

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่ง
ทางใจ ด้วยกระบวนการ RQ
(Resilience Quotient)

จัดทำโดย จ.ส.ต. หญิง กนกวรรณ ขวัญอ่อน
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient)

๒. หลักการและเหตุผล

สังคมไทยในขณะนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการเมืองและการเติบโตทางเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบที่ตามมาทำให้คนในสังคมเผชิญปัญหามากมาย การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ จึงมุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา โดยเฉพาะคนหรือบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ที่อยู่ท่ามกลางสถานการณ์ทางการเมือง โครงสร้างทางการเมือง นักการเมือง พรรคการเมืองที่มีความไม่แน่นอนและอาจมีโอกาสดังกล่าวเปลี่ยนแปลงได้มากตลอดเวลา (dynamic environment) จะเห็นได้จากเหตุการณ์รัฐประหารที่เกิดขึ้นเมื่อวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๙ และ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ส่งผลให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จัดอยู่ในกลุ่มองค์กรที่ไม่มีความแน่นอนสูงและในฐานะที่เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของคณะกรรมการการเลือกตั้งในการกลั่นกรองบุคคลก่อนเข้าไปสู่การใช้อำนาจอธิปไตย จึงย่อมหนีไม่พ้นจากกระแสวิพากษ์วิจารณ์ของสังคม ที่กล่าวว่ากระบวนการเลือกตั้งเป็นสาเหตุสำคัญนำไปสู่สถานการณ์วิกฤติการณ์ทางการเมือง การปกครองของประเทศ เนื่องจากไม่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาการซื้อสิทธิขายเสียงตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่อการจัดตั้งคณะกรรมการการเลือกตั้งและสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ ส่งผลถึงการดำรงอยู่อย่างมีเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กร ตลอดจนผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอยู่ท่ามกลางที่ต้องมีการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งสภาพร่างกาย จิตใจ หากบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ไม่อาจปรับตัวได้จากท่ามกลางภาวะความเสี่ยงดังกล่าว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดในชีวิต (Stressful life events) อันอาจส่งผลกระทบต่อ การเพิ่มความเครียดและความกังวลถึงอนาคตข้างหน้าและความสุขในการทำงานเกิดขึ้นกับบุคลากร คนทำงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ในปี ๒๕๖๐ กรมสุขภาพจิต พบว่าคนวัยทำงาน มีแนวโน้มเครียดกันมากขึ้น จากผลการให้บริการสายด่วนสุขภาพจิต ๑๓๒๓ ปัญหาที่ขอรับบริการมากเป็นอันดับ ๑ ได้แก่เรื่อง ความเครียด วิตกกังวล รวม ๒๗,๗๓๗ สาย คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ของสายที่โทรขอรับบริการทั้งหมด ๗๐,๒๖๘ สาย โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเกือบ ๒ เท่าตัวเมื่อเทียบกับปี ๒๕๕๗ ที่มีจำนวนผู้ขอรับบริการ รวม ๑๔,๘๓๕ สาย ซึ่งเป็นช่วงอายุ ๒๒ - ๕๙ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ของผู้ใช้บริการทั้งหมด เนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจสังคมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การสื่อสาร วิถีชีวิตที่เร่งรีบ ส่งผลให้ประชาชนทั้งเขตเมืองและชนบทเผชิญกับความเครียดทุกวันอย่างไม่รู้ตัวและหลีกเลี่ยงได้ยาก โดยอาการมากร้อยละแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางอารมณ์ สภาพแวดล้อมและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละคน ซึ่งกลุ่มที่น่าห่วงมากคือวัยทำงาน เนื่องจากต้องรับผิดชอบหลายอย่างทั้งครอบครัวและที่ทำงาน และผู้ที่มีความเครียด หากปล่อย ความเครียดสะสม จะส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิตการทำงานและชีวิตประจำวัน มีปัญหาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ความสามารถในการทำงานลดลงหรือผิดพลาดบ่อย และที่สำคัญ ความเครียดจะมีผลให้ภูมิคุ้มกันโรคลดลง นอกจากนี้ยังมีผลให้การทำงานของอวัยวะภายในผิดปกติเกิดเป็นโรคเรื้อรังได้ เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะ เป็นต้น (นพ.บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์, ๒๕๖๑)

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญจะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร หากองค์กรใดมีนโยบายเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาองค์กร ย่อมส่งผลให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพ ด้วยความรัก ความสุข ความกระตือรือร้น ความอดทนและทุ่มเทต่อการทำงาน มีความรู้สึกสนุกที่ได้ทำงาน มีความยึดมั่นผูกพันเกิดการคงอยู่และไม่ลาออกจากงาน (ดลฤดี สุวรรณศิริ ๒๕๕๐; ชัชวาลย์ ศิลปกิจ ๒๕๕๗; ทองคำ สรวมศิริ ๒๕๔๖; Manion ๒๐๐๓ สามารถที่จะเผชิญวิกฤติการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือก่อให้เกิดวิกฤติในชีวิตอันก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น องค์กรมีหน้าที่โดยตรงในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์อย่างทำงานด้วยความสนุกสนานด้วยความรู้สึก มีความสุขเต็มใจทำงาน มีความรักในงานและเกิดความผูกพัน พึงพอใจปฏิบัติงานด้วยความสุข อันมีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพงานได้ ซึ่งเป็นปัจจัยของอารมณ์ในทางบวก หากปัจจัยสำคัญที่บั่นทอนความสุขในการทำงานของบุคลากร สาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรดังสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น การปรับตัวขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นมืออาชีพโดยมีเป้าประสงค์ให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง มีบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการการเลือกตั้ง และกลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาระบบงานให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งมีแนวทางจะมีการปรับโครงสร้างองค์กร ให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับทุกสถานการณ์ (Competency Organization) จะเห็นได้ว่าจากยุทธศาสตร์ดังกล่าว อาจมีผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และเพื่อให้เผชิญกับยุคโลกาภิวัตน์และรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ สถานการณ์ทางการเมือง การปกครองของประเทศ และเพื่อให้บรรลุตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว เห็นสมควรต้องเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ไม่ว่าด้วยสถานการณ์ภายนอกหรือภายในองค์กรที่มีผลต่อภาระงานเพิ่มมากขึ้นและงานอื่นที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายโดยตรง บุคลากรต้องทำงานหนักมาก ประกอบกับปัญหาความอยู่รอดของครอบครัวบุคลากรเอง อันอาจทำให้เกิดความท้อแท้ ความเครียด เหนื่อยล้า เบื่อหน่ายในงานและความพึงพอใจลดต่ำลง เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำลง จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่กระตือรือร้น หงุดหงิด ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน และความสุขในการทำงานลดลง ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ อาจส่งผลต่อการขาดงาน มีความคิดที่จะออกจากงาน เปลี่ยนงาน และลาออกจากงานได้ในที่สุด ผลกระทบดังกล่าวอาจทำให้องค์การสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถและสูญเสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรใหม่เพื่อทดแทนที่ลาออกไป

ดังนั้น ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลในหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒ สังกัดฝ่ายพัฒนาบุคลากรการเลือกตั้ง สำนักพัฒนาบุคลากร สถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรการเลือกตั้ง บุคลากรทางการเมือง บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ตลอดจนพนักงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ประกอบกับการปฏิบัติหน้าที่ทุกภารกิจของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับนักการเมือง พรรคการเมือง ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ประชาชนทั่วไป สื่อมวลชน นักเรียน นักศึกษา และ

สถาบันการศึกษา จึงขอเสนอการพัฒนาบุคลากรรูปแบบใหม่ คือ “การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient)” เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านจิตใจให้มีความแข็งแกร่งสามารถที่ปรับตัวให้สามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในชีวิตหรือให้สามารถจัดการกับความกดดันในชีวิตหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลศึกษาแนวคิดของ ดร.เอ็ดิท กอธเบิร์ก (Dr.Edith H. Grothberg) เป็นการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับ Resilience ในโครงการ The International Resilience Research Project (IRRP) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มี ๓ องค์ประกอบหลักที่แต่ละบุคคลจะดึงมาใช้ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งในชีวิตและใช้เมื่อเผชิญกับสถานการณ์เลวร้ายเพื่อจัดการกับปัญหา ลดความรุนแรงและเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการที่ตนเองผ่านพ้นสถานการณ์นั้นก็คือ องค์ประกอบแรก “I have (ฉันมี...)” เป็นแหล่งสนับสนุนภายนอกที่ส่งเสริมให้มีความแข็งแกร่งในชีวิต (external supports) องค์ประกอบที่สอง “I am (ฉันเป็นคน...)” เป็นความเข้มแข็งภายในของแต่ละบุคคล (Inner Strengths) และองค์ประกอบที่ ๓ “I can (ฉันสามารถที่จะ...)” เป็นปัจจัยด้านทักษะในการจัดการกับปัญหาและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal and Problem-solving skills)

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อศึกษาแนวคิดความแข็งแกร่งทางใจ RQ (Resilience Quotient) ตามหลักจิตวิทยาเชิงบวก

๓.๒ เพื่อวัดระดับ RQ (Resilience Quotient) ของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานทรัพยากรบุคคล

๓.๓ เพื่อนำเสนอองค์ความรู้การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานทรัพยากรบุคคล

๔. เป้าหมาย

เพื่อสร้างองค์ความรู้หรือเครื่องมือในการพัฒนาทักษะทางจิตใจส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินชีวิตให้มีความพร้อมในการเผชิญปัญหาและจัดการกับวิกฤตต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังพระบรมราโชวาทในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลที่ ๙ ตอนหนึ่งว่า “ความเข้มแข็งในจิตใจนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องฝึกแต่เล็ก เพราะว่าต่อไป ถ้ามีชีวิตที่ลำบากไปประสบอุปสรรคใดๆ ถ้าไม่มีความเข้มแข็ง ไม่มีความรู้ ไม่มีทางที่จะผ่านอุปสรรคอะไร ก็ไม่มีอะไรจะมาช่วยเราได้ แต่ถ้ามีความรู้ มีอริยาศีติ และมีความเข้มแข็งในกาย ในใจ ก็สามารถที่จะผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ นั้นได้” เครื่องมือดังกล่าวเป็นองค์ความรู้รูปแบบใหม่ใน “การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ที่เป็นกระบวนการปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับเหตุการณ์วิกฤตหรือการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากหรือก่อให้เกิดความเครียดในชีวิตหรือ อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและการดำเนินชีวิตต่อไปได้ให้แก่พนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการจัดทำ “รายงานการศึกษาส่วนบุคคล” ครั้งนี้ ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) เสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient)” โดยมีขอบเขตมุ่งศึกษาแนวคิดทฤษฎีความแข็งแกร่งทางใจ RQ (Resilience Quotient) ของ ดร.ดร.เอ็ดิตท กอธเบอร์ก (Dr.Edith H. Grothberg) และหลักจิตวิทยาเชิงบวก โดยศึกษาจากเอกสารหลักฐานที่ปรากฏในตำราวิชาการ งานวิจัย บทความ พร้อมทั้งเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ และพัฒนาสู่โปรแกรมการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

๔.๒.๑ ประชากร คือ พนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ประกอบด้วย พนักงานของสถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้ง (สำนักพัฒนาบุคลากรและสำนักวิจัยและวิชาการ) และสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล รวมจำนวน ๗๕ คน

๔.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ประกอบด้วย พนักงานของสถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้ง (สำนักพัฒนาบุคลากรและสำนักวิจัยและวิชาการ) และสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล รวมจำนวน ๒๐ คน (ที่ได้จากการประเมินความแข็งแกร่งใจทางใจ สำหรับประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี) จากแบบประเมินของกรมสุขภาพจิต โดยมีองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งต่ำกว่าเกณฑ์)

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ แนวคิดเรื่องความแข็งแกร่งทางใจ (Resilience quotient)

๕.๑.๑ RQ (Resilience Quotient) มาจากคำในภาษาละติน “resilire” หมายถึง กระโดดกลับ (to leap back) (Al Siebert Resilience center, ๒๐๑๓) ตามศัพท์ภาษาอังกฤษ (Oxford Dictionaries, ๒๐๑๕) ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางใจ (Psychological resilience) ความสามารถในการกระเด็นกลับ/กลับคืนสู่สภาพปกติ (ability to spring back) หรือความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วจากภาวะยากลำบาก (the capacity to recover quickly from difficulties) และความหมายจากกอร์ทเบอร์ก (Grothber, ๑๙๙๕; ๑๙๙๗) หมายถึง ความสามารถ/ศักยภาพที่เป็นสากลของบุคคล ครอบครัว และชุมชน ที่ใช้ในการป้องกัน ลดความรุนแรงและผ่านพ้นจากการได้รับผลกระทบที่เกิดจากสถานการณ์ที่ยากลำบาก/สถานการณ์ที่เลวร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสามารถนี้บุคคลจะต้องได้รับการเสริมสร้างให้รู้สึว่าตนเองมีพร้อมใน ๓ องค์ประกอบหลัก คือ ๑) I have (ฉันมี...) ๒) I am (ฉันเป็นคนที่...) และ ๓) I can (ฉันสามารถที่จะ...) เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือวิกฤต ในชีวิตบุคคลก็จะตั้ง

องค์ประกอบเหล่านี้มาใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการเรียนรู้ความหมายจากสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association, ๒๐๑๔) หมายถึง เป็นความสามารถในการเผชิญกับเหตุการณ์คุกคาม การบาดเจ็บทางจิตใจ หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดต่างๆ ในชีวิต เช่น ปัญหาในครอบครัว ปัญหาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ปัญหาการเจ็บป่วย ปัญหาจากที่ทำงาน ปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น โดยบุคคลสามารถฟื้นตัวกลับมาจากสถานการณ์ที่ยากลำบากเหล่านั้นได้

๕.๑.๒ ตามศัพท์ภาษาไทย (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๔) RQ (Resilience Quotient) มาจากได้แปลไว้ว่า เป็นความหยืดหยุ่น ความหายจากโรคได้ มีการบัญญัติเป็นภาษาไทยที่ยังไม่ได้มีการให้ความหมายอย่างเป็นทางการ ซึ่งมีการใช้คำแปลของ Resilience ที่หลากหลาย ได้แก่ ภูมิคุ้มกันเพื่อการเผชิญในวิกฤติ (อรจิรา วงษาพาน, ๒๕๕๙) ความยืดหยุ่นและทนทานของจิตใจ (กาญจนา จิตพันธุ์, ๒๕๕๙) ความสามารถในการยืนหยัดเผชิญวิกฤติ (พรทิพย์ วชิรดิลก, ๒๕๕๗) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ (ธนพร เกียรติไชยากร, ๒๕๕๔) ภูมิคุ้มกันทางจิต (อรพินทร์ ชูชม, ๒๕๕๔) ความหยืดหยุ่น (ระวีนันท์ รื่นพรต, ๒๕๕๓) ความแข็งแกร่งในชีวิต (พัชรินทร์ นินทจันทร์, ๒๕๕๒) พลังสุขภาพจิตหรือภูมิคุ้มกันทางใจหรือพลังฮึด ฮึด สู้ (กรมสุขภาพจิต, ๒๕๕๒) ความยืนหยัดในการเอาชนะความทุกข์ (พิเชฐ อุดมรัตน์, ๒๕๕๒) ความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเอง (ศุภรา เชาวันปรีชา, ๒๕๕๑) ความเข้มแข็งทางใจ (ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล, ๒๕๕๐) ภูมิคุ้มกันทางใจ (ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา, ๒๕๔๙) ความสามารถในการฟื้นพลัง (พัชรินทร์ อรุณเรือง, ๒๕๔๕) ความยืดหยุ่นและทนทาน (สุจิตรา สมชาติ, ๒๕๔๑; บุรินทร์ หลิมสุนทร, ๒๕๔๓; อัจฉรา กิตติวงศ์วิสุทธิ, ๒๕๔๔; เพ็ญประภา ปริญญาพล, ๒๕๔๙) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ (ศิริเพิ่ม เชาวันศิลป์, ๒๕๔๓) พลังเข้มแข็งและสร้างสรรค์ (สุนิพัช เปรมอมรกิจ, ๒๕๔๒) โดยการให้คำจำกัดความที่ยังมิได้มีแนวคิดที่ตรงกันเป็นหนึ่งเดียวในกลุ่มนักวิชาการ/นักวิจัย และองค์การต่างๆ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับที่มาของเป้าหมายของการศึกษานั้นๆ และการนำไปใช้ประโยชน์ อย่างไรก็ตาม ทุกการศึกษาก็ได้ให้ความหมาย Resilience ไปในทิศทางเดียวกันคือ แนวคิดลักษณะที่มีการปรับตัวในทางบวก การมีผลลัพธ์ในทางบวก มีความสามารถในการเผชิญ/จัดการ หรือการมีพัฒนาการที่เหมาะสมกับวัย แม้ว่าบุคคลจะอยู่ท่ามกลางเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะเสี่ยง และความหมายจากกรมสุขภาพจิต (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึง RQ (Resilience Quotient) โดยใช้คำว่า “พลังสุขภาพจิต” และได้ให้ความหมายว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่ภาวะปกติ หลังจากเจอสถานการณ์วิกฤติหรือเหตุการณ์ที่ลำบากในชีวิต อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลผ่านพ้นไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

จากคำนิยามข้างต้นในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) นี้ ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล จะขอใช้คำว่า “**ความแข็งแกร่งทางใจ**” คือ ความสามารถของแต่ละบุคคลที่พัฒนาได้ด้วยการส่งเสริมให้ความแข็งแกร่งทางใจที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ เน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลโดยการปรับวิธีคิดและวิธีเผชิญปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เรียนรู้ที่จะอยู่ภายใต้สภาวะยากลำบากหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดด้วยความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเอง เป็นการสร้างความแข็งแกร่งทางใจให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งให้บุคคลดังกล่าวสามารถเผชิญกับปัญหาและจัดการกับความกดดันในชีวิตหรือสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต ถือเป็นความสามารถในการปรับตัวด้านบวกที่ทำให้บุคคลยังคงสุขภาพจิตที่ดีได้ ซึ่งบุคคลที่มีความแข็งแกร่งทางใจก็จะสามารถมีการจัดการกับปัญหาต่างๆ ยืนหยัด ผ่านพ้นภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ร้ายๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสามารถฟื้นตัวกลับสู่สภาพปกติในเวลาอันรวดเร็ว และความสำเร็จในการจัดการนี้ส่งผลให้บุคคลนั้นๆ เกิดการเรียนรู้และเข้าใจชีวิตมากขึ้น มีความเชื่อมั่นและมีความสามารถเพิ่มขึ้น

๕.๑.๓ จุดกำเนิด “Resilience” มีในสาขาวิชาฟิสิกส์และวิศวกรรมศาสตร์ เพื่ออธิบายการยืดหยุ่นคืนตัวของสารที่ถูกกดทับ แนวคิดนี้มาจากการสังเกตเห็นว่า สารที่ถูกกดทับบางชนิดมีความยืดหยุ่นและสามารถคืนตัวอยู่ในสภาพเดิมได้ภายหลังนำสิ่งที่กดทับออก เช่น ฟองน้ำ ต่อมาแนวคิดนี้ขยายไปใช้ในสาขาอื่นๆ เช่น สาขาธุรกิจการตลาด การบริหาร และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คำจำกัดความนี้ถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่บุคคลยังคงสามารถทำหน้าที่ต่างๆ ได้ปกติทั้งที่เผชิญกับภาวะทุกข์ยากต่างๆ มีความเสี่ยงต่อการปรับตัวไม่ได้ สุดท้ายสามารถผ่านพ้นอุปสรรค สามารถดำเนินชีวิตเป็นปกติได้ (ศุภรา เชาว์นปรีชา, ๒๕๕๑) เช่น เด็กหลายคนที่เป็นเด็กกำพร้าหรือถูกเลี้ยงในสถานสงเคราะห์ ซึ่งขาดแคลนทรัพยากรสนับสนุนต่างๆ แต่เด็กเหล่านี้หลายคนสามารถปรับตัวได้ดี เรียนหนังสือประสบความสำเร็จในระดับปริญญาตรีได้โดยไม่มีปัญหาพฤติกรรมใดๆ (นิตยา ตากวิริยะนันท์, ๒๕๕๒)

เมื่อประมาณ ๓๐ - ๔๐ ปีก่อน ความแข็งแกร่งทางใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า RQ (Resilience Quotient) มีการศึกษาเริ่มต้นจะมุ่งศึกษาในกลุ่มบุคคลที่มีปัญหาทางจิต/อารมณ์หรือพฤติกรรม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าเด็กที่มีปัญหาทางจิต/อารมณ์หรือพฤติกรรมนั้น เป็นเด็กที่มีประสบการณ์การได้รับการกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (Trauma) มีบิดา-มารดาเจ็บป่วยทางจิต เสพติดสุรา หรือมีปัญหาคบครัวแตกแยก ฯลฯ เป็นการศึกษาในผู้ที่มีปัญหาได้ศึกษาในกลุ่มที่มีพัฒนาการในทางบวกและไม่มีปัญหาทางจิต/อารมณ์หรือพฤติกรรม (survivors) ทั้งๆ ที่อยู่ในภาวะเสี่ยง ในช่วงปี ๑๙๗๐ มุมมองนักวิชาการเริ่มเปลี่ยนโดยมีการศึกษาที่ติดตามศึกษาไปข้างหน้าคือตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ ซึ่งประเทศทางอเมริกาและยุโรปพบว่า มีผลการศึกษาคล้ายคลึงกันกรณีที่เด็กต้องเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดมากแต่มีเพียงกลุ่มน้อยที่มี

ปัญหาทางอารมณ์และพฤติกรรม จากนั้นนักวิชาการจึงเริ่มเปลี่ยนมามุ่งศึกษาในบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต ซึ่งเป็นการศึกษาปรากฏการณ์ (phenomena) อันเป็นพลวัต (dynamic) ที่ส่งผลให้บุคคลมีการปรับตัวได้ดี มีผลลัพธ์ทางบวก แม้จะต้องเผชิญภาวะเสี่ยงเหตุการณ์อันเลวร้าย (Adversity) หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ในชีวิต (Stressful life events) โดยที่ลักษณะของปรากฏการณ์ที่ศึกษานักวิชาการ/นักวิจัย หลากหลายวิชาซึ่งทั้งจิตแพทย์ นักจิตวิทยา พยาบาล และบุคลากรทางด้านสังคมวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับความแข็งแกร่งทางใจ มุ่งหาคำตอบ “ทำไมเด็กกลุ่มหนึ่งจึงสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะเสี่ยง ความยากลำบากหรือสถานการณ์อันเลวร้ายในชีวิตได้อย่างประสบความสำเร็จ แต่เด็กอีกกลุ่มหนึ่งกลับมีปัญหาจนถึงพยาธิสภาพต่างๆ ที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นภาวะเสี่ยงเหมือนกัน” (Garnezy, ๑๙๘๔) และ Garnezy ได้ศึกษาถึงการปรับตัวของเด็กที่มาจากครอบครัวที่พ่อแม่ป่วยด้วยโรคจิตเภท พบว่า จำนวนเด็กเพียงร้อยละ ๑๐ เท่านั้น ที่เกิดผลกระทบทางด้านจิตใจ อีกร้อยละ ๙๐ สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติและยังพบว่า เด็กจะสามารถยับยั้งได้เร็วหลังเหตุการณ์รุนแรง เมื่อผู้ใหญ่ช่วยให้เด็กมั่นใจในความปลอดภัยและเริ่มดำเนินกิจวัตรประจำวันได้เช่นเดียวกับก่อนเกิดเหตุการณ์ การศึกษาครั้งเป็นจุดเริ่มต้นให้นักวิชาการรุ่นต่อมาได้เกิดความสนใจและทำการศึกษถึงความอ่อนแอของจิตใจ (vulnerability) การรับมือกับปัญหา (Coping) ความต้านทานต่อความเครียด (stress resistance) และการปรับตัวได้ของเด็กและวัยรุ่นเมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ที่ยากลำบาก หากได้พิจารณาถึงความเป็นเหตุเป็นผลของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล เมื่อประสบกับความยากลำบากหรือได้รับความเจ็บปวดและพยายามทำความเข้าใจถึงกระบวนการแก้ปัญหาหรือการฟื้นคืนสภาพ (reverse) ในระยะแรก Anthony (๑๙๗๔) เป็นบุคคลแรกที่เสนอโมเดลเกี่ยวกับความแข็งแกร่งทางใจ โดยเขาใช้คำว่า “ความสามารถในการคงทน” (invulnerable) หรือความทนทานต่อความทุกข์ยากของเด็ก ต่อมาในช่วง ๑๙๗๕ Rutter ให้เหตุผลว่าการต่อต้านความเครียดในเด็กเป็นความสัมพันธ์ไม่ใช่การปฏิบัติต่อสถานการณ์ที่เสี่ยงทั้งหมด และไม่ได้เป็นสิ่งที่ติดตัวเด็กมาตั้งแต่กำเนิด เขาจึงได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถที่จะกลับสู่สภาวะปกติ (bounce back) หรือรับมือกับปัญหาได้ (cope) แม้ว่าต้องเผชิญกับเคราะห์กรรมมากมาย (adversity) และ Garnezy (๑๙๘๔) ได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกันว่า ความแข็งแกร่งทางใจเป็นการดำรงไว้ซึ่งระดับของการต้านทานรูปแบบต่างๆ อยู่ตลอดเวลาต่อทุกสถานการณ์ของชีวิต ดังนั้นคำว่า “Resilience” จึงถูกใช้แทนที่คำว่า ความสามารถในการคงทนทางจิตใจ (invulnerable) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณนาเกี่ยวกับเด็กที่มีความเสี่ยงสูงบนเกาะ Hawaii ของ Kauai โดยติดตามศึกษาอิทธิพลหรือผลกระทบของปัจจัยเสี่ยงทางชีวภาพและจิตสังคม เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในชีวิต (Stressful life events) และปัจจัยปกป้อง (protective factors) ในเด็กตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ ๔๐ ปี ที่เกาะคาไวอี รัฐฮาวาย ซึ่งจากการศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ

๓๐ มีชีวิตอยู่ท่ามกลางความยากจน มีประวัติที่มีปัญหาแต่แรกคลอดหรืออยู่ในครอบครัวที่มีปัญหา เช่น หย่าร้าง ทะเลาะเบาะแว้งกันเป็นประจำ เป็นต้น จากการติดตามพบว่า ๒ ใน ๓ ของเด็กกลุ่มนี้ เมื่อเติบโตขึ้นมีปัญหาด้านการเรียน ปัญหาพฤติกรรมหรือปัญหาทางสุขภาพจิต อย่างไรก็ตาม ๑ ใน ๓ ของเด็กกลุ่มนี้เติบโตเป็นบุคคลที่มีความสามารถมีความมั่นใจในตนเอง เป็นผู้ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้อื่น ไม่มีปัญหาทางอารมณ์และพฤติกรรม ประสบความสำเร็จในชีวิตทั้งด้านการเรียน สังคม การงาน ซึ่งเด็กกลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่า ความเชื่อที่ว่า “เด็กที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องเป็นเด็กที่มีปัญหา” นั้นเป็นมายาคติ (myth) ซึ่งเด็กกลุ่มนี้ เวอร์เนอร์เรียกว่า เป็นเด็กที่มีความแข็งแกร่งทางใจ และการศึกษานี้ก็มียุทธศาสตร์คล้ายคลึงกับหลายการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยปกป้องทั้งที่เป็นลักษณะที่มาจาก ภายในของบุคคล (individual dispositions) และแหล่งสนับสนุนทางสังคม เป็ปัจจัยที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจในชีวิตในเด็กที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์อันเลวร้ายในชีวิต (Werner, ๒๐๐๕) จนกระทั่งปี ๑๙๙๓ ดร.เอ็ดิต กอธเบิร์ก (Dr.Edith H. Grothberg) หัวหน้าโครงการ The International Resilience Research Project (IRRP) เริ่มดำเนินการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประเทศต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งรวมถึง ประเทศไทย โดยที่ผู้วิจัยในประเทศไทยที่ร่วมในการวิจัยนี้ในปี ๑๙๙๕ เป็นอาจารย์พยาบาล ๒ ท่าน คือ รองศาสตราจารย์พูลสุข สิริยาภรณ์ และรองศาสตราจารย์วชิรา กสิโกศล อาจารย์จากภาควิชาพยาบาล ศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (Grothberg, ๑๙๙๕) การวิจัยนานาชาติ ตามโครงการ IRRP นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาคำตอบว่า “อะไรที่บิดา – มารดาหรือผู้ดูแลเด็กและตัวเด็กเอง กระทำ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งในชีวิตของเด็ก” หรือ “เด็กจะเป็นบุคคลที่มีความแข็งแกร่งทางใจ ได้อย่างไร” และการศึกษาดังกล่าวได้ให้ความหมายของ Resilience ว่า “เป็นความสามารถ/ศักยภาพที่เป็นสากลที่ช่วยบุคคล ครอบครัว และชุมชนในการป้องกัน ลดความรุนแรง หรือยับยั้งผ่านพ้น จัดการกับความยากลำบาก/สถานการณ์ที่เลวร้าย (adversity)” บุคคลที่มีความแข็งแกร่งทางใจ จะตอบสนองโดยการที่สามารถมีพัฒนาการตามวัยที่เหมาะสมตามวัยต่างๆ ที่อยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก/สถานการณ์ที่เลวร้าย การพัฒนา/เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจนั้น มิใช่เพราะเนื่องมาจากการที่มีสถานการณ์ที่ยากลำบาก/สถานการณ์ที่เลวร้ายเท่านั้น แต่ยังถูกพัฒนาหรือเสริมสร้างโดยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาการของเด็กแต่ละช่วงวัย (the developmental process) ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาวิกฤตในการที่ต้องการได้รับการพัฒนาทักษะพื้นฐาน ทักษะคิด ค่านิยมของบุคคล การศึกษานี้มุ่งศึกษาพฤติกรรม องค์ประกอบและพลวัต (dynamic) ของความแข็งแกร่งทางใจ (resilience factors) ที่บุคคลในเชื้อชาติ/วัฒนธรรมต่างๆ ใช้ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจในแต่ละช่วงวัย โดยที่พัฒนาการแต่ละช่วงวัยนั้นใช้ตามแนวคิดทฤษฎีพัฒนาการของอีริกสัน (the Erickson developmental model) โดยศึกษาในบิดา – มารดาหรือผู้ดูแลเด็กและเด็ก แบ่งเป็นช่วงอายุตามพัฒนาการ โดยการสัมภาษณ์จากบิดา – มารดาหรือผู้ดูแลเด็กและเด็กจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก เกี่ยวกับการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ยากลำบาก/เลวร้ายต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งจากสถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัย

สร้างขึ้นและสถานการณ์จริงในชีวิต ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า บิดา-มารดาหรือผู้ดูแลเด็กและตัวเด็กเอง ในเชื้อชาติ/วัฒนธรรมต่างๆ ทั่วโลก ดึงสิ่งที่ใช้ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจ (resilience factors) ที่คล้ายๆ กัน (Grotberg, ๑๙๙๘) และผลการศึกษาโครงการนี้กรอทเบอร์กได้นำเสนอโครงสร้างหรือ องค์ประกอบของความแข็งแกร่งทางใจ (resilience factors) ว่ามี ๓ องค์ประกอบหลักที่แต่ละบุคคลจะดึง มาใช้ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจและใช้เมื่อเผชิญกับสถานการณ์เลวร้าย เพื่อจัดการกับปัญหา ลดความรุนแรง และเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการที่ตนเองผ่านพ้นสถานการณ์นั้นๆ โดยที่แต่ละ องค์ประกอบหลักจะมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

๑) องค์ประกอบแรก “I have” (ฉันมี...) เป็นแหล่งสนับสนุน ภายนอกที่ส่งเสริมให้เกิดความแข็งแกร่งทางใจ (External supports) ได้แก่

- ๑.๑ มีคนในครอบครัวและนอกครอบครัวที่สามารถไว้วางใจ เชื่อใจได้
- ๑.๒ มีคนที่คอยบอก สอน ตักเตือนถึงขอบเขตและข้อจำกัด ต่างๆ ที่ชัดเจนในการทำอะไรร่างกาย เพื่อที่จะได้ไม่ทำในสิ่งที่อาจนำปัญหาและความยุ่งยากมาสู่ตนเอง
- ๑.๓ มีตัวอย่างที่ดีในการทำสิ่งต่างๆ หรือมีคนรอบข้างที่ทำให้ เห็นว่าการกระทำที่ถูกที่ควรนั้นเป็นอย่างไร
- ๑.๔ มีคนพร้อมจะให้กำลังใจและสนับสนุนให้เป็นตัวของตัวเอง มีบุคคล/แหล่งที่ให้การดูแลในเรื่องของสุขภาพ การศึกษา
- ๑.๕ มีแหล่งให้ตนเองรับบริการ/สวัสดิการทางสังคมและ ความปลอดภัย
- ๑.๖ มีครอบครัวและชุมชนที่มั่นคง

๒) องค์ประกอบที่สอง “I am” (ฉันเป็นคน...) เป็นความเข้มแข็ง ภายในของแต่ละบุคคล (Inner strengths) ได้แก่

- ๒.๑ เป็นบุคคลที่สามารถที่จะรักและเป็นที่รักของผู้อื่นได้
- ๒.๒ เป็นบุคคลมีความภาคภูมิใจในตนเอง
- ๒.๓ เป็นบุคคลมีพื้นฐานอารมณ์ดี
- ๒.๔ รู้จักเห็นอกเห็นใจและสามารถแสดงออกซึ่งความห่วงใยใส่ใจ ต่อผู้รอบข้าง
- ๒.๕ พร้อมที่จะยอมรับและยกย่องผู้อื่น
- ๒.๖ พร้อมที่จะรับผิดชอบในสิ่งที่กระทำและยอมรับผลของการกระทำนั้น
- ๒.๗ คิดพิจารณาวางแผนในอนาคตที่เป็นไปได้ในความเป็นจริง
- ๒.๘ มีความเชื่อมั่นว่าสิ่งต่างๆ จะเปลี่ยนไปในทางที่ดี เชื่อว่าชีวิตนี้ ยังมีความหวังเสมอ

๒.๙ มีความศรัทธาในสิ่งศักดิ์สิทธิ์อันเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

๓) **องค์ประกอบที่สาม “I can” (ฉันสามารถที่จะ...)** เป็นปัจจัยด้านทักษะในการจัดการกับปัญหาและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal and problem-solving skills) ได้แก่

- ๓.๑ จัดการกับปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้เหมาะสม
- ๓.๒ หาทางออกหรือวิธีการใหม่ๆ ที่ใช้ในการจัดการกับปัญหาที่เผชิญอยู่
- ๓.๓ มุ่งมั่นในงานที่ทำอยู่จนกว่าสำเร็จ
- ๓.๔ บอกผู้อื่นได้เกี่ยวกับความคิดความรู้สึกของตนเอง
- ๓.๕ มีอารมณ์ขันเพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดของตนเอง
- ๓.๖ ขอความช่วยเหลือจากใครสักคนได้ในเวลาที่ต้องการ
- ๓.๗ รู้จักเลือกจังหวะเวลาและรู้กาลเทศะ

การศึกษานี้ พบว่าผู้ใหญ่และเด็กโตสามารถตั้งองค์ประกอบที่ใช้เสริมความแข็งแกร่งทางใจ มากกว่าเด็กเล็กและจะใช้องค์ประกอบเหล่านี้มาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เผชิญ

ดังนั้น ในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจ ตามแนวคิดของดร.เอ็ดทกอร์ทเบอร์ก (Dr.Edith H. Grothberg) ก็จะต้องเสริมให้บุคคลรู้สึกว่าคุณเองมีพร้อมใน ๓ องค์ประกอบหลัก (‘I have’ ‘I am’ และ ‘I can’) หรือให้บุคคลตระหนักว่า ตนเองมีความแข็งแกร่งทางใจ แต่ละองค์ประกอบมาน้อยเพียงใด และมีองค์ประกอบใดที่จะต้องเสริมสร้าง ซึ่ง แต่ละช่วงวัยมีเป้าหมายในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจที่เหมาะสมกับพัฒนาการของวัยนั้นๆ และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ถึงแม้ว่าจะสามารถทำได้ในทุกช่วงชีวิต หากการเริ่มเสริมสร้างตั้งแต่ในวัยเด็กและวัยรุ่น จะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในชีวิตหรือเหตุการณ์อันเลวร้าย บุคคลที่มีความแข็งแกร่งทางใจสูงมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพพฤติกรรมหรือสุขภาพจิตน้อยกว่าบุคคลที่มีความแข็งแกร่งทางใจต่ำ (พัชรินทร์ นินทจันทร์และคณะ, ๒๕๕๗) จะเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

๕.๑.๔ **แบบประเมิน RQ สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี)** ซึ่งกรมสุขภาพจิต ได้นำมาใช้สำหรับประเทศไทย โดยเรียกว่า พลังสุขภาพจิต (Resilience quotient) เพื่อวัดภูมิคุ้มกันของคนไทยในสภาวะวิกฤตการณ์ สภาวะที่ยากลำบาก โดยมีการฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจได้ อย่างรวดเร็ว ไม่จมอยู่อยู่กับความทุกข์ มีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี สามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขและสามารถพลิกวิกฤตเป็นโอกาส มีจิตใจเข้มแข็งกว่าเดิม (ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา, ๒๕๕๔) ซึ่ง RQ เป็นความสามารถของบุคคลในการปรับตัวและฟื้นตัวภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบาก เป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหา

อุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข แบบประเมิน RQ เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ประเมินความสามารถของบุคคล ๓ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การทนต่อแรงกดดัน กำลังใจ คือ มีความเข้มแข็งทางด้านจิตใจ และการจัดการกับปัญหา คือ สามารถจัดการกับอารมณ์ จัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม ควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ที่กดดัน หากประเมินแล้วพบว่า มีองค์ประกอบด้านใดต่ำกว่าเกณฑ์ ทำให้รู้ว่าจะต้องพัฒนาตนในด้านนั้นๆ ให้มากขึ้น ข้อคำถามมีจำนวน ๒๐ ข้อ สอบถามถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วย ๑๐ ข้อคำถามทางด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การมีจิตใจที่ไม่อ่อนไหวง่าย ทนต่อความกดดันและมีวิธีจัดการกับอารมณ์ได้ ด้านกำลังใจ หมายถึง มีความมุ่งมั่นไม่ท้อถอย ประกอบด้วย ๕ ข้อคำถาม และ ด้านการจัดการกับปัญหา หมายถึง การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย ๕ ข้อคำถาม

ถ้าผลการประเมินพบว่าขาดพลังสุขภาพจิตควรปรับใจโดยคิดว่าชีวิตมีขึ้นมีลง ไม่ใช่เราคนเดียวที่ต้องเผชิญกับปัญหานี้ คนที่ลำบากกว่าเรายังมีให้ศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ สร้างกำลังใจด้วยการพูดคุยกับคนที่รักและเป็นกำลังใจ มองเห็นสิ่งดีๆ ที่เหลืออยู่ คิดถึงความสำเร็จที่ผ่านมา หากคนช่วยเหลือหรือที่พึ่งที่ปรึกษา และก้าวไปข้างหน้าเพื่อปรับแนวทางการดำเนินชีวิต ถ้าทำในสิ่งที่แตกต่าง มองหาโอกาสที่จะทำให้ชีวิตดีขึ้น และสิ่งที่ไม่ควรทำคือการอยู่คนเดียวที่จมกับความเครียดความทุกข์ การระบายความทุกข์ด้วยการดื่มสุราใช้ยาเสพติดหรือมีพฤติกรรมเกรี้ยวกราด หมดหวัง ท้อแท้ คิดว่าตัวเองหมดคุณค่า คิดว่าไม่มีทางแก้ไขอะไรได้ และกลัวความลำบาก ไม่ทำอะไร รอคอยความช่วยเหลือ

ฉะนั้น หากผู้ใดที่มี RQ (Resilience Quotient) ก็สามารถเผชิญชีวิตได้อย่างมีสติ มีจิตที่มั่นคง ยอมรับความจริงของชีวิตที่ต้องมีทั้งด้านบวกและด้านลบ เรียนรู้ที่จะล้มแล้วลุกขึ้นใหม่ได้อย่างรวดเร็ว มีความสุข มีอิสระ มีพลังใจ ช่วยทำให้เหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีมีความสุขได้



ภาพรวมแผนที่แนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก (I-MAPP) ใช้ในการสอน วิชา การบริหารจัดการเชิงบวก ณ l'Ecole Centrale paris ของมหาวิทยาลัย Anglia Ruskin และ HED Business School โดย Dr.LLona Boniwell เป็นผู้ก่อตั้ง

๕.๒ แนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก

การดำรงชีวิตอย่างมีความสุขของบุคคลนั้น ชีวิตของทุกคนย่อมประกอบด้วย 2 ระบบสำคัญ คือ กายและจิต กล่าวคือ “จิต” (mind) เป็นลักษณะทาง นามธรรม เป็นสิ่งละเอียดอ่อนไม่มีตัวตน ไม่มีน้ำหนัก สัมผัสไม่ได้ เป็นอัตนัย จิตเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำต่างๆ จิตที่สงบสุขอารมณ์ดี เบิกบาน แจ่มใส จะส่งผลให้ร่างกายมีความสุข ส่วน “กาย” (body) มีลักษณะเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ เป็นชีวภาพ มีการทำงานที่เป็นระบบ สัมผัสได้ มีการแสดงออกทางคำพูด ท่าทาง มีการกระทำที่เป็นสื่อกลาง บ่งบอกความรู้สึกภายในจิตใจ แนวคิดนี้อธิบายได้ว่า กายและจิตมีอิทธิพลต่อกัน บุคคลที่มีการทำงานของกายและจิตที่มีสมดุล ย่อมจะประสบความสำเร็จ เจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายของชีวิตและจะเป็นบุคคลที่ ตื่นตัว รู้ทันความคิด การกระทำ และคำพูดของตนเอง

จิตวิทยาเชิงบวกเป็นแนวคิดที่เห็นแตกต่างจากการคิดวิเคราะห์อย่างเดิมๆ ตัวอย่าง เช่น เห็นต่างจากความเชื่อเดิมว่า มนุษย์ทุกคนมีบาปติดตัวกลายเป็นเชื่อว่า มนุษย์มีแรงจูงใจ ใฝ่ดี โดยมองข้ามว่าทุกคนมีจุดอ่อนหรือจุดลบ ความเห็นแก่ตัว ก้าวร้าว แต่กลับมองว่า บุคคลมี

จุดแข็ง มีเป้าหมายในชีวิต มองคนอื่นดี อยากทำความดี และพัฒนาตนเองจากไม่ดีไปสู่ดี รู้จักตระหนักในตนเองมากขึ้น มีเป้าหมายในตนเองที่ ชัดเจน

กล่าวโดยสรุปว่า แนวคิดนี้เน้นการนำจุดแข็งของมนุษย์เป็นจุดศูนย์กลาง ปรับวิธีการคิดให้เป็นบวก มีความคิดเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่จะนำไปสู่การแสดงออกทางกายและวาจา เกิดเป็นผลลัพธ์ที่ตามมา คือความสุข และสามารถกล่าวถึงรูปแบบของความสุข ตามหลักจิตวิทยาเชิงบวก ได้ดังนี้

๑) **ความสุขขั้นแรกหรือชีวิตมีสุข (pleasant life)** หมายถึงการที่มีความสุขจากเปลือกนอกหรือสิ่งรอบตัวเราอาจจะเป็นเรื่องของการได้ครอบครองสิ่งที่ตัวเองรัก การได้ไปดูหนังกับเพื่อน แต่ความสุขประเภทนี้จะไม่ยั่งยืน จะมีความสุขแค่ช่วงแรกๆ ตัวอย่าง เช่น บุคคลได้โทรศัพท์รุ่นใหม่ล่าสุดมา ใช้ช่วงแรก ๆ เกิดความสุขมากที่ได้ใช้หรือครอบครอง ควบคู่กับการที่ เก็บเงินซื้อหรือรอคอยวันที่จะได้ใช้งาน แต่พอเวลา ผ่านไปนาน ๆ บุคคลจะรู้สึกว่าการโทรศัพท์เครื่องนั้นก็ ไม่ได้มีความพิเศษอะไร ที่แตกต่างจากรุ่นเก่าที่ผ่านมา

๒) **ความสุขขั้นที่สองหรือชีวิตที่ดี (good life)** หมายถึงการที่บุคคลได้ทำอะไรแบบจดจ่ออยู่กับสิ่งนั้นได้ไม่เบื่อหน่าย อาจทำในสิ่งที่ชอบแล้วจดจ่ออยู่กับสิ่งนั้นแล้วมีความรู้สึกว่าการเวลานั้นได้ผ่านไปอย่าง รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการทำกิจกรรมคนเดียวหรือว่าบุคคลอื่นร่วมด้วย เช่น การทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือคนที่รัก

๓) **ความสุขขั้นที่สามหรือชีวิตที่มีความหมาย (meaningful life)** หมายถึงการที่ได้ทำสิ่งที่รัก สิ่งที่ชอบแล้ว สิ่งนั้นส่งผลให้เกิดความสุขกับคนรอบข้าง สรุปได้ว่า การสร้างความสุขแบบยั่งยืนตามแนวคิดนี้ คือการที่บุคคลได้ทำอะไรมาก่อนที่ตนเองรักแล้วแบ่งปันให้คนอื่นได้มีความสุขด้วย

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการ การศึกษาส่วนบุคคลนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และนำมาสรุปผลการการศึกษา โดยมีขั้นตอนการศึกษาส่วนบุคคลเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วย RQ (Resilience Quotient) ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษาแนวคิดความแข็งแกร่งทางใจตามหลักจิตวิทยาเชิงบวก

๖.๑.๑ ผู้ศึกษารายงานส่วนบุคคล ดำเนินการศึกษาแนวคิดการพัฒนาบุคลากร ด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๖.๑.๒ ผู้ศึกษารายงานส่วนบุคคล ดำเนินการศึกษาแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ศึกษารายงานส่วนบุคคลสนใจศึกษาคือ RQ (Resilience Quotient)

๖.๒ ขั้นตอนที่ ๒ วัดระดับความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) โดยใช้แบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient Test) ของกรมสุขภาพจิต สำหรับ

ประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี) ใช้ประเมินความสามารถของบุคคล ๓ ด้าน คือ ด้านความอดทนต่อแรงกดดัน ด้านการมีความหวังและกำลังใจ และด้านการต่อสู้เอาชนะอุปสรรค เพื่อสำรวจด้วยการวัดระดับความแข็งแกร่งทางใจของกลุ่มประชากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล มีการดำเนินการ ดังนี้

๖.๒.๑ จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลบุคลากรของสถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้งและสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อเตรียมกลุ่มประชากร

๖.๒.๒ เตรียมเครื่องมือดังกล่าว จำนวน ๗๕ ชุด ซึ่งมาจากกรอบแนวคิด RQ (Resilience Quotient) ของ Grotberg (๑๙๙๕) มีข้อคำถาม ๒๐ ข้อ ลักษณะแบบประเมินดังกล่าวเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ครอบคลุม ลักษณะย่อยของแบบประเมิน RQ ที่มี ๓ องค์ประกอบ คือ ๑) องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การมีจิตใจที่ไม่อ่อนไหวง่าย อดทนต่อความกดดันและมีวิธีจัดการกับอารมณ์ได้ ประกอบด้วย ๑๐ ข้อคำถาม ๒) องค์ประกอบด้านกำลังใจ หมายถึง มีความมุ่งมั่นไม่ท้อถอย ประกอบด้วย ๕ ข้อคำถาม และ องค์ประกอบด้านการจัดการกับปัญหา หมายถึง การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหาและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย ๕ ข้อคำถาม ซึ่งแบบดังกล่าวมีทั้งสิ้น ๒๐ ข้อคำถาม มีการให้คะแนนแบ่งเป็น ๒ กลุ่มคือ ข้อคำถามกลุ่มที่ ๑ ได้แก่ข้อ ๒,๓,๔,๖,๗,๘,๙,๑๐,๑๑,๑๒,๑๓,๑๗,๑๘,๑๙,๒๐ โดยแต่ละข้อจะให้คะแนนดังนี้ ไม่จริง ๑ คะแนน จริงบางครั้งให้ ๒ คะแนน ค่อนข้างจริงให้ ๓ คะแนน จริงมากให้ ๔ คะแนน และข้อคำถามกลุ่มที่ ๒ ได้แก่ข้อ ๑,๕,๑๔,๑๕,๑๖ โดยให้แต่ละข้อจะให้คะแนนดังนี้ ไม่จริง ๔ คะแนน จริงบางครั้งให้ ๓ คะแนน ค่อนข้างจริงให้ ๒ คะแนน จริงมากให้ ๑ คะแนน จากนั้นนำคะแนนมารวมกันในแต่ละด้านและแปลผลดังตาราง

องค์ประกอบของ RQ	ค่าคะแนน		
	ต่ำกว่าเกณฑ์	ปกติ	สูงกว่าเกณฑ์
ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (ข้อ ๑ – ๑๐)	น้อยกว่า ๒๗	๒๗ – ๓๔	มากกว่า ๓๔
ด้านกำลังใจ (ข้อ ๑๑ – ๑๕)	น้อยกว่า ๑๔	๑๔ – ๑๙	มากกว่า ๑๙
ด้านการจัดการกับปัญหา (ข้อ ๑๖ – ๒๐)	น้อยกว่า ๑๓	๑๓ – ๑๘	มากกว่า ๑๘
รวมทุกด้าน (คะแนนเต็ม ๘๐ คะแนน)	น้อยกว่า ๕๕	๕๕ – ๖๙	มากกว่า ๖๙

ที่มา : จากแบบประเมินพลังสุขภาพจิต RQ จำนวน ๒๐ ข้อ) โดย กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

๖.๒.๓ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองด้วยเครื่องมือที่ใช้ในข้อ ๖.๒.๒ โดยผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ทำการนัดวันเวลากับกลุ่มตัวอย่างตามสำนักต่าง ๆ ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลและขออนุญาตเก็บรวบรวมการทำแบบประเมินและรอรับทันที เมื่อกลุ่มประชากรกระทำเสร็จเรียบร้อย

๖.๒.๔ นำข้อมูลจากข้อ ๖.๒.๓ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากผลของการวัดระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากประเมินแล้วผลพบว่า

องค์ประกอบในด้านใดต่ำกว่าเกณฑ์เราสามารถพัฒนาในด้านนั้นๆ ให้มากขึ้นได้ และดำเนินการพัฒนาเพิ่มเติมภายใต้แนวคิดความแข็งแกร่งทางใจของ Grotberg

๖.๓ **ขั้นตอนที่ ๓** นำเสนอองค์ความรู้การพัฒนาศักยภาพให้มีความแข็งแกร่งทางใจ ด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient)

๖.๓.๑ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทบทวนปรากฏการณ์ที่สำคัญเกณฑ์ คือ “แบบสัมภาษณ์การสร้างความแข็งแกร่งทางใจ” ที่ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลสร้างขึ้นเอง เพื่อศึกษาอุปสรรคความแข็งแกร่งทางใจในพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งผู้มีประสบการณ์ในการนำตนเองผ่านพ้นเหตุการณ์วิกฤติในชีวิตหรือเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลค่าคะแนนการวัดระดับ RQ (Resilience Quotient) อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

๖.๓.๒ ดำเนินการศึกษาผ่านเรื่องเล่าถึงวิเคราะห์เหตุการณ์ที่สำคัญและอยู่ในความทรงจำ (Critical Incident Technique) เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านเรื่องเล่าเป็นข้อเขียน ด้วยวิธีสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจากกลุ่มประชากรข้างต้นจำนวน ๑๐ คน ตามแบบสัมภาษณ์การสร้างความแข็งแกร่งทางใจที่ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลสร้างขึ้นเอง ใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

๖.๓.๓ วิเคราะห์คำสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง รวบรวมรายละเอียด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของจิออจี (Giorgi's method) เป็นแนวทางการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาของฮัสเซิร์ล (Husserlian Phenomenology) ด้วยการอ่านข้อมูลทั้งหมดเพื่อรับรู้ภาพรวม แยกข้อความที่เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ศึกษาออกจากคำบรรยายของผู้ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกับแนวคิดความแข็งแกร่งทางใจของ Grotberg และสังเคราะห์ความหมายทั้งหมดที่ได้ให้มีความกับประสบการณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยทำให้เห็นแก่นแท้ของประสบการณ์อย่างชัดเจน แบบทั่วไปและแบบเฉพาะ เพื่อสร้างเครื่องมือคือ โปรแกรมการพัฒนาศักยภาพให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโปรแกรมฯ เกิดการเรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองให้สามารถเผชิญต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากใจหรือภาวะวิกฤติในชีวิต รวมทั้งการจัดการความเครียดของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การป้องกันปัญหาสุขภาพจิตได้

๖.๓.๔ จัดทำคู่มือความรู้เกี่ยวกับความแข็งแกร่งทางใจ RQ (Resilience Quotient) ตามแนวคิดของดร.เอ็ดิต กอธเบิร์ก (Dr.Edith H. Grothberg) ก็จะต้องเสริมให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมใน ๓ องค์ประกอบหลัก ('I have' 'I am' และ 'I can') หรือให้บุคคลตระหนักว่า ตนเองมีความแข็งแกร่งทางใจ แต่ละองค์ประกอบมาน้อยเพียงใด และมีองค์ประกอบใดที่จะต้องเสริมสร้าง ซึ่งแต่ละช่วงวัยมีเป้าหมายในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางใจที่เหมาะสมกับพัฒนาการของวัยนั้นๆ และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ถึงแม้ว่าจะสามารถทำได้ในทุกช่วงชีวิต

๖.๓.๕ เตรียมบุคลากรผู้เข้ารับการอบรมโปรแกรมการพัฒนาศักยภาพให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ

พนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งที่ได้จากการประเมินความแข็งแกร่งใจทางใจ สำหรับประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี) จากแบบประเมิน RQ ของกรมสุขภาพจิต โดยมีค่าคะแนนประเมินฯ ต่ำกว่าเกณฑ์ และยินดีให้ความร่วมมือเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ตลอดระยะเวลาในการทำโปรแกรมจำนวน ๒๐ คน

๖.๓.๖ ขออนุญาตต้นสังกัดของผู้สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมฯ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษา การทดสอบเครื่องมือ และการรวบรวมข้อมูล แจ้งระยะเวลาในการดำเนินจัดโปรแกรมฯ ตั้งแต่การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจนกระทั่งเสร็จสิ้นการดำเนินการศึกษาส่วนบุคคล

๖.๓.๗ ดำเนินการใช้โปรแกรมการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) โดยนำพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๐ คน เข้าร่วมกระบวนการ ณ ห้องอบรม ๗๐๖ สถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยมีผู้ศึกษารายงานส่วนบุคคลดำเนินกิจกรรมโปรแกรมฯ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลด้วยการสังเกต พฤติกรรม และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวในแต่ละกิจกรรม ประเมินผลระหว่างดำเนินกิจกรรม และติดตามผลในขั้นต่อไป

๖.๓.๘ เพื่อประเมินผลการใช้โปรแกรมดังกล่าว เป็นการสะท้อนการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไป โดยกลุ่มตัวอย่างสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสะท้อนการตรวจสอบและวิเคราะห์โปรแกรมแบบสามเส้า (Triangulation)

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

๗.๑ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษารายงานส่วนบุคคลครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ และระยะเวลาสิ้นสุดเดือนกันยายน ๒๕๖๑ รวมระยะเวลา ๕ เดือน และ

๗.๒ แผนดำเนินงานรายงานการศึกษารายงานส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient)

ขั้นตอน/กิจกรรมดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	มิ.ย.๖๑	ก.ค.๖๑	ส.ค.๖๑	ก.ย.๖๑	ต.ค.๖๑
ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษาแนวคิดความแข็งแกร่งใจตามหลักจิตวิทยาเชิงบวก - ดำเนินการศึกษาแนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) และหลักจิตวิทยาเชิงบวก ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ					

ขั้นตอน/กิจกรรมดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	มิ.ย.๖๑	ก.ค.๖๑	ส.ค.๖๑	ก.ย.๖๑	ต.ค.๖๑
ขั้นตอนที่ ๒ วัดระดับความแข็งแกร่งทางใจ โดยใช้แบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient Test) ของกรมสุขภาพจิต สำหรับประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี) - จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้งและผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อเตรียมกลุ่มประชากร - เตรียม แบบ ประเมิน พ ลั ง สุข ภาพ จิต (Resilience Quotient Test) ข อ ง ก ร ม สุข ภาพ จิต สำหรับประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี) มีข้อคำถาม ๒๐ ข้อ จำนวน ๗๕ ชุด - ดำเนินการนำเครื่องมือดังกล่าวเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทำการนัดวันเวลากับกลุ่มตัวอย่างตามสำนักต่าง ๆ ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลรรับกลับทันที - นำข้อมูลจากการดำเนินการ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากผลของการวัดระดับ เพื่อจัดกลุ่มต่ำกว่าเกณฑ์หรือสูงกว่าเกณฑ์ และกลุ่มที่ขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง	↔				
	↔				
	↔				
		↔			
ขั้นตอนที่ ๓ นำเสนอองค์ความรู้การพัฒนาบุคลากร ให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) - สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทบทวนปรากฏการณ์ที่สำคัญเกณฑ์ คือ “แบบสัมภาษณ์การสร้าง ความแข็งแกร่งทางใจ” - สัมภาษณ์กลุ่มประชากร คือ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งผู้มีค่าคะแนนการวัด ระดับ RQ (Resilience Quotient)อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ จำนวน ๑๐ คน		↔			
			↔		

ขั้นตอน/กิจกรรมดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	มิ.ย.๖๑	ก.ค.๖๑	ส.ค.๖๑	ก.ย.๖๑	ต.ค.๖๑
- วิเคราะห์คำสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งรวบรวมรายละเอียดโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของจิออจี (Giorgi's method) เพื่อสร้างเครื่องมือคือ โปรแกรมการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) - จัดทำคู่มือความรู้เกี่ยวกับความแข็งแกร่งทางใจ RQ (Resilience Quotient) - คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งสายงานผู้มีค่าคะแนนการวัดระดับ RQ (Resilience Quotient)อยู่ในกลุ่มคะแนนระดับต่ำกว่าเกณฑ์ จำนวน ๒๐ คน ตามคุณสมบัติที่กำหนด - จัดทำหนังสือขออนุญาตต้นสังกัดของผู้สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมฯ - ดำเนินการใช้โปรแกรมการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) โดยนำพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๐ คน เข้าร่วมกระบวนการ - การติดตามผลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่อยู่ใกล้ชิด เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ผู้ศึกษารายงานส่วนบุคคลติดตามกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา ๑ เดือน จำนวน ๒๐ คน - สรุปผลการใช้โปรแกรมพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) เพื่อนำเสนอองค์ความรู้รูปแบบใหม่ด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการด้วย RQ (Resilience Quotient)			←→		
	←→				
		←→			
		←→			
			←→		
				←→	
					←→

๘. งบประมาณ -ไม่มี

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output)

พนักงานสายงานทรัพยากรบุคคลจำนวน ๗๕ คนเข้าร่วมวัดระดับความแข็งแกร่งทางใจด้วยแบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient Test) ของกรมสุขภาพจิต สำหรับประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี)

๙.๒ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

สำนักพัฒนาบุคลากร สถาบันพัฒนาการเมืองและการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง นำผลจากการวัดระดับความแข็งแกร่งทางใจด้วยแบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient Test) ของกรมสุขภาพจิต สำหรับประเมินผู้ใหญ่ (อายุ ๒๕ – ๖๐ ปี) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ให้กับพนักงานได้ดังนี้

๑) ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาทักษะได้อย่างน้อย ๓ หลักสูตร จากผลการแปลผลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบพบว่า ๓ องค์ประกอบในด้านใดของ RQ มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์

๒) ออกแบบโปรแกรมหรือหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) จำนวน ๑ โปรแกรมหรือหลักสูตร จากการแปลผลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบพบว่า กลุ่มที่มีค่าคะแนนที่ต่ำกว่าเกณฑ์

๙.๓ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๓.๑ นำพนักงานที่มีค่าคะแนนองค์ประกอบในด้านใดของ RQ ต่ำกว่าเกณฑ์ เข้าอบรมหลักสูตรการพัฒนาทักษะที่มีค่าคะแนนองค์ประกอบในด้านใดของ RQ ต่ำกว่าเกณฑ์ หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม ๑ เดือน ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลติดตามและประเมินผลด้วยการสัมภาษณ์ตัวผู้รับการอบรมเอง ผู้ใกล้ชิด เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และนำแบบวัดความแข็งแกร่งทางใจด้วยแบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient Test) วัดซ้ำอีกครั้งหนึ่งเพื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนก่อน-หลังเข้ารับการพัฒนาดูว่ามีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นหรือลดลง

๙.๓.๒ นำพนักงานที่มีค่าคะแนนรวมของ RQ ต่ำกว่าเกณฑ์ เข้าอบรมโปรแกรมหรือหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) หลังจากเสร็จสิ้นการอบรม ๑ เดือน ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลติดตามและประเมินผลด้วยการสัมภาษณ์ตัวผู้รับการอบรมเอง ผู้ใกล้ชิด เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา) และนำแบบวัดความแข็งแกร่งทางใจด้วยแบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient Test) วัดซ้ำอีกครั้งหนึ่งเพื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนก่อน-หลังเข้าโปรแกรมหรือหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient)

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรมีการสำรวจพนักงานสายงานอื่นๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้วยแบบประเมินพลังสุขภาพจิต (Resilience Quotient) ของกรมสุขภาพจิต ซึ่งมาจากกรอบแนวคิด RQ (Resilience Quotient) ของ Grotberg (1995) มี ข้อคำถาม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วน

ประมาณค่า ๕ ระดับ ครอบคลุม ลักษณะย่อยของแบบสำรวจ RQ มี ๓ องค์ประกอบ คือ ๑) องค์ประกอบที่เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เข้มแข็งและลักษณะภายในของบุคคล ได้แก่ ความรู้สึก ทักษะคิด ความเชื่อ ๒) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับแหล่งสนับสนุนและส่งเสริมทางสังคม เมื่อบุคคลประสบกับเหตุการณ์ในทางลบ ๓) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางสังคมหรือความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

๑๐.๒ ควรสร้างแบบประเมินความแข็งแกร่งทางใจของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งที่พัฒนาจากแบบประเมินของกรมสุขภาพจิต นำแบบประเมินดังกล่าวตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหา โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้าน RQ จำนวน ๕ ท่าน และนำแบบประเมินดังกล่าว ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกัน

๑๐.๓ ควรมีการสร้างหลักสูตรการพัฒนาทักษะให้บุคลากรมีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) เช่น ทักษะการมองโลกในแง่ดี ทักษะการพัฒนาจิตใจ ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น และทักษะการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา เป็นต้น และดำเนินการทดลองก่อนนำเสนอก่อนใช้จริง เพื่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรม จำนวน ๒๐ คนต่อรุ่น ให้มีการประเมินผลก่อน-หลัง สังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์ในแต่ละกิจกรรม พร้อมทั้งหลังเสร็จสิ้น ๑ เดือน ติดตามผลการฝึกอบรมสังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

๑๐.๔ ควรมีการสร้างโปรแกรมหรือหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) และดำเนินการทดลอง โดยมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวน ๒๐ คนต่อรุ่น ให้มีการประเมินผลก่อน-หลัง สังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์ในแต่ละกิจกรรม พร้อมทั้งหลังเสร็จสิ้น ๑ เดือน ติดตามผลการฝึกอบรมสังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

๑๐.๕ เมื่อดำเนินการทดลองใช้ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดแล้ว ควรมีการดำเนินการอย่างจริงจังในการพัฒนาบุคลากรรูปแบบใหม่ที่นอกเหนือจากการให้ความรู้ ฝึกทักษะต่างๆ คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) เพื่อป้องกันและพัฒนาทักษะทางด้านจิตใจเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่มีปัจจัยภายนอกและภายนอกองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมในชีวิตของบุคลากร

๑๐.๖ ควรขยายผลหลักสูตรการพัฒนาทักษะด้านจิตเจตจำนงดังกล่าว (จำนวนอย่างน้อย ๓ หลักสูตร) และโปรแกรมหรือหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้มีความแข็งแกร่งทางใจด้วยกระบวนการ RQ (Resilience Quotient) ไปยังประชาชนผู้สนใจทั่วไป สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๓ การศึกษาสำหรับทุกคน

ภาคผนวก

แบบประเมินอาร์คิว (RQ) สำหรับผู้ใหญ่(อายุ 25 - 60ปี)

RQ เป็นความสามารถของบุคคลในการปรับตัวและฟื้นตัวภายหลังที่พบเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบาก เป็นคุณสมบัติหนึ่งซึ่งช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

แบบประเมิน RQ เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ประเมินความสามารถบุคคล ๓ ด้าน คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ กำลังใจ และการจัดการกับปัญหา หากประเมินแล้วพบว่า มีองค์ประกอบด้านใดต่ำกว่าเกณฑ์ ท่านสามารถพัฒนาตนในด้านนั้นๆ ให้มากขึ้นได้

ข้อคำถามมีจำนวน ๒๐ ข้อ สอบถามถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่านในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ขอให้ท่านเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของตัวท่านเอง

- อายุ ☐ ๐ - ๑๒ ปี ☐ ๑๓ - ๑๙ ปี
☐ ๒๐ - ๒๕ ปี ☐ ๒๖ - ๒๙ ปี
☐ ๔๐ - ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป
- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
- อาชีพ ☐ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
☐ ค้าขาย/รับจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ งานบ้าน
- สถานภาพ ☐ โสด ☐ คู่สมรส
☐ พ่อหม้าย/แม่หม้าย ☐ หย่าร้าง

ข้อคำถาม		ไม่จริง	จริงบางครั้ง	ค่อนข้างจริง	จริงมาก
ด้านความมั่นคงทางอารมณ์					
1.	เรื่องไม่สบายใจเล็กน้อยทำให้ฉันวุ่นใจนั่งไม่ติด	☐	☒	☐	☐
2.	ฉันไม่ใส่ใจคนที่หัวเราะเยาะฉัน	☐	☐	☐	☐
3.	เมื่อฉันทำผิดพลาดหรือเสียหาย ฉันยอมรับผิดชอบหรือผลที่ตามมา	☐	☐	☐	☐
4.	ฉันเคยยอมทนลำบากเพื่ออนาคตที่ดีขึ้น	☐	☐	☐	☐

5.	เวลาทุกข์ใจมากๆ ฉันเจ็บป่วยไม่สบาย	☐	☐	☐	☐
6.	ฉันสอนและเตือนตัวเอง	☐	☐	☐	☐
7.	ความยากลำบากทำให้ฉันแกร่งขึ้น	☐	☐	☐	☐
8.	ฉันไม่จดจำเรื่องราวร้ายในอดีต	☐	☐	☐	☐
9.	ถึงแม้ปัญหาจะหนักหนาเพียงใดชีวิตฉันก็ไม่เลวร้ายไปหมด	☐	☐	☐	☐
10.	เมื่อมีเรื่องหนักใจ ฉันมีคนปรับทุกข์ด้วย	☐	☐	☐	☐
ด้านกำลังใจ					
11.	จากประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้ฉันมั่นใจว่าจะแก้ปัญหาต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้	☐	☐	☐	☐
12.	ฉันมีครอบครัวและคนใกล้ชิดเป็นกำลังใจ	☐	☐	☐	☐
13.	ฉันมีแผนการที่จะทำให้ชีวิตก้าวไปข้างหน้า	☐	☐	☐	☐
14.	เมื่อมีปัญหาวิกฤตเกิดขึ้น ฉันรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ	☐	☐	☐	☐
15.	เป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะทำให้ชีวิตดีขึ้น	☐	☐	☐	☐
ด้านการจัดการกับปัญหา					
16.	ฉันอยากหนีไปให้พ้น หากมีปัญหาหนักหนาต้องรับผิดชอบ	☐	☐	☐	☐
17.	การแก้ไขปัญหาทำให้ฉันมีประสบการณ์มากขึ้น	☐	☐	☐	☐
18.	ในการพูดคุย ฉันหาเหตุผลที่ทุกคนยอมรับหรือเห็นด้วยกับฉันได้	☐	☐	☐	☐
19.	ฉันเตรียมหาทางออกไว้ หากปัญหาร้ายแรงกว่าที่คิด	☐	☐	☐	☐
20.	ฉันชอบฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากฉัน	☐	☐	☐	☐

การแปลผล

องค์ประกอบของอาร์คิว (RQ)	ค่าคะแนน		
	ต่ำกว่าเกณฑ์	ปกติ	สูงกว่าเกณฑ์
ความมั่นคงทางอารมณ์ (ข้อ 1-10)	< 27	27 - 34	> 34
กำลังใจ (ข้อ 11 - 15)	< 14	14 - 19	> 19
การจัดการกับปัญหา (ข้อ 16 - 20)	< 13	13 - 18	> 18
รวมทุกด้าน (คะแนนเต็ม 80 คะแนน)	< 55	55 - 69	> 69

ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การมีจิตใจที่ไม่อ่อนไหวง่าย อดทนต่อความกดดัน และมีวิธีจัดการกับอารมณ์ได้

ด้านกำลังใจ หมายถึง มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย

ด้านการจัดการกับปัญหา หมายถึง การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา

ผลการประเมินพบว่าท่านขาดพลังสุขภาพจิตควรทำอย่างไร

สิ่งที่ควรทำ

- + ปรับใจ** คิดว่าชีวิตมีขึ้น มีลง ไม่ใช่เราคนเดียวที่ต้องเผชิญปัญหานี้ คนที่ลำบากกว่าเรายังมี ให้ศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ
- + สร้างกำลังใจ** พูดคุยกับคนที่รักและเป็นกำลังใจให้ มองเห็นสิ่งดีๆ ที่เหลืออยู่ คิดถึงความสำเร็จที่ผ่านมา หากคนช่วยเหลือหรือที่พึ่งที่ปรึกษา
- + ก้าวไปข้างหน้า** ปรับแนวทางการดำเนินชีวิต ถ้าทำในสิ่งที่แตกต่าง มองหาโอกาสที่จะทำให้ชีวิตดีขึ้น

สิ่งที่ไม่ควรทำ

- + อยู่คนเดียว** จมกับความเครียดความทุกข์
- + ระบายความทุกข์** ด้วยการดื่มสุราใช้ยาเสพติดหรือมีพฤติกรรมเกเรก้าวร้าว
- + หมดหวัง** ท้อแท้ คิดว่าตัวเองหมดคุณค่า คิดว่าไม่มีทางแก้ไขอะไรได้
- + กลัวลำบาก** ไม่ทำอะไร รอคอยความช่วยเหลือ