เพื่อให้เกิดผลที่ต้องการ

ตัวอย่างคำถามของผู้ชี้แนะ ได้แก่

- คุณสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อที่จะควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะควบคุมได้เพียงเล็กน้อยก็ตาม?

- ปัญหาจะมีความยืดหยุ่นหรือไม่ หากยืดหยุ่นจะอย่างไรได้บ้างเพื่อจำกัดความยืดหยุ่นให้อยู่ในระยะเวลาปัจจุบัน?

- ในเบื้องต้นคุณสามารถจะลงมือทำอะไรก่อนได้บ้าง?

- คุณจะเริ่มลงมือทำสิ่งที่บอกเมื่อไหร่ วันที่เท่าไร เวลาใด?

- ขณะนี้คุณอยู่ในอารมณ์อะไร

- คุณเคยสังเกตอารมณ์ของคุณบ้างหรือไม่ว่าในแต่ละวันเกิดอารมณ์อะไรขึ้นบ้าง

- คุณเคยลองตั้งเป้าหมายไว้บ้างหรือไม่ อยากให้ลองเริ่มตั้งเป้าหมาย อาจจะเป็นเป้าหมายเล็กๆ เช่น จะเดินออกกำลังกายให้ได้วันละ 15 นาที หรือ จะนั่งสมาธิก่อนนอนวันละ 5 นาที หรือ อีก 3 วันข้างหน้าฉันจะเขียนวิทยานิพนธ์ให้ได้ 10 หน้า เป็นต้น

- เวลาเกิดเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่แปลกไปจากเดิม ร่างกายของคุณมีอาการอะไรเกิดขึ้นบ้าง

- เวลาผู้อื่นสนทนากับคุณ คุณเข้าใจเรื่องที่คุณนั้นพยายามสื่อสารให้ฟังมากน้อยเพียงใด

ตัวอย่างบทสนทนาที่ใช้เทคนิคการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์

ตัวอย่างที่ 1

ผู้ชี้แนะ : ในวันนี้เราจะมาลองหาวิธีที่เราจะลงมือทำเพื่อพัฒนา/แก้ไขสิ่งที่เราต้องการจัดการกับมันกันนะคะ สิ่งที่คุณนี่ยากทำเลยคืออะไรคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : จัดการกับวิทยานิพนธ์ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : วิทยานิพนธ์นี้ คุณจะต้องอยู่กับมันไปนานแค่ไหนคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : จริงๆ แล้ว ภายใน 6 เดือนนี้ก็ต้องจบแล้วค่ะ

ผู้ชี้แนะ : มันจะอยู่กับเรานานแค่ไหน 6 เดือน ฉะนั้นมันจะไม่ยืดหยุ่นไหมคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ใช่ค่ะ พอได้ฟังว่าแค่ 6 เดือน ก็รู้สึกดีขึ้นนะคะ เพราะว่าจะอยู่กับมันอีกแค่ 6 เดือน

ผู้ชี้แนะ : แล้วใน 6 เดือนนี้ เราคิดว่าจะวางแผนทำอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ตอนนี้อย่างไรก็ได้เริ่มเก็บข้อมูลค่ะ คงต้องวางแผนว่าจะใช้เวลาทำอะไรเท่าไร

ผู้ชี้แนะ : เรามาลองเขียนแผนคร่าวๆ กันไหมคะ ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง และต้องทำอะไร โดยลองระบุวันเดือนปีเลยคะจะได้ชัดเจน

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ได้ค่ะ (เขียนแผนการทำวิทยานิพนธ์ ระบุรายละเอียดที่ต้องทำพร้อมวันที่จะต้องทำให้เสร็จ)

ผู้ชี้แนะ : ดิฉันมั่นใจว่าคุณสามารถทำตามวันที่คุณได้ระบุไว้หรืออาจจะเร็วกว่าที่ระบุไว้ด้วยซ้ำ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ไม่ค่อยมั่นใจเลยคะ

ผู้ชี้แนะ : ถ้าเปรียบสิ่งที่ทำให้ไม่มั่นใจเป็นภาพ จะเปรียบเป็นภาพอะไรคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : เป็นก้อนหินคะ มีทั้งก้อนเล็กก้อนใหญ่เต็มพื้นไปหมด ถ้าก้อนเล็กๆ ก็สะตูดนิดหน่อยไม่เจ็บ แต่ถ้าก้อนใหญ่ก็ต้องหาทางหลบหลีกชนก็เจ็บ ยกหลบก็ไม่ได้ พอเจอก้อนใหญ่บ่อยๆ เยอะๆ ก็อยากหยุดตรงนั้นเลยคะ ไม่อยากเดินต่อ

ผู้ชี้แนะ : คิดว่าเรื่องไหนคือก้อนใหญ่ที่สุดที่เจอคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ทุกครั้งที่ต้องแก้งานคะ เราเขียนไม่เก่ง อาจารย์จะบอกว่าเราเขียนงานอ่านไม่รู้เรื่อง พอรับงานกลับมา รู้สึกท้อคะ คืออาจารย์ก็ให้กำลังใจนะคะมันก็เลยรู้สึก ว่าตัวเองแย่มาก ทำไมแค่นี้ถึงทำไม่ได้

ผู้ชี้แนะ : แล้วเวลาเจอหินก้อนใหญ่นี้ทำอย่างไรคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : เคยคุยกับเพื่อนคะ เพื่อนที่เรียนด้วยกันคะ เพื่อนเล่าให้ฟังว่างานยากยังไม่แย่งอาจารย์ที่เอาแต่ดู ตัวเขางานก็ยากแถมอาจารย์ก็ดู ไม่เคยให้กำลังใจอะไรเลย ตรงนี้มันถึงทำให้เรายังฮึดสู้ เพื่อนเจอเยอะกว่าเราเขายังสู้ แล้วทำไมเราจะไม่สู้

ผู้ชี้แนะ : ถ้าเราเจอหินเหล่านี้อีก อยากบอกอะไรกับตัวเองบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : เราต้องทำได้สิ เราต้องผ่านไปให้ได้

ผู้ชี้แนะ : ทุกครั้งที่รู้สึกไม่มั่นใจ อยากให้พูดกับตัวเองว่า “เราต้องทำได้” แบบนี้ 3 ครั้งกับตัวเองนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ตอนนี้อยู่สักอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : รู้สึกว่ามันจะผ่านไปได้อะ

ผู้ชี้แนะ : จากที่เราคุยกันไว้นะคะว่าสิ่งที่คุณต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เราต้องหาเหตุของอุปสรรคและดูว่าส่วนใดบ้างที่เราต้องรับผิดชอบ หลังจากนั้นให้วิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า มีเหตุการณ์อะไรบางอย่างที่อยู่นอกเหนือความควบคุมของเรา มีเหตุการณ์อะไรบางอย่างที่จะเข้าไปในส่วนอื่นของชีวิต มีเหตุการณ์ใดบ้างที่อาจจะยึดเยื้อเกินความจำเป็น เมื่อวิเคราะห์เหตุการณ์เสร็จแล้ว เหมือนที่เราคุยกันผ่านมามากจนถึงครั้งนี้คะ ตอนนี้อยู่ตอนที่เรากำลังลงมือทำ คิดว่ามีอะไรที่สามารถทำได้บ้างคะในตอนนี้อย่างน้อยก็ทำตาม

ผู้รับการชี้แนะ 5 : เขียนงานทุกวันคะ วันละนิดวันละหน่อยก็ยังดี

ผู้ชี้แนะ : วันละนิดวันละหน่อย เรามากำหนดเลยดีกว่าว่าจะเขียนสักเท่าไรดี

ผู้รับการชี้แนะ 5 : อย่างน้อยวันละ 2 หน้าคะ

ผู้ชี้แนะ : จะเริ่มเมื่อไหร่ดีคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : สัปดาห์หน้าคะ เอ็ม พรุ่งนี้เลยคะ

ผู้ชี้แนะ : เห็นความตั้งใจเลยคะ ต้องทำได้แน่นอน การบ้านของวันนี้คือเริ่มเขียนงานอย่างน้อยวันละ 2 หน้าคะ และถ้ารู้สึกไม่มั่นใจเมื่อไหร่ให้บอกกับตัวเองว่า “เราต้องทำได้” และในครั้งหน้าที่เราพบกันเราจะมาดูว่าที่ลองไปทำเป็นอย่างไรบ้างคะ

(ผู้รับการชี้แนะ 5, การชี้แนะครั้งที่ 6, 23 กุมภาพันธ์ 2564)

ตัวอย่างที่ 2

ผู้ชี้แนะ : ในวันนี้เราจะมาลองหาวิธีที่เราจะลงมือทำเพื่อพัฒนา/แก้ไขสิ่งที่เราต้องการจัดการกับมันกันนะคะ สิ่งที่คุณอยากจะทำเลยคืออะไรคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : ทำให้ตัวเองอยากทำงานคะ

ผู้ชี้แนะ : ถ้าเปรียบตัวเองตอนนี้ เปรียบเป็นอะไรได้บ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : เหมือนเป็นนาฬิกาทรายค่ะ เป็นที่ทรายกำลังไหลลง
ไปข้างล่างใกล้จะหมดแล้วค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ตอนที่ทรายใกล้จะหมดแล้ว เรารู้สึกอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : ไม่มีแรงจะทำงานค่ะ มันไม่ใช่แรงกายนะคะแต่เป็น
แรงใจ มันเหนื่อยใจ หมดแรงค่ะ มันเหมือนงานหนักเลยนะคะแต่งานมันก็ได้หนังกะไร เข้าออกงาน
ตรงเวลา แต่ทำงานไปอยากร้องไห้ไปค่ะ

ผู้ชี้แนะ : คิดว่ามีอะไรจะช่วยเติมพลังให้เราได้บ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : บรรยากาศที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานก็ช่วยได้บ้างค่ะ

ผู้ชี้แนะ : แล้วมีอะไรที่จะช่วยให้เราอยากก้าวไปข้างหน้าอีกคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : (เงิบ ท่าทางพยายามคิด) คิดว่าคงต้องหาเป้าหมาย
อะไรสักอย่างในการทำงานค่ะ เพราะว่าตอนนี้ที่เป็นอยู่คือ ทำงานไปวันวัน ไม่มีเป้าหมายอะไรเลย

ผู้ชี้แนะ : เรามาลองตั้งเป้าหมายเล็กๆ ก่อนดูไหมคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : ก็ดีค่ะ

ผู้ชี้แนะ : คิดว่าอะไรจะเป็นเป้าหมายอะไรดีคะที่ไม่น่าจะเกิน

ความสามารถของเรา

ผู้รับการชี้แนะ 15 : สรุปเคลให้ได้อย่างน้อย 1 เคล ภายใน 1 สัปดาห์ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : แล้วถ้าทำสำเร็จเราให้รางวัลอะไรให้กับตัวเองดีคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : ถ้าทำได้จะไปทานบุฟเฟต์ซาบูค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ในขั้นแรกของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง พยายามให้ลอง
ตั้งเป้าหมายเล็กๆ และให้รางวัลเพื่อฉลองกับความสำเร็จที่ทำได้นะคะ หลังจากนั้นให้ลองมอง
เป้าหมายในระยะยาวขึ้น ค่อยๆ ทำไปแบบสบายๆ อย่าเร่งรีบนะคะที่คิดว่าน้องต้องทำได้แน่นอน

ผู้รับการชี้แนะ 15 : งานหลายเคลเลยคะที่หนูดูอยู่ บางทีก็ทำอันนี้อยู่ก็
โดนอีกงานแทรก จนเหมือนงานไม่เสร็จซักอย่างคะ เหมือนเด็กสมาธิสั้นอะคะพี่ หนูคงต้องกำหนด
ระยะเวลาทำแต่ละเคลให้ชัดเจนกว่านี้ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : พี่ว่าหนูสามารถจัดการได้แน่นอนค่ะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : ขอบคุณนะค่ะที่พ่่มั่นใจในตัวหนู พอได้ฟังก็รู้สึกดี
มากๆ เลยค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ตัวเรามีศักยภาพสูงอยู่แล้วค่ะ เมื่อเป้าหมายการทำงานชัดเจน
ขึ้นแล้วคิดว่ามีเป้าหมายอื่นอีกไหมคะที่อยากทำ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : อยากนั่งสมาธิค่ะ อย่างน้อยวันละ 10 นาที

ผู้ชี้แนะ : มีพื้นฐานบ้างไหมคะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : ไม่มีค่ะ น้อยมาก

ผู้ชี้แนะ : แนะนำให้ไปวิปัสสนากรรมฐานเพื่อนำกลับมาฝึกกับตัวเองค่ะ
แล้วอยากเริ่มทำเมื่อไหร่ดีค่ะ

ผู้รับการชี้แนะ 15 : เริ่มเลยนะคะ จะลองนั่งสมาธิให้จิตใจสงบก่อนแล้วกัน
ค่ะ บางทีก็รู้สึกตัวตัวเองวอกแวกใจไม่นิ่ง

ผู้ชี้แนะ : เห็นความตั้งใจเลยนะคะ การบ้านของวันนี้คือ เราจะทำตามที่ได้
ตั้งเป้าหมายไว้ค่ะ ทั้งเรื่องงานและการนั่งสมาธิ สับดาห์หน้าที่เราพบกันเราจะมาดูว่าที่
จะลองไปทำเป็นอย่างไรบ้างนะคะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

(ผู้รับการชี้แนะ 15, การชี้แนะครั้งที่ 6, 10 มีนาคม 2564)

สรุปจากการชี้แนะชีวิตในเรื่องการออกแบบร่วมกัน พบว่าผู้รับการชี้แนะสามารถ
ชี้นำตนเองโดยใช้ประสบการณ์เดิม ความสามารถและความชอบส่วนตัวของตนเองเข้ามาเป็น
ตัวกำหนดแผนการลงมือปฏิบัติของตนเอง โดยผู้ชี้แนะนำเทคนิคสำหรับการเสริมสร้างความสามารถ
ในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์เข้ามาใช้ด้วย

ผู้ที่ต้องการเสริมเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคนั้นผู้วิจัยได้
ใช้เทคนิค LEAD (Stoltz, 1997) ที่มี 4 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ฟังการตอบสนองต่ออุปสรรคและความทุกข์ยากของตนเอง (L =
Listen to your adversity response)

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจต้นเหตุและความรับผิดชอบของบุคคลต่อผลลัพธ์ (E =
Explore all origins and your ownership of the result)

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์เหตุการณ์ (A = Analyze the evidence)

ขั้นตอนที่ 4 กระทำการ (D = Do something) ขั้นตอนเตรียมความพร้อมก่อนลงมือกระทำ

และสำหรับผู้ที่ต้องการเสริมสร้างความสามารถทางอารมณ์ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการชี้แนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางอารมณ์ 4 ขั้นตอน (Wall B., 2007) ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ชี้แนะโดยให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ในตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 ชี้แนะเพื่อให้บุคคลตระหนักว่าตนเองเป็นเจ้าของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 ชี้แนะเพื่อให้บุคคลกำหนดกลยุทธ์และตั้งเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 4 ชี้แนะเพื่อให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องสำหรับความพยายามในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง

การชี้แนะครั้งที่ 7 มองผลที่เกิดขึ้น

ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง โดยประเมินผลที่เกิดขึ้นหลังจากปฏิบัติ ตามแผนที่ได้เขียนไว้ในครั้งที่แล้ว ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นหลังจากได้ลงมือทำผ่านไป 1 สัปดาห์

ในขั้นแรกเมื่อพบกันให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายในในวันนี้ว่ารู้สึกอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการเตรียมตัวก่อนเริ่มรับการชี้แนะ การสำรวจความรู้สึกภายในจะทำให้ผู้รับการชี้แนะกลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ หลังจากสำรวจความรู้สึกภายในของตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการชี้แนะ ในครั้งนี้จะเป็นการติดตามผลที่เกิดขึ้นจากการที่ไปทดลองลงมือทำ 1 สัปดาห์ เพื่อให้ทราบว่าสิ่งที่ได้ทำไปนั้นเกิดผลอย่างไร ผลที่ออกมาผู้รับการชี้แนะพอใจหรือไม่

ตัวอย่างบทสนทนาของผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะที่พอใจกับการลงมือทำ

ผู้ชี้แนะ : จากสัปดาห์ที่แล้วที่เรามีการบ้าน อยากรู้ลองเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ ว่าได้ลงมือทำแล้วเป็นอย่างไรบ้าง รู้สึกอย่างไรที่ได้ทำตามที่ได้คุยกันไว้

“หลังจากได้ไปลองทำตามที่ได้คุยกันคราวที่แล้ว หนูพยายามตั้งสติเวลามีอาการโกรธหรือหงุดหงิด หายใจลึกๆ นับ 1-20 ค่ะ แบบที่คุยกันไว้เลยค่ะ มันดีมากเลยคะพี่ หนูรู้สึกว่าการโกรธแล้ว

หายเร็วขึ้น อาทิตยย์ที่ผ่านมามีงานประชุม ที่หนูบอกพี่เวลาหนูทำงานกับคนนี้ หนูจะหงุดหงิดง่ายมาก แต่คราวนี้ดีขึ้นค่ะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 1, การชี้แนะครั้งที่ 7, 15 มีนาคม 2564)

“ก็พยายามทำตามนะคะ พี่เอางานทั้งหมดมาดูว่างานไหนที่พี่ต้องรับผิดชอบ ลำดับความสำคัญก่อนหลัง แล้วพี่ก็ลงมือทำเลย อันไหนต้องส่งก่อน ตั้งเป้าเลยว่าต้องเสร็จวันไหน พี่รู้สึกดีมากเลยนะ ก่อนหน้านี้ท้อมากจริงๆ ตอนนี้ออกตัวเองว่าเราต้องทำได้”

(ผู้รับการชี้แนะ 7, การชี้แนะครั้งที่ 7, 17 มีนาคม 2564)

“จากที่คุยกันว่าหนูควรปรับเรื่องการสื่อสารกับผู้อื่น หนูเลยลองไปพูดกับพี่เค้าให้เสียงหนูซอฟต์ลง พี่เค้าพูดดีกับหนูแล้ว แล้วก็คุยได้นานขึ้นด้วยค่ะ รู้สึกฝืนนิดหน่อย หนูยอมรับหนูคงต้องปรับตัวเอง ไม่อย่างนั้นมันจะเป็นปัญหาต่องานมากๆ เลยค่ะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 12, การชี้แนะครั้งที่ 7, 15 มีนาคม 2564)

“อาทิตยย์ที่ผ่านมา พี่ฝึกฟังให้มากขึ้น ก็เรียกว่าพยายามมากนะคะ รอให้น้องๆ เขาพูดให้หมด พอรอฟิ่งก็รู้สึกว่ามีคนมาเล่า นั่นนี้ให้พี่ฟังเยอะขึ้น อันนี้รวมไปถึงแฟนพี่ด้วยนะ พี่จะท่วงในใจว่า ฟังก่อนนะ ฟังก่อน รู้สึกดีนะเหมือนเขาไว้ใจเล่าให้เราฟัง”

(ผู้รับการชี้แนะ 18, การชี้แนะครั้งที่ 7, 19 มีนาคม 2564)

“จากที่คุยกับพี่ หนูเริ่มจากปรับเปลี่ยนความคิดค่ะ อาทิตยย์นี้โดนดูไปรอบเดียว หนูก็คิดว่าพี่เค้าดีเพื่อให้หนูทำงานดีขึ้น ไม่ได้ตีเพราะเกลียด พอคิดแบบนี้หนูเลยกล้าถามพี่เขาว่าหนูควรปรับอะไร ยังไง ตอนแรกก็กลัวค่ะ แต่พอหนูถามพี่เขาก็สอนค่ะ ดูไปสอนไป ตอนนี้อยู่รู้สึกดีกว่าแต่ก่อนมาก รู้จักพูดไปซะตั้งนานแล้ว”

(ผู้รับการชี้แนะ 27, การชี้แนะครั้งที่ 7, 2 พฤษภาคม 2564)

ตัวอย่างผู้รับการชี้แนะที่รู้สึกยังไม่พอใจต่อผลการลงมือทำ

ผู้รับการชี้แนะ 11 : พี่ลองไปคุยกับลูกนะว่าต่อไปนี่เราคงต้องประหยัดนะ บางอย่างถ้าอยากได้ก็ต้องเก็บเงินซื้อเองนะ โอ้ย... โกรธหน้าตึงใส่แม่ไปเลย พี่ก็พยายามอธิบายเหตุผลให้เขาฟังนะว่าไม่ใช่ทุกอย่าง

ผู้ชี้แนะ : พี่คิดว่าวิธีการอธิบายไม่น่าจะได้ผลที่ดีใช่ไหมคะ

ผู้รับการชี้แนะ 11 : พี่ว่าไม่น่าได้ผล พุดบ๊ีบหน้าเป็นตุคตเลย พี่ว่าต้องหาวิธีใหม่

ผู้ชี้แนะ : อย่างที่เราได้คุยกันเมื่อสัปดาห์ที่แล้วคะ คนเราจะแก้ปัญหาเมื่อเรา ยอมรับว่า ปัญหานั้นเป็นของเรา เราต้องรับผิดชอบ

ผู้รับการชี้แนะ 11 : ตรงนี้พี่คิดว่าลูกสาวของพี่อาจจะยังไม่เข้าใจ

ผู้ชี้แนะ : พี่ว่าถ้าเราลองด้วยการพูดคุยให้เห็นถึงสาเหตุของปัญหา ร่วมกัน วิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นตอนนี้ เพื่อให้ลูกสาวได้เข้าใจจริงๆ นะคะ อาจจะดูยากแต่ก็มั่นใจว่าพี่ทำได้

ผู้รับการชี้แนะ 11 : พี่พร้อมทำคะ พี่เข้าใจแล้วนะว่าต้องแก้แล้ว ไม่งั้นมันก็จะ เป็นแบบนี้ไปตลอด ถ้าเป็นแบบนี้ไปตลอดพี่ก็ไม่ไหวหรอก มันแย่นะพี่เหนื่อย

ผู้ชี้แนะ : เป็นกำลังใจและพร้อมที่จะคอยซัพพอร์ตพี่เสมอนะคะ

(ผู้รับการชี้แนะ 11, การชี้แนะครั้งที่ 7, 23 กุมภาพันธ์ 2564)

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ที่บอกว่าจะกลับไปจัดการวันนั้นก็ไปลองคุยแล้วนะครับ ที่ ไปทำคือ คุยกับที่บ้านเหมือนเรียกประชุมเลยนะ ผมก็คุยกับที่บ้านทีละเรื่องเลย เริ่มจากเรื่องเวลาเข้า ออกงาน วันหยุด ทุกคนก็โอเคเห็นด้วย เห็นดีเห็นงาม คิดในใจแล้วทำไมไม่มีใครเสนอบ้าง ทำไมต้อง เป็นผมอีกแล้ว

ผู้ชี้แนะ : ดีจังเลยคะ รู้สึกว่าเป็นไปด้วยดีนะคะที่ทุกคนเห็นด้วย

ผู้รับการชี้แนะ 22 : แต่เรื่องเงินนี่แหละครับ ตอนคุยผมคุยแบบกางบัญชีรายรับ รายจ่าย ไม่ได้พูดลอยๆ ผมเสนอข้อดีของการจ่ายเป็นเงินเดือน และขอความเห็นทุกคนนะครับ ผมคิดว่าเรื่องเงินเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ทุกคนเห็นด้วยนะครับ แต่ผมสังเกตแล้วแหละว่าป้าคุณนี่ น่าจะไม่ ค่อยเห็นด้วยเท่าไร

ผู้ชี้แนะ : คุณรู้สึกอย่างไรบ้างคะตอนนั้น

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ผมรู้เลยว่าป้าไม่แฮปปี้เท่าไร

ผู้ชี้แนะ : แล้วคุณทำอย่างไรต่อคะ

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ถ้าป้าไม่พูดผมก็นิ่งไว้ก่อนครับ ทุกคนเห็นด้วย เรียกบัญชีมา คุยให้ทุกคนช่วยกันคิดตัวเลขที่เหมาะสม ตรงนี้ผมว่าผมไม่พลาด แต่พอวันรุ่งขึ้นป้าเริ่มถาม เรียกบัญชี มาคุย มีอยู่ข้อหนึ่งที่ป้าพูดมาว่า “เงินสุดท้ายก็เป็นของพวกมึง จะเอาไปทำไมตอนนี้” ผมนี้ใจแป้ว เลยนะพี่ แบบเอาแล้ว

ผู้ชี้แนะ : ตอนนั้นยอมแพ้ไหมคะ

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ไม่ครับ มาถึงขั้นนี้แล้ว ผมเลยไปคุยกับป่า 2 คน ก็บอกไปตามเหตุผลครับ ว่าผมต้องการเงินเพื่อไว้ใช้จ่ายส่วนตัวบ้าง เป็นเงินเดือนตามวุฒิและหน้าที่ที่ทำ ไม่อยากหยิบเงินโรงงานมาใช้ มันดูไม่ดี อยากให้ป่าเข้าใจ ก็พูดแกมอ้อนวอนนะครับ ก็ที่เล่นที่จริงว่าจะได้ซื้อของขวัญให้ป่าได้ด้วยเงินตัวเองที่มาจากการทำงาน

ผู้ชี้แนะ : ผลเป็นอย่างไรคะ

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ป่านึงครับ อ้อๆ 2 คำจนถึงวันนี้ที่มาคุยกับป่านี้แหละครับ ผมก็พยายามคิดในแง่ดีนะครับว่าป่าคงหาวิธีที่เหมาะสม คงไม่ได้ห้ามสิ่งที่ผมขอ

ผู้ชี้แนะ : ถูกต้องแล้วค่ะ เราจะไม่คิดไปถึงสถานการณ์ในแง่ร้ายจนกว่าเราจะพิสูจน์ได้

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ผมคิดแล้วว่าเมื่อป่าพร้อม ป่าก็จะจัดการให้ครับ

ผู้ชี้แนะ : แล้วตอนนี้มีคิดไว้บ้างหรือยังคะว่าจะทำอะไรต่อ

ผู้รับการชี้แนะ 22 : คิดว่าน่าจะต้องลองคุยกันอีกครั้งครับ ถ้าไม่ได้ก็อาจจะต้องขอเหตุผลจริงจัง บางทีป่าอาจจะมึเหตุผลที่ผมคิดไม่ถึง

ผู้ชี้แนะ : คิดว่าจะไปคุยเมื่อไหร่ดีคะ

ผู้รับการชี้แนะ 22 : พรุ่งนี้ครับ พรุ่งนี้สิ้นเดือนพอดีเผื่อจะได้เงินเดือนเลย

ผู้ชี้แนะ : คิดว่าเป็นเวลาที่เหมาะสมเลยคะ พยายามอีกสักครั้งเพื่อตัวของเราเองนะคะ อย่างน้อยการบอกความต้องการออกไปในครั้งนี้ก็ได้รับผลตอบรับที่ดีแล้วมาครั้งหนึ่ง ขอให้อีกหนึ่งครั้งหนึ่งได้ผลตามที่ต้องการนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ 22 : ต้องทำให้ถึงที่สุดครับ

(ผู้รับการชี้แนะ 22, การชี้แนะครั้งที่ 7, 29 เมษายน 2564)

จากการติดตามผลหลังจากได้ลองไปลงมือปฏิบัติแล้ว ส่วนใหญ่ผู้รับการชี้แนะได้ปฏิบัติตามที่ได้ออกแบบไว้ร่วมกัน ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้ลองลงมือทำ จะอยากลงมือทำต่อไปเนื่องจากเกิดผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ในส่วนการชี้แนะผู้รับการชี้แนะที่ลงมือทำได้แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ผู้รับการชี้แนะมีทำที่ความต้องการที่จะลงมือทำต่อไปแต่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการที่จะใช้จัดการหรือแก้ไขปัญหา แต่ยังคงใช้แนวทางเดิมคือการ

วิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นและหาวิธีการลงมือทำอย่างทันที จากผู้รับการชี้แนะที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการนั้นผู้ชี้แนะอาจจะต้องเพิ่มจำนวนชั่วโมงของการชี้แนะซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ตัวอย่างบทสนทนาหลังการสอบถามผลของการลงมือทำจากสัปดาห์ที่ผ่านมา หลังจากนั้นผู้ชี้แนะจึงร้องขอให้ผู้รับการชี้แนะได้ลงมือทำต่อไปเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อผลที่ดีของการลงมือทำ

สำหรับผู้ที่ยังพอใจผลการลงมือทำ

ผู้ชี้แนะ : จากที่เล่ามา ดูเหมือนจะมีความคืบหน้าไปในทางที่ดีนะคะ อยากให้คุณเขียนผลที่เกิดขึ้นลงในใบ worksheet แผนการลงมือทำในช่องสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลองทำ และช่องสิ่งที่จะทำต่อ ก็คือถ้าพอใจแล้วก็อยากให้ทำสิ่งที่เราคุยกันไว้อย่างต่อเนื่องต่อไป มีอะไรที่อยากทำเพิ่มเติมไหมคะ

ผู้ชี้แนะ : การบ้านของสัปดาห์นี้คือ อยากให้คุณลงมือทำต่อไปนะคะเพื่อให้พฤติกรรมที่เราได้ทำนั้นเป็นไปอย่างยั่งยืนนะคะ

สำหรับผู้ที่ไม่พึงพอใจผลการลงมือทำ

ผู้ชี้แนะ : จากที่เล่ามา อยากให้คุณเขียนผลที่เกิดขึ้นลงในใบ worksheet แผนการลงมือทำในช่องสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลองทำ และช่องสิ่งที่จะทำต่อ ก็คือเขียนวิธีการที่เราได้ปรับเปลี่ยนและจะนำไปลงมือทำนะคะ มีอะไรที่อยากทำเพิ่มเติมอีกไหมคะ

ผู้ชี้แนะ : การบ้านของสัปดาห์นี้คืออยากให้คุณได้ไปลองวิธีการที่เราได้พูดคุยกันในวันนี้อีกครั้งนะคะ เราจะได้หาวิธีการที่เหมาะสมต่อไปนะคะ

ระยะที่ 3 หลังการชี้แนะ

การชี้แนะครั้งที่ 8 ประเมินตนเอง

ก่อนที่ผู้รับการชี้แนะจะทำแบบประเมินองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานนั้นผู้ชี้แนะจะทำการสรุปสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะได้ไปลงมือทำในสัปดาห์ที่ผ่านมาและพูดถึงการลงมือทำในอนาคตต่อไป

ตัวอย่างบทสนทนาของผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : หลังจากที่ได้ไปลงมือทำเพิ่มมาอีก 1 สัปดาห์ มีความเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นเพิ่มเติมบ้างคะ

“เมื่อยี่ถ้ามว่าไปทำอะไรมา ทำไมเปลี่ยนไป พี่ตั้งใจทำตามที่น้องบอกนะ พี่แค่เียบลง ตั้งสติแล้วตั้งใจฟังเขา อาทิตยที่ผ่านมาแทบจะไม่ทะเลาะกันเลย ไม่น่าเชื่อ จากที่พี่คิดว่าเขาบ่นว่ารำคาญ แต่มาคิดเขาไม่บ่นไม่ทำก็ได้ เขาทำแค่ว่าเหนื่อย แถมทำให้เรานะ บ่นนิดหน่อยจะเป็นไรไป ใจเขาใจเราอะนะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 2, การชี้แนะครั้งที่ 8, 27 มีนาคม 2564)

“เดิมทีหนูซี้กัแล้วก็คิดมาก หลังจากลองคิดตามวิธีการพัฒนาตัวเอง หนูรู้สึกว่ามีปัญหามันไม่ได้ยากอย่างที่คิดเลยคะถ้าเรามีสติ คิดให้ดี แล้วเราก็จะผ่านมันไปได้คะ ตอนนี้ถึงปัญหาของหนูยังไม่จบแต่หนูก็จะผ่านมันไปได้แน่ๆ คะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 5, การชี้แนะครั้งที่ 8, 22 มีนาคม 2564)

“มันดี ดีมากจริงๆ ไม่คิดว่าลองทำแค่นี้แล้วมันจะดีได้เลยนะ ความสัมพันธ์ของพี่กับน้องเขาดีขึ้นนะ คุยกันมากขึ้น พอเราหยุดแล้วฟังเขา ไม่ใช่เอาแต่สั่งเหมือนตอนแรก พี่ว่าดีเลยจริงๆ เขาเป็นเด็กเก่งเลย”

(ผู้รับการชี้แนะ 14, การชี้แนะครั้งที่ 8, 28 มีนาคม 2564)

“วันก่อนมีเด็กมาขอบคุณพี่ที่เข้าใจเขาและช่วยให้เขาจัดการเรื่องทุนได้ พี่เห็นว่าเขาจำเป็นมากๆ เลยหาวิธีการส่งเอกสารให้เขา ดีใจนะที่ตอนนั้นฟังเขาก่อน ไม่งั้นพี่ก็คงไม่รับเรื่องแล้ว รู้สึกดีนะ มันอิมใจอกไม่ถูกเลย”

(ผู้รับการชี้แนะ 19, การชี้แนะครั้งที่ 8, 28 มีนาคม 2564)

“จบสักทีพี่ปัญหาที่ค้างคามานาน 2 อาทิตยจบ ขอขอบคุณพี่มากเลยนะครับ ถ้าไม่ได้คุยกับพี่ ผมก็คงยังไม่จัดการมันสักที อย่างที่พี่บอกถ้าไม่ลงมือทำ มันก็ไม่เห็นผลอะไรเลย คิดจะแก้ปัญหาต้องลงมือทำทันที”

(ผู้รับการชี้แนะ 22, การชี้แนะครั้งที่ 8, 6 พฤษภาคม 2564)

“ทุกอย่างเริ่มดีขึ้นคะ พยายามค่อยๆ จัดการทีละอย่าง เริ่มแบ่งเวลาทำงาน จบเวลางานตอน 1 ทุ่ม กินข้าว พัก งานเรื่องเรียนจะเริ่ม 3 ทุ่ม นอนไม่เกินเที่ยงคืน ตื่น 6 โมง รู้สึกว่าได้พักมากขึ้น ร่างกายไม่เพลียเหมือนก่อนหน้านี้เลยคะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 25, การชี้แนะครั้งที่ 8, 6 พฤษภาคม 2564)

“ดีค่ะ คิดว่าดีกับตัวเองมากๆ ตอนนี้นั้นเหมือนยังต้องตั้งสติและพยายามทำ แต่หนูว่าถ้าทำไปเรื่อยๆ มันคงจะติดเป็นนิสัยของเรา แล้วเราก็ไม่จำเป็นต้องทำด้วยความพยายามค่ะ”

(ผู้รับการชี้แนะ 28, การชี้แนะครั้งที่ 8, 8 พฤษภาคม 2564)

จากการพูดคุยในครั้งนี้เป็น การประเมินหลังจากผู้รับการชี้แนะได้ลงมือทำตามวิธีการที่ออกแบบร่วมกันแล้ว 2 สัปดาห์ เห็นได้ว่าผู้รับการชี้แนะมีความพึงพอใจในผลที่ได้ลงมือปฏิบัติไป ผู้ชี้แนะตั้งคำถามเพื่อชักชวนให้ผู้รับการชี้แนะได้ลงมือทำต่อไปอย่างต่อเนื่อง เป็นการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค/ความสามารถทางอารมณ์ให้เป็นไปอย่างยั่งยืนต่อไป

ตัวอย่างบทสนทนาระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

ผู้ชี้แนะ : คิดว่าในอนาคตจะพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค/ความสามารถทางอารมณ์อย่างไรต่อไปดีคะ

“พี่ว่าที่ทำผ่านมามันก็โอเคแล้ว ไม่ยากอย่างที่คิด ก็ทำต่อไป พี่ว่าเรื่องตั้งเป้าหมายในชีวิต พี่ก็อยากลองทำดู มันไม่ยากหรอกถ้าเราอยากทำ”

(ผู้รับการชี้แนะ 4, การชี้แนะครั้งที่ 8, 23 มีนาคม 2564)

“คงเอาทักษะตรงไปใช้ต่อไปครับ ผมไม่เคยคิดว่าจะมีวิธีไหนมาช่วยลดความเครียดของผมได้เลย อยากให้มันเป็นนิสัยของผมไปเลยครับ”

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้รับการชี้แนะ 6, การชี้แนะครั้งที่ 8, 26 มีนาคม 2564)

“พี่ตั้งใจที่จะเอาไปใช้ในชีวิตเลยนะ วิธีการที่เราเอามาใช้พี่ว่ามันช่วยได้ ช่วยให้พี่คิดเป็นระบบขึ้น แล้วก็กล้าลงมือทำเลย สุดท้ายไม่ได้น่ากลัวอย่างที่คิดเลย ถ้าไม่ทำก็ไม่รู้ คิดไปเองทั้งนั้น”

(ผู้รับการชี้แนะ 10, การชี้แนะครั้งที่ 8, 25 มีนาคม 2564)

“พี่ตั้งใจทำต่อไปเรื่อยๆ นะ ก่อนหน้านี้ไม่สนใจหรอก เราทำตามหน้าที่ ถ้าเราไปอ้อมอวล้วย เด็กก็นิสัยเสีย พอคิดอีกทีเด็กก็คือเด็ก พี่ก็เข้าใจมากขึ้นนะ (หัวเราะ) เป็นนางยักษ์ใจร้ายมาตั้งนาน”

(ผู้รับการชี้แนะ 18, การชี้แนะครั้งที่ 8, 9 พฤษภาคม 2564)

“ก็จะทำต่อไปค่ะ ตอนนีเพื่อนเริ่มรู้สึกที่เราไวใจได้ที่จะทำงานด้วย จะพยายามจัดตารางชีวิตตัวเองให้ดีกว่านี้ค่ะ พอมันดีขึ้นก็จะทำต่อไป มันมีแต่คืออะพี”

(ผู้รับการชี้แนะ 26, การชี้แนะครั้งที่ 8, 6 พฤษภาคม 2564)

“เรื่องควบคุมอารมณ์หนูว่าถ้าทำได้ดีแล้ว หนูว่าหนูจะฝึกเรื่องความสามารถในการรับมือกับปัญหาบ้างค่ะ มันน่าจะดีถ้าหนูไปเจอปัญหาๆ”

(ผู้รับการชี้แนะ 28, การชี้แนะครั้งที่ 8, 8 พฤษภาคม 2564)

จากการพูดถึงการพัฒนาตนเองในอนาคตพบว่า ผู้รับการชี้แนะจะนำทักษะความสามารถที่ได้พัฒนาตอนนี้ไปทำต่อ เนื่องจากเห็นว่ามีความประโยชน์ต่อตนเอง หากนำไปใช้ในชีวิตส่วนตัวหรือการทำงานก็จะเป็นประโยชน์ทำให้ชีวิตและการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีหลักในการจัดการปัญหาและอุปสรรค

หลังจากจบการชี้แนะ ผู้ชี้แนะให้ผู้รับการชี้แนะทำแบบประเมินองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน หลังจบกระบวนการ ซึ่งได้ผลดังนี้

ผลการใช้แบบประเมินองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยวิเคราะห์คะแนนจากแบบประเมินองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนและหลังเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ

ตารางที่ 22 ผลคะแนนองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนและหลังเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ (ตามรายบุคคล)

ผู้รับการชี้แนะลำดับที่	คะแนนก่อนเข้าร่วมกระบวนการ		คะแนนหลังเข้าร่วมกระบวนการ	
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.
1	3.67	0.67	4.22	0.64
2	3.80	0.78	4.09	0.82
3	3.42	0.50	3.84	0.52
4	3.36	0.65	3.73	0.55
5	3.98	0.45	4.31	0.63

ผู้รับการ ชี้แนะลำดับที่	คะแนนก่อนเข้าร่วมกระบวนการ		คะแนนหลังเข้าร่วมกระบวนการ	
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.
6	3.49	0.76	4.07	0.39
7	3.47	0.97	4.02	0.45
8	3.82	0.75	4.04	0.52
9	3.49	0.59	4.24	0.68
10	3.76	0.68	4.51	0.51
11	3.73	0.72	4.02	0.45
12	3.51	0.66	4.04	0.52
13	3.82	0.58	4.24	0.68
14	3.67	0.52	4.51	0.51
15	3.82	0.68	4.62	0.54
16	3.82	0.61	4.04	0.52
17	3.49	0.94	4.24	0.68
18	3.89	0.44	4.22	0.64
19	3.64	0.48	4.29	0.46
20	3.60	0.50	3.96	0.67
21	3.89	0.44	4.82	0.39
22	3.64	0.77	4.40	0.50
23	3.89	0.96	4.29	0.55
24	3.42	0.62	4.04	0.74
25	3.87	1.04	4.56	0.55
26	3.49	0.59	4.11	0.61
27	3.33	1.31	3.98	0.45
28	3.84	0.52	4.49	0.82
29	3.84	0.37	4.13	1.06
30	3.07	0.62	3.89	0.50
\bar{x}	3.65	0.22	4.20	0.25

จากตารางที่ 22 พบว่าหลังการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์นั้น ผู้รับการชี้แนะทุกคนมีคะแนนที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกระบวนการ

ตารางที่ 23 ผลคะแนนองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนและหลังเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ (แยกตามองค์ประกอบ)

(N=30)

องค์ประกอบ	คะแนนก่อนเข้าร่วมกระบวนการ		คะแนนหลังเข้าร่วมกระบวนการ	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค				
การควบคุม	3.80	0.71	4.09	0.62
การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา	3.69	0.64	4.39	0.64
ผลกระทบที่จะมาถึง	3.75	0.65	4.18	0.50
ความคงทน	3.57	0.67	4.17	0.65
ความสามารถทางอารมณ์				
การตระหนักรู้ในตนเอง	3.68	0.76	4.20	0.72
การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	3.55	0.65	4.09	0.62
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	3.68	0.68	4.33	0.61
การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	3.6	0.71	4.25	0.58
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.53	0.75	4.26	0.60

จากตารางที่ 23 พบว่าเมื่อวิเคราะห์คะแนนหลังเข้าร่วมกระบวนการเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ($\bar{x} = 4.39$, SD = 0.64) เป็นด้านที่เพิ่มขึ้นสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ($\bar{x} = 4.18$, SD = 0.50) ด้านความคงทน ($\bar{x} = 4.17$, SD = 0.65) และด้านการควบคุม ($\bar{x} = 4.09$, SD = 0.62) ตามลำดับ และความสามารถทางอารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ($\bar{x} = 4.33$, SD = 0.61) เป็นด้านที่เพิ่มขึ้นสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์

กับผู้อื่น ($\bar{x} = 4.26$, SD = 0.60) ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ($\bar{x} = 4.25$, SD = 0.58) ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ($\bar{x} = 4.20$, SD = 0.72) และด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.09$, SD = 0.62) ตามลำดับ

8.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการชี้แนะ

พบว่า ผู้รับการชี้แนะมีความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วม เพราะการชี้แนะทำให้ผู้วิจัยและผู้รับการชี้แนะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น ทำให้กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเปิดเผยและรู้สึก ไร้กังวล กล้าเปิดใจ แบ่งปันบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง การที่ผู้วิจัยในฐานะผู้ชี้แนะเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนทำให้เกิดกำลังใจในการลงมือทำ เป็นเพื่อนที่มาช่วยกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายให้เกิดผลเป็นรูปธรรม กล่าวคือ ทำให้ได้จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้พัฒนาตนเองให้มีทักษะที่จะต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน รู้สึกมีความกล้าและมั่นใจมากขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค รู้จักจัดการสิ่งต่างๆ อย่างเป็นระบบ มองรอบด้านมากขึ้น มีความสามารถในการหาต้นเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้นได้ดีขึ้น ไม่ตื่นตระหนกกับสถานการณ์ที่จะเป็นปัญหาหรืออุปสรรค และคิดว่าจะสามารถรับมือกับปัญหาได้ดีขึ้นกว่าก่อนหน้าที่จะรับการชี้แนะชีวิต

การชี้แนะทำให้เกิดการทบทวนตนเอง เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนเองมี และสิ่งที่ตนเองเป็น แต่ก่อนมักมองว่าตนเองมีแต่ปัญหา ไม่มีทางจัดการได้ แต่พอได้เรียนรู้ในกระบวนการทำให้ได้ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติ ได้เห็นว่าเส้นทางการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในบริบทของชีวิตประจำวัน ขอเพียงมีความสม่ำเสมอในการลงมือทำ

8.3 ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการชี้แนะชีวิต

กระบวนการชี้แนะชีวิตควรจัดให้มีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้พัฒนาตนเองได้ต่อไป เพราะบางคนลองทำไปบ้างแล้วแต่เกิดเหตุที่ติดขัด ต้องการผู้ชี้แนะเข้ามาช่วย ออกแบบหาวิธีการ ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยจึงควรมีผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่จะช่วยดูแลทั้งบุคลากรและนักศึกษา

ตารางที่ 24 การสรุปกระบวนการชี้แนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
และความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
ระยะที่ 1 ก่อนการชี้แนะ			
1. ปฐมนิเทศ	<p>1. ผู้ชี้แนะชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตกับผู้เข้าร่วมกระบวนการ</p> <p>2. ผู้ชี้แนะแจ้งเกี่ยวกับกำหนดการต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ได้แก่ การชี้แนะชีวิตที่ผู้เข้าร่วมกระบวนการจะเข้าร่วมนั้นมีทั้งหมด 8 ครั้ง แต่ละครั้งใช้เวลา 45-60 นาที</p> <p>3. นัดหมายวันเวลา สถานที่ที่ผู้รับการชี้แนะสะดวกที่จะรับการชี้แนะในครั้งต่อไป ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะตกลงร่วมกัน</p> <p>4. ทำความเข้าใจร่วมกันในเรื่องของการเข้าร่วมกระบวนการ เช่น การตรงต่อเวลา ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะเมื่อเข้าร่วมกระบวนการแล้ว หากผู้เข้าร่วมรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่สะดวกจะเข้าร่วมอีกก็</p>	<p>1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ</p> <p>2. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>1. แบบประเมินองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน</p> <p>2. แบบสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาตนเอง</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>สามารถออกจากกระบวนการได้ทันที เป็นต้น</p> <p>5. ผู้ชี้แนะแจ้งเกี่ยวกับการรักษาความลับของผู้รับการชี้แนะ และการแสดงผลการวิจัยในภาพรวม และไม่มี การเผยแพร่ชื่อจริงของผู้เข้าร่วมกระบวนการ</p> <p>6. หลังจากแจ้งข้อมูลการเข้าร่วมกระบวนการเรียบร้อยแล้ว ผู้ชี้แนะจึงให้ผู้รับการชี้แนะเขียนปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะมีอยู่</p> <p>7. ผู้รับการชี้แนะทำแบบประเมินองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ ความสามารถทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนเริ่มกระบวนการ</p> <p>8. ผู้ชี้แนะกล่าวขอบคุณสำหรับการเข้าร่วมกระบวนการ และทำการนัดหมาย พบกันอีกครั้งถัดไป</p>		
2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี	1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ	1. ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการ	1. แบบบันทึก รายละเอียดกระบวนการชี้แนะชีวิต

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>ด้วยการพูดคุยถามถึงสาร ทุกข์สุขดิบของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจ ความรู้สึกภายใน เพื่อให้ กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ขณะ</p> <p>3. ชักถามข้อมูลเบื้องต้นของ ผู้รับการชี้แนะเพื่อเป็น ประโยชน์สำหรับการชี้แนะ ผู้ ชี้แนะควรรู้จักผู้รับการชี้แนะ เบื้องต้นเพื่อให้สามารถพูดคุย กันได้อย่างสบายใจ</p> <p>4. ให้ผู้รับการชี้แนะเล่าถึง เรื่องราวที่เขียนลงใน แบบสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้น ในชีวิตหรือสิ่งที่ต้องการ พัฒนาตนเอง</p> <p>5. เมื่อหมดเวลา ผู้ชี้แนะทำ การสรุปสิ่งที่ได้พูดคุยกันใน วันนี้ และทำการนัดหมาย พบกันอีกครั้งถัดไป</p>	<p>2. นำการ สนทนาเพื่อหา ข้อมูลเบื้องต้น จากผู้รับการ ชี้แนะ</p> <p>3. สังเกต พฤติกรรมของ ผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>2. แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรม</p>
<p>ระยะที่ 2 การชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสามารถทางอารมณ์</p>			
<p>ขั้นที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข</p>			
<p>3. ค้นหา ตนเอง</p>	<p>1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>1. ใช้เทคนิค การชี้แนะชีวิต เพื่อค้นหาความ</p>	<p>1. แบบบันทึก รายละเอียด กระบวนการชี้แนะชีวิต</p>

ขั้นตอนกระบวนการชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>ด้วยการพูดคุยถามถึงสารทุกข์สุขดิบของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายใน เพื่อให้กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ</p> <p>3. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข โดยเลือกมา 1 เรื่องจากเรื่องที่ได้พูดคุยกันในสัปดาห์ที่แล้ว</p> <p>4. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันประเมินความพร้อมเพื่อตรวจสอบให้แน่ชัดว่าผู้รับการชี้แนะพร้อมที่เปิดรับคำชี้แนะต่างๆ และพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองด้วยวิธีการต่างๆ</p> <p>5. เมื่อหมดเวลา ผู้ชี้แนะทำการสรุปสิ่งที่ได้พูดคุยกันในวันนี้ และทำการนัดหมายพบกันในครั้งถัดไป</p>	<p>ต้องการและปัญหาที่ต้องการแก้ไข</p> <p>2. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>2. แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม</p>
	<p>ขั้นที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน</p>		
<p>4. สิ่งที่เป็นอยู่</p>	<p>1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>1. ใช้เทคนิคการชี้แนะชีวิตเพื่อข้อมูลที่เป็น</p>	<p>1. ใบกิจกรรม “วงล้อชีวิต (Wheel of life)”</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>ด้วยการพูดคุยถามถึงสาร ทุกข้อสงสัยของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจ ความรู้สึกภายใน เพื่อให้ กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ขณะ</p> <p>3. ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่ เป็นจริงในปัจจุบัน โดยทำให้ ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความ เป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้กิจกรรม “วงล้อชีวิต” ให้เวลาผู้รับการชี้แนะทำ กิจกรรมนี้เป็นเวลา 15 นาที</p> <p>4. ให้ผู้ชี้แนะได้เล่าถึงวงล้อ ชีวิตของตนเอง ผู้ชี้แนะเป็น เพียงผู้ฟังจนผู้รับการชี้แนะ เล่าจบ แล้วจึงสะท้อนผู้รับ การชี้แนะถึงความคิดที่ เกิดขึ้นหลังทำวงล้อชีวิต</p> <p>5. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ค้นหาขอบเขตของปัญหาที่ เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะ เห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ ในปัจจุบัน</p> <p>6. เมื่อหมดเวลา ผู้ชี้แนะทำ การสรุปสิ่งที่ได้พูดคุยกันใน</p>	<p>จริงในปัจจุบัน และค้นหา ขอบเขตของสิ่ง ที่เกิดขึ้น</p> <p>2. สังเกต พฤติกรรมของ ผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>2. แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรม</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	วันนี้ และทำการนัดหมาย พบกันอีกครั้งถัดไป		
ขั้นที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ			
5. ค้นหา วิธีการ	<p>1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ด้วยการพูดคุยถามถึงสาร ทุกข์สุขดิบของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจ ความรู้สึกภายใน เพื่อให้ กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ขณะ</p> <p>3. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ทบทวนสิ่งที่ตัวเองต้องการ แก้ไขหรือพัฒนา โดยอิงจาก ความต้องการที่แท้จริง เห็น ความสำคัญหรือต้องการ นำไปใช้ในทันที</p> <p>4. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้ บรรลุความต้องการโดยผู้ ชี้แนะเคารพสิ่งที่ผู้รับการ ชี้แนะเลือก</p> <p>6. เมื่อหมดเวลา ผู้ชี้แนะทำ การสรุปสิ่งที่ได้พูดคุยกันใน</p>	<p>1. ใช้เทคนิค การชี้แนะชีวิต เพื่อหาวิธีการที่ จะนำมาลงมือ ทำ</p> <p>2. ให้ข้อมูล เกี่ยวกับเทคนิค การพัฒนา ความสามารถ ในการเผชิญ และฟันฝ่า อุปสรรคและ ความสามารถ ทางอารมณ์</p> <p>3. สังเกต พฤติกรรมของ ผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>1. ใบความรู้ “เทคนิค การพัฒนา ความสามารถในการ เผชิญและฟันฝ่า อุปสรรคและ ความสามารถทาง อารมณ์”</p> <p>2. ใบกิจกรรม “ลำดับ แผนการลงมือทำ (Timeline Action Planning)”</p> <p>3. แบบบันทึก รายละเอียด กระบวนการชี้แนะชีวิต</p> <p>4. แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรม</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	วันนี้ และทำการนัดหมาย พบกันในครั้งถัดไป		
ขั้นที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล			
6. ออกแบบ ร่วมกัน	<p>1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะด้วยการพูดคุยถามถึงสารทุกข์สุขดิบของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายใน เพื่อให้กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะ</p> <p>3. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล โดยเน้นให้ผู้รับการชี้แนะนำตนเอง โดยดึงประสบการณ์ของผู้รับการชี้แนะเข้ามาเป็นแนวทางของการดำเนินการที่จะลงมือทำสำหรับผู้รับการชี้แนะ</p> <p>4. ผู้ชี้แนะสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการชี้แนะเมื่อได้ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์</p>	<p>1. ใช้เทคนิคการชี้แนะชีวิตเพื่อร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล</p> <p>2. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>1. ใบความรู้ “เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์”</p> <p>2. ใบกิจกรรม “ลำดับแผนการลงมือทำ (Timeline Action Planning)”</p> <p>3. แบบบันทึกรายละเอียดกระบวนการชี้แนะชีวิต</p> <p>4. แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>5. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะระดมสมองเพื่อเลือกเทคนิควิธีการในการเสริมสร้าง AQ และ EQ เข้ามาเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะเลือกนำไปใช้ได้ อย่างเหมาะสมกับตัวของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>6. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันสร้างหัวข้อเกณฑ์การประเมินสำหรับผู้รับการชี้แนะ โดยผู้ชี้แนะต้องให้ผู้รับการชี้แนะเลือกเกณฑ์เพื่อการประเมินตนเองในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับตนเอง</p> <p>7. เมื่อหมดเวลา ผู้ชี้แนะทำการสรุปสิ่งที่ได้พูดคุยกันในวันนี้ และทำการนัดหมายพบกันอีกครั้งถัดไป</p>		
<p>ขั้นที่ 5</p>	<p>ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง</p>		
<p>7. มองผลที่เกิดขึ้น</p>	<p>1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ด้วยการพูดคุยถามถึงสารทุกข์สุกดิบของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจความรู้สึกภายใน เพื่อให้กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้</p>	<p>1. ใช้เทคนิคการชี้แนะชีวิตเพื่อร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น</p>	<p>1. ใบกิจกรรม “ลำดับแผนการลงมือทำ (Timeline Action Planning)”</p> <p>2. แบบบันทึกรายละเอียดกระบวนการชี้แนะชีวิต</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>ความรู้สึที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ขณะ</p> <p>3. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ร่วมกันติดตามผลและ ประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ ผู้รับการชี้แนะได้ประเมิน ตนเองหลังจากการลงมือทำ 1 สัปดาห์</p> <p>4. หากผู้รับการชี้แนะไม่พึง พอใจผลการลงมือทำ ผู้ชี้แนะ และผู้รับการชี้แนะต้อง ร่วมกันออกแบบ วิธีดำเนินการใหม่ เพื่อให้ผู้รับ การชี้แนะได้ไปลงมือทำใน สัปดาห์ต่อไป</p> <p>5. เมื่อหมดเวลา ผู้ชี้แนะทำ การสรุปสิ่งที่ได้พูดคุยกันใน วันนี้ และทำการนัดหมาย พบกันอีกครั้งถัดไป</p>	<p>2. สังเกต พฤติกรรมของ ผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>3. แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรม</p>
ระยะที่ 3 หลังการชี้แนะ			
<p>8. ประเมิน ตนเอง</p>	<p>1. เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ด้วยการพูดคุยถามถึงสาร ทุกข์สุขดิบของผู้รับการชี้แนะ</p> <p>2. ให้ผู้รับการชี้แนะสำรวจ ความรู้สึกภายใน เพื่อให้ กลับมาอยู่กับตัวเอง รับรู้</p>	<p>1. ใช้เทคนิค การชี้แนะชีวิต เพื่อร่วมกัน ติดตามผลและ ประเมินผลที่ เกิดขึ้น</p>	<p>1. ใบกิจกรรม “ลำดับ แผนการลงมือทำ (Timeline Action Planning)”</p> <p>2. แบบบันทึก รายละเอียด กระบวนการชี้แนะชีวิต</p>

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	ขั้นตอนของการชี้แนะ	บทบาทผู้ชี้แนะ	เครื่องมือที่ใช้
	<p>ความรู้สึกรู้สึกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ขณะ</p> <p>3. ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ร่วมกันติดตามผลและ ประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ ผู้รับการชี้แนะได้ประเมิน ตนเองหลังจากการลงมือทำ 2 สัปดาห์ หรือหลังจากปรับ แผนการลงมือทำ 1 สัปดาห์</p> <p>4. ผู้ชี้แนะสอบถามความพึง พอใจของผู้รับการชี้แนะ เกี่ยวกับกระบวนการชี้แนะที่ ได้เข้าร่วม เพื่อนำไปปรับปรุง กระบวนการต่อไป</p> <p>5. ผู้รับการประเมินทำแบบ ประเมินองค์ประกอบของ ความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรคและ ความสามารถทางอารมณ์ สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานหลัง จบกระบวนการ</p> <p>6. ผู้ชี้แนะกล่าวขอบคุณ สำหรับความตั้งใจและความ มุ่งมั่นของผู้รับการชี้แนะหรือ ผู้เข้าร่วมกระบวนการที่ สามารถเข้าร่วมได้ตั้งแต่ต้น จนจบกระบวนการ</p>	<p>2. สังเกต พฤติกรรมของ ผู้รับการชี้แนะ</p>	<p>3. แบบบันทึกการ สังเกตพฤติกรรม</p>

แนวคำถามที่ใช้ในกระบวนการชี้แนะชีวิต

แนวคำถามที่ใช้สำหรับการเริ่มต้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการชี้แนะ:

- คุณชอบให้ชีวิตของคุณมีลักษณะอย่างไร?
- คุณชอบทำอะไรในเวลาว่างของคุณ?
- คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการรับคำแนะนำหรือการชี้แนะ?
- คุณคิดว่าเราจะสามารถทำงานร่วมกันอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคุณ?
- มีเรื่องอะไรที่คุณเพิ่งรู้สึกว่าคุณอยากทราบหรือเข้าใจมากขึ้น?
- คุณมีความสุขกับเรื่องอะไรในชีวิตบ้าง?
- มีสิ่งใดที่คุณคิดว่าควรจะมีในชีวิตของคุณ แต่ตอนนี้ยังไม่มี?

แนวคำถามที่ใช้สำหรับช่วยให้ผู้รับการชี้แนะเริ่มทำการวิเคราะห์และหาแนวทางในการ

แก้ปัญหา:

- คุณคิดว่าปัญหานี้มาจากสิ่งใด?
- ทำไมปัญหานี้ถึงเกิดขึ้น?
- คุณคิดว่ามีวิธีการแก้ปัญหานี้อย่างไรบ้าง?
- วิธีแก้ปัญหาคือคุณคิดไว้มีจุดดีและจุดทำทนายอย่างไร?
- ถ้าคุณจะแก้ปัญหานี้ คุณจำเป็นต้องมีอะไรบ้าง?
- คุณคิดว่าควรจะเริ่มจากขั้นตอนนี้?
- คุณคิดว่าวิธีการแก้ปัญหาคือคุณมองเห็นจะมีผลต่อคุณและผู้อื่นอย่างไร?
- คุณคิดว่าวิธีการแก้ปัญหาคือคุณมองเห็นจะทำให้ปัญหานี้ไม่เกิดขึ้นอีกหรือไม่? ทำไม?
- ถ้าวิธีการแก้ปัญหาคือคุณคิดไว้ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้สำเร็จ คุณจะทำอย่างไร?
- วิธีการแก้ปัญหาคือคุณมองเห็นเข้ากับค่านิยมและความเชื่อของคุณหรือไม่?
- มีใครที่คุณคิดว่าอาจจะช่วยคุณในการแก้ปัญหานี้ได้บ้าง?
- มีทักษะใดที่คุณคิดว่าอาจจะช่วยให้คุณแก้ปัญหานี้ได้ดีขึ้นหรือไม่?
- ถ้าคุณจะยอมรับความช่วยเหลือในการแก้ปัญหานี้ คุณต้องการความช่วยเหลือในด้าน

ใด?

- คุณคิดว่าจะมีอุปสรรคอะไรบ้างที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำตามแผนการแก้ปัญหานั้น

คุณ?

- ถ้าคุณสามารถเปลี่ยนสิ่งใดในตัวคุณเองที่จะช่วยให้คุณจัดการกับปัญหานี้ได้ดีขึ้น สิ่งนั้นคืออะไร?

- คุณคิดว่าสิ่งที่คุณแก้ปัญหานี้ไปจะส่งผลต่อคุณอย่างไรในระยะยาว?

แนวคำถามที่ใช้สำหรับสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้รับการชี้แนะ:

- คุณสามารถยกตัวอย่างสถานการณ์ที่คุณต้องเผชิญและสำเร็จลงได้อย่างไร?
- อะไรคือความสำเร็จที่คุณภูมิใจมากที่สุดในชีวิตคุณ?
- คุณมีพลังใจอะไรที่ทำให้คุณสามารถก้าวไปข้างหน้าในช่วงเวลาที่ยากลำบาก?
- ในช่วงเวลาที่ท้าทาย คุณมักจะค้นหาสิ่งใดเพื่อช่วยให้คุณรับมือได้?
- คุณสามารถยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่คุณเรียนรู้จากความล้มเหลวและสามารถมองเห็นในมุมมองที่เชิงบวกได้อย่างไร?

- ถ้าคุณมองย้อนกลับมา คุณสามารถดูว่าคุณได้เติบโตและพัฒนาในทางไหนจากประสบการณ์ที่ผ่านมา?

- ความแข็งแกร่งของคุณในด้านใดที่คุณคิดว่ามีประโยชน์ในการรับมือกับปัญหาในชีวิต?
- คุณมีใครบ้างที่ช่วยให้คุณไม่ท้อแท้ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก?
- อะไรคือความเชื่อของคุณที่ช่วยให้คุณรับมือและอยู่รอดในเวลาที่ยากลำบาก?
- ถ้าคุณเจอปัญหาที่ท้าทายในอนาคต คุณคิดว่า你会จะใช้วิธีการใดในการรับมือ?

แนวคำถามที่ใช้สำหรับการติดตามและประเมินผลของผู้รับการชี้แนะ:

- คุณสามารถสะท้อนและบรรยายความก้าวหน้าในเป้าหมายของคุณได้อย่างไร?
- คุณรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงที่คุณได้ทำตั้งแต่เราพูดคุยครั้งสุดท้าย ทำให้คุณเข้าใจเป้าหมายของคุณขึ้นหรือไม่?
- คุณสามารถยกตัวอย่างสถานการณ์ใดก็ได้ที่คุณได้นำทักษะที่เราได้พูดคุยกันไปใช้งานจริง?
- มีการกระทำอะไรบ้างที่คุณทำตั้งแต่เราพูดคุยครั้งสุดท้าย และผลลัพธ์เป็นอย่างไร?
- คุณรู้สึกว่าคุณรู้สึก ความคิด หรือทักษะใดที่คุณได้ฝึกฝน ได้ช่วยให้คุณพัฒนาไปในทางที่คุณต้องการหรือไม่?
- การแก้ปัญหาใดที่คุณรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จหรือมีประสบการณ์ที่มีความหมายในช่วงเวลาที่ผ่านมาหรือไม่?
- คุณรู้สึกว่าคุณได้เรียนรู้แล้วทำให้คุณมีความมั่นใจมากขึ้นในการบรรลุเป้าหมายของคุณ?
- มีสิ่งใดที่คุณคิดว่าต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาเพิ่มเติมในการทำงานหรือในชีวิตของคุณ?
- คุณมีแผนการใดที่คุณอยากจะทดลองในอนาคตหรือไม่?

2.2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้น ฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การดำเนินการวิจัยในขั้นนี้ ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้จากการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2.1 คือ การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน ทั้งนี้กระบวนการชี้แนะชีวิตขึ้นอยู่กับบริบทการเรียนรู้และธรรมชาติของผู้รับการชี้แนะ และยังคงอาศัยเวลาในการเรียนรู้และและการเกิดการเปลี่ยนแปลง

2.2.1 กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
และความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ประกอบด้วย

1. บทนำ
2. แนวคิดและหลักการของกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ
3. วัตถุประสงค์ของกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ
4. ลักษณะของกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ
5. รายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ
7. บทบาทของผู้จัดกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ
8. การประเมินผล

องค์ประกอบทั้ง 8 ประการ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. บทนำ

แนวความคิดในการพัฒนาผู้ใหญ่วัยทำงานตามกระบวนการชี้แนะเป็นกระบวนการที่มีฐานมาจากการที่มนุษย์จะพัฒนาตนเองด้วยการพัฒนาภายในของตนเองด้วยตนเอง เพื่อนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์โดยเป็นกระบวนการค้นหาตนเอง มองสิ่งที่เป็นอยู่ ค้นหาวิธีการ ออกแบบร่วมกันและมองผลที่เกิดขึ้น จนผู้รับการชี้แนะเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยผู้ชี้แนะทำหน้าที่ในการช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ หรือจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนตลอดระยะเวลาของกระบวนการ

2. แนวคิดและหลักการของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีแนวคิด ทฤษฎีและหลักการที่สำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ยึดแนวคิดพื้นฐานสำคัญ 4 ประการในการดำเนินการได้แก่

2.1.1 หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ กล่าวว่า ผู้ใหญ่จะเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้หากตรงกับความต้องการและความสนใจ ผู้ใหญ่มีความสามารถในการกำหนดความต้องการการเรียนรู้ การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ และการประเมินการเรียนรู้ของตนด้วยตนเอง เรียนรู้โดยการวิเคราะห์จากประสบการณ์ของบุคคล พร้อมทั้งจะเรียนรู้เมื่อคิดว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อตนเอง และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที และผู้ใหญ่จะตอบสนองต่อแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตนเองมากกว่าแรงจูงใจภายนอก

2.1.2 กระบวนการชี้แนะชีวิต

กระบวนการชี้แนะชีวิต เป็นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ชี้แนะ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ค้นพบทางออกของปัญหา พัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงทางความคิดจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่พึงปรารถนาด้วยตัวเองผ่านกระบวนการชี้แนะชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข 2) ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบันและค้นหาขอบเขตของความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้น 3) เลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ 4) ออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล และ 5) ติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น โดยผู้ชี้แนะใช้ทักษะการชี้แนะชีวิตในการชี้แนะ ได้แก่ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี 2) ทักษะการรับฟังเชิงรุก 3) ทักษะการใช้คำถาม 4) ทักษะการหยั่งรู้ 5) ทักษะการทำทนาย 6) ทักษะการสร้างแรงจูงใจ 7) ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ 8) ทักษะการร้องขอ 9) ทักษะในการตระหนักรู้ และ 10) ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ

2.1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยพยายามควบคุมตนเองให้ข้ามผ่านปัญหาอุปสรรคไปได้ หาทางออกในการแก้ปัญหา รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองจากสิ่งที่ผิดพลาด สามารถควบคุมปัญหาไม่ให้มีผลต่อการดำเนินชีวิต และสามารถจัดการกับ

ความยืดหยุ่นของอุปสรรคได้ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ การควบคุม การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ผลกระทบที่จะมาถึง และความคงทน

2.1.4 ความสามารถทางอารมณ์

ความสามารถทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาละเทศะ ตลอดจนสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีและดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.2 หลักการของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.2.1 การสร้างความตระหนัก ในการชี้แนะชีวิตการสร้างความตระหนักเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ผู้รับการชี้แนะจะต้องเข้าใจตัวเอง, ความรู้สึก, ความคิด, และพฤติกรรมของตนเอง นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจบริบทและสภาพแวดล้อมที่ตนเองอยู่ การมีความตระหนักที่ดีจะช่วยให้คนที่รับการชี้แนะสามารถตัดสินใจและเลือกทางที่ดีที่สุดสำหรับตนเองได้

2.2.2 การกำหนดเป้าหมาย ผู้รับการชี้แนะจะต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถบรรลุได้ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตนเอง และมีเวลาที่กำหนดไว้

2.2.3 การสร้างแผนการ หลังจากกำหนดเป้าหมายแล้ว ผู้รับการชี้แนะจะต้องสร้างแผนการเพื่อบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น แผนการนี้ควรระบุขั้นตอนที่จำเป็น และเวลาที่จำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมาย

2.2.4 การดำเนินการ การดำเนินการตามแผนการเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการชี้แนะชีวิต ผู้รับการชี้แนะจะต้องดำเนินการตามแผนการที่ออกแบบขึ้นมา และจะมีการติดตามผลปรับปรุงแผนการเมื่อจำเป็น การดำเนินการนี้อาจรวมถึงการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม

2.2.5 การสนับสนุนและการท้าทาย ผู้ชี้แนะจะสนับสนุนผู้รับการชี้แนะในการบรรลุเป้าหมายของตนเอง นอกจากนี้ยังจะทำนายผู้รับการชี้แนะให้เข้าใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดที่อาจจะขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย การสนับสนุนและการท้าทายนี้สามารถทำให้ผู้รับการชี้แนะสามารถเติบโตและพัฒนาได้ในทางที่เป็นบวก

3. วัตถุประสงค์ของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน อันจะส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ลักษณะของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การพัฒนาตนเองของผู้รับการชี้แนะเกิดจากการเข้าร่วมกระบวนการอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการลงมือปฏิบัติ โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ เพื่อร่วมกันค้นหาตนเอง ทำความเข้าใจ ออกแบบวิธีการพัฒนาตนเองและลงมือปฏิบัติ การประเมินตนเองเพื่อให้เกิดผลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง

5. รายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การดำเนินงานตามกระบวนการชี้แนะชีวิตมี 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเตรียมการก่อนการชี้แนะชีวิต

การเตรียมตัวเพื่อเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันเพื่อเกิดความไว้วางใจระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

การชี้แนะครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ

1) ผู้ชี้แนะชี้แจงทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต

2) ผู้ชี้แนะแจ้งเกี่ยวกับกำหนดการต่างๆ ที่เกิดขึ้น นัดหมายวันเวลาสถานที่ที่สะดวก

3) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะทำความเข้าใจร่วมกันในเรื่องของการเข้าร่วมกระบวนการ เช่น ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ การตรงต่อเวลา เป็นต้น

4) ผู้ชี้แนะให้ผู้รับการชี้แนะเขียนปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะเป็นอยู่ลงในกระดาษ

5) ผู้รับการชี้แนะทำแบบประเมินองค์ประกอบร่วมของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานก่อนเริ่มกระบวนการ

การชี้แนะครั้งที่ 2 สร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- 1) เริ่มต้นการชี้แนะด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ทำความคุ้นเคย ถามสารทุกข์สุกดิบ
- 2) ผู้ชี้แนะซักถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับการชี้แนะ ยกตัวอย่างเช่น การทำงาน การเรียน และการดำเนินชีวิตประจำวันต่างๆ เพื่อเป็นการทำความรู้จักกับผู้รับการชี้แนะ
- 3) ผู้ชี้แนะสอบถามถึงปัญหาที่ผู้รับการชี้แนะได้เขียนลงกระดาษในการชี้แนะครั้งที่ 1

ระยะที่ 2 การชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ระยะนี้เป็นระยะดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ได้จากกระบวนการด้วยตนเอง โดยมีผู้ชี้แนะทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แนะนำเท่านั้น โดยไม่มีการชี้นำหรือสั่งให้ผู้รับการชี้แนะทำตาม โดยมี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข

การชี้แนะครั้งที่ 3 ค้นหาตนเอง

- 1) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข
- 2) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันประเมินความพร้อมของผู้รับการชี้แนะ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การชี้แนะครั้งที่ 4 สิ่งที่เป็นอยู่

- 1) ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน โดยทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้เครื่องมือ วงล้อชีวิต (Wheel of life)
- 2) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 3) ผู้ชี้แนะสะท้อนคิดจากวงล้อชีวิต เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะตระหนักถึงปัญหาที่มีผลต่อชีวิต และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขหรือความสามารถที่มีความจำเป็นต้องพัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ

การชี้แนะครั้งที่ 5 ค้นหาวิธีการ

1) ผู้ชี้แนะให้ผู้รับการชี้แนะทบทวนตนเองเพื่อให้ตระหนักว่าตนเองต้องการปรับปรุง แก้ไขหรือพัฒนาสิ่งใด

2) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการโดยผู้ชี้แนะเคารพสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะเลือก

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล

การชี้แนะครั้งที่ 6 ออกแบบร่วมกัน

1) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผลโดยเน้นให้ผู้รับการชี้แนะนำตนเอง

2) ผู้ชี้แนะเลือกเทคนิคในการเสริมสร้าง AQ และ EQ เข้ามาเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะเลือกนำไปใช้ได้

3) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันสร้างหัวข้อเกณฑ์การประเมินสำหรับผู้รับการชี้แนะ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง

การชี้แนะครั้งที่ 7 มองผลที่เกิดขึ้น

1) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง

2) หากผลไม่เป็นที่น่าพอใจ ผู้รับการชี้แนะสามารถปรับแผนการลงมือทำเพื่อให้ได้ผลที่น่าพอใจ (ดำเนินการขั้นที่ 4 ซ้ำได้) และติดตามประเมินผลในครั้งต่อไป

ระยะที่ 3 หลังการชี้แนะ

การชี้แนะครั้งที่ 8 ประเมินตนเอง

1) ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นหลังจากได้ลงมือทำอย่างต่อเนื่อง 2 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง

2) ผู้ชี้แนะทำทนายให้ผู้รับการชี้แนะลงมือทำต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สำหรับทั้งในเรื่องของการดำเนินชีวิตและการทำงานต่อไปในอนาคต

3) ผู้รับการชี้แนะทำแบบประเมินองค์ประกอบร่วมของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานหลังจบกระบวนการ

ทักษะที่ใช้ในการชี้แนะชีวิต

1) ทักษะการรับฟัง

การรับฟังเชิงรุกให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเป็นพื้นฐานของผู้ชี้แนะ ที่ต้องเข้าใจความเป็นตัวตนของผู้รับการชี้แนะ ไม่ตีความเฉพาะคำพูดที่ได้ยินแต่ได้ยินลึกถึงจิตใจสำนึกของผู้รับการชี้แนะ แล้วชวนผู้รับการชี้แนะสร้างคุณค่าให้กับตัวเอง เพื่อเพิ่มพลังให้กับผู้รับการชี้แนะ

2) ทักษะการใช้คำถาม

การใช้คำถามของผู้ชี้แนะมีเจตนาที่จะทำให้ผู้รับการชี้แนะเกิดการตระหนักรู้ได้ด้วยตนเอง ดังนั้นคำถามของผู้ชี้แนะเป็นคำถามเพื่อชวนคิดชวนคุยในเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นของผู้รับการชี้แนะโดยตรง เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้มีการสำรวจตัวเองอย่างรอบด้านจริงๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งไม่ได้ต้องการคำตอบว่าถูกหรือผิด

3) ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ

ผู้ชี้แนะต้องให้ความสำคัญกับการทำให้ผู้รับการชี้แนะตั้งเป้าหมายของตนเองก่อนดำเนินการชี้แนะ เพราะหากผู้รับการชี้แนะไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ยังคงพูดคุยแต่เรื่องที่เป็นปัญหา ซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อการชี้แนะ ดังนั้นผู้ชี้แนะต้องจะให้ความสำคัญกับการพัฒนา “ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ” เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะกำหนดจุดที่กำลังจะเดินทางไปให้ถึง

4) ทักษะการสร้างแรงจูงใจ

ทักษะการสร้างแรงจูงใจจะทำให้ผู้รับการชี้แนะเกิดแรงขับภายในพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในการชี้แนะการสร้างแรงจูงใจเป็นทักษะที่ใช้ตลอดการชี้แนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเริ่มต้นที่ผู้รับการชี้แนะต้องการหาเป้าหมายที่ชัดเจน

5) ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

กระบวนการชี้แนะจะเกิดขึ้นบนความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ดังนั้น ผู้ชี้แนะควรเริ่มต้นที่การสร้างความเข้ากันได้กับผู้รับการชี้แนะ แล้วใช้การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการชี้แนะตลอดการชี้แนะ เพราะผู้รับการชี้แนะต้องการพื้นที่ที่ปลอดภัยของตัวเอง ไม่ต้องการให้ผู้ชี้แนะรุกร้ามากเกินไป การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ชี้แนะ จึงเป็นทักษะที่ผู้ชี้แนะต้องใช้อยู่ตลอดเวลาอย่างมีสติในกระบวนการชี้แนะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับที่ผู้รับการชี้แนะต้องการ เพื่อให้กระบวนการชี้แนะดำเนินต่อไปจนครบถ้วน

ข้อพึงระวังระหว่างการชี้แนะชีวิต

1) การคาดหวังที่ไม่เหมาะสม ผู้รับการชี้แนะอาจมีความคาดหวังที่สูงเกินไปหรือไม่เหมาะสมต่อผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการชี้แนะชีวิต ผู้ชี้แนะชีวิตควรช่วยให้ผู้รับการชี้แนะเข้าใจว่าการเปลี่ยนแปลงต้องการเวลาและความพยายาม

2) การละเมิดขอบเขต ผู้ชี้แนะชีวิตควรระวังเรื่องขอบเขตของตนเอง การชี้แนะชีวิตไม่ใช่การทำงานทางจิตวิทยาหรือการปรึกษาทางสุขภาพจิต ถ้าผู้รับการชี้แนะมีปัญหาทางจิตวิทยาหรือสุขภาพจิต, ควรแนะนำให้เขาหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม

3) การสร้างความไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นส่วนสำคัญของการชี้แนะชีวิต ผู้ชี้แนะชีวิตควรทำทุกอย่างเพื่อสร้างความไว้วางใจกับผู้รับการชี้แนะ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับและการให้ความเคารพต่อความรู้สึกและความคิดของผู้รับการชี้แนะ

4) การสนับสนุนที่เหมาะสม ผู้ชี้แนะชีวิตควรให้การสนับสนุนที่เหมาะสมและไม่ส่งเสริมการพึ่งพาจากผู้รับการชี้แนะ ผู้รับการชี้แนะควรสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถในการจัดการกับปัญหาและความท้าทายในชีวิตของตนเอง

5) การติดตามผล การชี้แนะชีวิตควรมีกระบวนการติดตามผลที่ชัดเจน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับการชี้แนะกำลังทำความ ในการบรรลุเป้าหมายของตนเอง และเพื่อปรับปรุงแผนการหากจำเป็น

6) การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้ชี้แนะชีวิตควรส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และช่วยให้ผู้รับการชี้แนะเข้าใจว่าการพัฒนาตัวเองเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุดและสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการชี้แนะชีวิต

1) ความมีวินัยของผู้รับการชี้แนะ ผู้ที่มีความมีวินัยสูงมักจะสามารถติดตามแผนการดำเนินการที่ตั้งไว้กับผู้ชี้แนะชีวิตของตนได้เป็นอย่างดี ผู้รับการชี้แนะจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายของตน แม้ในสถานการณ์นั้นจะยากก็ตาม

2) ผู้รับการชี้แนะต้องเปิดใจในการเรียนรู้ ผู้รับการชี้แนะที่เปิดใจในการเรียนรู้และยินดีให้ผู้อื่นช่วยเหลือจะได้รับประโยชน์มากจากการชี้แนะชีวิต ผู้รับการชี้แนะที่มีความยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะพร้อมปฏิบัติในสิ่งที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาตนเอง

3) ผู้รับการชี้แนะต้องมีความอดทน ผู้รับการชี้แนะที่รู้จักอดทนจะสามารถจัดการกับความผิดหวังและความท้าทายได้ดี ผู้รับการชี้แนะต้องยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงในทางบวกมักต้องใช้เวลา และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ

4) ผู้รับการชี้แนะให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาและซื่อสัตย์กับตัวเอง และผู้ชี้แนะชีวิตของตนมีโอกาสประสบผลสำเร็จมากกว่าผู้ที่ปิดบังความจริง การยอมรับและตระหนักรู้ถึงจุดอ่อนและความผิดพลาด เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาและสร้างแผนการที่เป็นประโยชน์

5) ผู้รับการชี้แนะควรมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้รับการชี้แนะชีวิตสามารถแสดงความรู้สึกและความคิดของตนได้อย่างชัดเจน การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การชี้แนะชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

กระบวนการชี้แนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ใช้ระยะเวลาครั้งละ 45-60 นาที จำนวน 8 ครั้ง จึงใช้เวลาประมาณ 3 - 4 เดือน จากนั้นอาจจะมีการดำเนินการต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ให้มีความยั่งยืน และเป็นการยืนยันว่าพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้รับการชี้แนะนั้นเป็นผลมาจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ที่เพิ่มขึ้นของผู้รับการชี้แนะ ทั้งนี้สามารถปรับเวลาได้ตามความเหมาะสมกับบริบทแวดล้อม

7. บทบาทของผู้ชี้แนะ

7.1 ผู้นำ ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการค้นหาตนเอง เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะเห็นสิ่งที่อยู่ภายในของตนเอง โดยการใช้เทคนิคในการชี้แนะชีวิตมาช่วยในการให้ผู้รับการชี้แนะแสวงหาแนวทางหรือคำตอบ จนกระทั่งสามารถสร้างแนวทางการพัฒนาตนเองได้

7.2 ผู้สังเกต ทำหน้าที่ในการสังเกตวิธีการคิด การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาตนเองของผู้รับการชี้แนะเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการชี้แนะแต่ละบุคคล

7.3 ผู้สะท้อนคิด ทำหน้าที่ในการสะท้อนภาพเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะที่เข้าร่วมกระบวนการมีโอกาสในการแสดงความคิดและได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดไตร่ตรองทางความคิด

7.4 ผู้รับและให้ เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในกระบวนการฯ เพราะต้องทำหน้าที่เป็นผู้รับฟังที่ดี และให้คำชี้แนะเมื่อผู้รับการชี้แนะต้องการ รวมถึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจตลอดจนทักษะที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่จะพัฒนาร่วมกัน เพื่อนำไปสู่ทักษะที่จะเกิดขึ้น

7.5 ผู้รักษา ต้องสร้างความไว้วางใจและรักษาความลับข้อมูลของผู้รับการชี้แนะที่เข้าร่วมกระบวนการ

7.6 ผู้จัด เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการเพื่อสร้างให้ผู้รับการชี้แนะเกิดการเปลี่ยนแปลงตามขั้นตอนของกระบวนการฯ โดยทำหน้าที่ช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษา และประคับประคองการลงมือปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ

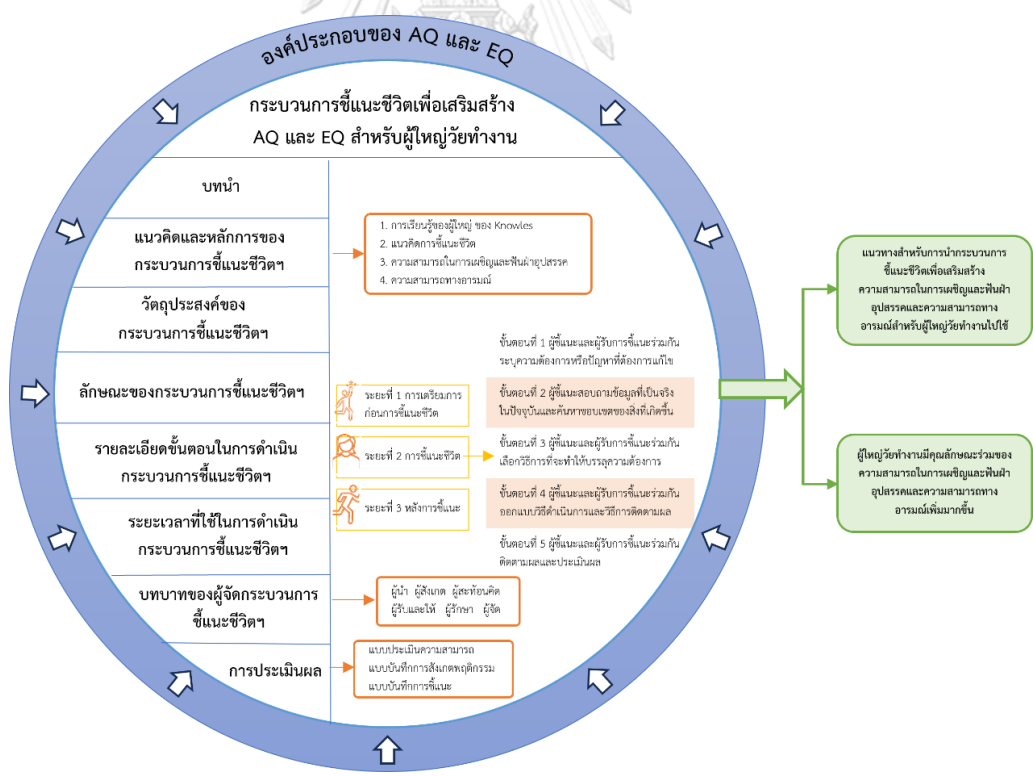
8. การประเมินผล

8.1 ก่อนการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตใช้แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้เข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต

8.2 ระหว่างการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิต ผู้ชี้แนะใช้แบบสังเกตพฤติกรรมสำหรับการประเมินคำพูด อารมณ์และพฤติกรรมของผู้รับการชี้แนะ และแบบบันทึกรายละเอียดกระบวนการชี้แนะชีวิตสำหรับใช้ในการสรุปกระบวนการชี้แนะที่เกิดขึ้นจริงระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

8.3 หลังการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตใช้แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้เข้าร่วมหลังจากได้เข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิต

ภาพที่ 9 โมเดลกระบวนการชี้แนะชีวิตใช้แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน



ตอนที่ 3 ผลการจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

การศึกษาเพื่อจัดทำแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นโดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตไปใช้ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความสามารถทางอารมณ์ อาจารย์/บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย นักศึกษาที่มีงาน โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ตอนได้แก่

3.1 ผลการศึกษาเพื่อจัดทำแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบพิจารณาแนวทางแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการศึกษาเพื่อจัดทำแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

ผลการร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ พบว่า การนำกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ ไปใช้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่จะทำให้การดำเนินงานสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ การนำกระบวนการไปใช้นั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายจึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดการยอมรับและมีส่วนร่วม พร้อมทั้งจะนำกระบวนการไปดำเนินการตามแนวทางได้อย่างเหมาะสมกับบริบทแวดล้อมและสามารถประยุกต์การดำเนินการให้เหมาะสมกับแนวทางการปฏิบัติของตนเอง อีกทั้งยังต้องได้รับการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้สรุปแนวทางจากการพิจารณาแนวทางแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ที่ทำการศึกษาความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ (ดังภาคผนวก ก) มีประเด็น 3 ด้าน ได้แก่

1) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2) การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

3) การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

1.1 ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำกระบวนการไปใช้ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการอย่างชัดเจน โดยศึกษารายละเอียดและทบทวนแนวคิดพื้นฐานของหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อให้สามารถนำกระบวนการชี้แนะชีวิตไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย

1.1.1 หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ กล่าวว่า ผู้ใหญ่จะเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้หากตรงกับความต้องการและความสนใจ ผู้ใหญ่มีความสามารถในการกำหนดความต้องการการเรียนรู้ การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ และการประเมินการเรียนรู้ของตนด้วยตนเอง เรียนรู้โดยการวิเคราะห์จากประสบการณ์ของบุคคล พร้อมทั้งจะเรียนรู้เมื่อคิดว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อตนเอง และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที และผู้ใหญ่จะตอบสนองต่อแรงจูงใจที่เกิดจากภายในตนเองมากกว่าแรงจูงใจภายนอก

1.1.2 แนวคิดกระบวนการชี้แนะชีวิต เป็นกระบวนการสำหรับบุคคลแต่ละบุคคล เนื่องจากแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลจึงควรจัดเป็นรายบุคคล และกระบวนการควรมีการจัดอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์นั้นหากได้ลงมือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจะทำให้ทักษะเหล่านี้กลายเป็นความสามารถส่วนบุคคล มีความยั่งยืนในการปฏิบัติ ทำให้บุคคลสามารถนำไปใช้ได้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานได้

1.1.3 แนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยพยายามควบคุมตนเองให้ข้ามผ่านปัญหาอุปสรรคไปได้ หาทางออกในการแก้ปัญหา รับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองจากสิ่งที่ผิดพลาด สามารถควบคุมปัญหาไม่ให้มีผลต่อการดำเนินชีวิต และสามารถจัดการกับความยืดหยุ่นของอุปสรรคได้ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ การควบคุม การค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ผลกระทบที่จะมาถึง และความคงทน

1.1.4 แนวคิดความสามารถทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายใน รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างถูกกาละเทศะ ตลอดจนสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีและดำเนินชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

1.2 ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำกระบวนการไปใช้ควรทำความเข้าใจกระบวนการและองค์ประกอบของกระบวนการชี้แนะชีวิต ประกอบด้วย กระบวนการชี้แนะชีวิต 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล และขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น และองค์ประกอบของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 8 ข้อ ได้แก่ 1) บทนำ 2) แนวคิดและหลักการของกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ 3) วัตถุประสงค์ของกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ 4) ลักษณะของกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ 5) รายละเอียดขั้นตอนในการดำเนินกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ 6) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ 7) บทบาทของผู้จัดกระบวนการชี้แนะชีวิตฯ 8) การประเมินผล เพื่อเป็นการตรวจสอบและทบทวนกระบวนการเพื่อให้ทราบว่ากระบวนการที่พัฒนาเสร็จแล้วนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

1.3 ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องการชี้แนะ การชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสามารถทางอารมณ์ และทำความเข้าใจกับบุคลากรที่เลือกมาปฏิบัติหน้าที่ โดยต้องชี้แจงรายละเอียดของกระบวนการ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ สอบถามความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยบุคลากรที่จะมารับบทบาทเป็นผู้ชี้แนะควรมีการเตรียมตัว ดังนี้

- 1) ผู้ชี้แนะควรมีความรู้ทางด้านจิตวิทยา การเข้าใจในจิตวิทยาของบุคคลช่วยให้คุณเข้าใจและสนับสนุนคนที่คุณกำลังชี้แนะได้ดีขึ้น ความรู้นี้รวมถึงการเข้าใจในด้านการพัฒนาการ, จิตวิทยาทางสังคม, และจิตวิทยาทางบวก
- 2) ผู้ชี้แนะควรมีทักษะการสื่อสาร ผู้ชี้แนะต้องสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเป็นกันเอง มีทักษะการฟัง สามารถสื่อสารทางวาจาได้เป็นอย่างดี และมีทักษะการจดเขียนซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ

3) ผู้ชี้แนะควรมีความรู้ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรม การเข้าใจวัฒนธรรมและความหลากหลายทางวัฒนธรรมจะช่วยให้ผู้ชี้แนะสามารถชี้แนะคนจากพื้นหลังที่แตกต่างกันได้

4) ผู้ชี้แนะควรมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง การเป็นที่ผู้ชี้แนะที่ดีต้องการการเรียนรู้และการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัยและพัฒนาความสามารถให้เชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ผู้รับการชี้แนะยังควรมีบุคลิกภาพและลักษณะนิสัย ดังต่อไปนี้

1) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น สามารถเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกของผู้รับการชี้แนะ สามารถฟังและแสดงความเข้าใจที่ดี ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่เต็มไปด้วยความไว้วางใจ

2) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีอดทน ในการฟังและเข้าใจปัญหาของผู้รับการชี้แนะ และแนะนำผู้รับการชี้แนะไปสู่เป้าหมายของผู้รับการชี้แนะในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้รับการชี้แนะ

3) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีทัศนคติที่ดี ผู้ชี้แนะควรรักษาทัศนคติที่ดี เพราะสิ่งนี้จะช่วยแรงบันดาลใจและกระตุ้นผู้รับการชี้แนะ ผู้ชี้แนะควรที่จะสามารถมององค์ประกอบดี ๆ ของสถานการณ์และส่งเสริมให้ผู้รับการชี้แนะทำเช่นกัน

4) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้ชี้แนะชีวิตต้องมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถบรรลุได้สำหรับผู้รับการชี้แนะ ติดตามความก้าวหน้า และปรับแก้วิธีการตามความจำเป็น

5) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีการสื่อสารที่ดี ผู้ชี้แนะชีวิตต้องสามารถสื่อสารได้ดี ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีการอธิบายแนวคิดได้ชัดเจน ฟังอย่างรอบคอบ และให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์

6) ผู้ชี้แนะชีวิตไม่ควรตัดสินผู้อื่น ผู้ชี้แนะชีวิตต้องไม่ตัดสินหลังจากที่ได้รับฟังเรื่องราวหรือการตัดสินใจของผู้รับการชี้แนะ เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะสามารถแสดงออกได้อย่างเต็มที่ พวกเขาต้องเคารพประสบการณ์และมุมมองของแต่ละคน

7) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีความสามารถสร้างแรงบันดาลใจ ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีความสามารถในการกระตุ้นและแรงบันดาลใจให้ผู้รับการชี้แนะสามารถทำงานอย่างเต็มที่ ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีความสามารถช่วยผู้รับการชี้แนะหาแรงจูงใจในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในชีวิตของผู้รับการชี้แนะ

8) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีการปรับตัวที่ดี ผู้ชี้แนะชีวิตควรมียืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการค้นหาชีวิตของผู้รับการชี้แนะให้เหมาะสมกับความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของแต่ละคน

9) ผู้ชี้แนะชีวิตควรมีความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญมากในความสัมพันธ์ที่มีการค้นหาชีวิต และสิ่งเหล่านี้มาจากการแสดงความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และเก็บความลับได้

1.4 ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ต้องสนับสนุนและจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติ โดยต้องพิจารณาความพร้อมขององค์กรทั้งในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สื่อต่างๆ รวมไปถึงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการดำเนินงานตามกระบวนการ

1.5 ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา/ฝ่ายแนะแนว ควรมีการวางแผนในการดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูล โดยประชาสัมพันธ์กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โปสเตอร์ การประกาศในสื่อโซเชียล เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบถึงรายละเอียดของกระบวนการชี้แนะ

2. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.1 ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน สร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่าง บุคลากรที่จะเป็นผู้ชี้แนะ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยการประชุม ชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจต่อการนำกระบวนการไปปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบแนวคิดและหลักการของกระบวนการ เพื่อร่วมกันพิจารณาว่ารายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในกระบวนการนั้นสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้จริงตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและสนับสนุน และเพื่อนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มาปรับปรุงกระบวนการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อจะได้เข้าใจและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เช่น สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต้องทำความเข้าใจพื้นฐานของผู้รับการชี้แนะ เพราะผู้เข้าร่วมกระบวนการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการออกแบบกระบวนการ การจัดการชี้แนะชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบสำคัญ สภาพแวดล้อมที่ดีสามารถส่งเสริมการสื่อสาร การรู้สึกถึงความสบายใจ และการสร้างความไว้วางใจ ดังนั้นควรพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ในการเลือกหรือจัด

2.3 ผู้ชี้แนะร่วมวางแผนและพัฒนากระบวนการชี้แนะร่วมกันกับผู้รับการชี้แนะ เช่น เวลาในการจัดกระบวนการที่เหมาะสมและสะดวกทั้งของผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะเพื่อให้เกิดความชัดเจน ตรวจสอบความสอดคล้องของความต้องการของผู้รับการชี้แนะกับกระบวนการชี้แนะ

2.4 ผู้ชี้แนะนำกระบวนการไปดำเนินการปฏิบัติโดยใช้ทักษะการชี้แนะชีวิต ให้เหมาะสมในแต่ละระยะและขั้นตอนของกระบวนการชี้แนะชีวิต ซึ่งทักษะที่มีประสิทธิภาพสำหรับการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ได้แก่

1) ทักษะการรับฟัง

การรับฟังเชิงรุกให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเป็นพื้นฐานของผู้ชี้แนะ ที่ต้องเข้าใจความเป็นตัวตนผู้รับการชี้แนะ ไม่ตีความเฉพาะคำพูดที่ได้ยินแต่ได้ยินลึกถึงจิตใจสำนึกของผู้รับการชี้แนะ แล้วชวนผู้รับการชี้แนะสร้างคุณค่าให้กับตัวเอง เพื่อเพิ่มพลังให้กับผู้รับการชี้แนะ

2) ทักษะการใช้คำถาม

การใช้คำถามของผู้ชี้แนะมีเจตนาที่จะทำให้ผู้รับการชี้แนะเกิดการตระหนักรู้ได้ด้วยตนเอง ดังนั้นคำถามของผู้ชี้แนะเป็นคำถามเพื่อชวนคิดชวนคุยในเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นของผู้รับการชี้แนะโดยตรง เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้มีการสำรวจตัวเองอย่างรอบด้านจริงๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งไม่ได้ต้องการคำตอบว่าถูกหรือผิด

3) ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ

ผู้ชี้แนะต้องให้ความสำคัญกับการทำให้ผู้รับการชี้แนะตั้งเป้าหมายของตนเองก่อนดำเนินการชี้แนะ เพราะหากผู้รับการชี้แนะไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ยังคงพูดคุยแต่เรื่องที่เป็นปัญหา ซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อการชี้แนะ ดังนั้นผู้ชี้แนะต้องจะให้ความสำคัญกับการพัฒนา “ทักษะการตั้งเป้าหมายคุณภาพ” เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะกำหนดจุดที่กำลังจะเดินทางไปให้ถึง

4) ทักษะการสร้างแรงจูงใจ

ทักษะการสร้างแรงจูงใจจะทำให้ผู้รับการชี้แนะเกิดแรงขับภายในพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในการชี้แนะการสร้างแรงจูงใจเป็นทักษะที่ใช้ตลอดการชี้แนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเริ่มต้นที่ผู้รับการชี้แนะต้องการหาเป้าหมายที่ชัดเจน

5) ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

กระบวนการชี้แนะจะเกิดขึ้นบนความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ดังนั้น ผู้ชี้แนะควรเริ่มต้นที่การสร้างความเข้ากันได้กับผู้รับการชี้แนะ แล้วใช้การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการชี้แนะตลอดการชี้แนะ เพราะผู้รับการชี้แนะต้องการพื้นที่ที่ปลอดภัยของตัวเอง ไม่ต้องการให้ผู้ชี้แนะรุกร้ามากเกินไป การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ชี้แนะ จึงเป็นทักษะที่ผู้ชี้แนะต้องใช้อยู่ตลอดเวลาอย่างมีสติในกระบวนการชี้แนะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับที่ผู้รับการชี้แนะต้องการ เพื่อให้กระบวนการชี้แนะดำเนินต่อไปจนครบถ้วน

2.5 ผู้สอนต้องมีการปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ของผู้รับการชี้แนะ ยกตัวอย่างเช่นในปัจจุบันยังมีสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) แพร่ระบาดอยู่ ดังนั้นเพื่อให้กระบวนการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง อาจจัดในรูปแบบออนไลน์ การใช้วิดีโอคอล เพื่อให้กระบวนการสามารถดำเนินการได้ ไม่ต้องหยุดชะงัก และไม่สร้างความกังวลใจให้ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ

2.6 การดำเนินการการใช้กระบวนนี้ ผู้ชี้แนะมีบทบาทสำคัญ ผู้บริหารหน่วยงาน/สถาบัน ควรสร้างความพร้อมให้กับบุคลากร โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่ได้รับบทบาทหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะได้รับการฝึกอบรมในการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจและยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนกรชี้แนะเพื่อให้กระบวนกรชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนกรชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การติดตามและประเมินผลเป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการดำเนินงานตามกระบวนกรและนำไปสู่การทบทวนปรับปรุงและการดำเนินงาน เพื่อแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมสอดคล้องกับแต่ละสถานการณ์ จนส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนด มีแนวทางในการปฏิบัติโดย

3.1 ผู้บริหารหน่วยงาน/สถาบัน ควรติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกระบวนกรอย่างสม่ำเสมอว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด เพื่อสามารถแก้ปัญหาหระหวางดำเนินการ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้ดำเนินการจัดกระบวนกรหรือให้ผู้ดำเนินการรายงานการดำเนินการเป็นระยะ

3.2 ผู้ดำเนินการ/ ผู้ชี้แนะ ต้องมีการประเมินผลผู้เข้าร่วมกระบวนกรเป็นระยะ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น จำนวนครั้งในการเข้าร่วมกระบวนกร ผลการลงมือทำของผู้รับกรชี้แนะ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนกร

3.3 ผู้ดำเนินการ/ ผู้ชี้แนะ ต้องมีการประเมินกระบวนกรเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ทั้งในด้านตัวผู้ชี้แนะ วิธีการชี้แนะ ทำได้โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกระบวนกรในขั้นตอนการติดตามและประเมินผล เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับปรุงก่อนรับผู้เข้าร่วมกระบวนกรคนต่อไป

3.4 ผู้มีหน้าที่ในการติดตามผลจะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ โดยจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ปัญหา รวมทั้งควรส่งข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ช่วยรับผิดชอบงานแต่ละระดับดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า แนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ มีประเด็นสำคัญ 3 ด้านได้แก่ 1) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 2) การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 3) การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงาน สถาบันในการที่จะนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบพิจารณาร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบพิจารณาร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 23 ผลการพิจารณาร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความเหมาะสม
1. การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ				
1.1	ควรศึกษารายละเอียดและทบทวนแนวคิดพื้นฐานของกระบวนการ	4.59	0.51	มากที่สุด
1.2	ควรทำความเข้าใจกระบวนการและองค์ประกอบของกระบวนการ	4.76	0.44	มากที่สุด
1.3	ควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องการชี้แนะ	4.94	0.24	มากที่สุด
1.4	ควรสนับสนุนและจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติ	4.82	0.39	มากที่สุด

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความเหมาะสม
1.5	มีการวางแผนในการดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูล	4.76	0.44	มากที่สุด
2. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการ				
2.1	มีการประชุม ชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจต่อการนำกระบวนการไปปฏิบัติ	4.59	0.51	มากที่สุด
2.2	ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เช่น สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต้องทำความเข้าใจพื้นฐานของผู้รับบริการ ชี้แนะ	4.71	0.47	มากที่สุด
2.3	ผู้ชี้แนะร่วมวางแผนและพัฒนากระบวนการชี้แนะร่วมกันกับผู้รับบริการชี้แนะ	4.82	0.39	มากที่สุด
2.4	ผู้ชี้แนะนำกระบวนการไปดำเนินการปฏิบัติโดยใช้เทคนิคการชี้แนะชีวิต ให้เหมาะสม	4.53	0.62	มากที่สุด
2.5	ผู้สอนต้องมีการปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ของผู้รับบริการชี้แนะ	4.59	0.51	มากที่สุด
2.6	ควรสร้างความพร้อมให้กับบุคลากร โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่ได้รับบทบาทหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะได้รับการฝึกอบรมในการพัฒนาองค์ความรู้	4.59	0.51	มากที่สุด
3. การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการ				
3.1	ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ควรติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกระบวนการอย่างสม่ำเสมอว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด	4.41	0.51	มาก

ข้อ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ เหมาะสม
3.2	ผู้ดำเนินการ/ ผู้ชี้แนะ ต้องมีการ ประเมินผลผู้เข้าร่วมกระบวนการเป็น ระยะ	4.65	0.49	มากที่สุด
3.3	ผู้ดำเนินการ/ ผู้ชี้แนะ ต้องมีการประเมิน กระบวนการเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่	4.65	0.49	มากที่สุด
3.4	ผู้มีหน้าที่ในการติดตามผลจะต้องรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตาม แผนที่ได้วางไว้	4.53	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด		4.66	0.47	มากที่สุด

จากตารางข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 (SD = 0.47) ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านต่างๆ พบว่า ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องการชี้แนะ การชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสามารถทางอารมณ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.94 (SD = 0.24) รองลงมาคือ การสนับสนุนและจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติ และผู้ชี้แนะร่วมวางแผนและพัฒนากระบวนการชี้แนะร่วมกันกับผู้รับการชี้แนะ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยมีสัดส่วนที่เท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย 4.82 (SD = 0.39) รองลงมาคือ ควรสนับสนุนและจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติ และผู้ชี้แนะร่วมวางแผนและพัฒนากระบวนการชี้แนะร่วมกันกับผู้รับการชี้แนะ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยทั้ง 2 ด้านมีสัดส่วนที่เท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ย 4.76 (SD = 0.44) ตามลำดับ

ในส่วนของคำถามแบบปลายเปิดถึงความเหมาะสมของการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้นั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีที่น่าสนใจที่จะนำไปใช้ในหน่วยงาน เพื่อช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย ทั้งยังช่วยให้บุคลากร/นักศึกษา มีความสามารถในการพัฒนาตนเองได้อีกด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า

“ปัจจุบันคนเราปัญหาส่วนตัวมีมาก การจัดการกับปัญหาไม่เก่ง กระบวนการนี้จะช่วยผู้เข้าร่วมกระบวนการพัฒนาความสามารถได้ดี”

(ผู้ให้ข้อมูล 2, 12 พฤษภาคม 2565)

“กระบวนการที่จะช่วยเป็นรายบุคคลจะช่วยให้แต่ละคนได้รับการแก้ปัญหาที่ตรงจุด ไม่เหมือนกับการอบรมที่เป็นการพัฒนาแบบรวมๆ แบบนี้จะแก้ปัญหาและพัฒนาคนได้ดีกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูล 4, 9 พฤษภาคม 2565)

“การชี้แนะแบบรายบุคคลมีประโยชน์มาก ถ้ามีหน่วยงานที่สามารถนำไปจัดได้ จะช่วยพัฒนาบุคลากรกับนักศึกษาได้ดีเลยทีเดียว”

(ผู้ให้ข้อมูล 7, 18 พฤษภาคม 2565)

“กระบวนการนี้ดี ควรนำไปใช้กับนักศึกษาที่กำลังมีปัญหา นักศึกษาที่ลาออกส่วนหนึ่งเป็นเพราะจัดการกับอุปสรรคไม่ได้ ท้อถอย หากนำมาใช้คงจะช่วยได้เยอะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 10, 6 พฤษภาคม 2565)

“หลังได้เข้าร่วมกระบวนการ น่าจะนำไปใช้จริงในมหาวิทยาลัยเพราะจะช่วยคนได้อีกเยอะมาก เพราะหลายคนเจอปัญหา การได้พัฒนาตนเองในทั้ง 2 เรื่องจะช่วยให้เราดำเนินชีวิตทำงานได้ดีขึ้น มั่นใจมากขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูล 13, 16 พฤษภาคม 2565)

นอกจากนี้การนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้มีข้อเสนอแนะที่ควรพึงระวังคือ การจัดการกระบวนการนั้นผู้ดำเนินการหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้ชี้แนะ ควรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องของการชี้แนะ ซึ่งอาจไปรับการอบรมในเรื่องการชี้แนะชีวิต และฝึกฝนจนมีประสบการณ์ เพราะถ้าเป็นผู้ไม่มีความชำนาญเชี่ยวชาญ อาจเกิดผลที่ผิดพลาดจากวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

สรุปได้ว่า จากการตอบแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องการชี้แนะ การชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟัน

ฝ่ําอุปสรรค และความสามารถทางอารมณ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และจากคำถาม
ปลายเปิด พบว่า กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่ําอุปสรรค
และความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานมีความน่าสนใจที่จะนำไปใช้ในหน่วยงาน/
สถาบัน/ องค์กร



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ การวิจัย วิธีการดำเนินงานวิจัย และผลการวิจัยโดยสรุปได้ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เชิงยีนย่นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman
2. เพื่อพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน
3. เพื่อจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยไปใช้

วิธีดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งระยะการดำเนินงานวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย ระยะที่ 1 วิเคราะห์เชิงยีนย่นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman ระยะที่ 2 พัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน และระยะที่ 3 จัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยไปใช้ โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์เชิงยีนย่นองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ได้แก่ ผู้ใหญ่วัยทำงาน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเป็นผู้ที่สมัครใจให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีข้อความจำนวน 45 ข้อ

นำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นให้ผู้ทรง คุนวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัย การวัดและ ประเมินผล ด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรง (Validity) โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถามเฉพาะด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้เท่ากับ 0.93 และด้าน ความสามารถทางอารมณ์ได้เท่ากับ 0.93 และหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบ เพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไปปรากฏว่าข้อคำถาม ผ่านเกณฑ์ทุกข้อโดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.35-0.81

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชัน Facebook ส่วนตัวเพื่อเชิญชวนให้ประชากรที่มีอายุ 18-60 ปี ที่มีงานทำ ร่วมตอบแบบประเมิน ผ่านทาง แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ซึ่งได้รับการตอบกลับ จำนวน 300 ฉบับ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจง รายละเอียดต่อผู้ทำแบบประเมินให้ทราบจุดประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการรักษาข้อมูลให้เป็น ความลับ และผู้วิจัยแสดงผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น โดยผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบ ประเมินครบถ้วนจำนวน 300 ฉบับแรกที่ตอบกลับมา โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดต่อผู้ทำ แบบสอบถามให้ทราบจุดประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และผู้วิจัยแสดง ผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ทำการลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) อธิบายข้อมูล ด้วยค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ตรวจสอบความกลมกลืนของ โมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของ โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square, CMIN/df., CFI, GFI, IFI, NFI, AGFI, RMSEA และ RMR ตามเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้อง กลมกลืนของโมเดล ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้น ฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.1 การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการ พัฒนาระบบการโดยดำเนินการ ดังนี้

ผู้วิจัยพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยนำผลการศึกษาค้นคว้าประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานจากการศึกษาในระยะที่ 1 และความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องการชี้แนะความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิต โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน และสร้างเครื่องมือสำหรับการดำเนินการ ได้แก่ แบบบันทึกพัฒนาการของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ และแบบบันทึกรายละเอียดการดำเนินการกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างการศึกษารายกรณี

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามวิธีการดำเนินงานวิจัยการศึกษารายกรณี (Case study) โดยการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงาน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างมีเกณฑ์ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 30 คน ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะดำเนินการกระบวนการชี้แนะ ครั้งละประมาณ 45-60 นาที สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทั้งหมด 8 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 รวมทั้งสิ้น 240 ชั่วโมง ซึ่งหลังจากขั้นตอนการออกแบบวิธีการร่วมกัน ผู้รับการชี้แนะต้องนำสิ่งที่ได้ออกแบบร่วมกันกับผู้ชี้แนะไปปฏิบัติจริงด้วยตนเอง

2.2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 2.1 มาเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามแนวทางที่ สุกงาศ์ จันทวานิช (2552) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดจากการศึกษารายกรณี นำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกและแถบบันทึกเสียงมาวิเคราะห์เนื้อหาด้านความจริงและวิเคราะห์เนื้อหาด้านความหมายของคำพูด เปรียบเทียบกันเพื่อสร้างความชัดเจนในความรู้สึก ความคิด เป็นการกำหนดประเด็นโดยไม่มีกรอบปรับแต่งข้อมูล จากนั้นจำแนกประเด็นความเห็นที่ได้ออกมาเป็นหมวดหมู่ นำผลที่ได้มาเรียบเรียงในลักษณะของการพรรณนา สร้างข้อสรุป และวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปข้อมูลภาพรวมในขั้นตอนสุดท้าย จากนั้นผู้วิจัยนำกระบวนการชี้แนะที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับความถูกต้องและความเหมาะสมในการใช้ภาษา

ระยะที่ 3 จัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยไปใช้

ผู้วิจัยนำร่างแนวทางกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสม กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคความสามารถทางอารมณ์ อาจารย์ บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย นักศึกษาที่มีงาน เป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 ท่าน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน” ผู้วิจัยสรุปผลโดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน และเพศชาย จำนวน 89 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 97 คน ด้านสถานภาพการสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 188 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตนักศึกษา (ระดับบัณฑิตศึกษา) จำนวน 133 คน

ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบค่าสถิติ ตัวแปรแบบจำลองผลความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งหมด 2 ตัวแปรแฝง และ 45 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าพิสัย 1.80-3.00 ค่าต่ำสุด 2.00 และสูงสุด 5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.96-4.29 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก-ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.48-0.60 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ยโดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าวมีค่าไม่เกิน 30% ของค่าเฉลี่ยและมีค่าความแปรปรวนอยู่ระหว่าง 0.23 - 0.36 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) หรือความไม่สมมาตรของการแจกแจงในภาพรวม ตัวแปรมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวาจนถึงเบ้ซ้าย แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.81 ถึง 0.14 มีค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ระหว่าง -0.95-

1.93 จึงถือว่าตัวแปรมีความโต่งสูงกว่าโค้งปกติเล็กน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรมีความเที่ยงเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์นำเข้าโมเดลแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ผลวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานหลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติดัชนีการปรับโมเดล (Modification Index) รวมจำนวน 17 คู่ ผลวิเคราะห์แบบจำลองของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี สอดคล้องตามแนวคิด Hair JR (2006) Bollen (1989) และ Sorbon (1996) โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่า Chi-square = 17.817 df. = 10 Sig. = 0.058 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.782 < 2.0 ผลการวิเคราะห์จากการปรับโมเดลพบว่า ค่าสถิติทั้ง 7 ดัชนีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งให้เห็นว่าองค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ มีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดค่า ซึ่งแสดงว่า โมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) หรือ OK Fit Confirm

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ด้านการควบคุมมีน้ำหนักร่องค์ประกอบสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความสามารถทางอารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองมีน้ำหนักร่องค์ประกอบสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2.1 การศึกษารายกรณีโดยใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน

ผู้วิจัยพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยนำผลการศึกษาร่องค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทาง

อารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงานจากการศึกษาในระยะที่ 1 และความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา (ร่าง) กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่ **ขั้นตอนที่ 1** ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือ ปัญหาที่ต้องการแก้ไข **ขั้นตอนที่ 2** ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขต ของสิ่งที่เกิดขึ้น **ขั้นตอนที่ 3** เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับ การชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ **ขั้นตอนที่ 4** ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะ ร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล **ขั้นตอนที่ 5** ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกัน ติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใหญ่วัยทำงาน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยเลือก ศึกษาเป็นรายกรณี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 30 คน ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะดำเนินการ กระบวนการชี้แนะชีวิต ครั้งละประมาณ 45-60 นาที สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ซึ่งหลังจากขั้นตอนการ ออกแบบวิธีการร่วมกัน ผู้รับการชี้แนะต้องนำสิ่งที่ได้ออกแบบร่วมกันกับผู้ชี้แนะไปปฏิบัติจริงด้วย ตนเอง หลังการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์นั้น ผู้รับการชี้แนะทุกคนมีคะแนนที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วม กระบวนการ

เมื่อวิเคราะห์คะแนนหลังเข้าร่วมกระบวนการเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ความสามารถ ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา เป็นด้านที่เพิ่มขึ้นสูง ที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลกระทบที่มาถึง ด้านความคงทน และด้านการควบคุม ตามลำดับ และ ความสามารถทางอารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง เป็นด้านที่เพิ่มขึ้นสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และ ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

2.2 การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟัน ฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

การดำเนินการวิจัยในขั้นนี้ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้จากการดำเนินการในระยะที่ 2.1 คือ การศึกษารายกรณีในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟัน ฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ไปใช้ในผู้ใหญ่วัยทำงาน มาเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนา กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถ ทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ผู้วิจัยนำร่างกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่ได้พัฒนา นำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อขอคำแนะนำ โดยนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานที่สมบูรณ์

ระยะที่ 3 จัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยไปใช้

การศึกษาเพื่อจัดทำแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นโดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตไปใช้ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการชี้แนะชีวิต ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความสามารถทางอารมณ์ อาจารย์/บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย นักศึกษาที่มีงาน โดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 2 ตอนได้แก่

1) ผลการศึกษาเพื่อจัดทำแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ พบว่า การนำกระบวนการไปใช้นั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายจึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดการยอมรับและมีส่วนร่วมพร้อมที่จะนำกระบวนการไปดำเนินการตามแนวทางได้อย่างเหมาะสมกับบริบทแวดล้อมและสามารถประยุกต์การดำเนินการให้เหมาะสมกับแนวทางการปฏิบัติของตนเอง อีกทั้งยังต้องได้รับการสนับสนุน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง มีประเด็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.1) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 1.2) การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 1.3) การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบพิจารณาร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อร่างแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ ในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีประเด็นการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ 3 ประเด็น ได้แก่

1. การวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman

2. การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

3. การจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยไปใช้

โดยแต่ละประเด็นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ Paul G. Stoltz และความสามารถทางอารมณ์ของ Daniel Goleman จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีทั้ง 7 ตัว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ ประกอบด้วยตัวแปร ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง ด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดค่าซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) หรือ OK Fit Confirm สอดคล้องกับแนวคิดของ Joreskog และ Sorbom ที่กล่าวว่า ถ้าค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าต่ำใกล้เคียงศูนย์มาก แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Joreskog & Sorbom อ้างถึงในนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2551) และเมื่อพิจารณาค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) ซึ่งมีค่า 1.782 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.0 แสดงว่าโมเดลโครงสร้างมีลักษณะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นดัชนีที่เปรียบเทียบระดับความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.987 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted goodness of fit index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.943 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 มีค่าเข้าใกล้ 1.0 มาก แสดงว่าโมเดลมีความ

สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมถึงการพิจารณาค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) และดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error Of Approximation: RMSEA) พบว่า ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่า 0.005 และดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.051 เข้าใกล้ 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก (Joreskog & Sorbom อ้างถึงในนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2551)

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใหญ่วัยทำงานมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ตามแนวคิดของ Stoltz ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการค้นหาสาเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขเมษย์ หนกหลัง et al. (2558) เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในนักศึกษาครุฑพบว่า นักศึกษาครมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในด้านการควบคุม ด้านมองหาสาเหตุ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจ และด้านความอดทน เช่นกัน ซึ่งตามแนวคิดของ Stoltz กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคนั้นเป็นกระบวนการทางความคิดที่จะทำให้ผ่านพ้นอุปสรรค มีจิตใจที่เข้มแข็งเมื่อประสบกับอุปสรรคและปัญหา ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขเมษย์ หนกหลัง et al. (2558) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคนั้นเป็นกระบวนการทางความคิด ผู้มีสุขภาพจิตดีจะสามารถผ่านพ้นอุปสรรคและสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเข้มแข็ง เป็นบุคคลที่เห็นอุปสรรคเป็นความท้าทายทำให้ได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ กลายเป็นทักษะสำคัญที่จะใช้ในการดำรงชีวิตในสังคม

จากผลการวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านการควบคุมมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด ผู้ใหญ่วัยทำงานยอมผ่านอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานมาไม่มากก็น้อย เขาจะหลอมรวมประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาไปใช้ในการจัดการปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น จึงควบคุมตนเองและสถานการณ์ได้ดี (Stoltz, 1997) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีญญรัตน์ ยุววรรณ และ พวงเพชร วัชรอยู่ (2557) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านการควบคุมอยู่ในระดับสูงสุด อาจเป็นเพราะนโยบายของบริษัทที่มอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบงานในหน้าที่นั้น มีการตรวจสอบงานอยู่เสมอ ต้องควบคุมตนเอง มีการฝึกฝนและระมัดระวังอยู่เสมอ จึงสามารถปฏิบัติภารกิจได้ดี ไม่เกิดการเสียหายแก่เครื่องจักรที่ผลิต จึงทำให้เกิดความสำเร็จได้มาก กล่าวได้ว่า ทักษะคิดของบุคคลที่มีต่ออุปสรรคนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถตอบสนองกับอุปสรรคได้ดีหรือไม่ หากคิดว่าอุปสรรคเป็นความท้าทาย ความท้าทายทำให้เกิด

โอกาส และการมีโอกาสนำให้เกิดหนทางสู่ความสำเร็จ วิทยา นาควัชระ (2544) ท้ายที่สุดแล้วบุคคลก็จะพยายามเข้าไปควบคุมปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

ด้านความสามารถทางอารมณ์ (EQ) ของผู้ใหญ่วัยทำงานที่ทำการศึกษานั้น จากผลการวิจัยพบว่า มีองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Goleman ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากความสามารถทางอารมณ์ (EQ) สำหรับการทำงานมีความสำคัญมาก ความสามารถทางอารมณ์จะช่วยให้เกิดผลิตผลตามเป้าหมายได้ดี เพราะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน มีความเคารพและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น ลดปัญหาขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับ Weisinger (1998) ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความสามารถทางอารมณ์แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ 1) ความสามารถทางอารมณ์เฉพาะบุคคล ได้แก่ การพัฒนาให้มีความตระหนักรู้ในตนเอง การบริหารอารมณ์ของตนเอง และการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเอง 2) การใช้ความสามารถทางอารมณ์ของตนเองเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ได้แก่ การพัฒนาการสื่อสารที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์และช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยตนเองได้ ซึ่งความสามารถทางอารมณ์ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นล้วนเป็นทักษะที่สำคัญที่จะต้องนำไปใช้ในการทำงาน ตามที่กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต, 2559)กล่าวไว้ว่าความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงานมีผลมาจากการพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ คนที่มีความสามารถทางอารมณ์จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ง่าย ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถสร้างกำลังใจให้ตนเองได้ต่างจากคนมองโลกในแง่ร้ายที่มักจะมีแต่ปัญหาและความยุ่งยาก ทำให้ขาดแรงผลักดันในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณชิตา หิรัญพิชา (2563) พบว่า ความสามารถทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการเพราะการปฏิบัติงานในสายงานนี้จำเป็นต้องมีความสามารถทางอารมณ์ เพื่อให้สามารถควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเองได้ และจำเป็นต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งงานบริการในมหาวิทยาลัยเอกชนก็เช่นกัน จำเป็นต้องใช้ความสามารถทางอารมณ์ในการทำงานเพื่อให้การทำงานลุล่วงไปได้ด้วยดี และจากผลการวิเคราะห์รายด้านพบว่าการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองมีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด เนื่องจากผู้ใหญ่วัยทำงานต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ว่าจากตนเองหรือจากหน่วยงานเป็นคนกำหนด ดังนั้นผู้ใหญ่วัยทำงานจึงมีความสามารถสร้างแรงกระตุ้นทางอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ของตนเองเพื่อให้ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายแม้มีอุปสรรคโดยไม่พ่ายแพ้ (Goleman, 1998) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์ (2554) ที่พบว่าพนักงาน

การกีฬาแห่งประเทศไทยมีความสามารถทางอารมณ์ ในด้านการจูงใจในตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะผู้ใหญ่วัยทำงานมักพบเจอปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทำให้ต้องมองโลกในแง่ดี แม้จะพบปัญหาและอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อและสร้างแรงจูงใจผลักดันตนเองมุ่งสู่เป้าหมายให้ได้ และงานวิจัยของ มะลิ ประดิษฐแสง (2559) ยังพบว่า อาจารย์ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้มีความสามารถทางอารมณ์ในด้านการจูงใจตนเองสูงที่สุด เป็นการจูงใจตนเองในการทำงานด้วยความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่ทำ ทำให้อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวมีความทุ่มเทและเอาใจใส่ต่องานที่ทำโดยไม่รู้สึกลำบากหน่าย ส่งผลให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

2. การพัฒนากระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ประกอบไปด้วย 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การเตรียมการก่อนการชี้แนะ ระยะที่ 2 การชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน ระยะที่ 3 หลังการชี้แนะ และ 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล ขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ระยะที่ 1 การเตรียมการก่อนการชี้แนะ เริ่มจากการปฐมนิเทศเพื่อเป็นการทำความรู้จัก การทำความเข้าใจร่วมกันก่อนเข้าร่วมกระบวนการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะในระยะนี้จะช่วยทำให้ได้รับข้อมูลมาเพื่อเป็นแนวทางในการชี้แนะในครั้งถัดไป เนื่องจากแต่ละคนนั้นมีอายุและตำแหน่งหน้าที่การงานที่หลากหลาย ทำให้ผู้ชี้แนะต้องใช้ความใส่ใจในรายละเอียดของแต่ละคน ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างมากที่ผู้ชี้แนะต้องใช้ทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะรู้สึกไว้วางใจและเปิดเผยเรื่องราวต่างๆ ให้ผู้ชี้แนะรับฟัง ดังที่ Angela Dunbar (2010) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการชี้แนะได้ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะจึงมีความสำคัญ สอดคล้องกับ ศศิมา สุขสว่าง (2564) ได้กล่าววาทจุดประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัย ให้กับผู้ที่พูดคุยด้วย พร้อมเชื่อใจและเปิดใจให้ความร่วมมือในการชี้แนะ การคิดและให้ความร่วมมือในการชี้แนะหรือการพูดคุยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพูดคุย ซึ่งสอดคล้องกับ ทศนีย์ จารุสมบัติ (2561) ที่กล่าวว่า ในที่ทำงาน แต่ละ

คนยอมมีความแตกต่างกันทั้งสไตล์ พฤติกรรม ความคิด ความต้องการ ความเชื่อ มุมมอง และวัย หรือ Generation ที่ทำงานอาจมีทั้ง Baby Boomer, Gen X, Gen Y and Gen Z เมื่อมาทำงานรวมกันอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ดังนั้น เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์จะช่วยลดช่องว่างระหว่างกัน เขาใจกันมากขึ้น ยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล เปิดใจ ตรีทธา และไววางใจเพื่อให้การโคชการทำงานรวมกันเป็นไปได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Williamson (2012) ที่กล่าวว่า ผู้ชี้แนะควรสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้รับการชี้แนะเปิดใจและอยากที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ชี้แนะ

ระยะที่ 2 การชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน เป็นขั้นตอนการชี้แนะที่ประกอบด้วยทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันระบุความต้องการหรือปัญหาที่ต้องการแก้ไข ผู้ชี้แนะจะช่วยให้ผู้รับการชี้แนะระบุถึงปัญหาที่ต้องการจะแก้ไขในตอนนี้ โดยร่วมกันประเมินความพร้อมของผู้รับการชี้แนะว่าสามารถปรับเปลี่ยน แก้ไขปัญหาได้หรือไม่ พร้อมทั้งช่วยกันค้นหาความต้องการเรียนรู้ของผู้รับการชี้แนะ เพราะในการชี้แนะนั้นผู้รับการชี้แนะจะต้องเป็นผู้แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ผู้ชี้แนะเป็นเสมือนผู้อำนวยการความสะดวกและคอยชี้แนะช่องทางต่างๆ ให้ผู้รับการชี้แนะเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาตนเอง จากการสนทนา ระหว่างผู้ชี้แนะกับผู้รับการชี้แนะพบว่า ผู้รับการชี้แนะส่วนใหญ่มีปัญหาที่ยังไม่สามารถหาต้นเหตุได้ และยังไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ดังที่ จีระนันท์ หลายพูนสวัสดิ์ และณัฐ ด่านนนทธรรม (2560) ที่กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนแรกผู้ชี้แนะจะรับทราบ “ภาวะสับสน” ซึ่งมีจะเป็นภาวะอารมณ์ของผู้รับการชี้แนะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Marko Kovic (2018) กล่าวว่า คนเรามักจะมีความยากลำบากในการระบุและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเนื่องจากหลายปัจจัย เช่น บางปัญหาอาจมีความซับซ้อนและมีหลายส่วนประกอบที่ซับซ้อนซ้อนกัน ทำให้ยากที่จะระบุและจัดลำดับความสำคัญได้ หรือบางครั้งอาจเกิดความไม่แน่ใจว่าปัญหาที่เผชิญอยู่นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญจริงหรือไม่ หรือเข้าใจปัญหาผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถระบุหรือจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ชี้แนะสอบถามข้อมูลที่เป็นจริงในปัจจุบัน และค้นหาขอบเขตของสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับการชี้แนะเห็นถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ในขั้นตอนนี้พบว่าเมื่อผู้รับการชี้แนะได้ทำกิจกรรมวงล้อชีวิต หลายคนสามารถมองเห็นสิ่งที่เป็นอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เห็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การถามเพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้คิดใคร่ครวญจะช่วยให้ผู้รับการชี้แนะได้มองสถานการณ์ในด้านที่ไม่เคยมองหรือนึกถึงมาก่อน เมื่อได้ทบทวนมากยิ่งขึ้นก็เข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น ดังที่ Angela Dunbar (2010) กล่าวว่า การถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจุบันจะทำให้เห็นภาพชัดเจนว่าเกิดสิ่งใดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2557) ได้อธิบายว่าการคิดไตร่ตรอง ทบทวน (reflective thinking) พิจารณาสิ่งต่างๆ อย่าง

รอบคอบ มีเหตุผล ดวยสติและปัญญา เป็นวิธีการทบทวนประสบการณ์จากการปฏิบัติของตนเอง เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ การสร้างความรู้ การค้นพบ จุดเด่น และจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ทำให้เกิดความ ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้รับการชี้แนะทราบถึงความต้องการหรือปัญหา ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันเลือกวิธีการที่จะทำให้บรรลุความต้องการ หลังจากผู้รับการชี้แนะได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่ตนเองต้องการแล้ว ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะจึงร่วมกันเลือกวิธีการที่จะใช้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่การจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งเป็นการทำให้บรรลุความต้องการโดยผู้ชี้แนะเคารพสิ่งที่ผู้รับการชี้แนะเลือก ผู้ชี้แนะควรให้ผู้รับการชี้แนะทบทวนตนเองเพื่อให้เห็นปัญหาที่ชัดเจนและสามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้พัฒนา ปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม ดังที่ Angela Dunbar (2010) กล่าวว่าผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะต้องร่วมกันระดมสมองหาทางเลือกที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับ Knowles (1980) ที่กล่าวว่าผู้สอนควรช่วยเหลือผู้เรียนในการดำเนินการเรียนรู้ให้ประสบความสำเร็จ โดยสร้างความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกันในกระบวนการ ดังนั้นหากผู้รับการชี้แนะได้เลือกวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ผู้รับการชี้แนะก็มีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการแก้ไข/ปรับปรุงตนเอง

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันออกแบบวิธีดำเนินการและวิธีการติดตามผล พบว่าผู้รับการชี้แนะสามารถชี้นำตนเองโดยใช้ประสบการณ์เดิม ความสามารถและความชอบส่วนตัวของตนเองเข้ามาเป็นตัวกำหนดแผนการลงมือปฏิบัติของตนเอง โดยผู้ชี้แนะได้นำเทคนิคสำหรับการเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์เข้ามาให้ผู้รับการชี้แนะได้เลือกเป็นแนวทางการลงมือทำด้วยตนเองเพื่อพัฒนา/แก้ไขสิ่งที่ตนเองต้องการ ดังที่ ดังที่ Angela Dunbar (2010) เสนอไว้ว่าผู้รับการชี้แนะต้องเลือกทางเลือกด้วยตนเอง โดยอาจจะเขียนเป็นแผนปฏิบัติการว่าจะทำอะไร เมื่อไร อย่างไร และจะทำการทบทวนหรือติดตามผลเมื่อใด และ Knowles (1980)กล่าวว่า ผู้สอนควรช่วยเหลือผู้เรียนในการใช้ประโยชน์จากประสบการณ์ของตนเองในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสำหรับการเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ ชูกำเนิด et al. (2557) พบว่า การนำตนเองให้เรียนรู้จนเกิดการเปลี่ยนแปลง จะเป็นแบบอย่างที่มีพลังเพียงพอในการเหนี่ยวนำให้ผู้อื่นเกิดการนำตนเองร่วมด้วย เพราะจะทำให้คนเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา มีแรงบันดาลใจในการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะร่วมกันติดตามผลและประเมินผลที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับการชี้แนะได้ประเมินตนเอง การติดตามผลหลังจากได้ลองไปลงมือปฏิบัติแล้ว ส่วนใหญ่ผู้รับการชี้แนะได้ปฏิบัติตามที่ได้ออกแบบไว้ร่วมกัน ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้ลองลงมือทำ จะอยากลงมือทำต่อไปเนื่องจากเกิดผลที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ดังที่ จีระนันท์ หลายพูนสวัสดิ์

และณัฐ ด่านนทธรรม (2560) ที่กล่าวไว้ว่า ขั้นนี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง เมื่อผู้รับการชี้แนะได้เข้าสู่ระยะใหม่ บรรยากาศเปลี่ยนไป ผู้รับการชี้แนะจะมีภาพลักษณ์ใหม่ๆ อาจจะรู้สึกผ่อนคลาย สงบ หรือกระปรี้กระเปร่า ทำให้พร้อมกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson and McKergow. M. (2007) ได้กล่าวว่าการทบทวนสะท้อนในสิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีสิ่งใดที่ใดได้รับการพัฒนาดีขึ้นและสิ่งใดที่ยังต้องพัฒนาสำหรับผู้รับการชี้แนะ และ ขวลิติ ชูกำแพง (2560) กล่าวว่า การทบทวนผลการปฏิบัติงาน (After Action Review) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต้องอาศัยทักษะที่สำคัญคือการฟังและการสื่อสารที่ดี ตลอดทั้งการรักษาสัมพันธภาพในชุมชนของตน ผลดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความโดดเดี่ยวในการทำงานและเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างยั่งยืน

ระยะที่ 3 หลังการชี้แนะ

ขั้นนี้ผู้ชี้แนะสรุปผลของการชี้แนะที่ผ่านมาทั้งหมด ได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหลังจากทำการชี้แนะตามเป้าหมายของกระบวนการ คือ การเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ ความพึงพอใจระหว่างกระบวนการชี้แนะ และความพึงพอใจของผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการชี้แนะ หลังการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์นั้น ในด้านคะแนนตามองค์ประกอบก่อนและหลังการเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะ พบว่า คะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคก่อนเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตของผู้เข้าร่วมกระบวนการนั้น ในองค์ประกอบด้านความคงทน อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เช่นเดียวกับคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในด้านความคงทนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงานที่เก็บข้อมูลมาในระยะเวลาที่ 1 ที่มีค่าน้อยที่สุดจากองค์ประกอบทั้งหมด ดังที่ Stoltz (1997) ได้กล่าวไว้ว่า ความคงทนเป็นจุดเริ่มต้นของความตั้งใจที่จะเริ่มต้นแก้ปัญหา เพราะถ้าหากเป็นผู้ที่มีองค์ประกอบด้านความคงทนนั้นจะรับรู้ได้ว่าปัญหาอุปสรรคและสาเหตุเป็นสิ่งชั่วคราว ไม่นานมันจะผ่านไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีองค์ประกอบด้านความคงทนสูงนั้นก็จะมีทางแก้ไขปัญหานั้นที่ มองโลกแง่บวก เห็นภาพความสำเร็จอยู่กับตนเองยาวนาน และคะแนนความสามารถทางอารมณ์ก่อนเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตของผู้เข้าร่วมกระบวนการนั้น ในองค์ประกอบด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เช่นเดียวกับคะแนนความสามารถทางอารมณ์ในด้านการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงานที่เก็บข้อมูลมาในระยะเวลาที่ 1 ที่มีค่าน้อยที่สุดจากองค์ประกอบทั้งหมด ดังที่ Goleman (1995) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสมนั้นเป็นเรื่องยาก การทำให้เหมาะสมนั้นไม่ใช่การลดหรือระงับอารมณ์ไม่ให้เกิดขึ้น แต่เป็นการควบคุมเปลี่ยนแปลงอารมณ์ที่ไม่ดีให้เป็นดีได้ บุคคลจึงต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนสำหรับการพัฒนาในด้าน

นี้ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นนั้นเป็นความสามารถทางสังคมระดับสูง ในการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่นที่ต้องใช้พลังในการมองโลกในแง่ดี ช่วยทำให้เกิดทักษะในการจัดการกับตนเอง และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ส่วนในด้านคะแนนรายบุคคล ผู้รับการชี้แนะทุกคนมีคะแนนที่เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกระบวนการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ มิลินทรา กวินกมลโรจน์ (2557) ศึกษาวิจัยและพัฒนากระบวนการชี้แนะที่อิงทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับชุดความคิด ด้านการจัดการเรียนการสอนของครูประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าครูทุกคนมีคะแนนชุดความคิดด้านการจัดการเรียนการสอนด้านของชุดความคิดเติบโตมากขึ้นทุกคนหลังได้รับการชี้แนะ

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อการชี้แนะ ผู้รับการชี้แนะมีความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมเพราะการชี้แนะทำให้ผู้วิจัยและผู้รับการชี้แนะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น ทำให้กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเปิดเผยและรู้สึก ไร้กังวล กล้าเปิดใจ แบ่งปันบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง การที่ผู้วิจัยในฐานะผู้ชี้แนะเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนทำให้เกิดกำลังใจในการลงมือทำ การชี้แนะยังทำให้เกิดการทบทวนตนเอง เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนเองมี และสิ่งที่ตนเองเป็น ได้เห็นว่าเส้นทาง การเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในบริบทของชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับ Gottesman (2000) ที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลได้รับการชี้แนะแล้วจะสามารถเข้าใจและจดจำข้อมูลที่ได้รับมากถึงร้อยละ 90 ของข้อมูลทั้งหมดที่จัดให้ และเมื่อผ่านไปข้อมูลนั้นจะยังอยู่และสามารถนำข้อมูลนั้นไปประยุกต์ใช้ได้ถึงร้อยละ 90 ของข้อมูลที่จัดให้เช่นกัน จึงทำให้เห็นว่าผู้ที่ได้รับการชี้แนะเมื่อรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จจะ

3. การจัดทำแนวทางสำหรับการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยไปใช้

การศึกษาเพื่อจัดทำแนวทางการนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปใช้ มีประเด็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 2) การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน 3) การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การเสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีแนวทางในการปฏิบัติ โดย

1.1) ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำกระบวนการไปใช้ ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการอย่างชัดเจน โดยศึกษารายละเอียดและทบทวนแนวคิดพื้นฐานของกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน สอดคล้องกับ สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้กล่าวว่า หน่วยงานผู้จัดควรมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนอย่างชัดเจน และตระหนักถึงความจำเป็นที่จะจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อให้เกิดการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

1.2) ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำกระบวนการไปใช้ ควรทำความเข้าใจกระบวนการและองค์ประกอบของกระบวนการชี้แนะชีวิต มีความสอดคล้องกับ Boyle (1981) ที่กล่าวว่า ในการพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรมต้องพิจารณาถึงแนวคิดพื้นฐานที่นำมาใช้ในการวางแผนโปรแกรม ลักษณะของผู้เรียน ผู้สอน และนอกจากนี้ยังมีการพิจารณาโดยรอบ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานด้วย

1.3) ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ กำหนดหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีความสอดคล้องกับ Boone (1992) ที่ได้เสนอว่า การทำความเข้าใจและยอมรับบทบาท เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายระดับใหญ่ขององค์กร มีความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องรู้บทบาทของตนเอง บทบาทของกลุ่มในหน้าที่ และบทบาทขององค์กรในภาพรวม

1.4) ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน ต้องสนับสนุนและจัดสรรการใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติ โดยต้องพิจารณาความพร้อมขององค์กรทั้งในด้าน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สื่อต่างๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรัฎฐ์ แก้วกุล (2554) เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการจัดการศึกษาเทียบเท่าของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตบางรัก ได้เสนอแนวทางว่า ควรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การใช้สื่อ การจัดทรัพยากร จัดเตรียมสื่อให้เพียงพอ และสถานที่ รวมไปถึงการพัฒนาสถานที่ที่พบของกลุ่มให้เอื้อต่อการเรียนรู้

1.5) ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา/ฝ่ายแนะแนว ควรมีการวางแผนในการดำเนินการ เผยแพร่ข้อมูล ผ่านช่องทางต่างๆ สอดคล้องกับ Boyle (1981) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากการประชาสัมพันธ์ ว่าโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนมี

อยู่หลากหลายและมีการแข่งขันในการดึงดูดความสนใจ เพราะฉะนั้นการประชาสัมพันธ์ควรใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ข้อมูลถึงเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

2. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการใช้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีแนวทางในการปฏิบัติโดย

2.1) ผู้บริหารหน่วยงาน/ สถาบัน สร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่าง บุคลากรที่จะเป็นผู้ชี้แนะ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยการประชุม ชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจต่อการนำกระบวนการไปปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบแนวคิดและหลักการของกระบวนการ เพื่อร่วมกันพิจารณาว่ารายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในกระบวนการนั้นสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้จริงตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ สอดคล้องกับ Boyle (1981) ที่กล่าวว่า นักพัฒนาโปรแกรมควรทำความเข้าใจ และคำนึงถึงความเป็นไปได้ของกระบวนการของโปรแกรมทั้งด้านกลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา และการดำเนินงาน

2.2) ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ เช่น สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต้องทำความเข้าใจพื้นฐานของผู้รับการชี้แนะ เพราะผู้เข้าร่วมกระบวนการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการออกแบบกระบวนการ สอดคล้องกับสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551) ที่กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต้องคำนึงถึงธรรมชาติของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์เดิมมาใช้ร่วมกับเนื้อหาที่ศึกษาเพื่อที่จะสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างเหมาะสม

2.3) ผู้ชี้แนะร่วมวางแผนและพัฒนากระบวนการชี้แนะร่วมกันกับผู้รับการชี้แนะ เช่น เวลาในการจัดกระบวนการที่เหมาะสมและสะดวกทั้งของผู้ชี้แนะและผู้รับการชี้แนะเพื่อให้เกิดความชัดเจน ตรวจสอบความสอดคล้องของความต้องการของผู้รับการชี้แนะกับกระบวนการชี้แนะ สอดคล้องกับ ชันด์ชัย อธิเกียรติ และ ธนารักษ์ สารเถื่อนแก้ว (2560) ที่ได้เสนอว่า ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด และพัฒนากิจกรรม มีทางเลือกและได้รับโอกาสที่จะเป็นนักวางแผน และผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยกิจกรรมที่สร้างขึ้นควรช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ประโยชน์จากความรู้ในสถานการณ์ใหม่ มีความหมายและน่าสนใจสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน

2.4) ผู้ชี้แนะนำกระบวนการไปดำเนินการปฏิบัติโดยใช้เทคนิคการชี้แนะชีวิต ให้เหมาะสมในแต่ละระยะและขั้นตอนของกระบวนการชี้แนะชีวิต สอดคล้องกับ พงษธร ตันติ ฤทธิศักดิ์ และคณะ (2552) ที่ได้เสนอว่า ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ตรงกับเครื่องมือหรือกิจกรรมที่จะนำไปใช้อย่างเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของผู้เรียน และ สุธีรา บัวทอง (2559) ที่ได้กล่าวว่า การกำหนดกิจกรรมและเทคนิควิธีที่หลากหลาย จะทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้จริงตามที่ต้องการ

2.5) ผู้สอนต้องมีการปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ของผู้รับ การชี้แนะ สอดคล้องกับ ชนกนารถ บุญวิวัฒนะกุล (2559) หลักสูตรและรูปแบบการจัดการศึกษา หลักสูตรจะต้องมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย ตามความถนัดและความสนใจของผู้เรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนตามศักยภาพและความสามารถที่มี จัดรูปแบบการศึกษาให้เลือกอย่างหลากหลาย วิธีการไม่ยึดติดกับกรอบที่เข้มงวด

2.6) การดำเนินการการใช้กระบวนการนี้ ผู้ชี้แนะมีบทบาทสำคัญ ผู้บริหารหน่วยงาน/สถาบัน ควรสร้างความพร้อมให้กับบุคลากร โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่ได้รับบทบาทหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะได้รับการฝึกอบรมในการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจและยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการชี้แนะเพื่อให้กระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความสอดคล้องกับ พรพิพัฒน์ ซื่อสัตย์ (2555) ได้กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของครู คือ ควรมีการจัดการอบรมตามแนวทางการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ อนงค์ ชูชัยมงคล (2555) ที่พบว่า แนวทางในการพัฒนาผู้สอนคือ ควรจัดให้มีแนวทางการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ ฝึกปฏิบัติในด้าน การวางแผนและจัดทำโครงการ ประเมินโครงการ และยังสอดคล้องกับ และยังสอดคล้องกับ Boone (1992) ที่กล่าวว่าหน่วยงานที่จัดการศึกษาจะต้องมีการเคลื่อนไหวเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและเป้าหมายสาธารณะที่เปลี่ยนแปลงไปโดยจะต้องให้โอกาสและสนับสนุนบุคลากรแต่ละคนให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะและกระบวนการดำเนินงานขององค์กร

3. การส่งเสริมการติดตามและประเมินผลกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน มีแนวทางในการปฏิบัติโดย

3.1) ผู้บริหารหน่วยงาน/สถาบัน ควรติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกระบวนการอย่างสม่ำเสมอว่าตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด สอดคล้องกับ Boyle (1981) ที่กล่าวถึงการประเมินผลไว้ว่า ในระหว่างการดำเนินการ การประเมินผลในแง่มุมมองต่างๆ มีประโยชน์ต่อกระบวนการพัฒนาโปรแกรมตั้งแต่ต้นจนจบโปรแกรม ผู้จัดโปรแกรมควรจัดให้มีการประเมินในทุกขั้นตอน เช่น ประเมินแผนการสอนก่อนนำไปดำเนินการ การประเมินความก้าวหน้าและคุณภาพของโปรแกรมระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งในการประเมินดังกล่าวจำเป็นต้องมีการเตรียมประเด็นและตัวชี้วัดซึ่งต้องรวบรวมเกณฑ์ที่ใช้ประกอบการพิจารณาไว้ด้วย

3.2) ผู้ดำเนินการ/ ผู้ชี้แนะ ต้องมีการประเมินผลผู้เข้าร่วมกระบวนการเป็นระยะตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น จำนวนครั้งในการเข้าร่วมกระบวนการ ผลการลงมือทำของผู้รับการชี้แนะ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการ สอดคล้องกับ สุมาลี สังข์ศรี (2545) ที่กล่าวว่า การ

ประเมินผลนั้น ควรเป็นการประเมินพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนมากกว่าประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพียงอย่างเดียว ควรประเมินความก้าวหน้า ประเมินตามสภาพจริง ประเมินการประยุกต์ใช้ความรู้ มิได้ประเมินว่าได้หรือตก

3.3) ผู้ดำเนินการ/ ผู้ชี้แนะ ต้องมีการประเมินกระบวนการเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ทั้งในด้านตัวผู้ชี้แนะ วิธีการชี้แนะ ทำได้โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกระบวนการในขั้นตอนการติดตามและประเมินผล เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับปรุงก่อนรับผู้เข้าร่วมกระบวนการคนต่อไป สอดคล้องกับสุเทพ อ่วมเจริญ (2557) ที่ได้เสนอว่า การนำหลักสูตรไปใช้สำหรับผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทุกหน่วยงาน จะต้องมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆ โดยจะต้องกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ เพื่อจะได้นำข้อมูลต่างๆ ไปประเมิน วิเคราะห์ และพัฒนาทั้งในแง่ของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการวางแนวทางในการนำหลักสูตรไปใช้ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3.4) ผู้มีหน้าที่ในการติดตามผลจะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ โดยจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทราบอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ (Boone, 1992) ที่กล่าวว่า นักศึกษามีความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ในการรายงานผลลัพธ์ของการประเมินผลโปรแกรมที่วางไว้ ต่อผู้เรียนและผู้นำของกลุ่มเป้าหมาย องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโปรแกรม ทำให้เกิดองค์ความรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย และผลลัพธ์จากการประมวลผลผ่านกระบวนการจัดโปรแกรม สอดคล้องกับ กระบวนการพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนของ (Boyle, 1981) ที่กล่าวถึงการรายงานคุณค่าของโปรแกรม โดยการจัดทำรายงานหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น วิทยากร ประชาชน ผู้กำหนดนโยบาย โดยรูปแบบการนำเสนอรายงานอาจเป็นรูปแบบที่เป็นทางการหรือไม่ เป็นทางการ เพื่อรายงานความจำเป็นที่ต้องมีโปรแกรมดังกล่าวรวมไปถึงบทบาทของผู้ให้ความรู้ ผลที่คาดหวัง ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การดำเนินงาน และปฏิกิริยาของผู้เข้าร่วมโปรแกรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำงานวิจัยนี้ไปใช้

1. ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ดำเนินการที่มีบทบาทเป็นผู้ชี้แนะมีบทบาทสำคัญในกระบวนการที่จะนำพาให้การชี้แนะประสบผลสำเร็จ ดังนั้นการที่ผู้ชี้แนะมีความเชี่ยวชาญและความสามารถด้านการชี้แนะจะช่วยให้ผู้รับการชี้แนะประสบผลสำเร็จในการพัฒนาตนเอง ดังนั้นผู้ชี้แนะจึงควรได้รับการฝึกอบรมทางด้านกรชี้แนะชีวิตโดยตรง และได้ฝึกฝนเพื่อให้มีประสบการณ์ สามารถนำมาใช้ในกระบวนการได้เป็นอย่างดี

2. การสนับสนุนจากหน่วยงาน ในบางหน่วยงานและสถาบันพบว่า ไม่มีหน่วยงานที่ดูแลทางด้านสุขภาพจิตของบุคลากรและนักศึกษาจึงทำให้สามารถนำกระบวนการนี้ไปใช้ได้ยาก ดังนั้น การทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญและความจำเป็นจึงเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และองค์รวมชีวิตของผู้ใหญ่วัยทำงาน เช่น ความสามารถทางคุณธรรมจริยธรรม (Moral Quotient) ความสามารถทางสังคม (Social Quotient) ความเท่าทันเทคโนโลยีและการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy) ความเท่าทันในการรับข้อมูลจากสื่อ (Social Media Literacy) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเรียนรู้และการดำรงชีวิต การศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานของผู้ที่ทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นต้น เพื่อดูปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาผู้ใหญ่วัยทำงานได้ต่อไป

2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในบริบทที่แตกต่างไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นผู้ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชน ดังนั้นอาจนำกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานไปศึกษาในบริบทที่แตกต่างออกไป เช่น กลุ่มผู้ใหญ่วัยทำงานในองค์กรเอกชน บริษัท หน่วยงานภาครัฐ หรือเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ใหญ่วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

บรรณานุกรม

- Angela Dunbar. (2010). *Essential Life Coaching Skills*. New York: Routledge.
- Archana Almenda. (2009). *Development of a Program for enhancing the Adversity Quotient® of Junior college students*. Department Of Education S.N.D.T. WOMEN'S UNIVERSITY.
- Baron, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada:Multi-Health Systems.
- Beach, D. M., & Reinhartz, J. (2000). *Supervisory leadership: focus on instruction*. Michigan: University of Michigan.
- Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2004). *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices* (5th ed.). New York: Pearson Education International.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. John Wiley & Sons.
- Boone, E. J. (1992). *Developing Program in Adult Education*. Prospect Heights: Waveland Press.
- Bower, H., & Hilgard, E. R. (1981). *Theories of learning* (5th ed ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.
- Boyle, P. G. (1981). *Planning Better Program*. McGraw-Hill : USA.
- Canivel, L. D. (2009). *A study on "AQ and Leadership Style, Performance and Best Practices"*. April, Peak Learning Global Resilience page.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ intelligence in leadership and organization*. New York : Grosset / Putnam.
- Donaldson, L. (1997). *Toward a Stewardship Theory of Management*. *Academy of Management Review*, 22(1), 20-47.

- Eric P. Bettinger, & Rachel B. Baker. (2014). The Effects of Student Coaching: An Evaluation of a Randomized Experiment in Student Advising. *Educational Evaluation and Policy Analysis Journal*, 36(1), 3-19.
- Ewan M. M., & Ahmad, Z. K. (2016). Correlation between Adversity Quotient (AQ) with IQ, EQ and SQ Among Polytechnic Students Using Rasch Model. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(47), 1-8.
- Gardner , H. (1993). *Multiple Intelligence : The Theory in Praticce*. New York : Basic Books.
- Garmston, R. (1987). "How Administrator Support Peer Coaching." *Educational Leadership*, 44(5).
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gordon, P. (2004). Numerical Cognition Without Words: Evidence from Amazonia. *Science*, 306, 496-499
- Gormly, A. V., & Brodzinsky, D. M. (1989). *Lifespan Human Development*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Gornall, S., & Burn, M. (2013). *Coaching and learning in schools: A practical guide*. Thousand Oaks, Calif : SAGE Publication.
- Gottesman, B. (2000). *Peer coaching for educators*. The Scarecrow : Lamha.
- Gould, R. (1978). *Transformation. Growth and Change in Adult Life*. New York: Simon & Schuster. .
- Hair JR, J. F., Black, W. C., Bain B. J., & Anderson R. E. (). . (2006). Multivariate data analysis (7th ed.). *Pearson Education International*.
- Harvighurst, R. J. (1953). *Human Development and Education*. New York: Longmans, Green.
- Herminia Ibarra. (2013). *Act Like a Leader, Think Like a Leader*. Boston: Harvard Business Press.
- Isen, A. M., & Levin, P. F. (1972). Effect of feeling good on helping: Cookies and kindness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(3), 384-388.

- Jackson, P., & McKergow, M. (2007). *The Solutions Focus Making Coaching and Change SIMPLE*. Nicholas Brealey International : Boston.
- Jitna P., Louise B., Joanne F., & Julia R. (2010). Emotional intelligence: its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31 (8), 855-860.
- Jones, H. E., & Conrad, H. C. (1933). The growth and decline of intelligence: a study of a homogeneous group between the ages of ten and sixty. *Genetic Psychology Monographs*, 13, 223-298.
- Knowles, M. S. (1978). *The adult learner: a neglected species*. Houston: Gulf Pub. Co., Book Division.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: From pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs: Prentice Hall/Cambridge.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The Adult Learner. The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development* (8th ed.). Oxon: Routledge.
- Lefrancois, G. R. (1990). *The Lifespan*. California: Wadsworth Publishing.
- Levinson, D. J. (1978). *The seasons of a man's life*. Random House Digital.
- Marko Kovic. (2018). The general problem of prioritization. ZIPAR Discussion Paper Series.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence?* New York : NY, Basic Books.
- McManus, P. (2006). *Coaching People: Expert Solutions to Everyday Challenges*. Boston: Harvard Business Press.
- Mink, O. G., Owen, K. Q., & Mink, B. P. (1993). *Developing High-Performance People: The Art of Coaching*. The United States of America: Addison-Wesley Publishing.
- Mueller, R. O. (1996). Basic principles of structural equation modeling. *An introduction to LISREL and EQS*. Springer-Verlag.
- O'nail, J., & Lamm, S. L. (2000). Working as a Learning Coaching Team in Action Learning. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 87, 43-52.
- Parkinson, B. (1996). Emotions are social. *British Journal of Psychology*, 87, 663-683.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health*. Washington DC: American Psychological Association.
- Schaie, K. W., & Parr, J. (1981). *Intelligence*. In A. W. Chickering (Ed.), *The modern American college*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schutte N. S., & Malouff J. M. (2011). Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being. *Personality and Individual Differences, 50*, 1116-1117.
- Sheehy, G. (1981). *Pathfinders*. New York: William Morrow and Company.
- Shrutika verma. (2017). The relationship between emotional intelligence and various psychological quotients. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 19(1)*, 14-18.
- Sorbon, D. (1996). LISREL 8: User's reference guide. *Scientific Software International*.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient turning obstacles into opportunities*. New York: Wiley.
- Stoltz, P. G., & Weihenmayer, E. (2006). *The adversity advantage: Turning everyday struggle into everyday greatness*. New York: Simon & Schuster.
- Sue Smith. (2017). Using a blended style of coaching. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring, 15(1)*, 65-77.
- Sullivan, A. K. (1999). *The emotional intelligence scale for children (Unpublished Doctoral Dissertation)*. University of Virginia, Virginia.
- Verduin, J. R., & McEwen, D. N. (1984). *Adults and Their Leisure : The Need for Lifelong Learning*. U.S.A: C.C. Thomas.
- Vincent, L. (2004). *Coaching for meaning : The culture and practice of coaching and team building*. Great Britain : Palgrave Macmillan.
- Wechsler, D. (1955). *Wechsler Adult Intelligence Scale Manual*. New York: Psychological Corporation.
- Whitmore, J. (2009). *Coaching for Performance (4th ed.)*. London: Nicholas Brealey Publishing.

- Williamson, R. (2012). *Coaching teachers: An important principal role*. Retrieved December 26, 2021 from <http://eric.ed.gov/?id=ED538322>
- Wong, L. P., Awang, H., & Jani, R. (2012). Midlife crisis perceptions, experiences, helpseeking, and needs among multi-ethnic Malaysian women. *Women & Health, 52*(8), 804-819.
- Zeus, P., Skiffington, S., & Trade, M.-H. (2002). The coaching at work toolkit: A complete guide to techniques and practices. *The Journal for Quality and Practice; Spring, 26*(1), 49 – 51.
- Zhou, H. (2009). *The Adversity Quotient and Academic Performance among College Students at St. Joseph's College, Quezon City* Degree of Bachelor of Science in Psychology, Faculty of The Departments of Arts and Sciences St]. Joseph's College Quezon City.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). คู่มือความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ:กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต. (2559). กรมสุขภาพจิต ชวนวัยทำงาน คลายเครียด พักสมอง ใช้ “สติ” สร้างสุขที่ยั่งยืน. Retrieved 24 พฤษภาคม 2561 from <http://www.forums.dmh.go.th/index.php?topic=138805.0>
- ข่าวเดลินิวส์. (2560). ห่วงคนวัยทำงานเสี่ยงฆ่าตัวตายสูง. Retrieved 22 พฤษภาคม 2561 from <https://www.dailynews.co.th/politics/603523>
- ข่าวโพสต์ทูเดย์. (2556). อาจารย์ม.นเรศวรตั้งตึกฆ่าตัวตาย. Retrieved 22 พฤษภาคม 2561 from <https://www.posttoday.com/social/general/231102>
- ข่าวมติชน. (2559). ช็อก! ยิงอุกอาจ'ราชภัฏพระนคร'ซัลโวกกลางห้องประชุม2ตร.ดับ-ออกหมายจับ ดร.คูรณ์แล้ว. Retrieved 22 พฤษภาคม 2561 from https://www.matichon.co.th/local/crime/news_139724
- จีระนันท์ หลายพูนสวัสดิ์ และณัฐ ต้านนทธรรม. (2560). การโค้ชเพื่อเสริมสร้างพลังชีวิต (*Life Coaching*). เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อ การโค้ชเพื่อเสริมสร้างพลังชีวิต (*Life Coaching*). เมื่อวันที่ 3-5 มีนาคม พ.ศ.2560.
- ฉัตรชัย ไชยวุฒิ. (2552). การใช้กระบวนการนิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อนในโรงเรียนอนุบาลสภาพร [การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- ขวลิต ชูกำแพง. (2560). ชุมชนแห่งการเรียนรู้ของครู. วารสารศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 23(2).
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2527). จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

- ณชิตา หิรัญพิชา. (2563). ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University*. July - December 2020, 7(2).
- ณรุทธ์ สุทธจิตต์. (2541). จิตวิทยาการสอนดนตรี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงกมล เปี่ยมศุภทรัพย์. (2554). เซวาน์อารมณ์ (*EQ*) และเซวาน์ทางจิต (*SQ*) ที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ปรินญาณินพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542). ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 5, 19 - 35.
- ทัศนีย์ จารุสมบัติ. (2561). ชีวิตที่ใช่! ในแบบโค้ชและพา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.
- เทิดศักดิ์ เดชคง. (2542). ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- ธีรธรรม ธีรขวัญโรจน์. (2556). การตลาดบริการ *Service Marketing*. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ส.เอเชียเพรส (1989).
- ธัญญารัตน์ ยววรรณะ, & พวงเพชร วัชรอยู่. (2557). อิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง. มกราคม - มิถุนายน *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 40(1).
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเซวาน์ในการแก้ปัญหา (*AQ*) เซวาน์อารมณ์ (*EQ*) จริธรรมธุรกิจและความเครียดของผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2551). โมเดลลิสรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพฯ.
- นพคุณ นิคามณี. (2549). การสื่อสาร. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี่.
- นพรัตน์ ศุทธิกุล. (2546). ผลของกิจกรรมนันทนาการที่มีต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบางพลีราษฎร์บำรุง จังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- นัยพินิจ คชภักดี. (2543). พัฒนาบุคลิกภาพ เสริมสร้างเซวาน์ปัญญา. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค.
- ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์. (2560). โลกของการโค้ช (*THE WORLD OF COACHING*). กรุงเทพฯ.
- ประภาศ ปานเงียง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์และรูปแบบการพัฒนาความฉลาด ทางอารมณ์ของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปราณี โพธิสุข. (2554). วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (*case study*). Retrieved 7 มิถุนายน 2561 from http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=895

- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2544). การสร้างมาตรฐานประเมินและปกติวิสัยของความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับวัยรุ่นไทย, วัตถุประสงค์การศึกษา. กรุงเทพฯ : วารสาร.
- พระราชวรมณี (ประยูร ธมมจิตโต). (2542). อีคิวในแนวพุทธศาสนา. เรียบเรียง, โดย พรรณี บุญประกอบ. วารสาร พฤติกรรมศาสตร์ 5(1) 7-13.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). การบริหารความเครียด (Stress Management) สาเหตุ ผลกระทบและการควบคุม. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 5(20), 83-96.
- พูนสุข ช่วยทอง และคณะ. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลราชภัฏสวนสุนันทาต่อทัศนคติการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมไทย. วารสารเกื้อการุณย์, 21 (ฉบับพิเศษ), 25-43.
- เพ็ญพิไล ฤทธาคนานนท์. (2550). พัฒนาการมนุษย์. กรุงเทพฯ:ธรรมดาเพรส.
- มะลิ ประดิษฐ์แสง. (2559). ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางสังคมของอาจารย์ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ : รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา : กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2555). พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- วรลักษณ์ ชูกำเนิด, เอกรินทร์ สังข์ทอง, & ขวสิต เกิดทิพย์. (2557). รูปแบบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูผู้การ เรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 บริบทโรงเรียนในประเทศไทย. วารสารหาญวิสาหการ, 12(2).
- วันทนา ธีระพุทธิชัย. (2544). ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ และการให้คำปรึกษากลุ่ม แบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนเทคนิคใน จังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาการแนะแนว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- .
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2557). การโค้ชเพื่อการรู้คิด (3 ed.). จรัสสินทวงศ์การพิมพ์ : กรุงเทพฯ.
- วิทยา นาควัชระ. (2544). วิธีเลี้ยงลูกให้เก่ง ดี และมีความสุข (IQ EQ MQ AQ). กรุงเทพฯ: กุดบุ๊ค.
- วิทยา นาควัชระ. (2528). เทคนิคการเอาชนะอุปสรรคในชีวิต. กรุงเทพฯ: กรมศิลปากร.
- วิทยา นาควัชระ. (2544). เลี้ยงลูกให้เก่ง ดี มีสุข (IQ EQ MQ AQ). Good Book : กรุงเทพฯ.
- วิทยา นาควัชระ. (2557). เลี้ยงลูกให้เก่ง ดี มีสุข ; IQ EQ MQ AQ . พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : Good Book.
- วีณา ก้วยสมบูรณ์. (2547). การพัฒนากระบวนการชี้แนะทางปัญญาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาปรัชญาการศึกษาส่วนบุคคลของครูประจำการระดับประถมศึกษา [วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษภีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2549). จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย (เล่ม 2) วัยรุ่น-วัยสูงอายุ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิมา สุขสว่าง. (2564). ทักษะการโค้ช (Coaching Skill) สำหรับผู้บริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ใต้บังคับบัญชา.

- คันทันนีย์ ฉัตรคุปต์. (2545). เทคนิคการสร้าง IQ EQ AQ 3Q เพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: สถาบันสร้างสรรค์ศักยภาพสมองศรีเอทีเฟอรน.
- สมบุรณ์ ศาลยาชีวิน. (2526). จิตวิทยาเพื่อการศึกษาผู้ใหญ่. เชียงใหม่: ลานนาการพิมพ์.
- สมิต อาชวนิจกุล. (2537). เครียดเป็นบ้า. กรุงเทพฯ: ดับเบิ้ลนายน์ปรีนติ้ง.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.). (2558). ภัยแรงงานมีสถานะเครียด. Retrieved 22 พฤษภาคม 2561 from <http://www.thaihealth.or.th/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). ภัยทำงานกับการดูแลสุขภาพ. Retrieved 22 พฤษภาคม 2561 from http://service.nso.go.th/nso/web/article/article_57.html
- สิริย์ลักษณ์ ไชยลังกา และคณะ. (2552). ความมั่นคงทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของนักศึกษา พยาบาลศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีพะเยา. รายงานผลการวิจัยวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีนีพะเยา. สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง, กระทรวงสาธารณสุข.
- สุชา จันทน์เอม. (2542). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9 ed.). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2545). รายงานการจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ : กรุงเทพฯ.
- สุเมษย์ หนกหลัง, สันติ ศรีสวนแดง, & ประสงค์ ต้นพิชัย. (2558). การวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของความความสามารถในการเผชิญการฟันฝ่าอุปสรรคของนักศึกษาครูหลักสูตร 5 ปี ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. (2015): มกราคม - มิถุนายน 2558 วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 7(1).
- สุรีย์ กสิวิทย์อำนวย. (2536). ผลของการใช้เทคนิคตัวแบบ การชี้แนะและการเสริมแรงทางบวกในการเรียนรู้ศัพท์ใหม่ของเด็กดาวินซินโดรมที่มีอายุระหว่าง 3-4 ปีของโรงเรียนราชานุกุล วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2555). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล จุลวานิช และ นพมณี ฤทธิกุลสิทธิชัย. (2556). การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร: ม.ป.ท.
- อรพรรณ บุตรกัตติญ. (2549). การพัฒนากระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติสถานการณ์ชี้แนะเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองของครูอนุบาล วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

อารี พันธุ์ณี. (2546). พ่อแม่ ที่ลูกอยากได้. กรุงเทพฯ: ไยไหม.



บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.อุสา สุทธิสาคร | คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรา ดุษฎีเมธา | ศูนย์พัฒนาศักยภาพมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินา สุระเศรษฐ์ | ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุ
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาร่างแนวทางการนำกระบวนการไปใช้

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.อุสา สุทธิสาคร | คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรา ดุษฎีเมธา | ศูนย์พัฒนาศักยภาพมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์นิภา ขวัญงาม | อาจารย์ประจำแผนกทะเบียน สำนักทะเบียน
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ |
| 4. คุณเกียรติชัย พิบูลย์ทรัพย์สิน | เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| 5. คุณมนัสนันท์ ทรัพย์มี | งานแนะแนว ฝ่ายกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย |
| 6. อาจารย์ธนิษฐา สร้อยทอง | สำนักบริการและกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 7. อาจารย์ปราณี บุญญา | สำนักงานสวัสดิการสุขภาพ ฝ่ายกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 8. คุณจิรัฐยา แต่มส่วย | ฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่า
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร |
| 9. คุณบุญส่ง เลิศพิพัฒนานนท์ | แผนกพัฒนานักศึกษาและสวัสดิการ
สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม |
| 10. อาจารย์ ดร.สุรียา รัตนวงค์กุล | อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ |

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

รายชื่อตัวแทนจากผู้รับการชี้แนะที่เข้าร่วมกระบวนการ

1. ผู้รับการชี้แนะ 5
2. ผู้รับการชี้แนะ 9
3. ผู้รับการชี้แนะ 17
4. ผู้รับการชี้แนะ 21
5. ผู้รับการชี้แนะ 26



ภาคผนวก ข

เครื่องมือ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY


**แบบประเมินความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความสามารถ
ทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน**

คำชี้แจง ด้วยนางสาวณัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์ุ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชา
การศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย อยู่ในระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์ จึงมีความจำเป็นต้องขอข้อมูล
จากท่าน ซึ่งแบบประเมินนี้ใช้ศึกษาองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า
อุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน โดยข้อมูลที่ได้จากท่านจะไม่
ส่งผลกระทบต่อตัวท่าน แต่จะเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย ดิฉันหวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบประเมินเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ
โอกาสนี้

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ
นางสาวณัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์ุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และ/หรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของ
ท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพการสมรส  จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 โสด หย่าร้าง สมรส/คู่ แยกกันอยู่ หม้าย
4. สถานะ
 นักศึกษาปริญญาโท
 นักศึกษาปริญญาเอก
 บุคลากร
 อาจารย์
5. อาชีพ รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ
 ประกอบกิจการส่วนตัว
 รับจ้าง / ลูกจ้าง
 ว่างาน
 อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่วัยทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการกระทำหรือความคิดเห็นของท่านในระดับต่างๆ โดยแบบสอบถามนี้มีลักษณะแบบเลือกตอบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การตอบดังนี้

- มากที่สุด หมายถึง การกระทำหรือความคิดเห็นของท่านใกล้เคียงกับข้อความนี้มากที่สุด
 มาก หมายถึง การกระทำหรือความคิดเห็นของท่านใกล้เคียงกับข้อความนี้มาก
 ปานกลาง หมายถึง การกระทำหรือความคิดเห็นของท่านใกล้เคียงกับข้อความนี้ปานกลาง
 น้อย หมายถึง การกระทำหรือความคิดเห็นของท่านใกล้เคียงกับข้อความนี้บางครั้ง
 น้อยที่สุด หมายถึง การกระทำหรือความคิดเห็นของท่านไม่ใกล้เคียงกับข้อความนี้

ข้อ	ข้อความ	การกระทำหรือความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	เมื่อเพื่อนทำให้โกรธ ฉันสามารถระงับความโกรธและแก้ปัญหาที่นั้นได้						
2	หากฉันทำงานไม่เสร็จ ฉันจะทบทวนตัวเองว่าเกิดจากอะไรเพื่อหาวิธีแก้ไข						
3	การที่ฉันลางานโดยไม่จำเป็นทำให้ฉันทำงานไม่เสร็จ และฉันจะต้องนำงานมาทำในวันหยุดเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนด						
4	เมื่อมีปัญหาไม่สบายใจ ฉันจะตั้งสติและยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น						
5	ฉันรู้ว่าสถานการณ์ใดที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ ฉันจึงสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้						

ข้อ	ข้อความ	การกระทำหรือความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6	6. ในสถานการณ์ที่กดดันฉันสามารถทำตนเองให้รู้สึกผ่อนคลายได้ เพื่อให้ฉันสามารถทำงานจนเสร็จได้						
7	ฉันสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองได้						
8	เมื่อเพื่อนเล่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเขา ฉันพยายามทำความเข้าใจ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น						
9	เมื่อมีความขัดแย้งในที่ทำงาน ฉันสามารถแก้ไขได้						
10	เมื่อทำงานผิดพลาด ฉันจะไม่โทษตัวเองหรือเพื่อนร่วมงานและพยายามหาวิธีแก้ไข						
11	เมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อน หากเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะทบทวนว่าเกิดจากส่วนใดและฉันร่วมมือกับเพื่อนเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ						
12	แม้ว่าคอมพิวเตอร์ของฉันจะเสีย ฉันจะพยายามทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพื่อที่จะไม่กระทบต่อการทำงานของผู้อื่น						
13	ฉันรู้ว่าเมื่อถึงเวลาปัญหาทุกอย่างจะมีทางออกและแก้ไขได้						
14	หากฉันโดนหัวหน้าตำหนิเพราะงานผิดพลาด ฉันจะไม่โกรธ						

ข้อ	ข้อความ	การกระทำหรือความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
15	เมื่อเพื่อนคุยกันเสียงดังรบกวนการทำงาน ฉันจะอดทนและตั้งใจทำงานต่อจนเสร็จเรียบร้อย						
16	เมื่อเกิดความท้อแท้ในชีวิต ฉันมีวิธีสร้างกำลังใจให้กับตนเองได้						
17	ฉันรับรู้ภาวะอารมณ์ที่ผิดปกติของคนในที่ทำงานได้						
18	ฉันมักเป็นคนกลาง ยุติข้อพิพาทต่างๆ ในที่ทำงานเสมอ						
19	เมื่อหัวหน้าตำหนิการทำงานของฉัน ฉันจะนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้						
20	เมื่อผลงานของฉันไม่ดี ฉันพยายามหาข้อผิดพลาดและปรับปรุงให้ดีขึ้น						
21	เมื่อฉันนัดกับเพื่อนเพื่อมาทำงาน ฉันจะมาก่อนเวลาเพื่อเตรียมตัวและไม่เสียเวลาของผู้อื่น						
22	เมื่อฉันพบปัญหาในการทำงานหลายๆ อย่างพร้อมกัน ฉันสามารถจัดการและแก้ไขไปที่ละปัญหาได้						
23	เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดี ฉันรู้ว่าฉันต้องไม่ทำกิริยาแย่ๆ ใส่ผู้อื่น						
24	ฉันสามารถทำงานได้ ในภาวะที่ถูกกดดันจากเพื่อนร่วมงาน						

ข้อ	ข้อความ	การกระทำหรือความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
25	ฉันพยายามทำงานให้เสร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะฉันจะได้พักผ่อนอย่างเต็มที่เมื่องานเสร็จ						
26	ฉันสามารถบอกได้ว่า คนอื่นรู้สึกอย่างไร						
27	เวลาทำงานฉันจะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเสมอ						
28	เมื่อเพื่อนทะเลาะกัน ฉันสามารถเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อคลี่คลายปัญหา						
29	เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อน ฉันพยายามหาสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อปรับความเข้าใจกัน						
30	เมื่อฉันทะเลาะหรือขัดแย้งกับเพื่อนเรื่องงาน ฉันจะพยายามไม่นำมารวมกับเรื่องส่วนตัว						
31	ฉันเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น						
32	ฉันสามารถสื่อสารและแสดงออกกับผู้คนที่ฉันพบเจอได้อย่างเหมาะสม						
33	ฉันสามารถสงบสติอารมณ์ได้เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดฝันเกิดขึ้น						
34	ฉันพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย						
35	ฉันรู้สึกได้ว่า ผู้พูดคิดหรือรู้สึกเช่นไรขณะที่เขาเล่าเรื่องให้ฟัง						

ข้อ	ข้อความ	การกระทำหรือความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
36	ฉันสามารถโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของฉันได้						
37	เมื่อเพื่อนไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ฉันสามารถหาวิธีการเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้						
38	เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ฉันจะใช้ความคิดไตร่ตรองหาสาเหตุและใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา						
39	เมื่อเกิดความขัดแย้งในที่ทำงาน ฉันต้องคุยเพื่อปรับความเข้าใจกันเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย						
40	เมื่อรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ฉันจะพยายามสร้างกำลังใจในการทำงานต่อไป						
41	ฉันรู้ตัวเสมอ เมื่ออารมณ์ของฉันเปลี่ยนแปลง						
42	เมื่อฉันเศร้าจากเหตุการณ์ในอดีต ฉันจะพยายามคิดว่าฉันได้บทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่เสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น						
43	ฉันสามารถจัดระบบความคิดหรือปรับการปฏิบัติใหม่ได้ เมื่อเจออุปสรรค						
44	ฉันสามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้ตรงกับคู่สนทนาได้ดี						
45	ฉันสามารถทำให้ผู้อื่นไว้วางใจในตัวฉันได้						

หมายเหตุ

.....

.....

.....



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสังเกตพฤติกรรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่ทำงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้แบบบันทึกคำพูด อารมณ์ และพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นระหว่างการซีแนงซีริต ทำให้ผู้ใช้ซีแนงสามารถศึกษาพัฒนาการความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความสามารถทางอารมณ์ของผู้ใหญ่ทำงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้

ผู้รับการซีแนง (ชื่อ/นามสกุล).....วันที่.....วันที่.....สถานที่.....สถานที่.....
 หัวข้อในการซีแนง.....

สิ่งที่สังเกตพบ		การประเมินพัฒนาการ (สำหรับผู้ใช้ซีแนง)
คำพูด	อารมณ์	1. การควบคุมตนเอง
	พฤติกรรม	2. การรู้ตนเอง
		3. การสร้างแรงจูงใจ

สิ่งที่สังเกตพบ			การประเมินพัฒนาการ (สำหรับผู้เรียน)
คำพูด	อารมณ์	พฤติกรรม 4. การสร้างความสัมพันธ์

หมายเหตุ

.....

.....

.....

แบบบันทึกรายละเอียดกระบวนการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและสามารถทางอารมณ์
สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้ชี้แนะได้ทบทวนและบันทึกสิ่งเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการชี้แนะชีวิตเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและสามารถทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน

ผู้ใช้ชี้แนะ (ชื่อ/นามสกุล)..... ผู้รับการชี้แนะ (ชื่อ/นามสกุล).....

บันทึก วันที่..... เวลา..... สถานที่.....

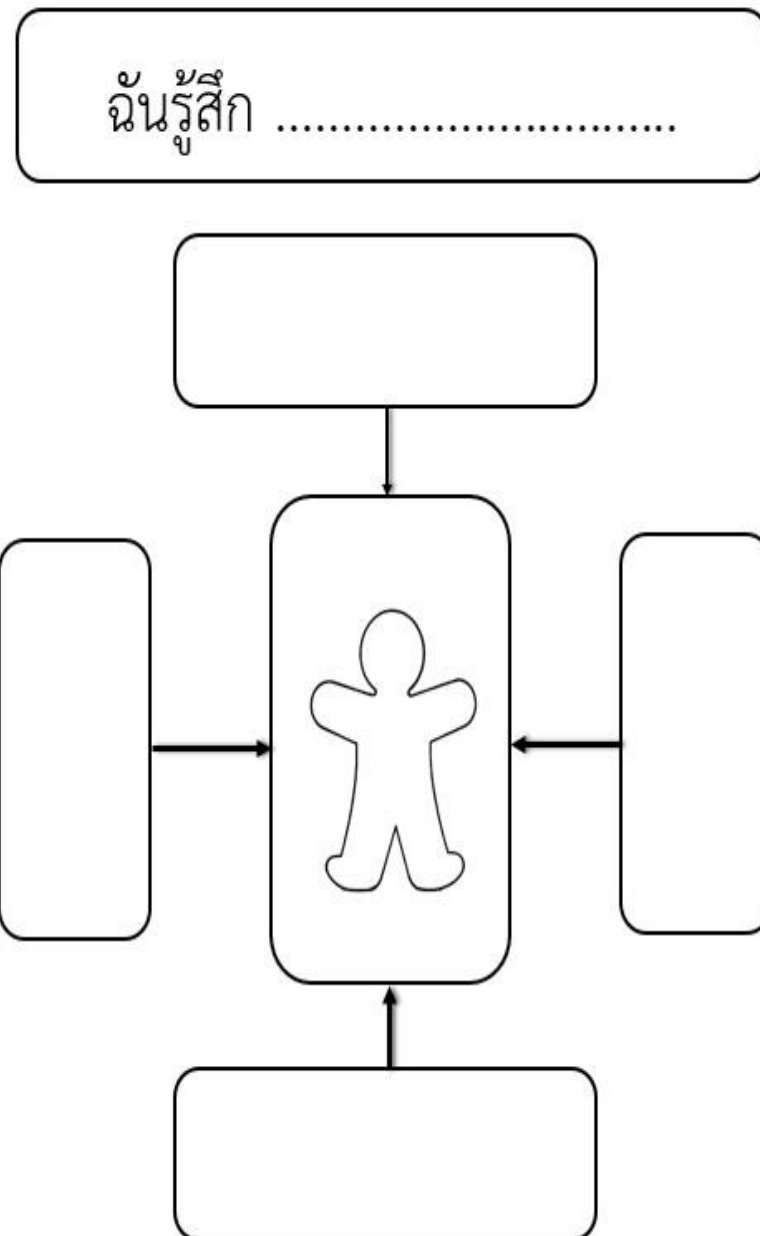
หัวข้อในการชี้แนะ.....

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	สิ่งที่เกิดขึ้นจริงระหว่างการทำเป็นกรณีชี้แนะชีวิต				ปัญหาและอุปสรรค	หมายเหตุ
	กระบวนการชี้แนะชีวิต	ทักษะที่ใช้ชี้แนะใจ	เทคนิคที่ใช้ในการ เสริมสร้าง AQ และ EQ	สภาพแวดล้อม และบรรยากาศ		

ขั้นตอน กระบวนการ ชี้แนะ	สิ่งที่เกิดขึ้นจริงระหว่างการทำกิจกรรมการชี้แนะชีวิต				ปัญหาและอุปสรรค	หมายเหตุ
	กระบวนการชี้แนะชีวิต	ทักษะที่ใช้แนะใช้	เทคนิคที่ใช้ในการ เสริมสร้าง AQ และ EQ	สภาพแวดล้อม และบรรยากาศ		

หมายเหตุ

แบบสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาตนเอง



แบบตรวจสอบอารมณ์ก่อนเริ่มการเขียน

MY FEELINGS



FUNNY



EXCITED



HAPPY



CALM



SAD



GRUMPY



ANGRY



NERVOUS



SLEEPY



SHY



BRAVE



SICKLY



ตัวอย่างกรณีศึกษา

ผู้รับการชี้แนะ เพศหญิง อายุ 33 ปี เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน เข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตเนื่องจากต้องการพัฒนาตนเองและก้าวผ่านอุปสรรคในชีวิต

การชี้แนะครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ

ผู้ชี้แนะ : สวัสดีค่ะ ขออนุญาตแนะนำตัวนะคะ ดิฉันชื่อ ญัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์ นะคะ หรือเรียกชื่อเล่น (ผู้ชี้แนะ) ก็ได้ค่ะ ก่อนอื่นต้องขอขอบคุณที่ให้ความสนใจเข้าร่วมกระบวนการชี้แนะชีวิตครั้งนี้ค่ะ

ผู้รับการชี้แนะ : สวัสดีค่ะ ชื่อ N ค่ะ เห็นว่าน่าจะสนใจดีค่ะ คิดว่าน่าจะพอช่วยให้เราดีขึ้นได้บ้าง

ผู้ชี้แนะ : ยินดีเลยค่ะ ดีใจที่คุณ N คิดว่ากระบวนการนี้จะมีประโยชน์ต่อคุณ N นะคะ ตอนนี้ขออนุญาตแจ้งวัตถุประสงค์ของกระบวนการนี้ก่อนนะคะ กระบวนการนี้จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หรือที่เรียกว่า AQ และความสามารถทางอารมณ์ หรือที่เรียกว่า EQ สำหรับผู้ใหญ่วัยทำงานอย่างเรานะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ซึ่งกระบวนการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิตของคุณ ดิฉันค่ะ ข้อมูลที่ได้รับมานำไปเขียนอยู่ในเล่มวิทยานิพนธ์ แต่จะเป็นการลงข้อมูลในภาพรวม ไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือตัวตนของผู้เข้าร่วมกระบวนการนะคะ

กระบวนการนี้เราจะใช้เวลาครั้งละ 45-60 นาทีนะคะ พบกันทั้งหมดประมาณ 8 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 3-4 เดือนค่ะ อยากให้ช่วงเวลานี้เราได้ร่วมกันช่วยกันให้ทุกอย่างดีขึ้นนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : ยินดีค่ะ

ผู้ชี้แนะ : นี่คือแบบประเมินองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสามารถทางอารมณ์ นะคะ เราจะทำแบบประเมินนี้ทั้งก่อนและหลังการเข้าร่วมกระบวนการนะคะใช้เวลาประมาณ 15-20 นาทีค่ะ แบบประเมินนี้ดูจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายใน 1 เดือนที่ผ่านมาค่ะ

ผู้รับการชี้แนะ : (รับแบบประเมินและนั่งทำ)

ผู้ชี้แนะ : เรียบร้อยแล้ว ตอนนี้อะไรให้เขียนสิ่งที่เราอยากแก้ไขหรือพัฒนาลงในกิจกรรมนี้นะคะ ใช้เวลาทบทวนได้ตามสบาย สามารถเขียนได้อย่างอิสระ เราจะใช้เวลาได้อย่างเต็มที่ ขอเวลาให้กับตรงนี้ 20 นาทีนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : ค่ะ (ขณะทำผู้รับการชี้แนะเขียนและลบ 3 ครั้ง มีท่าที่ครุ่นคิด คิ้วขมวดเล็กน้อย ใช้เวลาทำประมาณ 15 นาที)

ผู้ชี้แนะ : ขอบคุณค่ะ ใบที่ทำในวันนี้เราจะเอากลับมาคุยกันอีกครั้งในสัปดาห์หน้านะคะ

ผู้ชี้แนะนัดแนะกับผู้รับการชี้แนะถึงการพบกันอีกครั้งถัดไป

ผู้รับการชี้แนะ : สวัสดีค่ะ

การชี้แนะครั้งที่ 2 สร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ชี้แนะ : ขออนุญาตแนะนำตัวอีกครั้งนะคะ ชื่อ ณัฐธิกา ศรีมกุฎพันธุ์ นะคะ หรือเรียกชื่อเล่น (ผู้ชี้แนะ) ก็ได้ค่ะ ในครั้งแรกที่เราได้พูดคุยกัน ทางคุณ N มีข้อสงสัยอะไรที่ต้องการถามเพิ่มเติมไหมคะ สามารถถามได้จนได้ตลอดหากมีข้อสงสัยนะคะ หลังจากนั้นเราจะทำความรู้จักกันให้มากขึ้น และขอเน้นย้ำว่าจะไม่มีการระบุตัวตนใดๆ ทั้งสิ้นนะคะ

ผู้ชี้แนะ : ก่อนจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการ อยากให้คุณ N นั่งในท่าที่สบาย ผ่อนคลายนะคะ หลังพิงตา แล้วกลับมาอยู่กับตัวเอง ตอนนี้อนาคตหรือมีอารมณ์อะไรอยู่ วางไว้ก่อนนะคะ หายใจลึกๆ ทำแบบนี้สัก 2-3 นาทีนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (ขยับตัวนั่งในท่าที่ผ่อนคลายขึ้น เอามือวางบนตัก หลังพิงพนักเก้าอี้ หลังพิงตา และนั่งนิ่งขึ้น)

ผู้ชี้แนะ : ครบตามเวลาแล้วค่ะ วันนี้เป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ :

ผู้ชี้แนะ : ก่อนอื่นอยากให้คุณ N ช่วยเล่าถึงเรื่องเกี่ยวกับตัวของคุณ/น้องเอง ที่อยากให้คุณรับรู้เพื่อให้เรารู้จักกันมากขึ้นนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (ผู้ชี้แนะเล่าเรื่องราวส่วนตัวที่ทำให้ผู้ชี้แนะได้รู้จักกับตัวผู้รับการชี้แนะมากขึ้น เกี่ยวกับการทำงาน เพื่อน ครอบครัว)

ผู้ชี้แนะ : ขอบคุณนะคะที่เล่าเรื่องราวที่น่าสนใจให้ได้เราได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ผู้รับการชี้แนะ : (ยิ้ม สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่าตอนเริ่มพูดคุยกัน มีท่าที่ผ่อนคลายมากขึ้น)

ผู้ชี้แนะนัดแนะกับผู้รับการชี้แนะถึงการพบกันอีกครั้งถัดไป

การชี้แนะครั้งที่ 3 ค้นหาตนเอง

ผู้ชี้แนะ : ก่อนจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการ อยากให้คุณ N นั่งในท่าที่สบาย ผ่อนคลายนะคะ หลับตา แล้วกลับมาอยู่กับตัวเอง ตอนนี้รู้สึกหรือมีอารมณ์อะไรอยู่ วางไว้ก่อนนะคะ หายใจลึกๆ ทำแบบนี้สัก 2-3 นาทีนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (ขยับตัวนั่งในท่าที่ผ่อนคลายขึ้น หลังพิงพนักเก้าอี้ หลับตา)

ผู้ชี้แนะ : ครบตามเวลาแล้วคะ วันนี้เป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้ชี้แนะ : ในครั้งนี้เราจะมาพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและต้องการปรับปรุงหรือแก้ไข มีอะไรที่อยากบอกหรือร้องขอก็สามารถบอกได้เลยนะคะ วันนี้เรามีเวลาอยู่ตรงนี้ 30-45 นาที ลองค่อยๆ เรียบเรียงสิ่งที่อยากจะบอกแล้วบอกเล่าเรื่องราวมาได้เลยนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (บอกเล่าเรื่องราวที่เป็นปัญหาส่วนตัวทั้งหมด 3 เรื่อง ได้แก่ เรื่องการตั้งครุฑ เรื่องปัญหาของน้องชาย และปัญหาเรื่องการทำงาน)

ผู้ชี้แนะ : วันนี้ได้แบ่งปันเรื่องราวกันมากมายเลยนะคะ อยากให้คุณ N ลองทบทวนดูว่าปัญหาใดมีผลกระทบต่อตัวเรามากที่สุด และเรื่องๆ นั้นส่งผลไปในชีวิตส่วนอื่นของเราหรือไม่

ผู้รับการชี้แนะ : ค่ะ จะลองกลับไปทบทวนดูค่ะ พอพูดถึงก็มีแต่เรื่องเศร้าๆ นะคะ

ผู้ชี้แนะ : รู้สึกเศร้า ในแต่ละเรื่องลองทบทวนดูนะคะว่าเรื่องใดที่มีผลกระทบต่อเรามากที่สุด ตอนนี้เราวางเรื่องเศร้าเหล่านี้ไว้ก่อนนะคะ แล้วสัปดาห์หน้าเราจะมาดูว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่เราคิดว่ามันมีผลกับเรามากที่สุด

ผู้ชี้แนะนัดแนะกับผู้รับการชี้แนะถึงการพบกันอีกครั้งถัดไป

การชี้แนะครั้งที่ 4 สิ่งที่เป็นอยู่

ผู้ชี้แนะ : ก่อนจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการ อยากให้คุณ N นั่งในท่าที่สบาย ผ่อนคลายนะคะ หลับตา แล้วกลับมาอยู่กับตัวเอง ตอนนี้รู้สึกหรือมีอารมณ์อะไรอยู่ วางไว้ก่อนนะคะ หายใจลึกๆ ทำแบบนี้สัก 2-3 นาทีนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (ขยับตัวนั่งในท่าที่ผ่อนคลายขึ้น หลังพิงพนักเก้าอี้ หลับตา)

ผู้ชี้แนะ : ครบตามเวลาแล้วคะ วันนี้เป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ : วันนี้เหนื่อยๆ ค่ะ ยุ่งแต่เช้าเลย

ผู้ชี้แนะ : อยากนั่งพักสักครู่ไหมคะ

ผู้รับการชี้แนะ : ไม่เป็นไรค่ะ ได้นั่งพักเมื่อสักครู่ก็ดีขึ้นนะคะ เดี๋ยวจะลองเอาไปทำเองบ้างเวลารู้สึกเหนื่อยๆ

ผู้ชี้แนะ : วันนี้คะเราจะมาทำความรู้จักกับตนเองให้มากขึ้น โดยการท้าวางล้อชีวิต ให้สังเกตดูว่าเราให้คะแนนมากที่สุดข้อไหน คะแนนน้อยสุดข้อไหน และแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กัน

อย่างไร หรือช่องไหนสร้างความประหลาดใจกับเรามากที่สุด ใช้เวลากับตรงนี้ 15 นาทีนะคะ (แจกใบกิจกรรม “วงล้อชีวิต (Wheel of life)”)

ผู้ชี้แนะ : วงล้อชีวิตเป็นเครื่องมือในการประเมินและสะท้อนชีวิตในปัจจุบันของคุณในหลายๆ ด้านที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถมองเห็นภาพรวมของชีวิต และประเมินว่าคุณจุดไหนที่คุณอยากจะปรับปรุงหรือพัฒนา

1. อาชีพ/การงาน: ความคิดเห็นของคุณเกี่ยวกับงานของคุณ รวมถึงความสำเร็จ ความพึงพอใจในงาน และความสมดุลในการทำงาน
2. เพื่อนและครอบครัว: ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อน การสื่อสารและการอยู่ร่วมกัน
3. แฟน/คนรัก: ความสัมพันธ์กับคนที่คุณรักหรือคู่ครอง รวมถึงความสัมพันธ์ที่ร่วมมือและความสุขส่วนตัวที่เกิดขึ้น
4. ความสนุกและความบันเทิง: การทำกิจกรรมที่คุณเพลิดเพลินและสนุกในชีวิตประจำวัน
5. สุขภาพ: การดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของคุณ นั่นคือ การทำกิจกรรมที่ทำให้คุณมีความสุขที่ดี
6. เงิน: ความสามารถในการจัดการกับเรื่องการเงิน รวมถึงการทรัพยากรที่มีอยู่และการวางแผนการเงิน
7. การเติบโตภายใน: การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ในชีวิตของคุณ
8. สิ่งแวดล้อมภายนอก: ความพึงพอใจของคุณต่อสิ่งแวดล้อมที่คุณอยู่ รวมถึงที่บ้าน ชุมชนที่อาศัยอยู่ และสถานที่ทำงาน

หากตอนทำให้เกิดความสงสัย สามารถสอบถามดิฉันได้ตลอดเวลาค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ลองเล่าให้ฟังหน่อยนะคะว่าแต่ละช่องที่คุณให้ความสำคัญ อะไรที่ให้ความสำคัญมากเพราะอะไร และช่องที่ให้ความสำคัญน้อยเพราะอะไร

ผู้รับการชี้แนะ : สำหรับเรา ครอบครัวมีความสำคัญกับเรามากเลยคะ เราอยู่มาได้เพราะครอบครัว ครอบครัวซัพพอร์ตเราทุกๆ อย่าง สามี่ คุณพ่อคุณพ่อ ส่วนเรื่องงานก็รองลงมาคะ ที่เรื่องงานยังสำคัญกว่าเรื่องอื่น เพราะเราก็กังต้องทำงานหาเงิน ก็ประมาณนี้คะ

ผู้ชี้แนะ : หลังจากที่เราได้ทำวงล้อชีวิตไปแล้ว เราก็จะรู้ว่า จริงๆ แล้วเราให้ความสำคัญกับเรื่องใดมากน้อยแค่ไหน บางคนอาจจะแปลกใจไม่น้อยเลยนะคะ คราวนี้อยากให้ลองพิจารณาให้ถี่อีกครั้งนะคะว่าจริงๆ แล้วอะไรคือปัญหาที่ต้องการแก้ไขอย่างแท้จริง

ผู้รับการชี้แนะ :

ผู้ชี้แนะ :

ผู้รับการชี้แนะ :

ผู้ชี้แนะ :

ผู้รับการชี้แนะ :

ผู้ชี้แนะนัดแนะกับผู้รับการชี้แนะถึงการพบกันอีกครั้งถัดไป

การชี้แนะครั้งที่ 5 ค้นหาวិธีการ

ผู้ชี้แนะ : ก่อนจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการ อยากให้คุณ N นั่งในท่าที่สบาย ผ่อนคลายนะคะ หลังตา แล้วกลับมาอยู่กับตัวเอง ตอนนี้อยู่รู้สึกหรือมีอาการอะไรอยู่ วางไว้ก่อนนะคะ หายใจลึกๆ ทำแบบนี้สัก 2-3 นาทีนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (ขยับตัวนั่งในท่าที่ผ่อนคลายขึ้น เอามือวางบนตัก หลังพิงพนักเก้าอี้ หลังตา และนั่งนิ่งขึ้น)

ผู้ชี้แนะ : ครบตามเวลาแล้วคะ วันนี้เป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ : วันนี้อารมณ์ดีคะ เมื่อเช้ามีข่าวดี น้องชายได้งานทำแล้วคะ สบายใจไป

อีกเพราะ

ผู้ชี้แนะ : หลังจากที่เรารู้สึกว่าเราต้องการปรับปรุงกันแล้ว วันนี้ดิฉันมีแนวทางที่จะมานำเสนอ แล้วเราจะลองมาเลือกร่วมกันนะคะว่าวิธีไหนเหมาะกับเรื่องของเรา ก่อนอื่นเรามาย้อนกันนิดหนึ่งก่อนนะคะว่า สิ่งที่ต้องการพัฒนาหรือแก้ไขคืออะไร

ผู้รับการชี้แนะ : ตอนนี้เสียใจที่ไม่สามารถตั้งครุฑได้ รู้สึกเสียใจจนไม่สามารถทำอะไรได้เลย อยากจัดการกับอุปสรรคและความเสียใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ต้องการพัฒนาคือ การตระรู้ในตนเอง เพื่อให้รู้เท่าทันตนเองและความสามารถในการควบคุมตนเอง

ผู้รับการชี้แนะ : เราเจอปัญหาหามาเยอะมากคะ เราอยากมีวิธีการจัดการ เราอยากควบคุมอารมณ์ของเราได้

ผู้ชี้แนะ : ค่ะ ดีมากเลยคะที่คุณ N รู้จักตนเองได้มากขึ้น คุณ N คิดว่า วิธีการใดที่จะทำให้เราได้รู้ทันตัวเองมากขึ้นคะ

ผู้รับการชี้แนะ : หยุดแล้วมองตัวเองคะ

ผู้ชี้แนะ : นี่คือใบลำดับแผนการลงมือทำนะคะ เป็นตัวช่วยให้เราสามารถติดตามประเมินผลสิ่งที่เราทำได้ง่ายขึ้น ในครั้งนี้เราจะเขียนสถานการณ์ปัจจุบันนั่นคือสิ่งที่เกิดขึ้นกับเราตอนนี้ สิ่งที่เราอยากพัฒนา/แก้ไข ลงไปในกระดาษและในครั้งต่อไป เราก็จะเขียนช่องต่อไปนะคะ

ผู้ชี้แนะนัดแนะกับผู้รับการชี้แนะถึงการพบกันอีกครั้งถัดไป

การชี้แนะครั้งที่ 6 ออกแบบร่วมกัน

ผู้ชี้แนะ : ก่อนจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการ อยากให้คุณ N นั่งในท่าที่สบาย ผ่อนคลายนะคะ กลับตา แล้วกลับมาอยู่กับตัวเอง ตอนนี้อยู่รู้สึกหรือมีอารมณ์อะไรอยู่ วางไว้ก่อนนะคะ หายใจลึกๆ ทำแบบนี้สัก 2-3 นาทีนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ : (ขยับตัวนั่งในท่าที่ผ่อนคลายขึ้น เอามือวางบนตัก หลังพิงพนักเก้าอี้ กลับตา และนั่งนิ่งขึ้น)

ผู้ชี้แนะ : ครบตามเวลาแล้วคะ วันนี้เป็นอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ : วันนี้เหนื่อยๆ ค่ะ งานเยอะ (ยิ้ม)

ผู้ชี้แนะ : ในวันนี้เราจะมาลองหาวิธีที่เราจะลงมือทำเพื่อพัฒนา/แก้ไขสิ่งที่เราต้องการจัดการกับมันกันนะคะ สิ่งที่คุณอยากทำเลยคืออะไรคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : เราต้องทำได้สิ เราต้องผ่านไปให้ได้

ผู้ชี้แนะ : ทุกครั้งที่รู้สึกไม่มั่นใจ อยากให้พูดกับตัวเองว่า “เราต้องทำได้” แบบนี้ 3 ครั้งกับตัวเองนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : ตอนนี้อยู่รู้สึกอย่างไรบ้างคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : รู้สึกว่ามันจะผ่านไปได้อะคะ

ผู้ชี้แนะ : จากที่เราคุยกันไว้จะคะว่าสิ่งที่คุณต้องการพัฒนาตนเองให้รู้เท่าทันตนเองทั้งเรื่องอารมณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเริ่มจากรู้เท่าทันตนเองก่อนนะคะ ดังนั้นเวลาเจอเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์ พยายามจับอารมณ์ตรงนั้น หยุดและทบทวนนะคะ

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ค่ะจะพยายามทำให้ดีที่สุด

ผู้ชี้แนะ : ขอให้เริ่มทำเลยนะคะ ตั้งแต่เราจากกันตั้งแต่วันนี้

ผู้รับการชี้แนะ 5 : ค่ะ

ผู้ชี้แนะ : เห็นความตั้งใจเลยคะ ต้องทำได้แน่นอน และในครั้งหน้าที่เราพบกันเราจะมาดูว่าที่ลองไปทำเป็นอย่างไรบ้างนะคะ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวณัฐธิดา ศรีมกุฎพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	25 เมษายน 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะ แพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 14 ซ.สุทธิสารวินิจฉัย 1 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY