

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

นางสาวจิระภา พันธรัตน์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

Factors Affecting Happiness in Work Performance During Covid-19
outbreak of Supporting Staff Members of the Faculty of Science,
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus

Miss Jirapa Puntarut



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Guidance and Psychological Counseling
School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาด
ของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ชื่อและนามสกุล นางสาวจิระภา พันธรัตน์

แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.จิระสุข สุขสวัสดิ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.จิระสุข สุขสวัสดิ์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุขอรุณ วงษ์ทิม)



(รองศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ศึกษา นางสาวจิระภา พันธรัตน์ **รหัสนักศึกษา** 2612801221 **ปริญญา** ศีษศาสตรมหาบัณฑิต
(การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. จิระสุข สุขสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน และ (2) สร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 107 คน ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา และแบบวัดความสุขในการทำงาน มีความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .76, .84 และ .81 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับมาก กลวิธีการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้ร้อยละ 43 โดยมีสมการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ $Z' = 0.63Z_1$ และกลุ่มตัวอย่างมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมจึงส่งผลให้สามารถรับมือกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสุขในการทำงาน โรคโควิด-19
บุคลากรสายสนับสนุน

Independent Study title: Factors Affecting Happiness in Work Performance During Covid-19 outbreak of Supporting Staff Members of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus

Author: Miss Jirapa Puntarut; **ID:** 2612801221;

Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);

Independent Study advisor: Dr. Jirasuk Suksawat; **Academic year:** 2019

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the levels of positive psychological capital, coping strategies and happiness in work performance of Supporting Staff Members of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus; and (2) to create a predicting equation to predict happiness in work performance of the Supporting Staff Members of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus.

The research sample consisted of 107 of Supporting Staff Members of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, all of whom were obtained by simple random sampling via 20 informants. The employed research instruments were a scale to access positive psychological capital, a scale to access coping strategies, and a scale to assess happiness in work performance, with reliability coefficients of .76, .84, and .81, respectively. Statistics employed for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis and content analysis.

Research findings revealed that (1) the rating means of the positive psychological capital were at the high level. The coping strategies were at the medium level and happiness in work performance of Supporting Staff Members of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus were at the highest level; and (2) the positive psychological capital had significant influence on happiness in work performance of Supporting Staff Members of the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus at the .01 level of statistical significance and could be used to predict happiness in work performance of supporting staff members of the Faculty of science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus by 43 percent; and the predicting equation in the form of standard score was as shown $Z' = 0.63Z_1$ and the research sample had positive psychological capital and appropriate coping strategies result in the dealing ability with the COVID-19 pandemic situation effectively.

Keywords: Positive psychological capital, Coping strategies, Happiness in work performance, COVID-19, Supporting staff member

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีไม่ได้ หากขาดบุคคลที่สำคัญที่สุด คือ อาจารย์ ดร.จิระสุข สุขสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ อบรมสั่งสอน เสียสละเวลาให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ แก่ศิษย์เสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุขอรุณ วงษ์ทิม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ และได้กรุณาเสนอแนะ แก้ไขเพิ่มเติม ทำให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ แขนงวิชาการแนะแนวและการศึกษาเชิงจิตวิทยาทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันดี อุดมอักษร หัวหน้าสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและกรอกแบบสอบถามอย่างดี

สุดท้ายผู้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระขอขอบพระคุณกำลังใจอันยิ่งใหญ่จากพระเจ้า จากครอบครัวอิมหาดีใหญ่ รวมทั้งขอบคุณพี่ ๆ และ เพื่อน ๆ ปริญญาโทในแขนงวิชาการแนะแนวและการศึกษาเชิงจิตวิทยาทุกคนที่เป็นกำลังใจในการศึกษาโดยตลอด จึงทำให้ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จการศึกษา

จิระภา พันธรัตน์

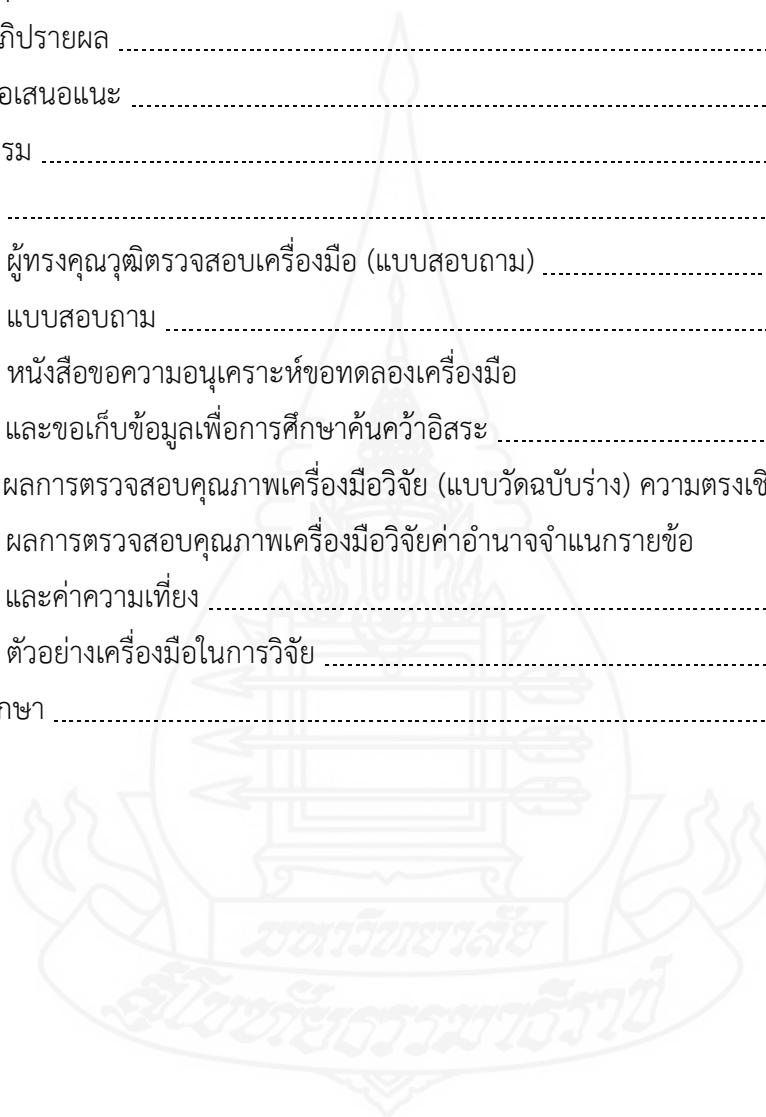
ตุลาคม 2563

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย | 6 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย | 7 |
| สมมติฐานการวิจัย | 7 |
| ขอบเขตการวิจัย | 8 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 9 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 10 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 11 |
| ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก | 12 |
| กลวิธีเผชิญปัญหา | 20 |
| ความสุขในการทำงาน | 41 |
| โรคระบาดโควิด-19 | 67 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 70 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 81 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 81 |
| นิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร | 82 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 85 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 90 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 91 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 92 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน | 93 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน | 98 |
| ตอนที่ 3 ผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 | 102 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 106 |
| สรุปการวิจัย | 106 |
| อภิปรายผล | 109 |
| ข้อเสนอแนะ | 112 |
| บรรณานุกรม | 114 |
| ภาคผนวก | 118 |
| ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) | 119 |
| ข แบบสอบถาม | 121 |
| ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอทดลองเครื่องมือ และขอเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | 124 |
| ง ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย (แบบวัดฉบับร่าง) ความตรงเชิงเนื้อหา | 126 |
| จ ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเที่ยง | 130 |
| ฉ ตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัย | 134 |
| ประวัติผู้ศึกษา | 141 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--------------|---|
| ตารางที่ 2.1 | สรุปเอกลักษณ์เฉพาะของโครงสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก 71 |
| ตารางที่ 4.1 | ความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (n = 107) 94 |
| ตารางที่ 4.2 | ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและระดับของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม 97 |
| ตารางที่ 4.3 | ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและ กลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความสุขในการทำงาน 98 |
| ตารางที่ 4.4 | ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบปกติของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความสุขในการทำงาน 99 |
| ตารางที่ 4.5 | ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ ความสุขในการทำงาน 100 |
| ตารางที่ 4.6 | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 100 |



ญ

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย | 7 |
| ภาพที่ 2.1 Hierarchy of Needs ลำดับความต้องการของมาสโลว์ | 50 |
| ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two- Factors Theory) | 53 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 ท่ามกลางการพัฒนาของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีการค้นพบองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการเมืองของทุกประเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งรวมถึงประเทศไทยที่ต้องเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์โลกปัจจุบัน จากปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นต่อองค์กร หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงมหาวิทยาลัยอุดมศึกษาที่มีการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (U-Ranking) เพื่อแสดงถึงคุณภาพของมหาวิทยาลัยในการจัดการเรียนการสอนจึงเกิดการปฏิรูปการศึกษาโดยประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ส่งผลให้มหาวิทยาลัยหลายแห่งเปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อความสะดวกในการดูแลกำกับนโยบายมหาวิทยาลัยและยกระดับคุณภาพการศึกษา ทั้งช่วยในการบริหารทรัพยากร ทั้งการบริหารจัดการหรือทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนทุกช่วงวัยให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม และเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้สะดวกต่อการประเมินการพัฒนาปรับปรุงให้ได้มาตรฐานและสะดวกต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

จากการที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐนั้น มีผลดีในการบริหารองค์กรที่กระชับคล่องตัว การดำเนินนโยบายต่างๆ สามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบการศึกษาให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีสภาพเป็นข้าราชการต้องเปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และหากตำแหน่งข้าราชการพลเรือนมีการเกษียณถูกบรรจุทดแทนด้วยตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยทดแทน (ณัฐภา กรูฑีรัฐ, 2550) และในปี พ.ศ. 2551 ได้มีพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กำหนดคำว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บุคคลที่

ทำงานสถาบันอุดมศึกษาโดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยและได้มีการบริหารบุคคลของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามบังคับของสภาสถาบันอุดมศึกษา (จิราพร สีณุตตานนท์, 2557)

พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปตามทิศทางของมหาวิทยาลัยทั้งในด้านสถานภาพที่เป็นข้าราชการพลเรือนมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งกระทบต่อสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ รวมถึงการปรับขนาดของหน่วยงาน ลดขั้นตอนในการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนให้กระชับและคล่องตัวมากขึ้น ทั้งลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องมีความรวดเร็ว ขยายขีดความสามารถและรับผิดชอบงานที่หลากหลายด้านขึ้น ทำให้บุคลากรที่ไม่สามารถปรับตัวเกิดความรู้สึกทางลบต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งต่อผู้บริหาร ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อการปฏิบัติงานที่ต้องมีการเรียนรู้งานใหม่ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน หากบุคลากรยังติดกับกฎระเบียบ ลักษณะการทำงานแบบเดิมๆ ที่คุ้นเคยและปฏิบัติมายาวนาน เมื่อไม่สามารถปรับเปลี่ยนความคิด ทศนคติและพฤติกรรม ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้อาจนำมาซึ่งความกังวลใจขาดความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเอง เพื่อนร่วมงานและส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวมได้

นอกจากมีการเปลี่ยนแปลงจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวในหลายด้านแล้วนั้น ปลายปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยได้เผชิญและรับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Corona virus Disease 2019) หรือเรียกชื่อโดยย่อว่า โควิด-19 (Covid-19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ที่มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลกและเป็นปัญหาสุขภาพของประชาชนที่ร้ายแรง โดยพบว่าช่วงที่พบผู้ป่วยรายใหม่จำนวนมากอยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-ต้นเดือนเมษายน 2563 (World Health Organization, 2020.) โดยจังหวัดที่มีผู้ป่วยมากที่สุด 5 จังหวัดแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต นนทบุรี ยะลา และสงขลา และในปัจจุบันมีรายงานผู้ป่วยยืนยันทั่วโลกสูงถึง 37,736,120 ราย เสียชีวิต 1,081,246 ราย สำหรับประเทศไทยมีรายงานผู้ป่วยยืนยัน 3,636 ราย เสียชีวิต 59 ราย (กรมควบคุมโรค, 2563.) โดยในสถานการณ์ดังกล่าวกระทบต่อบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินงาน เช่น มีการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) การติดต่อประสานงาน การเข้า-ออก อาคารสถานที่ซึ่งต้องปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด รวมถึงแนวปฏิบัติส่วนบุคคลเพื่อความปลอดภัย และโดยเฉพาะความสุขในการทำงาน

ดังนั้นความสุขจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิตและเกี่ยวข้องกับมิติที่หลากหลายด้าน เช่น ความสุขในตนเอง ความสุขในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ความสุขใน

การเรียน และความสุขในการทำงาน หากบุคคลมีความสุขในชีวิตในด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะความสุขในการทำงานเนื่องจากวัยในการทำงานเป็นช่วงวัยที่ยาวนานในชีวิตของเราและใช้เวลามากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวันในการทำงาน หากบุคคลสามารถมีความสุขในการทำงานชีวิตส่วนใหญ่ของผู้นั้นก็จะมีความสุข และมากกว่านั้นเมื่อคนในองค์กรมีความสุขก็จะเพิ่มทั้งคุณภาพและปริมาณของผลผลิตให้กับองค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม บุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดีไม่มีความเครียดความกังวลและช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรได้ (แผนงานสุขภาพะงองค์กรเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ, 2552, น. 17) ทั้งนี้ความสุขในการทำงานของคนในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก คนทำงานที่มีความสุขนั้นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานร่วมกัน สภาพในการทำงาน ความสำคัญในบทบาทการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Davis, 1977; Merton, 1977; Seashore, 1975; Royuela et al., 2007) ความสุขในการทำงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่แตกต่างกันทั้งในประเด็นส่วนตัวของบุคคลหรือในภาพรวมขององค์กร เช่น ด้านผู้นำ (Leaderships) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) ด้านความสำเร็จในงานและด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จากการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในมิติต่าง ๆ (จิตาวรรณ รามทอง, 2558, น. 138) สอดคล้องกับงานวิจัยระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เมื่อพิจารณาความสุขในการทำงานจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อม ด้านสังคมและด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ (ชัชชัย กลีวานิชยากุล, 2557, น. 129) และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยแวดล้อม 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านผู้นำ มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 68.7 (ตามรัตน์ รัตนาคินทร์, 2556, น. 82)

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีพันธกิจ คือ สร้างบัณฑิตวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้คู่คุณธรรม ถ่ายทอดองค์ความรู้ และให้บริการวิชาการที่ถูกต้องทันสมัยสู่สังคม ผลิตงานวิจัยที่เป็นที่ยอมรับระดับสากล เพื่อเป็นคณะวิทยาศาสตร์ชั้นนำด้านวิชาการและการวิจัยระดับเอเชีย ภาควิชาและหน่วยงาน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีจำนวนบุคลากรแยกตามสายงาน ได้แก่ สายวิชาการ 260 คน สายสนับสนุนวิชาการ 83 คน และสายสนับสนุนบริหาร 176 คน รวมทั้งสิ้น 519 คน (คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,

2562) ทั้งนี้บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์มีหน้าที่ในการสนับสนุนการทำงานของสายวิชาการ ซึ่งด้วยภาระงาน อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความเครียดความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้รู้สึกมีความสุขลดน้อยลงและนำไปสู่ปัญหาทางด้านสุขภาพจิตที่เพิ่มขึ้น พร้อมกันนี้สภาพของประเทศไทยเองในปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจการเงิน ครอบครั้ว การงานและอาจเป็นปัจจัยเริ่มต้นที่อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตใจและส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานและต่อองค์กรในที่สุด ดังนั้นหากบุคลากรมีความสุขในการทำงานโดยการเข้าใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้ถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและพร้อมปรับตัวก็จะทำให้คณะวิทยาศาสตร์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างดีแต่หากเกิดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทิศทางที่ตรงกันข้ามก็น่าจะนำมาซึ่งอุปสรรคหรือปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรต่อไปในอนาคต ซึ่งปัจจัยที่ทำให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอุปสรรคหรือปัญหาที่ต่างกันของบุคคล ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีในการเผชิญปัญหา

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology Capital หรือ Psychological Capital หรือเรียกสั้นๆ ว่า PsyCap) เป็นลักษณะและพัฒนาการของสภาวะจิตใจในทางบวกของบุคคลในการทำงาน(Luthans and others, 2007, p. 3) โดยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นแนวคิดที่ประยุกต์ใช้ตัวแปรของจิตวิทยาเชิงบวกโดย Seligman ให้คำจำกัดความของจิตวิทยาเชิงบวกว่าเป็น การศึกษาและสำรวจจุดแข็งของมนุษย์เป็นคุณลักษณะในการพัฒนาด้านบวกของบุคคล ที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงานในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้คุณมีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยเสริมสร้างคุณภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Snyder and Lopez, 2002, p. 761) ซึ่งสอดคล้องกับ Snyder และ Lopez (2007, p. 428) ที่กล่าวว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นสภาวะของบุคคลในการพัฒนาคุณลักษณะทางบวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยจากการศึกษาของ Luthans และคณะ (2007, pp. 514-572) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการฟื้นคืนพลัง (Resilience) โดยทั้งสี่องค์ประกอบดังกล่าวเป็นส่วนที่รวมกันในการส่งเสริมช่วยทำให้เกิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่สมบูรณ์แก่บุคคลในการดำเนินชีวิต เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะวิกฤติ คนที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะมีสภาพจิตใจกลับคืนเป็นปกติจะประสบความสำเร็จ ด้านการเรียน การทำงาน การแข่งขันได้ดี (Fredrickson and others, 2003, pp. 365-376) ดังจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกงาน พบว่า พนักงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานส่วนมากจะมีองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก คือ เป็นผู้ที่มีมองโลกในแง่ดี มีเป้าหมายในการทำงาน พร้อมทั้งจะเปิดรับโอกาสหรืองานใหม่เนื่องจากสามารถประเมินศักยภาพตัวเองในการทำงานให้สำเร็จ รวมทั้งมีแนวคิดและความพยายามที่จะพลิกวิกฤตเป็น

โอกาสอยู่เสมอ เมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็พยายามที่จะแก้ไขให้การทำงานสามารถผ่านไปได้ด้วยดี และมีความสุขในการทำงาน (นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555.; Luthans, et al, 2009.; and Karateep & Karadas., 2014)

นอกจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่ช่วยทำให้บุคคลมีการตอบสนองของพฤติกรรมในเชิงบวกแล้วนั้น ยังพบว่าทางเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความสุขในการทำงาน เมื่อต้องประสบกับอุปสรรคหรือปัญหาบุคคลย่อมมีวิธีการที่ต้องจัดการอุปสรรคหรือปัญหาเพื่อให้เกิดความสบายใจ ซึ่งอาจมีวิธีการต่างกัน การเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการทางปัญญา และพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามและก่อให้เกิดความเครียด เพื่อให้สามารถขจัด บรรเทา หรือคลี่คลายจากปัญหานั้น การแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลจะสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้น โดยพยายามจะควบคุม ลดหรือทนทานต่อความต้องการภายในและภายนอกตนเองที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือเป็นปัญหา (Lazarus & Folkman, 1984, p. 54) ทั้งนี้ Lazarus อธิบายการจัดการกับความเครียด อุปสรรค หรือปัญหา มีวิธีการเผชิญปัญหาว่า เมื่อมีอุปสรรค ปัญหา หรือความเครียดในการทำงาน หากบุคคลสามารถเลือกกลวิธีในการเผชิญปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ย่อมทำให้ปัญหา อุปสรรค หรือความเครียดนั้นหายไป และนำมาซึ่งความพึงพอใจ และความสุขในการทำงาน

จากผลการทบทวนวรรณกรรมมีผลสอดคล้องกันว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและการเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน ดังงานวิจัยของวรัญญพร ปานเสน (2550) พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในองค์การภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคยังสามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การมีอำนาจ การเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์ การมีผลิตผลพลังงาน ความหวัง ความเข้มแข็งทางอารมณ์ สุขภาพทางกาย ความมั่นใจ เจตคติ การปรับปรุงตัวเองตลอดเวลา ความสามารถในการฟื้นตัว การมีอายุยืนและการตอบโต้ต่อการเปลี่ยนแปลงได้และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและมีความสุขในการทำงานของพนักงานที่ดีขึ้น (Stoltz, 1997) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kazmi and Singh (2015) พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน หากบุคคลสามารถจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคได้ย่อมส่งผลให้เกิดความพอใจในงาน และความสุขในการทำงานตามมา โดยปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์การประสบความสำเร็จได้ คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่มีอยู่ในตนเองของแต่ละบุคคล ซึ่งรวมถึงความสามารถเอาชนะวิกฤติของบุคคลเมื่อเจอปัญหาและช่วยปรับปรุงการตอบสนองต่ออุปสรรคของบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (Stoltz & Weihenmayer, 2006) งานวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานและ

กลวิธีในการเผชิญของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาในรูปแบบมุ่งจัดการกับปัญหาและรูปแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานโดยรวม ($p < 0.05$) (มุกดา ชัยพิพัฒน์, อรรถพล สุคนธาภิรมย์ ณ.พัทลุง, 2019, pp. 593-604) และงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงและระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ (ไพจิตร ไชยฤทธิ์, อารีรัตน์ ขำอยู่ และประนอม โอทกานนท์, 2558, น. 41-51)

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องศึกษาเนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมโดยส่วนใหญ่พบว่าเน้นแยกศึกษาตัวแปรทั้ง 2 คือตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานเท่านั้น แต่ยังไม่มีการศึกษาร่วมกันของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยเฉพาะการศึกษาผลกระทบต่อความสุขในการทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งยังไม่มีผู้ศึกษาที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของตัวแปรทั้งสองที่อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาสำหรับบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีทักษะชีวิตที่ดี เรียนรู้กลวิธีในการเผชิญปัญหา สามารถหาทางออกของปัญหาได้อย่างเหมาะสม ให้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี และมีความสุขในการทำงาน ในด้านการบริหารองค์กรนั้นเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร งานแผนและนโยบาย หน่วยการเจ้าหน้าที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์และประยุกต์ใช้เพื่อวางแผนพัฒนาคน พัฒนางาน อย่างมีระบบ สร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์ของคณะวิทยาศาสตร์ต่อไป

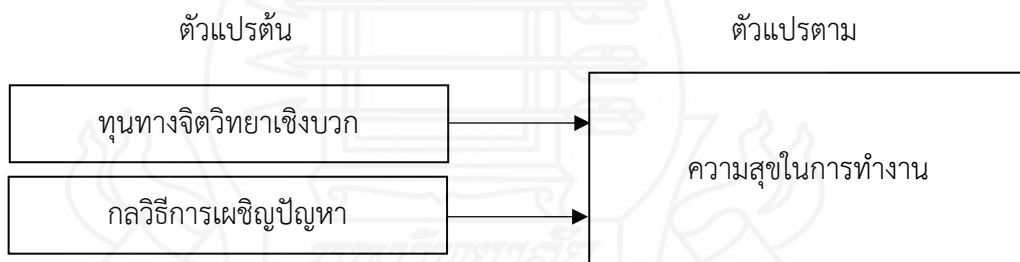
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2.2 เพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรต้นประกอบด้วย ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีในการเผชิญปัญหา ซึ่งทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง 2) ความหวัง 3) การฟื้นคืนพลัง และ 4) การมองโลกในแง่ดี โดยใช้แนวคิดของ (Luthans, et.al., 2007) และกลวิธีในการเผชิญปัญหา ซึ่งมี 14 ด้านย่อย ได้แก่ 1) การลงมือแก้ปัญหา 2) การวางแผน 3) การตีความหมายในทางบวก 4) การยอมรับความจริง 5) การพึ่งศาสนา 6) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม 7) การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม 8) การระบายออกทางอารมณ์ 9) อารมณ์ขัน 10) การวางแผนทางพฤติกรรม 11) การกำจัดสิ่งวุ่นวายในใจ 12) การปฏิเสธ 13) การโทษตัวเอง และ 14) การใช้สารเสพติด Cavas, Scheier and Weintraup (1989) ส่วนตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงานมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรักในงาน 4) ด้านความสำเร็จในงาน และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาอย่างน้อย 1 ตัวแปรส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรต้น 2 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ดังนี้

5.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1) *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก* แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง 2) ความหวัง 3) การฟื้นคืนพลัง และ 4) การมองโลกในแง่ดี แนวคิดและทฤษฎี Luthans, Fred; Avolio, Bruce J.; Avey, James B.; and Norman, Steven M., (2007) (ณัฐวุฒิ อรินทร์ 2555)

2) *กลวิธีการเผชิญปัญหา* แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ มุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วย 6 ด้านย่อย คือ 1) การลงมือแก้ปัญหา 2) การวางแผน 3) การตีความหมายในทางบวก 4) การยอมรับความจริง 5) การพึ่งศาสนา 6) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม และ 2. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ประกอบด้วย 8 ด้านย่อย คือ 1) การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม 2) การระบายออกทางอารมณ์ 3) อารมณ์ขัน 4) การวางแผนทางพฤติกรรม 5) การกำจัดสิ่งวุ่นวายใจ 6) การปฏิเสธ 7) การโทษตัวเอง และ 8) การใช้สารเสพติด แนวคิด และทฤษฎี Caver, Scheier and Weintraub (1989) (พัชรา รุ่งสันเทียะ 2559)

5.1.2 *ตัวแปรตาม* คือ ความสุขในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรักในงาน 4) ด้านความสำเร็จในงาน และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ตามแนวคิดและทฤษฎี Manion (2003) (มลทิรา จินามูล 2560)

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 *ประชากร* คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 260 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29/ก.พ. /2563)

5.2.2 *กลุ่มตัวอย่าง* คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 107 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิเคราะห์อำนาจทดสอบโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการการคำนวณ โดยกำหนดขนาดอิทธิพลเท่ากับ .15 ระดับความเชื่อมั่น 95% และอำนาจการทดสอบ เท่ากับ .95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 107 คน และ

เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายหรือไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 รวมขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 107 คน และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม-กรกฎาคม 2563 เป็นช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะจิตใจทางบวกของบุคคลที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถรับแรงกดดันและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ท้าทายได้ การมีความสามารถในการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จ การมองเห็นทางออกของทุกปัญหา การเป็นคนมองโลกในด้านบวก และสามารถสร้างพลังใจในตนเองได้ ประกอบด้วย ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ความหวัง การฟื้นคืนพลัง และการมองโลกในแง่ดี

6.2 กลวิธีการเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของบุคคลเมื่อเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาทำให้เกิดความกังวลใจ แบ่งเป็น 2 ด้าน กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาประกอบด้วย 6 ด้านย่อย ได้แก่ 1) การลงมือแก้ปัญหา 2) การวางแผน 3) การตีความหมายใหม่ในทางบวก 4) การยอมรับความจริง 5) การพึ่งศาสนา และ 6) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจ ประกอบด้วย 8 ด้านย่อย ได้แก่ 1) การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม 2) การระบายออกทางอารมณ์ 3) อารมณ์ขัน 4) การวางเฉยทางพฤติกรรม 5) การกำจัดสิ่งวุ่นในจิตใจ 6) การปฏิเสธ 7) การโทษตัวเอง และ 8) การใช้สารเสพติด

6.3 ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ที่มีต่อการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรักในงาน 4) ด้านความสำเร็จในงาน และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

6.4 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านวิชาการหรืองานบริหาร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

6.5 โรคโควิด-19 (Covid-19) หมายถึง โรคติดต่อซึ่งเกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ไม่เป็นที่รู้จักมาก่อน โดยเริ่มมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน เมื่อธันวาคมปี 2019 และเริ่มขยายการระบาดใหญ่ไปทั่วประเทศจีนและทั่วโลกจนส่งผลกระทบต่อทั่วโลก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 หน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

7.2 หน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

7.3 หน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพื่อป้องกันและพัฒนาบุคลากรให้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี และมีความสุขในการทำงาน

7.4 หน่วยงานภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลสำหรับการบริหารงานของฝ่ายบริหารฝ่ายการพัฒนาบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัด ส่งเสริมกิจกรรม ปรับสภาวะแวดล้อมกายภาพ หรือพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรให้มีมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จในระดับบุคคลและความสำเร็จต่อคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีในการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และเพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทบทวนวรรณกรรมและนำเสนอเนื้อหาตามลำดับหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
2. กลวิธีเผชิญปัญหา
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา
3. ความสุขในการทำงาน
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
4. โครonavirus-19
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
 - 5.2 งานวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก
 - 5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1. ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก

ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Capital หรือ PsyCap) เริ่มจากการศึกษาจิตวิทยาเชิงบวก (positive psychology) ซึ่งเป็นศาสตร์ที่พยายามศึกษาเพื่อค้นหาจุดแข็ง (strength) และความดี (virtues) ของมนุษย์ เช่น ความรู้สึกรักมีคุณค่า (value) การมีสติในการทำกิจกรรมใดๆ (flow) การมองโลกในทางบวกหรือแง่ดี (optimism) ความหวัง (hope) ความสุข (happiness) เป็นต้น และพยายามหาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่ดีเหล่านี้ เพื่อช่วยเติมเต็มชีวิตของมนุษย์ให้มีความหมายและความสมบูรณ์ (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000, p.5) ต่อมาได้มีนักจิตวิทยาหลายท่านนำแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกมาศึกษา เช่น ความสุข ของ Diener (2000) การมองโลกในแง่ดีของ Seligman (1998) ความหวังของ Synder (2000) เป็นต้น จากการที่นักจิตวิทยานำแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาไปใช้ในการพัฒนา มนุษย์ จึงทำให้นักบริหารองค์การสนใจนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษาและวิจัย ในองค์การ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์การและนำไปสู่การมีประสิทธิภาพขององค์การ Youssef and Luthans (2007, pp.777-778) ได้ศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาออกเป็น 2 แนวทางดังนี้

แนวทางแรก เป็นการศึกษาที่เรียกว่า การศึกษาความมีประสิทธิภาพขององค์การเชิงบวก (Positive Organization Scholarship-POS) โดยกลุ่มนักวิชาการมหาวิทยาลัยมิชิแกน เน้นการแสวงหาและพัฒนาจุดเด่น หรือจุดแข็งของมนุษย์ในบริษัทของสมาชิกองค์การ เช่น คุณธรรม (virtuousness) ความไว้วางใจซึ่งกันและกันและกัน (trustfulness) ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (integrity) การให้อภัย (forgiveness) และความเห็นอกเห็นใจ (compassion) เป็นต้น

แนวทางที่สอง เป็นการศึกษาที่เรียกว่า การศึกษาพฤติกรรมมององค์การเชิงบวก (Positive Organization Behavior-POB) โดยกลุ่มนักวิชาการด้านพฤติกรรมมององค์การ เน้นการประยุกต์ใช้คุณลักษณะด้านบวกของมนุษย์ (human resource strengths) (หรือนำตัวแปรด้านจิตวิทยาเชิงบวกที่สามารถวัดได้มาพัฒนาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (self-efficacy) บุคลิกภาพเชิงรุก (proactive personality) ความสุข (happiness) ความหวัง (hope) การมองโลกในแง่ดี (optimism) การฟื้นคืนพลัง (resilience) และความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) เป็นต้น (Luthans et al. , 2007, p. 10) กล่าวว่า ทฤษฎีจิตวิทยาสามารถประยุกต์ใช้เพื่อการปฏิบัติงานในเชิงรุกขององค์การได้ในภาวะที่องค์กรต่างๆ ในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สับสนวุ่นวายไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ภาวะคุกคาม ทางด้านการเมืองระหว่างประเทศ ภาวะของโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทางการค้าระหว่างยุโรปและอเมริกา และการพัฒนาทางด้านการศึกษาและเทคโนโลยี

ที่ไม่หยุดยั้ง นอกจากนี้ ทฤษฎีจิตวิทยาเป็นการศึกษาคุณลักษณะของบุคคลเชิงบวก การรวมตัวกันของ 4 ตัวแปร จะนำไปสู่การเกิดแนวคิดใหม่คือ ทฤษฎีจิตวิทยา หรือ PsyCap ซึ่งมีแนวคิด ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิทยามีความหมายมากกว่าทุนมนุษย์ (PsyCap goes beyond human capital) คือ ทฤษฎีจิตวิทยาไม่ใช่แค่เพียงการแสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความรู้ มีทักษะความสามารถที่ได้จากการศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรม หรือจากประสบการณ์ทำงานมาแค่นั้นแต่เป็นสิ่งที่บุคคลถูกปลูกฝังขัดเกลา ถ่ายทอดทางสังคมมาอย่างเฉพาะเจาะจงที่เกิดการแลกเปลี่ยนกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องในการทำงานก่อเกิดองค์ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล (tactic knowledge) ซึ่งมีความสำคัญอย่างมาก

2. ทฤษฎีจิตวิทยา มีความหมายมากกว่าทุนสังคม (PsyCap goes beyond social capital) คือ ทฤษฎีจิตวิทยา จะแสดงให้เห็นถึงการมีโอกาสนี้ใหม่ ๆ มากกว่าแค่มีปฏิสัมพันธ์กับสังคมหรือเครือข่าย บุคคลและองค์กรเท่านั้น

3. ทฤษฎีจิตวิทยา คือสิ่งที่เป็นแนวคิดเชิงบวก (PsyCap is positive) เนื่องจากทฤษฎีจิตวิทยาเกิดจากแนวคิด Positive Psychology ซึ่งเดิมเน้นความผิดปกติ (pathology) รวมถึงจะพยายามแก้ไขปัญหาหรือจุดด้อยของบุคคลโดยที่ไม่ได้เริ่มต้นจากศักยภาพเดิมที่เขาเมื่ออยู่แล้ว ทำให้ทฤษฎีจิตวิทยาเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมองค์การและการบริหารจัดการกับศักยภาพของมนุษย์

4. ทฤษฎีจิตวิทยา คือสิ่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (PsyCap is unique) คือ ทฤษฎีจิตวิทยาจะนำไปสู่แนวความคิดใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวโดยมีกรอบแนวคิดทฤษฎีใหม่ ทั้งโครงสร้าง การวัด และโปรแกรมการพัฒนาบุคคล แต่อย่างไรก็ตามกรอบโครงสร้างอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไปตามความเป็นเอกลักษณ์ของตัวแปรนั้น (unique) มีการศึกษาพนักงานในโรงงานของประเทศจีนพบว่า ในแต่ละวันตัวแปรได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความหยุนตัวมีความสัมพันธ์ในระดับที่เท่า ๆ กัน กับผลลัพธ์ของพฤติกรรม (performance outcome) และเมื่อนำมารวมกันทำให้มีความสัมพันธ์สูงกับผลลัพธ์ของพฤติกรรมมากกว่าการแยกตัวแปรเดี่ยว ๆ จึงเป็นเหตุหนึ่งที่มีการรวมตัวแปรทั้ง 4 เป็น PsyCap แต่ทั้งนี้ต่างก็มีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) โดยผ่านการทดสอบ จากการศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม ๆ และมีการทดสอบ higher-order factor ของโครงสร้าง PsyCap ด้วยและทั้ง 4 ตัวแปรต่าง ๆ ก็มีทฤษฎีเฉพาะ (unique theoretical) มารองรับ (Luthans; et al. 2007, pp. 549-550)

5. ทฤษฎีจิตวิทยาเป็นสิ่งที่มีความพื้นฐานมาจากทฤษฎีและการวิจัย (PsyCap is theory and research based) คือ ทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวกนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานจากทฤษฎีหลายแนวคิด เช่น Social Cognitive Theory ของ Bandura และ Hope Theory ของ Synder

6. ทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่สามารถวัดได้ (PsyCap is measurable) ตัวแปรทฤษฎีทางจิตวิทยานั้นได้มีการศึกษาลักษณะการวัดออกมาในลักษณะแบบประเมินทางจิตวิทยา (psychological assessment) ที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและความเที่ยงของการวัด เช่น Park ที่ศึกษาและพัฒนาแบบวัด Efficacy ของ Snyder ศึกษาและพัฒนาแบบวัด State of Hope ของ the Wagnild and Young ศึกษาและพัฒนาแบบวัด Resilience Scale และของ Schreier and Carver ศึกษาและพัฒนาแบบวัด Optimism Questionnaire

7. ทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่มีลักษณะการวัดแบบสภาวะและเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงได้ (PsyCap is state-like and therefore open to development) การวัดแบบสภาวะ (state-like) คือ การวัดแบบรายงานความคิดเห็นของผู้ตอบจะทำให้สามารถพัฒนาและเรียนรู้ได้ เมื่อพบว่าบุคคลคนใดที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำ ซึ่งเหมาะแก่การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เช่น ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) แบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 19-21) อธิบายว่าสามารถทำให้เพิ่มมากขึ้นได้ และ Snyder ก็รายงานว่า ตัวแปรความหวัง (hope) สามารถพัฒนาได้จึงมีแบบวัดที่เรียกว่า state hope scale นอกจากนี้ ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี (optimism) โดยซีลิกแมน (Seligman, 1998, p. 410) ก็แสดงให้เห็นว่าสามารถเรียนรู้ได้ (learned optimism) และตัวแปรความหยุนตัวได้คือ การให้การช่วยเหลือและพัฒนาบุคคล และ Wagnild และ Young ที่สร้างแบบวัดความหยุนตัวขึ้นในลักษณะแบบ state-like ด้วย (Luthans; et al., 2007, p. 545) ซึ่งจะแตกต่างไป จากตัวแปรแบบ Trait เช่น บุคลิกภาพ หรือระดับสติปัญญาที่ค่อนข้างแน่นอนไม่ได้ เปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

8. ทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ สิ่งที่จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (PsyCap is impactful on work-related performance)

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา จิตวิทยาเป็นศาสตร์ที่มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการบำบัด แก้ไขปัญหาด้านสุขภาพจิตเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ จิตวิทยาให้ความสำคัญกับการเยียวยาอาการผิดปกติทางพฤติกรรม และอาการทางจิต โดยใช้ความรู้ทางด้านจิตเวชเป็นหลัก จึงดูเหมือนว่างานจิตวิทยาในช่วงเวลาดังกล่าวได้ลดความสำคัญเรื่องการส่งเสริม และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักกับเรื่องภูมิคุ้มกันทางจิตใจ ตลอดจนการส่งเสริมคุณลักษณะด้านบวก ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในงานสุขภาพจิต (Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005, p. 410) ดังจะเห็นได้จากการรวบรวมข้อมูลผลงานวิจัยทั้งหมดประมาณ 200,000 เรื่อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วยทางจิตเวช จำนวน 80,000 เรื่อง ภาวะซึมเศร้า จำนวน 65,000 เรื่อง ความวิตกกังวล จำนวน 20,000 เรื่องและความกลัว จำนวน 10,000 เรื่อง แต่กลับพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเชิงบวก และศักยภาพเชิงบวกของมนุษย์เพียง 1,000 เรื่องเท่านั้น ทั้งที่ศาสตร์ด้านจิตวิทยานั้นไม่เพียงแต่มุ่งรักษาและช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต แต่ยังคงช่วยให้มนุษย์ได้

เติมเต็มและพัฒนาศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (Luthans, Avey, Avolio, & Peterson, 2010, p. 45) ดังนั้น จิตวิทยาเชิงบวกจึงเปรียบเสมือนอีกมิติหนึ่งของงานจิตวิทยาที่มุ่ง “ส่งเสริม” มากกว่า การ “เยียวยา” เพื่อช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้มนุษย์เกิดการค้นพบ พัฒนาและนำไปใช้จากศักยภาพที่ซ่อนอยู่เพื่อนำไปสู่สภาวะทางกายและทางจิตใจอย่างเต็มศักยภาพ

ต่อมาได้มีการนำจิตวิทยาเชิงบวกมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยในระดับบุคคลมุ่งเน้นในการสร้างประสบการณ์เชิงบวก และคุณลักษณะทางบวกของแต่ละบุคคล ส่วนในระดับองค์กรมุ่งเน้นการเสริมสร้างพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (positive organization behavior) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทางจิตวิทยาและความเข้มแข็งของพนักงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ในอดีตการแข่งขันการขยายตัวจะมุ่งเน้นทุนทางเศรษฐกิจ (economic capital) โดยเริ่มจากพิจารณาจากสิ่งที่มี (what you have) อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการลงทุนทางธุรกิจ ได้แก่ การลงทุนด้านการเงิน สินทรัพย์ อันได้แก่ สิ่งปลูกสร้าง อุปกรณ์เครื่องมือ และข้อมูลเป็นต้น ต่อมาทุนมนุษย์ (human capital) ได้รับความสนใจจากภาคธุรกิจ ในการลงทุน โดยคำนึงถึงปัจจัยของบุคคลเป็นสิ่งที่ต้องรู้ (what you know) ว่ามันจะเป็นปัจจัยความสำเร็จของการปฏิบัติงานในองค์กรอันประกอบด้วย ประสบการณ์ การศึกษา ทักษะ ความรู้ ความคิด และความเชี่ยวชาญของพนักงาน และในเวลาต่อมาก็เริ่มหันมาสนใจทุนทางสังคม (social capital) โดยคำนึงถึงว่าบุคคลใดบ้าง ที่เรารู้จัก (who you know) ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่เกิดจากสัมพันธ์ภาพเครือข่ายเพื่อน ซึ่งการลงทุนทางสังคมนี้ จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจและความสำเร็จขององค์กร ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

จิตวิทยาเชิงบวกจึงเป็นศาสตร์ทางเลือกใหม่ที่มุ่งพัฒนามนุษย์ให้เป็นผู้มีความสุขโดยมีพื้นฐานของความสุขจากการพัฒนาตนเอง การเป็นคนดี มีมุมมองต่อชีวิตและโลกในเชิงบวก อีกทั้งเป็นวิชาที่เน้นความเป็นวิทยาศาสตร์ มีงานวิจัย ตัวเลข สถิติ ที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นตัวอย่างชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพชีวิตสังคมปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้ จิตวิทยาเชิงบวกจึงได้รับความสนใจและนำไปใช้ในการพัฒนามนุษย์อย่างกว้างขวางในประเทศตะวันตก (สุทธิลักษณ์ สมิตะสิริ และประปัญญา, 2550, น 5) ทั้งนี้เพราะจุดแข็งของมนุษย์สามารถช่วยป้องกันและช่วยลดสภาวะความไม่สบายใจ ความเครียด เช่นการศึกษาของเทลเลอร์และคนอื่นๆ ในปี 2000 (Gable; Haidt, 2005, p. 5; citing Talyor, 2000) รายงานว่า คนที่มองโลกในแง่ดีจะเป็นปัจจัยปกป้อง (Protective factors) จากความเจ็บป่วยทั้งทางด้านจิตใจและด้านสุขภาพกาย (Psychological and physical health)

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยพบว่า จิตวิทยาเชิงบวก เป็นศาสตร์ที่นำความรู้ในเชิงวิทยาศาสตร์และเชิงคลินิกมาประยุกต์ใช้ แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive

Psychological capital) ได้รับการริเริ่มโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน Martin Seligman จากการศึกษาต่อยอดองค์ความรู้จากกลุ่ม Humanistic psychology (ได้แก่ Abraham Maslow and Carl Rogers) ที่เสนอว่า ความต้องการของมนุษย์มีทั้งหมด 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระ (Psychological Need) คือ ความต้องการขั้นแรก ของร่างกาย การกินอยู่ ความสุขสบายทางกาย
2. ความต้องการสวัสดิภาพ (Safety Need) คือ ความต้องการความปลอดภัย สิ่งยึดเหนี่ยวหรือหลักประกันความมั่นคงต่าง ๆ ในการทำงาน
3. ความต้องการความรักและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Social Need) คือ ความต้องการที่จะมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้คน พ่อแม่ เพื่อน
4. ความต้องการนับถือนิยมตนเอง (Self-Esteem) คือ ความต้องการการยอมรับ และภูมิใจในตนเองว่ามีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม
5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง (Self-Actualization) คือ ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ในการพัฒนาตนเองให้ไปถึงขีดสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างแท้จริง

จากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ความต้องการในลำดับ สูงที่สุด คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นแนวคิดในการพัฒนาคนให้ไปสู่ระดับสูงสุด (Highest Potential) ถือเป็นแนวคิดที่จุดประกายการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางด้านจิตวิทยา ไปสู่ การวิจัยค้นคว้าพฤติกรรมมนุษย์ในอีกด้านหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาแขนงใหม่ในด้าน จิตวิทยาเชิงบวก (สัทธิตชค วรานุกุล, 2549) ที่มองว่าควรเน้นศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะใน ส่วนของอารมณ์ ความรู้สึก และความคิดในเชิงบวก

จิตวิทยาเชิงบวกเป็นการศึกษาและค้นหาจุดแข็งของมนุษย์ด้านวิทยาศาสตร์ (Positive psychology is the scientific and practical explorations of human being) การพัฒนาในด้านคุณค่า (Value) ความลื่นไหลในการดำเนินกิจกรรม (Flow) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) และความสุข (Happiness) การหาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะ ทางด้านบวกเหล่านี้ เพื่อช่วยเติมเต็มชีวิตของมนุษย์ให้มีคุณค่าและสมบูรณ์ (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000) ช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดการหรือรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

Luthans (2007) เป็นหนึ่งในนักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์การที่ให้ความสนใจ ในการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยเขาได้เสนอแนวคิดนี้ว่า เป็น การศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีหรือที่เป็นด้านบวกของมนุษย์ โดยที่คุณลักษณะ ดังกล่าวต้องสามารถวัดได้หรือพัฒนาได้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีเกณฑ์ที่ต้อง พิจารณา ดังนี้

1. ตัวแปรเหล่านั้นต้องมีทฤษฎีและงานวิจัยมารองรับ
2. ต้องสามารถวัดและประเมินได้
3. เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่เป็นสภาวะ คือสามารถเรียนรู้ได้ พัฒนาได้และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม (The State - Like Criterion of POB) ซึ่งแตกต่างจากคุณลักษณะที่เป็นลักษณะนิสัย (Trait-Like) ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก

4. คุณลักษณะนั้นต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
จากแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและจิตวิทยาเชิงบวกทำให้มีการศึกษาถึงความสำคัญและแนวโน้มของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมากขึ้น เช่น จากบทความชื่อ Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions ของ ซิลิกแมน (Seligman, 1998, pp. 410–421) รายงานว่าการศึกษาด้านจิตวิทยาเชิงบวกได้รับความนิยมมากขึ้นโดยเริ่มจากการมีนักวิชาการได้เขียนบทความพิเศษมากกว่า 100 บทความที่ตีพิมพ์ในหนังสือและมีการเผยแพร่

ซึ่งหนังสือเล่มแรกๆ เช่น ในปี 2002 The Handbook of Positive Psychology เขียนโดย Snyder และ Lopez หนังสือ Authentic Happiness เขียนโดย Seligman เป็นต้น แม้ว่าแนวคิดนี้จะเพิ่งได้รับความสนใจ แต่ความก้าวหน้าและความสำคัญของการศึกษาแนวคิดด้านจิตวิทยาเชิงบวกนี้ยังมีอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นจากการจัดกิจกรรมของนักวิชาการมากมาย เช่น ในการจัดการประชุมวิชาการในปี 2004 ซึ่งเป็นครั้งที่ 3 “Third Annual International Positive Psychology Summit” จัดที่ Washington DC: มีนักจิตวิทยามากกว่า 390 คน จาก 23 ประเทศทั่วโลกเข้าร่วมประชุม มีการจัดประชุมมาอย่างต่อเนื่องในปี 2005 ปี 2006 และปี 2007 ภายใต้หัวข้อที่เกี่ยวกับจิตวิทยาเชิงบวกกับผลลัพธ์ทางบวก เช่น ความสุข(happiness) ความผาสุก (well-being) ความสำเร็จในชีวิตสูงวัย (successful aging) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายของนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยทั่วโลกที่มีความสนใจและมีการจัดตั้งศูนย์กลางทางวิชาการด้านจิตวิทยาเชิงบวกที่ University of Pennsylvania, University of Michigan, University of Illinois และ Claremont Graduate University จะเห็นว่าแนวคิดดังกล่าวนี้ได้รับความนิยมและน่าจะมีความสำคัญมากขึ้นตามลำดับ

มีการศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในการทำงานซึ่งมุ่งศึกษาเพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้แก้ไขปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในการทำงานที่เกี่ยวกับปัจจัย ดังนี้ (สายสมร เฉลยกิตติ และนนทา สุรักษา, 2553, น. 106-118)

1. การเพิ่มผลผลิตในการทำงาน (Productivity) ประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนต่ำ เป็นปัจจัยนำเข้า เพื่อให้เกิดประสิทธิผล (ผลผลิต) ตามเป้าหมาย ซึ่งคนเป็นทรัพยากรทางการบริหาร ถ้าบุคคลมีคุณลักษณะที่สอดคล้องในการทำงาน จะทำให้ประสิทธิผลขององค์กรดีขึ้น

2. การขาดงาน (Absenteeism) การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มาทำงานถือว่าเป็นความล้มเหลวในการปฏิบัติงานและการจัดผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นถึงผู้ปฏิบัติงานลดการขาดงาน

3. การลาออกจากงาน (Turnover) การสูญเสียผู้ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลต่างๆ ทำให้มีการเพิ่มของค่าใช้จ่ายในการคัดเลือก และการฝึกอบรม ขณะเดียวกันทำให้ประสิทธิภาพลดลงจากการสูญเสียผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้และมีประสบการณ์

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบในหน้าที่องค์กรกำหนด ในภาวะปัจจุบันในองค์กรมีความต้องการบุคคลที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบในหน้าที่องค์กรกำหนด ในภาวะปัจจุบันในองค์กรมีความต้องการบุคคลที่ปฏิบัติงานเกินความหวังในทีมงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือ การอาสาสมัครทำงานนอกเหนือหน้าที่ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น เอาใจใส่คู่ทรัพย์สินขององค์กร เคารพกฎระเบียบ และอดทนต่อปัญหาในการทำงาน

5. การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น (Work performance) ผลจากการมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่งผลให้ผลลัพธ์ในการทำงานดีขึ้น การทำงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

6. ความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อการทำงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลผลิตของงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย

7. มีความสุขในการทำงาน (Work happiness) และเกิดความผาสุกในชีวิต (Well being)

การศึกษาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกนั้นเป็นการศึกษาของระดับปัจเจกบุคคล (Individual) การเป็นสภาวะ (state-like) (Luthans; et al. 2004, 2007) ซึ่งสามารถพัฒนาและเปิดโอกาสต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาได้ ซึ่งประกอบด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การปรับทัศนคติพลังและ การมองโลกในแง่ดี ทุนจิตวิทยาเชิงบวกเป็นเรื่องของการตอบคำถามว่า “คุณเป็นใคร (Who you are?)” (Luthans et al., 2004; Luthans, Youssef, et al., 2007) ซึ่งสะท้อนถึงสิ่งที่แต่ละบุคคลเป็น รวมทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถเชิงเทคนิคและประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุนมนุษย์นอกจากนี้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกยังเกี่ยวข้องกับทุนสังคม (social capital) ซึ่งเป็นทุนที่เกิดจากการรวมตัว ร่วมคิด ร่วมทำบนฐานของความไว้วางใจ เชื่อใจ สายใยความผูกพันและวัฒนธรรมที่ดีของสังคมผ่านระบบความสัมพันธ์ในองค์กรประกอบหลัก ได้แก่ คน สถาบัน วัฒนธรรมและองค์ความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ม.ป.ป.) โดยทุนจิตวิทยาเชิงบวกสามารถรวมการสนับสนุนทางสังคมและเครือข่ายของความสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเรื่องของทุนสังคมไว้ได้ด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนของการตอบคำถามว่าคุณเป็นใครเช่นกัน (Luthans et al., 2004) อย่างไรก็ตาม Luthans, Youssef, et al. (2007) อธิบายว่าทุนจิตวิทยา

เชิงบวกเหนือกว่าทุนมนุษย์และทุนสังคม เนื่องจากทุนจิตวิทยาเชิงบวกตระหนักถึงการพัฒนาจากตัวตนที่แท้จริง (actual-self) ไปสู่ตัวตนที่เป็นไปได้ (possible self) โดยเชื่อว่าการบูรณาการในลักษณะของพลังร่วม (synergy) ระหว่างทุนมนุษย์ ทุนสังคมและทุนจิตวิทยาเป็นสิ่งสำคัญต่อการกระตุ้นศักยภาพของมนุษย์ (human potential) หรือการบรรลุตัวตนที่เป็นไปได้ และเมื่อทุนเหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์กัน ทุนจิตวิทยาเชิงบวกก็จะมีอิทธิพลมากกว่าทุนมนุษย์หรือทุนสังคมเพียงลำพัง และทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมก็จะมีอิทธิพลมากกว่าผลรวมของทุนมนุษย์กับทุนสังคม (Luthans, Youssef, et al., 2007) นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะมีปัจจัยปกป้องมิให้เกิดผลทางลบ แต่จะเกิดผลทางบวกสูงกว่าคนที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกต่ำ (Metzl, 2007, p. 13; Citing Luthans, 2003) สอดคล้องกับข้อมูลที่รายงานว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกนั้น มีหน้าที่เป็นปัจจัยปกป้อง (Protective factor) หรือเหมือนเป็นตัวกันชน (Buffer) เพื่อบรรเทาปัญหาสุขภาพจิตและส่งผลให้เกิดผลทางบวกออกมา (Galli, 2005, p. 3) นอกจากนี้มีรายงานว่า ปัจจัยนำที่เกี่ยวข้องต่อความสามารถในการปรับฟื้นคืนสภาพมีทั้งปัจจัยทางบวกและทางลบ เช่น การสนับสนุนทางสังคม ระดับปัญญาต่ำ การไม่มีการศึกษา พื้นฐานของครอบครัว ประวัติความเจ็บป่วยทางจิตเวช (Bonanno, 2004, p. 25) มีงานศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาบริหารจัดการ (404 คน) พนักงานประกัน (163 คน) ช่างเทคนิคและวิศวกรในโรงงาน (170 คน) ที่สนับสนุนว่าตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางอย่างสมบูรณ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสามกลุ่มตัวอย่าง (Luthans; et al., 2008, pp. 232-233)

การศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวกในบริบทขององค์การพบว่า ทุนจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (Peterson et al., 2011; Sun et al., 2012) การปฏิบัติเชิงสร้างสรรค์ (Sweetman et al., 2011) ความฝันจริงในงาน (Sun et al., 2012) ความพึงพอใจในงาน (Avey, Reichard, et al., 2011; Luthans, Avolio, et al., 2007) ความผูกพันต่อองค์การ (Avey, Reichard, et al., 2011) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Avey et al., 2010) อารมณ์ทางบวก (Avey, Werning, et al., 2011) และสุขภาวะของผู้ปฏิบัติงาน (Laschinger & Grau, 2012) จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติการปฏิบัติงานในเชิงรุกในองค์การได้

แนวคิดกระบวนการจัดการกับปัญหาที่วิเศษคิดด้วยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Cognitive Coping Process) โดยการศึกษาวิจัยพฤติกรรมทางบวกของมนุษย์ มีจุดสนใจที่ลักษณะของอารมณ์ ทักษะคิดและการกระทำอันจะนำไปสู่ความผาสุกในชีวิต เป็นบุคคลที่ดีและมีความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งองค์การที่มีลักษณะ Positive organizational behavior (POB) ตามแนวคิดของเฟรด ลูแทนส์ (Fred Luthans) ต้องมี 4 องค์ประกอบหลักของ PsyCap กล่าวคือ คนในองค์การจะต้องมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความหวังเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ดี โดยหวังว่า

จะต้องมีหนทางอื่นที่ดีกว่า มองโลกในแง่ดีโดยมองว่า เหตุการณ์ที่เลวร้ายนั้นเกิดขึ้นกับเพียงชั่วคราว มีสาเหตุเฉพาะตัวของมันเอง เป็นเหตุการณ์ที่มาจากสาเหตุภายนอกอื่นๆ รวมทั้งมีการปรับตัว หรือ ยืดหยุ่น ทนทานต่อการภาวะวิกฤตจากงาน ซึ่งหากพนักงานมีหนทางจิตวิทยาเชิงบวกดังกล่าวจะสามารถทำพฤติกรรมทางบวกเกี่ยวกับการทำงานได้ เช่น พฤติกรรมการทำงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน (Avey, 2007, p. 2; Luthans; & Youssef, 2007, p. 789) ให้บริการที่ดี มีผลผลิตของงานมากขึ้น และยังอยู่เพื่อทำงานต่อไป (Luthans; et al., 2004, p. 47) มีความผูกพันในงาน มีความสุขในการทำงาน (Luthans; & Youssef, 2007, p.789) ด้วยเหตุนี้ หนทางจิตวิทยาทางบวกจึงเป็นต้นทุนในกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นในสมอง เพื่อวิเคราะห์ตีความ แปลความจากสิ่งเร้าที่มากกระทบ และแสดงอาการตอบสนองออกมาทั้งระดับภายใน (อารมณ์ ความรู้สึก ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม) และภายนอก (พฤติกรรม)

2. กลวิธีการเผชิญปัญหา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

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

1) *กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (Problem Focused Coping)* เป็นกระบวนการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหาโดยการยอมรับและเผชิญกับปัญหาที่เจอ โดยจัดการกับปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน มีการกำหนดขอบเขตของปัญหา วิเคราะห์ วางแผน และตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา โดยวิธีการแก้ อาจจะได้หลายวิธีแต่จะเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไข ปัญหา

2) *กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping)* หากบุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยการมุ่งแก้ปัญหา บุคคลจะเลือกจัดการกับอารมณ์สำหรับวิธีการเลือกจัดการปัญหานั้น บุคคลสามารถใช้วิธีการมุ่งจัดการกับปัญหา และมุ่งจัดการกับอารมณ์ควบคู่กันไป แต่อยู่ที่ว่าบุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดมากที่สุดในการจัดการกับปัญหา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาที่เจอนั้นมีความยากหรือง่ายเพียงใด บุคคลจะเลือกใช้วิธีมุ่งจัดการปัญหา เมื่อรับรู้ว่าคุณเองสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ แต่ในทางตรงกันข้ามจะเลือกใช้วิธีจัดการกับอารมณ์มากกว่า ทั้งนี้แนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) เป็นเพียงลักษณะการจัดการกับปัญหาของบุคคลเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นและลักษณะการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง โดยที่ยังไม่มีการระบุ

ลักษณะพฤติกรรมที่ชัดเจนว่าวิธีใดบ้างที่บุคคลสามารถใช้ในการจัดการกับปัญหา ซึ่งต่อมา Carver, Scheier and Weintraub (1989) ได้มีการรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาที่เป็นลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลใช้เมื่อต้องเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ไม่สบายใจและความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้ความไม่สบายใจนั้นบรรเทาลง แต่วิธีการนี้เป็นเพียงการรักษาสมดุลของจิตใจ โดยปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข

2.1.2 การเผชิญปัญหาของ Carver, Weintraub, and Scheier ในปี ค.ศ. 1989

Carver et al. (1989) ได้ศึกษารวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้ทฤษฎีพื้นฐานของ Lazarus and Folkman (1984) และรูปแบบการกำกับตนเอง (self-regulation) เป็นหลักและจำแนกวิธีการเผชิญปัญหาได้ 14 วิธีการเผชิญปัญหา ดังนี้

1) การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (*active coping*) เป็นกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาเพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการลงมือแก้ปัญหาโดยตรง การใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ปัญหา การดำเนินการและวางแผนสู่การปฏิบัติ

2) การวางแผน (*planning*) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการหาทริคในการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำและวางแผน และหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด

3) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (*suppression of competing activities*) เป็นการระงับความสนใจอื่นที่จะเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เราใส่ใจจะเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่

4) การชะลอการเผชิญปัญหา (*restraint coping*) เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสมจึงลงมือทำ

5) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (*social support seeking for instrumental reasons*) เป็นการขอคำปรึกษา ต้องการความช่วยเหลือ ขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์เพิ่มเติม ขอทราบแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบเหตุการณ์เช่นเดียวกัน

6) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (*social support seeking for emotional reasons*) เป็นการพูดระบายความรู้สึก ความทุกข์ เพื่อขอกำลังใจ ความเห็นใจ คำปลอบโยน และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

7) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (*positive reinterpretation and growth*) เป็นการจัดการความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด หรือจัดการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ โดยการมองสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในทางที่ดี หรือการเติบโตในแง่มุมมองในทางบวก วิธีการนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์โศก แต่ยังจะนำบุคคลให้มุ่งสู่การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับนั้น

8) *การพึ่งศาสนา (turning religion)* เป็นการใช้ศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางจิตใจในขณะที่เผชิญความเครียด การใช้วิธีทางศาสนา เช่น การสวดมนต์ นั่งสมาธิ

9) *การยอมรับ (acceptance)* เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่ทำให้เกิด ซึ่งการยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ

10) *การปฏิเสธ (denial)* เป็นการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด

11) *การระบายออกทางอารมณ์ (focus on venting of emotions)* เป็นการให้ความสนใจต่ออารมณ์ความรู้สึกที่มีและระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกไป

12) *การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (behavioral disengagement)* เป็นการลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญปัญหาหรือสิ่งทำให้เกิดความเครียด รวมทั้งการละทิ้งความพยายามที่จะแก้ปัญหา เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้มักจะเกิดกับบุคคลที่คาดหวังว่าตนจะสูญเสีย ไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้

13) *การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (mental disengagement)* เป็นวิธีการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งทำให้เกิดความเครียดไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง การหนีจากปัญหาโดยวิธีการอื่น ใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหารวมถึงการฝันกลางวัน การนอน การหมกมุ่นอยู่กับการดูโทรทัศน์ เป็นต้น การใช้กิจกรรมเหล่านี้จะขัดขวางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์

14) *การใช้สุรา และ/หรือ ยา (alcohol and/or drug use)* เป็นการใช้สุราหรือยาเพื่อให้ลืมเหตุการณ์ เพื่อให้รู้สึกดีขึ้น

กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (problem focused coping) ได้แก่ การแสวงหาความเพลิตเพลินเพื่อผ่อนคลาย การทำงาน และสัมฤทธิ์ผล การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา และการมีความวิตกกังวล

กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 14 วิธีทั้งหมดนี้ หากจัดหมวดหมู่ตามกรอบแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบหลัก คือ

1) กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (problem focused coping) ได้แก่ การแสวงหาความเพลิตเพลินเพื่อการผ่อนคลาย การทำงานและสัมฤทธิ์ผล การแก้ปัญหา การผ่อนคลายด้านร่างกาย การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วน

หนึ่งของกลุ่ม การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา และการมีความวิตกกังวล

2) กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (emotion focused coping) ได้แก่ การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การมุ่งเน้นในด้านบวก การไม่รับรู้ปัญหา การตำหนิตนเอง การลดความตึงเครียด และการเก็บปัญหาไว้คนเดียว

อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหาในดำเนินชีวิต เราพบว่าบุคคลมักใช้วิธีการแก้ปัญหาข้างต้นมาใช้ร่วมกันเสมอ หรืออาจประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหามักมีความยืดหยุ่นในการเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหา ทั้งนี้วิธีการแก้ปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหาเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ เพราะสามารถจัดการกับต้นเหตุของปัญหาได้ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดกว่าแบบอื่นๆ (Weiten & Lloyd, 2006 อ้างถึงใน จุฑามาศ พิบูลลาลักษณ์, 2551)

การเผชิญปัญหานั้น บุคคลจะแสดงออกมาสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ของบุคคลขณะนั้น ด้วยการลงมือจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่มี โดยพยายามที่จะควบคุม ลด หรือ ทนต่อความต้องการทั้งภายในและภายนอกที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียด แบ่งโดยทั่วไปได้ 2 แบบ (Lazarus & Folkman, 1984) คือ

1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused Coping) เป็นความพยายามในการทำความเข้าใจปัญหา พิจารณาว่า ปัญหาคืออะไร สาเหตุอยู่ที่ไหน และหาทางออกที่เป็นไปได้ กลวิธีที่ใช้อาจมุ่งแก้ไขปรับเปลี่ยนที่สถานการณ์ หรือพฤติกรรมของผู้อื่น หรือมุ่งแก้ที่ตนเอง เช่น พิจารณาทบทวน ปรับเปลี่ยนทัศนคติและความต้องการของตนเอง พัฒนาทักษะที่ใช้ในการเผชิญปัญหา เป็นต้น เป็นการวางแผน วางขั้นตอนในการดำเนินการมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา และลงมือดำเนินการแก้ปัญหาโดยตรง

2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused Coping) เป็นความพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ทางลบทั้งหลายที่เกิดขึ้น เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความสงสัยไม่แน่ใจ คับข้องใจ ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจต่างๆ กลวิธีที่ใช้อาจเป็นการระบายออกทางอารมณ์ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ การมองปัญหาในแงุ่มใหม่ในทางบวก การทำสมาธิ การออกกำลังกาย เป็นต้น

โดยทั่วไป บุคคลจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในกรณี que เห็นว่าตนสามารถจัดการกับปัญหาได้ และมักจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าจะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะให้ผลดีที่สุดที่สุด คือ การใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบ ดังกล่าว ให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

Lazarus and Folkman (1984) จำแนกผลการปรับตัวต่อความเครียดซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการเผชิญความเครียด อาจเป็นผลระยะสั้นหรือระยะยาว โดยแบ่งไว้ 3 กลุ่ม คือ

1) ผลทางด้านสังคม (Social Functioning) เป็นผลการปรับตัวต่อความเครียดที่บุคคลตอบสนองบทบาทต่างๆ ของตนในสังคม ในฐานะพ่อแม่ นายจ้างหรือบุคคลในสังคมและการมีบุคคลมีสัมพันธภาพที่น่าพึงพอใจกับบุคคลอื่น สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ประจำวันต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงว่าผลการปรับตัวทางสังคมของบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพ

2) ผลทางด้านจิตใจ (Morale) มีผลจากการรับรู้ของตนเองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน รู้สึกเกี่ยวกับตนเองและสภาพชีวิตของตนเองอย่างไร เช่น พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ มีความสุข ไม่มีความสุข มีความคาดหวัง หรือหวาดกลัว เป็นต้น

3) ผลต่อสุขภาพร่างกาย (Somatic illness) มีผลในความสามารถตอบสนองความต้องการของสุขภาพร่างกายหรือทำให้สุขภาพทรุดโทรม

2.1.3 การเผชิญปัญหาของ Frydenberg and Lewis Frydenberg and Lewis (1993, อ้างถึงใน วิณา มิ่งเมือง, 2540) ได้ศึกษารวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น โดยยึดทฤษฎีของ Lazarus และคณะ (Lazarus, Averil & Opton, 1974; Lazarus & Launier, 1978, อ้างถึงใน วิณา มิ่งเมือง, 2540) ร่วมกับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นตามทฤษฎีของ Erikson (1963, 1985 cited in Frydenberg, 1977 อ้างถึงใน วิณา มิ่งเมือง, 2540) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาของวัยรุ่นของ Hauser & Bowlds (1990, cited in Frydenberg, 1977 อ้างถึงใน วิณา มิ่งเมือง, 2540) และของ Collins (1991 cited in Frydenberg, 1977 อ้างถึงใน วิณา มิ่งเมือง, 2540) เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหา โดยเสนอรูปแบบการเผชิญปัญหารู้นทั้งหมด 18 วิธี ได้แก่

1) การแสวงหาความเพลิดเพลินเพื่อการผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่กระทำแล้วทำให้บุคคลรู้สึกเพลิดเพลิน หรือบุคคลรู้สึกผ่อนคลายจากปัญหา หรือความเครียดได้โดยเป็นวิธีที่ไม่เป็นโทษต่อร่างกาย และไม่เกี่ยวกับการกีฬา เช่น การฟังเพลง การเล่นเกม หรือการพักผ่อน เป็นต้น

2) การทำงานและสัมฤทธิ์ผล (Work & Achieve) เป็นวิธีการจัดการปัญหา โดยแสดงให้เห็นถึงความพยายาม ความมานะบากบั่นในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือเกิดสัมฤทธิ์ผลในงาน เช่น การขยันทำงานมากขึ้น การติดตามงานที่ต้องการจะทำ เป็นต้น

3) การแก้ปัญหา (Solving the Problem) เป็นกระบวนการคิด ทำความเข้าใจกับปัญหา สาเหตุ เพื่อหาวิธีในการแก้ปัญหา แล้วดำเนินการหรือลงมือแก้ปัญหาตามขั้นตอน ซึ่งเป็นวิธีจัดการกับปัญหาอย่างเป็นระบบ

4) การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย (Physical Recreation) เป็นการปฏิบัติ ด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ร่างกายได้รับการผ่อนคลาย และมีสุขภาพแข็งแรง เช่น การเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย เป็นต้น

5) การคบเพื่อนสนิท (Investing in Close Friend) เป็นการกระทำเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี หรือสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับเพื่อนชายหรือหญิง เช่น การให้เวลากับเพื่อน การนัดพบปะเพื่อนฝูง เป็นต้น

6) การมุ่งเน้นในด้านบวก (Focus on Positive) เป็นการมองสถานการณ์ หรือ ปัญหาที่ไปในทางที่ดี ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่เป็นมุมมองทางบวกต่อชีวิต และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การมองหาส่วนดีของเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น การพยายามทำให้ชีวิตสดใส ร่าเริง เป็นต้น

7) การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) เป็นการแสวงหาวิธีต่าง ๆ ที่กระทำแล้วทำให้ตนเองได้รับการยอมรับ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น การพยายามทำให้บุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเองประทับใจตนเอง การพยายามทำตัวให้เข้ากับเพื่อนๆ เป็นต้น

8) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาโดยมุ่งเน้นจัดการกับปัญหา แต่วิธีการจัดการนั้นอาศัยความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากผู้ที่อยู่รอบข้าง เช่น การขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ ครู หรือเพื่อน ขอคำแนะนำจากผู้อื่นมาแก้ปัญหาของตน เป็นต้น

9) การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ (Seeking Spiritual Support) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหา โดยการนำเอาความเชื่อความศรัทธาทางศาสนามาใช้จัดการกับปัญหา เช่น การสวดมนต์อ่อนน้อนให้พระคุ้มครอง หรือการอ่านหนังสือธรรมะ เป็นต้น

10) การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Help) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหาโดยมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา แต่การจัดการกับปัญหานั้นอาศัยความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เช่น การขอรับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

11) การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา (Social Action) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหาโดยใช้การรวมกลุ่ม หรือหาพวกมาร่วมกันจัดการกับปัญหาแทนการจัดการกับปัญหาด้วยตนเองเพียงลำพัง

12) การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา (Wishful Thinking) เป็นการจัดการกับปัญหาโดยใช้การคิดหวัง หรือปรารถนาที่จะให้ปัญหาหรือความทุกข์คลี่คลายลง เช่น การปรารถนาจะให้สิ่งปาฏิหาริย์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น หรือการคิดจินตนาการว่าทุกอย่าง สิ่ง จะกลับจากร้ายกลายเป็นดี เป็นต้น

13) *การเก็บปัญหาไว้คนเดียว (Keep to Self)* เป็นการเก็บเอาความคิด ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ หรือความกดดันต่างๆ ไว้กับตนเอง และหลีกเลี่ยงจะพบปะผู้อื่น

14) *การตำหนิตนเอง (Self-Blame)* เป็นการโทษตนเอง การตำหนิตนเองว่าเป็นตัวการที่ทำให้ความยุ่งยากหรือปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถจะจัดการกับปัญหาได้ หรือมองไม่เห็นทางออกของปัญหา

15) *การมีความกังวล (Worry)* เป็นการลดความคับข้องใจ หรือกดดันทางอารมณ์ด้วยการคิดเกี่ยวกับปัญหามากขึ้น แต่ไม่สามารถช่วยให้ความทุกข์ลดลงได้ เนื่องจากความคิมนั้นมักเป็นความคิดในทางลบ

16) *การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem)* เป็นการตัดปัญหา หลีกเลี่ยงปัญหาและไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองรู้สึกดี

17) *การไม่เผชิญปัญหา (Not Coping)* เป็นวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการที่บุคคลสามารถจัดการใด ๆ กับปัญหาหรือความทุกข์ที่เกิดขึ้นได้ และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปสู่อาการทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ

18) *การลดความตึงเครียด (Tension Reduction)* เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อจะช่วยให้ความเครียดลดลง เช่น การดื่มมหรเหล้า สูบบุหรี่ หรือการใช้ยาเสพติด เป็นต้น

กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธีเหล่านี้ เมื่อจัดตามกรอบแนวความคิดวิธีการเผชิญปัญหาของ Lazarus และ Folkman (1984) จะได้กลวิธีดังนี้ คือ

กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (Problem-Focused Coping) ได้แก่ การแสวงหาความเพลิตเพลินเพื่อการผ่อนคลาย การทำงาน และสัมฤทธิ์ผล การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา และการมีความวิตกกังวล

กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ (Emotion-Focused Coping) ได้แก่ การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การมุ่งเน้นในด้านบวก การไม่รับรู้ปัญหา การตำหนิตนเอง การลดความตึงเครียด การเก็บปัญหาไว้คนเดียว

จากการศึกษาของ Frydenberg และ Lewis (1993 อ้างถึงใน วิณา มิ่งเมือง, 2540) ได้จัดแบ่งกลุ่มวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง (Solving the Problem หรือ Problem-Focused) ได้แก่ การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การทำงานและสัมฤทธิ์ผล การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การมุ่งเน้นในด้านบวก และการแสวงหาความเพลิตเพลินเพื่อการผ่อนคลาย

กลุ่มที่ 2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่น (Reference to Others) ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ และการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา

กลุ่มที่ 3 เป็นการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Non-Productive Coping หรือ Avoidance) ได้แก่ การมีความกังวล การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา การไม่รับรู้ปัญหา การไม่เผชิญปัญหา การเก็บปัญหาไว้คนเดียว และการตำหนิตนเอง

เมื่อพิจารณากลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธีในแง่ของประสิทธิภาพการทำงานของการทำงานของการเผชิญปัญหาใน 2 ลักษณะ คือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหา หรือความเครียดที่มีอยู่โดยตรงใช้ความสามารถของตนเองหรืออาศัยแหล่งสนับสนุนอื่น ๆ และวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหา

2.1.4 แนวคิดของ Dollard (1997) มองว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นรูปแบบของความพยายามของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม หลังจากมีการประเมินความคิดและพฤติกรรมเพื่อลดความรุนแรงของความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบได้แก่

1) *กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Active Coping* เป็นวิธีการที่บุคคลจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้น โดยเน้นที่จะจัดการกับปัญหา วิเคราะห์การเกิดปัญหานั้นๆ เพื่อวางแผนหรือกระทำบางอย่างเพื่อให้ปัญหาที่เจอนั้นหมดไป รวมถึงมองปัญหาที่เจอเป็นเรื่องท้าทายที่จะต้องสามารถจัดการให้ได้

2) *กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping* เป็นวิธีการที่บุคคลจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เจอด้วยอารมณ์เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจ เช่น การถอยห่างออกจากปัญหา การมองในทางบวก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว แต่ละแนวคิดนั้นจะเป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้แสดงเมื่อเจอปัญหาที่ต้องแก้ไข โดยแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) และ Dollard (1997) นั้นจะเป็นลักษณะของกระบวนการตัดสินใจเพื่อเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหาให้หมดไป และลักษณะการจัดการกับปัญหาที่จัดการกับอารมณ์ของตนเองเพื่อให้เกิดความสบายใจ โดยบุคคลอาจจะเลือกใช้ทั้ง 2 วิธีใน

การแก้ไขปัญหาหรือเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนแนวคิดของ Carver, Scheier and Weintraub (1989) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแบบแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) จะชัดเจนในเรื่องของพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อเจอกับปัญหาต่าง สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้คำนิยามกลวิธีการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Carver, Scheier and

Weintraub (1989) เนื่องจากมีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่หลากหลายและชัดเจนเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อทำให้ตนเองนั้นเกิดความสบายใจและทำให้ปัญหาที่เจอนั้นหมดไป

2.2 ทฤษฎีการเผชิญปัญหา

2.2.1 ความหมายของการเผชิญปัญหา

Lazarus and Folkman (1984, p. 54) กล่าวว่า การเผชิญปัญหาเป็นความพยายามทางปัญญา และพฤติกรรมของบุคคลที่มีอยู่อย่างไม่หยุดยั้งในการเปลี่ยนแปลง หรือเพื่อจัดการกับความต้องการ หรือข้อเรียกร้องทั้งภายนอกและภายในที่บุคคลประเมินว่าเกิดความสามารถ และคุกคามตนจนเกินความสามารถที่จะจัดการได้ และผลที่ตามมาอาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ การเผชิญปัญหาเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม เมื่อต้องเผชิญปัญหาหรือมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านั้นให้สมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมอย่างเหมาะสม

Carver, Scheier and Weintraub (1989) ได้ให้ความหมายว่า การเผชิญปัญหา เป็นพฤติกรรมที่บุคคลใช้ในการลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในใจ เพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างบุคคลและตัวบุคคลรวมถึงสิ่งต่างๆ ที่มากระทบ เพื่อให้บุคคลปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ต่างๆ

การศึกษาของ ฐิติมา สร้างถิ่น (2553) สรุปว่า การเผชิญปัญหา คือ กระบวนการทางปัญญาและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะหรือสิ่งที่บุคคลประเมินว่าเป็นปัญหาหรือคุกคามต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตน เพื่อบรรเทาหรือจัดการปัญหาหรือสิ่งที่มาคุกคามนั้นให้คลี่คลาย หากกล่าวโดยสรุปแล้ว การเผชิญปัญหา คือกระบวนการทางปัญญาและพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อตัวบุคคลและก่อให้เกิดความเครียด ทั้งนี้ก็เพื่อขจัดหรือบรรเทาให้สถานการณ์หรือสิ่งที่มาคุกคามนั้นคลี่คลาย การเผชิญปัญหาของบุคคลจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ของบุคคลในขณะนั้น โดยพยายามจะควบคุม ลดหรือหนทางต่อความต้องการภายในและภายนอกตนเอง ที่เกิดขึ้นมาจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่ใช่วิธีการที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นวิธีการที่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง

2.2.2 การประเมินความสามารถของตนในการแก้ปัญหาและกลวิธีในการเผชิญปัญหา จากประสบการณ์ในการให้บริการการศึกษา Krumboltz (1965) เน้นว่า การที่ผู้มารับบริการต้องการความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาและความเครียดต่างๆ ที่พวกเขาไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองนั้น เป็นเหตุผลหลักในการดำรงอยู่ของวิชาชีพการให้บริการการศึกษา จึงสรุปได้ว่า การปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือ การช่วยเหลือผู้มารับบริการในการเผชิญความเครียด และ

จัดการกับปัญหาและความยากลำบากต่าง ๆ (D.N. Dixon & Glover, 1984; Fretz, 1981; Krumboltz, 1965; Urban & Ford, 1971; Weitz, 1964 cited in Heppner et al., 2004; D’Zurilla & Goldfried, 1971) และได้มีการประยุกต์การแก้ปัญหาเข้าไปในกระบวนการการบำบัดต่างๆ รวมทั้งมีการฝึกการแก้ปัญหาทั้งเพื่อการป้องกันและการบำบัดรักษา (Heppner et al., 2004) ซึ่งก็พบงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่เพียงแต่จะช่วยให้ผู้มารับบริการสามารถแก้ปัญหาของตนได้เท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงการรับรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้มารับบริการที่สูงขึ้นอีกด้วย (Heppner, Cooper, Mulholland, & Wei, 2001; M.J. Heppner, Lee, P.P. Heppner, McKinnon, Multon, & Gysbers, 2004) ดังนั้น การแก้ปัญหาจึงถือเป็นโครงสร้างหลักที่สำคัญสำหรับนักจิตวิทยาและผู้เชี่ยวชาญในการให้ความช่วยเหลือ เป็นการนำเอาการให้บริการการปรึกษาออกจากกระบวนการรักษาเฉพาะผู้ป่วยที่มีความผิดปกติ มาให้บริการกับบุคคลโดยทั่วไปทำให้กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีคุณค่า และมีความหมายยิ่งขึ้น

ดังที่กล่าวมา การฝึกการแก้ปัญหาและการให้บริการการปรึกษานั้น มีผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านบวกในการประเมินความสามารถของตนในการแก้ปัญหา (Heppner & Petersen, 1982; Nezu, 1986) ซึ่ง Nezu (1986) พบว่า การฝึกการแก้ปัญหานั้นมีผลในการเพิ่มระดับการประเมินความสามารถของตนในการแก้ปัญหาทางบวก ควบคู่กับการมีอาการซึมเศร้าที่ลดลง

ในเรื่องความเครียด และการเติบโตและพัฒนาของบุคคล สุภาพรรณ โคตรจรัส (2547) สรุปไว้ว่า การเรียนรู้จากทั้งประสบการณ์ทางบวกและลบในชีวิต เอื้อให้บุคคลดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ทางลบ ทั้งนี้เพราะในการดำรงชีวิต บุคคลย่อมเผชิญปัญหาต่างๆ นานัปการ ทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง การเรียนรู้ในการใช้สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยทั่วไปเท่านั้น แต่ต้องเรียนรู้ที่จะเผชิญกับสภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดความสะเทือนใจอย่างมากนั้นอย่างสร้างสรรค์ด้วย การได้บทเรียนจากประสบการณ์ช่วยให้บุคคลฉลาดขึ้น แข็งแกร่งขึ้น และมีวุฒิภาวะมากขึ้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ แต่บางครั้งเมื่อประสบปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรงและมองหาทางออกไม่ได้ การขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญจะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินสถานการณ์ได้ใหม่ สามารถมองสถานการณ์ในลักษณะที่ท้าทาย และเลือกวิธีการเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม สามารถดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการเผชิญความเครียดนั้น ในประเทศไทยได้มีผู้นำการปรึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวพิจารณาความเป็นจริง ตลอดจนนำแนวคิด และหลักการไปประยุกต์ใช้ทั้งในวงการศึกษา สถานคุ้มครอง องค์กร และหน่วยงานด้านสาธารณสุข และพบว่า สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุฤทัย มุขวงศา, 2533; พรประภา

แก๊วลูก้า, 2534; จันท์เพ็ญ อินทร์ไชยา, 2537; ภัทรสุดา ฮามคำไพ, 2539; อุไรวรรณ พัฒนสัตยวงศ์, 2537; สร้อยสิรินทร์ สืบสิริ, 2539 อ้างถึงใน สุภาพรณ โคตรจรัส, 2539) โดยมีการนำการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงมาลดพฤติกรรมเสพติดและเพิ่ม การเห็นคุณค่าในตนเองของผู้ถูกคุมความประพฤติที่อยู่ในระหว่างการคุมความประพฤติประจำศาลอาญา (พรประภา แก๊วลูก้า, 2534) ลดความเครียดในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาพยาบาล (จันท์เพ็ญ อินทร์ไชยา, 2537) และเพิ่มความสามารถในการเผชิญปัญหา โดยเพิ่มพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และมุ่งจัดการกับอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา และลดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (ภัทรสุดา ฮามคำไพ, 2539) และนำการศึกษาเชิงจิตวิทยาแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงไปให้บริการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม กับเด็กนักเรียนระดับมัธยมศึกษา (อุไรวรรณ พัฒนสัตยวงศ์, 2537) และกับเด็กที่อยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง (สร้อยสิรินทร์ สืบสิริ, 2539)

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการเผชิญปัญหา

บุคคลจะมีวิธีการในการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันออกไป จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับแหล่งทรัพยากรที่สนับสนุนทั้งภายในและภายนอกของบุคคล (Lazarus and Folkman, 1984) ได้แก่

1) *ภาวะสุขภาพและพลังกำลังของบุคคล (Health and energy)* ภาวะสุขภาพและพลังกำลังมีผลกระทบต่อวิธีการเผชิญปัญหาของบุคคล บุคคลที่มีสุขภาพดี และมีพลังกำลังแข็งแรงย่อมมีความเข้มแข็งและคงทนต่อภาวะความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่เจ็บป่วย หรือไม่มีพลังกำลัง

2) *ความเชื่อในทางบวก (Positive beliefs)* ความเชื่อในทางบวกที่มีผลต่อวิธีการเผชิญปัญหา คือ ความเชื่อในความสามารถของตน หรือความเชื่ออำนาจภายในตนกับความเชื่ออำนาจภายนอกตน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ส่วนบุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตนมักจะใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

3) *ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem solving)* บุคคลที่สามารถแสวงหาความรู้ ข้อมูลต่างๆ ได้ดีจะเป็นทรัพยากรที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

4) *ทักษะทางสังคม (Social skills)* ทักษะทางสังคมเป็นการแสดงถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีทักษะนี้ดีก็จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

5) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) บุคคลที่ได้รับการสนับสนุน หรือได้รับการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ก็จะช่วยให้บุคคลมีแหล่งทรัพยากรที่จะจัดการกับ ปัญหาได้มากขึ้น

6) แหล่งทรัพยากรทางวัตถุ (Material resources) บุคคลที่มีทรัพย์สิน เงินทอง หรือสิ่งของต่างๆ ก็จะสามารถใช้เป็นแหล่งทรัพยากรในการจัดการกับปัญหาได้วิธีหนึ่ง ซึ่งอาจช่วยให้บุคคลมีทางเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้มากขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษารูปแบบการเผชิญปัญหา 3 ด้าน โดยศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในด้านย่อย ดังนี้ รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วย การลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน การตีความหมายในทางบวกและการเติบโต และการหาทางผ่อนคลาย รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา และเพื่อกำลังใจ รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้ ประกอบด้วย การไม่เผชิญปัญหา และการตำหนิตนเอง

2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา

รัชดา ไชโยธา (2543) ทำการรวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเผชิญปัญหา ได้ดังนี้

- 1) สถานภาพสมรส ผู้ที่แต่งงานจะมีคู่สมรสช่วยคิดช่วยกันแก้ปัญหาได้ดีกว่าคนโสด
- 2) ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาที่ดี จะช่วยให้ตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า สามารถวิเคราะห์เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใจ
- 3) อายุ มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ชีวิต เมื่ออายุมากขึ้น จะผ่านปัญหาและวิกฤตในชีวิตต่างๆ มากมาย มีความสามารถในการคิดวินิจฉัย ไตร่ตรองและตัดสินใจเลือกวิธีการในการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น
- 4) ประสบการณ์ในอดีต ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ความเครียด และปัญหาได้ดีกว่าสามารถเพิ่มความอดทน อดกลั้นต่อความเครียด และเลือกวิธีที่เคยใช้ตัดสินใจจากประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตมาแก้ไขปัญหในปัจจุบัน
- 5) ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ บุคคลย่อมมีความสามารถในการประเมินและรับรู้สถานการณ์ต่างกันไปแล้วแต่บุคคล จึงส่งผลในการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน
- 6) ความสามารถในการปรับตัว บุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวได้สูงจะเป็นคนที่สามารถประเมิน ตัดสิน และเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะเป็นบุคคลที่มีการทำหน้าที่ในสังคมได้ดี และมีขวัญกำลังใจที่ดี

7) ความเข้มแข็งของบุคคล บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีความมุ่งมั่น สามารถช่วยขจัดความเครียด โดยมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็จะสามารถเลือกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ และวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2.5 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเผชิญปัญหา

1) การมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ทำให้วิเคราะห์ปัญหาไม่ตรงกับความเป็นจริง และนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาด

2) ความเร่งรีบ ทำให้ต้องเลือกวิธีการในการเผชิญปัญหา บนความกดดัน และมักจะนำไปสู่การใช้อารมณ์มากกว่าใช้เหตุผล ซึ่งการแก้ปัญหาอาจจะทำได้ไม่ดinkin

3) การมองปัญหาวาง่ายกว่าความเป็นจริง ทำให้มองปัญหาอย่างไม่รอบคอบ ขาดรายละเอียดของปัญหา การเลือกวิธีการเผชิญปัญหาก็อาจผิดพลาดได้

4) ด้านแรงจูงใจและอารมณ์ แรงจูงใจและอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ปัญหา อารมณ์ด้านบวก หรือยอมลบ ย่อมส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้ปัญหาเดียวกันบนอารมณ์ที่แตกต่างกัน การเลือกวิธีเผชิญปัญหาที่แตกต่าง

5) การหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นการบิดเบือนสถานการณ์จากความเป็นจริง เพื่อลดความเครียด ความวิตกกังวล แต่หากใช้วิธีนี้มากอาจนำไปสู่การปรับตัวที่ผิดปกติได้

6) การไม่สามารถเป็นผู้ให้ เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะเป็นผู้รับ มีการเรียกร้องจากผู้อื่นอย่างมาก และหากไม่ได้รับตามที่ต้องการ ก็จะรู้สึกหงุดหงิดตนเอง ไม่พอใจผู้อื่น ทำให้ไม่กล้าที่จะเผชิญปัญหา

แนวทางปฏิบัติ 5 ประการ เพื่อสร้างความพร้อมสำหรับเผชิญกับปัญหาในชีวิตประจำวัน วันชัย ไชยสิทธิ์ 2540 ได้เสนอแนวทางปฏิบัติ 5 ประการ ดังนี้

1) การพูดคุยกับคนที่ไว้ใจ ถือเป็นวิธีที่ช่วยให้บุคคลนั้นได้แสดงทัศนะที่มีออกมา ให้คนอื่นได้รับรู้ และมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นอีกด้วย ทำให้ค้นพบทบทวนความคิดของตนเองให้เกิดความชัดเจนขึ้น และสามารถจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ในระดับหนึ่งได้

2) ฝึกผ่อนคลายความเครียดให้กับร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ การหาเวลาสำหรับทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้สึกรู้สึกมีความสุขให้เกิดขึ้น โดยการเดินเล่น หรืออ่านหนังสือ ทำกิจกรรมที่สนุกสนาน เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดสะสมมาก จนอาจเกิดเป็นอาการเจ็บป่วยทางร่างกายได้

3) ฝึกออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ร่างกายแข็งแรง สามารถเผชิญหรือต่อสู้กับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยระบายทางอารมณ์ หรือความรู้สึกคับข้องใจที่สะสมอยู่ในภายในออกมาได้ดียิ่ง และยังช่วยให้บุคคลออกมาจากความคิดที่หมกมุ่นอยู่กับ

ปัญหา หรือความตึงเครียดได้บางช่วงขณะหนึ่ง ทำให้สติเกิด และสามารถมองเห็นทางออกในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

4) ทำสิ่งที่สนใจและชื่นชอบ เป็นความสนใจที่ไม่เจาะจงอยู่กับหน้าที่การงานเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการตัดสินใจเลือกด้วยความพอใจจากตนเองเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถ ที่ไม่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงกับงาน แต่จะตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี

5) ดูแลสุขภาพทางร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์แข็งแรง การที่บุคคลพยายามแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุด สามารถสร้างสมดุลให้กับตนเองให้มาก เพราะในแต่ละช่วงวัยจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป

2.2.6 แบบวัดและการพัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหา

1) แบบที่หนึ่ง

Lazarus and Folkman (1984) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาชื่อ The ways of Coping Checklist เป็นการถามความถี่ต่อการเผชิญปัญหาในแต่ละแบบที่สร้างขึ้นจากนิยาม โดยแต่ละบุคคลใช้ได้หลายวิธีโดยไม่ต้องแสดงออกมาทั้งหมดก็ได้ ดังนี้

(1) การแก้ไขที่สาเหตุโดยตรง เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหา วางแผน และการกระทำตามแผนที่วางไว้

(2) การแก้ปัญหาที่อารมณ์ เช่น การผัดหวังในสิ่งที่ดีที่เกิดขึ้น การรอคอยให้เวลาหมดไป การตำหนิโทษตัวเอง เป็นต้น

(3) การแก้ปัญหาที่สาเหตุ และอารมณ์ไปพร้อม ๆ กัน เช่น การแสวงหาสนับสนุนทางสังคม

แต่เครื่องมือนี้ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการเผชิญปัญหา จึงมีการพัฒนาเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน โดยใช้แบบวัด The ways of Coping Questionnaire สามารถวัดออกมาได้ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive Coping) ที่เป็นการเสี่ยงต่อการทดลองทำ ซึ่งต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการแก้ไขสถานการณ์ซึ่งๆ หน้าอย่างเป็นทางการ

(2) การสร้างระยะห่าง (Distancing) การลดความสำคัญของปัญหา โดยการปลดปล่อยตนเอง และพยายามมองสถานการณ์ในด้านบวก

(3) การควบคุมตนเอง (Self-Control) เป็นการปรับตนเองในด้านการกระทำและความรู้สึก

(4) การหาสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) การเพิ่มเติมหาการสนับสนุนทางอารมณ์ และการช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ

(5) การยอมรับ (Accepting Responsibility) การยอมรับในบทบาทการแก้ปัญหา และผูกพันตัวเองเพื่อแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น

(6) การหลีกเลี่ยงหนี (Escape-Avoidance) การมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือหนีหนีจากความรู้สึกคาดหวังให้ผ่านพ้นจากสถานการณ์นั้นไป

(7) การวางแผนการแก้ปัญหา (Planful Problem Solving) เป็นการแก้ไขปัญหาอย่างระมัดระวังรอบคอบ โดยมุ่งเน้นที่ตัวปัญหา

(8) การประเมินซ้ำในเชิงบวก (Positive Reappraisal) การเสริมสร้างความหมายทางบวก โดยใช้มิติทางศาสนาช่วยในด้านการเติบโตของตนเอง

2) แบบที่สอง

Carver and Scheier (1989) ทำการรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาที่ผสมกับ Lazarus and Folkman กับแบบกำกับตนเอง ที่มีชื่อว่า The Cope Inventory สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ และ 3 กลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วย

(1) การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ

ก. กลุ่มที่หนึ่ง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย

ก) การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา และวางแผน (Acting Coping and Planning) เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความพยายามมากในการลงมือแก้ไขปัญหาโดยตรง แก้ไขตามขั้นตอน คิดวิธีการเผชิญปัญหา ขั้นตอนดำเนินการ และวางแผนในการปฏิบัติ

ข) การวางแผน (Planning) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญปัญหา คิดขั้นตอนและวางแผนกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด และหาวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหา

ค) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) เป็นการระงับความสนใจ เพื่อใส่ใจในการแก้ปัญหานั้น

ง) การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) เป็นการรอช่วงจังหวะที่เหมาะสมในการลงมือทำ และมั่นใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์แย่ลง ถ้าลงมือทำเสียก่อน

จ) การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ (Social Support Seeking for Instrumental Reasons) เป็นการปรึกษาโดยขอรายละเอียดสถานการณ์นั้นเพิ่มเติม หรือสอบถามจากผู้ที่เคยประสบปัญหามาก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการเผชิญปัญหา

ข. กลุ่มที่สอง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

ก) การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (Social Support Seeking for Emotional Reasons) การพูดระบายความรู้สึก โดยขอกำลังใจ คำปลอบโยน และ ความเข้าอกเข้าใจจากบุคคลอื่น

ข) การตีความหมายใหม่ทางบวก (Positive Reinterpretation) การจัดการความกดดันทางอารมณ์มากกว่าการเผชิญสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของปัญหา โดยการมองในทางที่ดีมองมุมใหม่ในทางบวก วิธีนี้จะนำพาบุคคลให้มุ่งสู่ในการแก้ปัญหาโดยตรง และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่จะได้รับ

ค) การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) เป็นการใช้ศาสนาในการยึดเหนี่ยวทางจิตใจ หรือใช้เป็นหนทางสู่การตีความหมายใหม่ในเชิงบวก

ง) การยอมรับ (Acceptance) การยอมรับความจริงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ถือว่าเป็นบุคคลที่พร้อมจะเผชิญกับปัญหา

จ) การปฏิเสธ (Denial) การปฏิเสธเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยไม่สนใจต่อเหตุการณ์เหล่านั้น

(2) การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ

ก. กลุ่มที่สาม การมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นการไม่แสดงออกทางพฤติกรรม ไม่เกี่ยวกับการใช้ความคิด และการใช้สุราและสารเสพติด

ก) การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting of Emotion) เป็นการตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคคลจะหมกมุ่นอยู่กับความซึมเศร้า ไม่คิดหาทางแก้ไขปัญหาโดยตรง แต่ใช้การระบายออกทางอารมณ์ เป็นช่วงทำใจ แล้วหันมาคิดหาทางแก้ปัญหา เพื่อช่วยในการเผชิญปัญหา

ข) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) การลดความพยายามในการเผชิญปัญหา ละทิ้งความพยายามในการไปสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการไม่สามารถช่วยตนเองได้ ส่วนใหญ่เกิดกับคนที่คาดหวังว่าตนเองจะพบกับความสูญเสียยอมแพ้ไร้ซึ่งหนทางที่จะชนะต่ออุปสรรค

ค) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) เป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยไม่คิดถึงวิธีการเผชิญกับปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง ใช้วิธีการทำอย่างอื่น เพื่อหลีกเลี่ยงต่อการคิดถึงปัญหา เช่น การฝันกลางวัน การหมกมุ่นอยู่กับโทรทัศน์ เป็นต้น

ง) การใช้สุรา หรือยา เพื่อลืมหูเหตุการณ์ หรือเพื่อให้ความรู้สึกดีขึ้น

3) แบบที่สาม

Frydenberg and Lewis (1993) รวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นที่ยืดหลักทฤษฎี Lazarus และคณะ กับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นของอีริคสัน นำมาเสนอการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น ทั้งหมด 18 วิธี ที่จัดกลุ่มตามแนวคิด Lazarus and Folkman ได้ 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

(1) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (Problem Focused Coping)

ก. การแสวงหาความเพลิดเพลิน การผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion) เป็นการคิดค้นหาวิธีการที่กระทำแล้วเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินผ่อนคลายความเครียดจากปัญหาได้ ซึ่งวิธีนี้ไม่เป็นโทษต่อร่างกาย ไม่ใช่การกีฬา แต่เป็นการพักผ่อน ฟังเพลง เล่นดนตรี เป็นต้น

ข. การทำงาน และสัมฤทธิ์ผล (Work and Achieve) เป็นการจัดการปัญหาโดยใช้ความพยายามมานะบากบั่นในการทำงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และเกิดสัมฤทธิ์ผลในงาน

ค. การแก้ปัญหา (Solving the Problem) เป็นวิธีการคิดทำความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาเพื่อคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาแล้วลงมือดำเนินการตามขั้นตอน นับเป็นวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างเป็นระบบ

ง. การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย (Physical Recreation) เป็นวิธีการปฏิบัติให้ร่างกายผ่อนคลาย และแข็งแรง เช่น การออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬา

จ. การคบเพื่อนสนิท (Investing in Close Friend) การกระทำเพื่อสร้างความสัมพันธ์ หรือความใกล้ชิดสนิทสนมกับเพื่อนชายหรือหญิง เช่น การพบปะเพื่อนฝูง

ฉ. การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) การหาวิธีการปฏิบัติที่ทำแล้วให้ตนเองได้รับการยอมรับ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น การพยายามทำให้ตัวเข้ากับเพื่อนๆ ได้

ช. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นวิธีการมุ่งเน้นจัดการกับปัญหา แต่ต้องอาศัยความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง เช่น การขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ การขอคำแนะนำในการแก้ปัญหาของตนกับผู้อื่น เป็นต้น

ซ. การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Health) เป็นการมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหาที่ต้องอาศัยการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ เช่น การขอปรึกษาของเชิงจิตวิทยา

ฌ. การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา (Social Action) การใช้การรวมกลุ่มหรือหาพวกมาร่วมกันแก้ไขปัญหาแทนการจัดการด้วยตัวเอง

ญ. การมีความวิตกกังวล (Worry) การลดความกดดันทางอารมณ์โดยใช้ความคิด แต่ไม่สามารถบรรเทาทุกข์ เนื่องจากเป็นความคิดในเชิงลบ

(2) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ (Emotion Focused Coping)

ก. การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา (Wishful Thinking) เป็นการคิดคาดหวัง หรือปรารถนา ที่ให้ปัญหาหรือความทุกข์เบาบางลง เช่น การปรารถนาให้มีปาฏิหาริย์เกิดขึ้น

ข. การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ (Seeking Spiritual Support) เป็นการนำเอาความเชื่อ ความศรัทธาทางศาสนาใช้ในการแก้ปัญหา เช่น การสวดมนต์ให้พระคุ้มครอง

ค. การมุ่งเน้นในทางบวก (Focus on Positive) เป็นการมองในแง่ดีของปัญหานั้น ถือเป็นทัศนคติที่เป็นมุมมองทางบวกต่อชีวิต

ง. การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem) เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่ยอมรับ ตัดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองรู้สึกดี

จ. การตำหนิตนเอง (Self-Blame) การตำหนิตนเองว่าเป็นต้นเหตุของการเกิดปัญหา โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถมองเห็นทางออกของปัญหาได้

ฉ. การลดความตึงเครียด (Tension Reduction) การคิดค้นหาวิธีการลดความเครียด เช่น การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เป็นต้น

ช. การเก็บปัญหาไว้คนเดียว (Give to Self) เป็นการเก็บความรู้สึกความคิดที่ทำให้เป็นทุกข์ไว้กับตนเอง และหลีกเลี่ยงที่จะพบเจอผู้อื่น

ซ. การไม่เผชิญกับปัญหา (Not Coping) เป็นการแสดงให้เห็นว่าคุณคนนั้นไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมีแนวโน้มจะพัฒนาไปสู่อาการทางกาย ที่มีสาเหตุทางจิตใจ

จากการศึกษาของ Frydenberg and Lewis ได้แบ่งกลุ่มการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธีออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

ก. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยใช้ความสามารถของตนเอง (Solving the problem หรือ Problem Focused) ได้แก่ การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การทำงาน และสัมฤทธิ์ผล การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การมุ่งเน้นในทางบวก และการแสวงหาความเพลิดเพลิน เพื่อการผ่อนคลาย

ข. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ (Reference to Others) ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ และการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา

ค. เป็นการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance หรือ Non-Productive Coping) ได้แก่ การกังวล การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การไม่เผชิญปัญหา การไม่รับรู้ปัญหา การเก็บปัญหาไว้คนเดียว และการตำหนิตนเอง

แต่ถ้าพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงาน จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่มีความพยายามในการจัดการกับปัญหา หรือความเครียดที่มีอยู่โดยตรง กับความสามารถของตนเอง หรืออาจอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่น ๆ และวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหานั้นเอง

4) แบบที่สี่

การตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหา โดย Cook & Heppner (1997) ได้ตรวจสอบ 3 แบบวัด ได้แก่ แบบวัด COPE ที่แบ่งองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 14 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.46 ถึง 0.77 จากการทดสอบซ้ำในเวลาห่างกัน 8 สัปดาห์ แต่ถ้าเป็นการทดสอบซ้ำ 6 สัปดาห์ มีค่าความเชื่อมั่น 0.42 ถึง 0.89 ส่วนแบบวัด CISS (Endler and Park, 1990, 1994) ที่วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 4 ด้าน ซึ่งจากการทดสอบซ้ำพบค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 0.83 และแบบวัด CSI (Tobin, Holroy & Reynold, 1984; Tobin et al., 1989) วัดองค์ประกอบเผชิญปัญหาทั้งหมด 8 ด้าน เมื่อนำมาทดสอบซ้ำ มีความเชื่อมั่นระหว่าง 0.51 ถึง 0.73 โดยการนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 329 คน แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมกัน

พบว่า แบบวัดการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ มีคุณสมบัติเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่ดี มีความเที่ยงตรงจากการหาค่าสหสัมพันธ์กับมาตรวัดบุคลิกภาพที่ได้มาตรฐานอื่นๆ โดยพบว่า องค์ประกอบของการเผชิญปัญหามี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) องค์ประกอบด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (COPE) ลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (COPE) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (COPE) การชะลอการเผชิญปัญหา (COPE) การยอมรับ (COPE) การตีความหมายใหม่ทางบวก และการเติบโต (COPE) การจัดการกับปัญหา (CISS) การแก้ปัญหา (CSI) และการปรับเปลี่ยนความคิด (CSI)

(2) องค์ประกอบด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 7 ด้าน ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ (COPE) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การแสดงออกทางอารมณ์ (CSI) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการสนับสนุนทางสังคม (CSI) การหาความเพิลิตเพิลินทางสังคม (CISS)

(3) องค์ประกอบด้านการหลีกเลี่ยงนี้ ประกอบด้วย กลวิธีการเผชิญปัญหา 10 ด้าน ได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา (CSI) การจัดการกับอารมณ์ (CISS) การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา (CSI) การตำหนิตนเอง การปฏิเสธ (COPE) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (COPE) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการใช้สุรสารเสพติด (COPE)

5) แบบที่ห้า

การพัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาของ สุภาพรรณ โคตรจรัส ที่นำเอาแบบวัดตามทฤษฎี ความเครียด Lazarus และแบบวัดการเผชิญปัญหาของ Carver, Scheier & Weintraub ที่วัดกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา ที่ประกอบด้วย 15 ด้าน ต่อมาผู้วิจัยนำแบบวัดไปใช้กับตำราวจ นักศึกษา เยาวชนผู้กระทำความผิดในสถานพินิจ และผู้ถูกคุมประพฤติ ซึ่งสุภาพรรณ โคตรจรัส และ ชุมพร ยงกิตติกุล ได้นำแบบวัดการเผชิญปัญหาดังกล่าวมาปรับปรุง เป็นคำถาม 40 ข้อ และวัดออกมาเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

(1) แบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) เป็นความพยายามลงมือแก้ปัญหาที่เป็นการจัดการโดยตรงกับปัญหา ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายใหม่ในทางบวก การยอมรับ การหาทางผ่อนคลาย และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

(2) แบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นความพยายามจัดการกับปัญหา ที่อาศัยจากทรัพยากรต่างๆ ที่ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อการแก้ปัญหา และเพื่อเป็นกำลังใจ

(3) แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) การไม่สามารถเผชิญกับปัญหา หรือใช้การหลบหนีปัญหาประกอบด้วย 7 ด้าน คือ การปฏิเสธ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว การตำหนิตนเอง การเป็นกังวล และการระบายออกทางอารมณ์

ถ้าพิจารณากลวิธีการเผชิญปัญหาในแง่ประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็น 2 ลักษณะ คือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการแก้ปัญหาด้วยความสามารถตนเอง หรืออาศัยแหล่งสนับสนุน และวิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือใช้การหลีกเลี่ยงแทน

2.2.7 การวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหา

เนื่องจากแนวคิดกลวิธีการเผชิญปัญหามีพื้นฐานของทฤษฎีนั้นเกิดจากแนวคิดของ Lazarus & Folkman (1984, อ้างถึงใน สมฤดี เจริญฉาย, 2544) ที่ได้พัฒนาเครื่องมือ

ในการวัด พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ชื่อ The Ways of coping checklist เป็นลักษณะในการถามความถี่ในการเผชิญปัญหาในแต่ละแบบ โดยการสร้างจากค่านิยมของการเผชิญปัญหาประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1) วิธีแก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อสามารถวางแผนหรือกระทำตามแผนที่วางไว้ เป็นต้น วิธีแก้ปัญหที่อารมณ์ เช่น การรอเวลาให้ผ่านไป การลดความเครียดด้วยวิธีออกกำลังกายและการใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น เป็นต้น

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

3) การเผชิญปัญหาโดยการแก้ทั้งที่สาเหตุและปัญหา รวมถึงการใช้อารมณ์ไปพร้อมๆ กัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม

ซึ่งพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอาจจะแสดงออกมาได้ แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมด หากมีการแสดงเพียงหนึ่งพฤติกรรม ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาแล้ว

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

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

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

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

4) การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) หมายถึง การจัดการกับปัญหาในลักษณะการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม โดยการค้นหาข้อมูลหรือความรู้ต่าง ๆ ที่จะช่วยจัดการกับปัญหา

5) การยอมรับ (Accepting Responsibility) หมายถึง การยอมรับตนเองในการมีบทบาทเพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นให้ดีขึ้น เช่น กล่าวขอโทษหรือทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อทดแทนความผิดนั้น ๆ

6) การหลีกเลี่ยงหรือหลีกหนี (Escape – Avoidance) หมายถึง การมีความรู้สึกคาดหวังว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะผ่านพ้นไป โดยแสดงพฤติกรรมหลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น หวังว่าสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะช่วย เป็นต้น

7) การวางแผนการแก้ปัญหา (Planful Problem Solving) หมายถึง ความพยายามในการแก้ปัญหาอย่างระมัดระวังและรอบคอบ

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

3. ความสุขในการทำงาน

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน นับว่าเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งในการบริหารองค์กรที่จะต้องมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เนื่องจากความสุขที่เกิดขึ้นนั้นก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ทางความคิด งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความตึงเครียดจากการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ลดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานเปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในแนวโน้มที่ดีขึ้น

ในปัจจุบันนี้แต่ละองค์กรเริ่มเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูง เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารยุคใหม่เหล่านี้เชื่อว่าบุคลากรในองค์กรมีศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อจะนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร โดย การที่องค์กรจะต้องจัดสรรปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ที่จะช่วยเหลือและสร้างให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานด้วย บุคลากรที่มีความสุขในการทำงานนั้นสามารถให้ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีทัศนคติเชิงบวก มองโลกในแง่ดี มีความมั่นใจในการทำงานและมีความกล้าในการเผชิญความยุ่งยากหรือกิจกรรมใหม่ๆ นอกจากนี้บุคลากรที่มีความสุขยังแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกองค์กรที่ดี ชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน จากอิทธิพลของความสุขในการทำงานของ บุคลากรขององค์กรต่างๆ ทำให้เกิดแนวคิดที่พยายามอธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสุขในการทำงานเกิดขึ้นมากมาย ดังต่อไปนี้

3.1.1 แนวคิดความสุขในการทำงานของแมนเนียน

Manion (2003, p. 67) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน (Joy at Work) เป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือการได้รับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ดี เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ ความปลาบปลื้มใจ เกิดบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกัน ด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่ที่น่ารื่นรมย์และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน และทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป โดยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ที่ดี (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิด ความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคคลมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่าง การปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อน ร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ด้านความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและ ผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการทำงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็น องค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงาน และปรารถนา ที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ทำงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ ในงาน เกิดความรู้สึกในทางบวกที่ได้ทำงาน สนุกสนานรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงาน

3) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าได้ปฏิบัติงานบรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทาย ให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงานเกิดความสำเร็จ รู้สึกว่ามีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจ ในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กร เกิดการพัฒนา

4) ด้านการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าได้ตนเองได้รับ การยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดี และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้ อย่างต่อเนื่อง

3.1.2 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Peter Warr

Peter Warr ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับภาวะของความสุขในงาน กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1) ความตื่นระดมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดย เกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน

2) ความพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดย เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้น ในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน ต่อมา วาร์ร (Warr, 2007, pp. 726-729) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความสุขเป็นสิ่งสำคัญแลจำเป็นมากสำหรับทุกคนทั้งในด้านชีวิตส่วนตัว การทำงาน และเป็นปัจจัยพื้นฐานของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีการศึกษาเรื่องความสุขอาจทำได้ทั้งในด้านลบและด้านบวกและที่สำคัญสามารถพัฒนาให้เกิดความสุขในชีวิตและต่อการทำงานได้ด้วยวิธีดังต่อไปนี้

(1) ความสุขควรพิจารณาจากหลายด้านไม่ควรมองเพียงด้านเดียว การศึกษาในแง่มุมที่หลากหลายเป็นสิ่งจำเป็นและดีกว่าที่จะใช้ดัชนีบ่งชี้ความสุขเพียงตัวเดียว ความรู้สึก ระดับของความรู้สึก และบริบทที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุข

(2) สิ่งแวดล้อมสามารถทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โครงสร้างของสิ่งแวดล้อมที่ควรนำมาพิจารณา คือ การให้โอกาสบุคลากรมีอิสระในการคิดและมีส่วนร่วมในงาน ให้โอกาสในการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตน ความหลากหลายของงาน บทบาทที่ชัดเจน รายได้ที่แน่นอน ความปลอดภัยทางกายภาพ การมีคุณค่าในสังคม การได้รับการ สนับสนุน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และการได้รับความยุติธรรม

(3) ความสุขไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน บางคนให้ความสำคัญกับเรื่องหนึ่งมาก ในขณะที่ เป็นเรื่องเล็กน้อยของอีกคนหนึ่ง ลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่พึงปรารถนา บางครั้งก็กลายเป็นสิ่ง ที่ไม่พึงปรารถนา

(4) ความสุขเกิดขึ้นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิด และตัดสินใจจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้มีการศึกษาเรื่องความสุขแตกต่างกันออกไป คือ

ก. เปรียบเทียบกับบุคคล การที่ได้เปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่ด้อยกว่า ทำให้ ตัวเองรู้สึกดีขึ้น เป็น

ข. เปรียบเทียบกับสถานการณ์ ในสถานการณ์ที่ต่างกันมีผลกระทบต่อความสุขในระดับที่ต่างกัน เหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังมีผลกระทบต่อความสุขหรือความทุกข์ มากกว่า เหตุการณ์ที่คาดหวัง

ค. เปรียบเทียบกับเวลา ความสุขขึ้นอยู่กับเวลาและจังหวะของการเปลี่ยนแปลง กระบวนการในการนำไปสู่เป้าหมายอาจทำให้เกิดความสุข ในขณะที่การ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ทำให้เกิดความสุข

ง. ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่ละคนมีบทบาทและความสามารถที่แตกต่างกัน บทบาทในการเป็นสมาชิก บทบาทเฉพาะด้าน บทบาทที่น่าสนใจ ความสามารถที่จะเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่ ความคุ้นเคย มีผลต่อความสุขของแต่ละบุคคล

(5) ความคิด พฤติกรรม วัฒนธรรม พื้นฐานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ออกไป เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต้องมีความเข้าใจพื้นฐานแต่ละบุคคล

(6) ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ความทุกข์เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง การจัดการกับความทุกข์จึงเป็นเป้าหมายสำคัญ คนส่วนใหญ่พยายามฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการและรักษาความสุขนั้นไว้ ความเชื่อที่ว่าเมื่อคนทำงานมีความสุข การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์กรจะเติบโตได้อย่างยั่งยืน

3.1.3 แนวคิดความสุขในการทำงานของไดเนอร์ (Diener)

Diener (2003, pp. 542-575) อธิบายว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิต เหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิด ความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ ตนเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถ กระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตน รักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึง ความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ทำ

4) อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำ ที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

3.1.4 แนวคิดความสุขในการทำงานของไอโอเพนเนอร์ (Lopener)

Lopener (2003 อ้างถึงใน รวมศิริ เมนะโพธิ, 2550, น. 32-33) กล่าวถึงการ ทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at work) ว่าเป็นส่วนผสมพื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่าง ความสุข ผลผลิต และ กำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์ และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนี้พนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรงส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย โดยบัญญัติ 12 ประการของไอโอเพนเนอร์ สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข มีดังนี้

- 1) ทำงานให้เสร็จ โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของค่านิยม (Getting things done-achieve valued goals)
- 2) ทำงานให้มีความหลากหลาย (Having a variety of tasks)
- 3) มีความสามารถควบคุมงานที่ทำได้ (Having some control over your job)
- 4) ได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น (Being thanked)
- 5) ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญทำงานนั้นให้ดี (Using your strengths to do your job)
- 6) รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากคุณ (Knowing what's expected of you)
- 7) เข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่你做 (Understanding the importance of what you do)
- 8) ได้รับการรับฟัง (Being heard)
- 9) มีเพื่อนในที่ทำงาน (Having friends at work)
- 10) มีความคิดในแง่ดีหรือมองโลกในแง่ดี (Thinking optimistically)
- 11) มีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง (Having the right boss - person/ fit)
- 12) มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ (Giving and receiving constructive feedback)

3.1.5 แนวคิดความสุขในการทำงานของรวมศิริ เมนะโพธิ

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550, น. 9-10) อธิบายว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ครูทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการด้วยกัน คือ

1) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ผู้บริหารโรงเรียนที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือ สร้างให้ครูที่อยู่ภายใต้การปกครองเกิดการ ทำงาน อย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมี ลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจสนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำจะต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะที่เดียวกัน ผู้นำต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะที่เดียวกัน ผู้นำต้อง อุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friend ships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction) ในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ความรักในงาน (Job inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่คุณต้องปฏิบัติเพื่อให้ ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้น ที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's share value) หมายถึง พฤติกรรมของคน ในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) หมายถึง ความสัมพันธ์ของ องค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและครูในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้ ครูมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

อภิชัย มงคล และคณะ (2544) กล่าวว่า ความสุข หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข มีศักยภาพที่เป็นสุข อันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนิน ชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพความดีงามในจิตใจภายใต้สภาพสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความสุขกับสุขภาพจิตตามบริบทของสังคมไทยถือเป็นเรื่องเดียวกัน

3.1.6 แนวคิดความสุขในการทำงานของกรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต (2548, น. 23-25) ได้ให้ความหมายของความสุขว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจ พอใจในชีวิตและมีความสุขทางใจ คนที่จะมีความสุขต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์และความรู้สึก ทั้งของตนและของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า มีความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง

ซึ่งมีแนวคิดและองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) ด้านดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วย

(1) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง ได้แก่ รู้จัก อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมได้ และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

(2) ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ได้แก่ ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

(3) ความสามารถในการรับผิดชอบ ได้แก่ การรู้จักการให้รู้จักการรับรู้จักผิด รู้จัก ถูก รู้จักให้อภัยและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2) ด้านเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น ประกอบด้วย

(1) ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

(2) ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา

(3) ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

3) ด้านสุข หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีความภาคภูมิใจ ในตนเอง พึงพอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ ประกอบด้วย

(1) มีความภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึก และเชื่อมั่นในตนเอง มีความนิยม และนับถือตนเอง มองเห็นคุณค่า และความสามารถของตนเอง และมีความภาคภูมิใจในตนเองโดย ไม่มีข้อแม้ใดๆ

(2) มีความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสภาพที่เป็นอยู่ และรับรู้ชีวิต นั้นมีความหมาย โดยครอบคลุมไปถึงความสุขในการดำเนินชีวิต มีความตั้งใจ และมีสุขภาพจิตที่ดี และมีการแสดงออกที่ชี้ให้เห็นถึงความสุข รู้จักมองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ขัน และพึงพอใจในสิ่งที่ ตนมีอยู่

(3) มีความสงบทางจิตใจ หรือเรียกอีกอย่างว่าสมาธิ หมายถึง การสำรวมจิตใจให้ แน่วแน่ เพื่อพิจารณาในอารมณ์ใดอารมณ์หนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายให้เกิดปัญญา การพัฒนา

ความสงบ ทางจิต หรือการกระทำให้เกิดสมาธิขึ้น ทำได้โดยการฝึกสติ ได้แก่ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางจิตใจ

3.1.7 แนวคิดองค์กรแห่งความสุข

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ตามความเจริญของนวัตกรรม เทคโนโลยี ส่งผลกระทบทั้งในภาพบุคคล ครอบครัว สังคม องค์กรและประเทศ ซึ่งน่าจะทำให้คนมีความสุขในชีวิตมากขึ้น แต่กลับพบว่าปัจจุบันคนส่วนใหญ่ มีภาวะวิตกกังวล ซึมเศร้าและภาวะโรคซึมเศร้าที่มีมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจึงหันมาให้ความสนใจกับสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและการทำงานสิ่งนั้นคือ ความสุข โดยเป็นเรื่องของจิตใจภายในที่ไม่สามารถชดเชยได้ด้วยปัจจัยภายนอกทั้งความเจริญทางสังคม เศรษฐกิจ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น

ประเทศไทยได้มีการนำ “ดัชนีชี้วัดความอยู่ดีมีสุข” มาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศครั้งแรกในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ต่อเนื่อง ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) แนวคิดการพัฒนาจากดัชนีความอยู่ดีมีสุขมาเป็น “ดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย” เนื่องจากขอบเขตของนิยามความสุขได้ขยายจากมิติของการดำรงชีวิตและแนวปฏิบัติของปัจเจกบุคคลไปสู่ระดับครอบครัว ชุมชน และสังคมไทย รวมทั้งการวัดในด้านจิตใจ คุณธรรม จริยธรรม ความถูกต้องดีงามต่างๆ แต่เป็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจ เกิดความเหลื่อมล้ำมากขึ้นขณะที่ค่านิยมที่ดีงาม ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีในสังคมไทยเสื่อมถอย มีความเป็นวัตถุนิยม อีกทั้งฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมและประเทศประสบกับภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและมีความรุนแรงมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีปัญหาความขัดแย้งและความสงบสุขในสังคม ดังนั้น ตัวชี้วัดและดัชนีความอยู่เย็นเป็นสุขฯ บางตัวจึงไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปไม่สามารถสะท้อนผลกระทบการพัฒนาได้ชัดเจน (<http://www.gsei.or.th/projects/71>)

การสร้างองค์กรแห่งความสุขหรือความสุขในการทำงานของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยอาศัยหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) คนทำงานมีความสุข (Happy People) เน้นการให้ความสำคัญกับคนในองค์กร ส่งเสริมให้มีสุขภาพกายสุขภาพใจ ที่ดี มีความมั่นคงทั้งในชีวิต ส่วนตัว ครอบครัวและการทำงาน ทั้งมุ่งพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมที่ดีและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

2) ที่ทำงานน่าอยู่ (Happy Home) คือการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน มีสภาพบรรยากาศในการทำงานที่มีการสนับสนุนส่งเสริมกันและกัน สามารถทำงานกับคนรอบข้างอย่างมีความสุข มุ่งแก้ปัญหาและพัฒนางานร่วมกัน

3) ชุมชนสมานฉันท์ (Happy Teamwork) คือการสร้างความรักและความสามัคคี ภายในองค์กร มีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และเอื้ออาทรกับสังคมารอบข้าง ความสุขในองค์กรเริ่มจากความสุขของแต่ละบุคคลในการทำงาน ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นเมื่อมีการส่งเสริมพัฒนาอย่างเหมาะสมจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลผลิต คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กรในที่สุด

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

3.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยาามนุษยนิยม ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์มีพื้นฐานความคิดอยู่ที่ว่าการตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการสำคัญที่เกี่ยวกับแรงจูงใจโดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นของความต้องการโดยเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกันได้แก่ (ศิรินนท์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2555, น. 16)

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
- 3) ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
- 4) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
- 5) ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเองลำดับความต้องการของมาสโลว์ เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

(1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนความหนาวและปกปิดร่างกาย ยารักษาโรค รวมทั้งที่อยู่เพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ทุกคน จึงเป็นความต้องการขั้นแรกที่มีมนุษย์ทุกคนต้องบรรลุให้ได้ก่อน

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายซึ่งทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการความ

ปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย เช่นอาหารที่กินต้องไม่มีสารพิษ เป็นต้น

(3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีชีวิตอยู่รอด มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้ พ่อ แม่ คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของเป็นต้น

(4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

(5) ความต้องการความเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่มีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการที่มักเกิดขึ้นได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี



ภาพที่ 2.1 Hierarchy of Needs ลำดับความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Kendra Cherry (2020)

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่า ระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์โดยปกติจะมีความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวคิดวิทยาแขนงมนุษยนิยมจึงทำให้เราเห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

3.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ, 2555, น. 16) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg และคณะได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจงโดยศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากทำงาน เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” (Motive Factors) และสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า “ปัจจัยค้ำจุน” (Maintenance Factors) และเนื่องจากทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นคนละชนิดไม่เกี่ยวกัน เพราะสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มิได้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานแต่อย่างใด ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้น จึงเรียกทฤษฎีนี้อีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motive Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

(1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลงานนั้น ๆ

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับการปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำภายใต้หัตถ์มือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของคุณคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรทำให้บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของคุณลากรที่ทำงาน

(2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

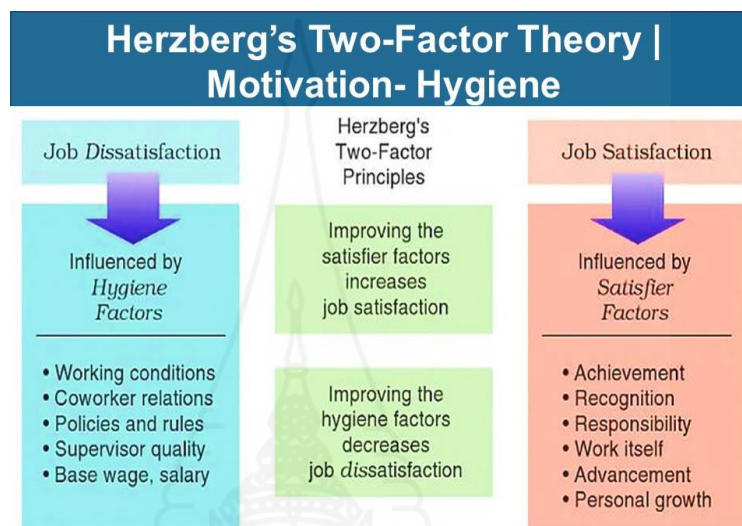
(5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(6) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory)

ที่มา: Frederick K. Herzberg และคณะ

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์กรประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจ้าง หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้คนพึงพอใจในงาน ส่วนองค์กรประกอบทางด้านการค่าจ้าง ถ้าหากว่ามีค่าว่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์กรประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจ้างหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและการจูงใจซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนั่นเอง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขมีผู้ให้ความหมายของความสุขและความสุขในการทำงาน ดังต่อไปนี้

Francis (1999, pp. 5-11) ได้ให้ความหมายของความสุขว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในการแสดงออกของอารมณ์ทางบวกจากการมีความสุข จะมีส่วนทำให้เกิดสังคมที่ดีเป็นธรรมชาติ มีความรื่นรมย์ในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

Gavin and Mason (2004, p. 379) ได้ให้ความหมายของความสุขว่า หมายถึง ผลจาก ความรู้สึกภายในตนเองของแต่ละคน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุข ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1) ความมีอิสระ คือบุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการมีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2) ความรู้ เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และการใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการจัด อบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

จากความหมายของความสุขข้างต้น สรุปได้ว่า ความสุข หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลอันเนื่องมาจากความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข เป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์และความรู้สึก ทั้งของตนและของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนิน ชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพความดีงามในจิตใจภายใต้สภาพสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และมีส่วนทำให้เกิดสังคมที่ดี เป็นธรรมชาติ มีความรื่นรมย์ในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1) ความมีอิสระที่จะมีเสรีภาพในการเลือกการตัดสินใจด้วยตนเอง รวมถึงการควบคุมและการกำหนดการกระทำของตนเอง

2) ความรู้ ช่วยในการเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นได้อย่างเหมาะสม และ

3) ความสามารถ ถูกพัฒนาผ่านการเรียนรู้ การฝึกฝน การอบรม ทำให้เกิดความรู้ความชำนาญ ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม สามารถรักษาความสุขในชีวิตไว้ได้อย่างดี

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือ ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล รวมถึงอารมณ์ที่ แสดงออกทั้งด้านบวก และด้านลบจากการใช้ชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน รวมถึงรู้สึกพอใจ ในงาน ที่ตนเองรับผิดชอบและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รู้สึกตนเองมีคุณค่า สนุกสนานกับ การทำงาน พยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน การทำงาน เป็นความรู้สึกชื่นชอบ หรือเป็นสุขจากงานที่ได้ทำ (ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา, 2556, น. 23)

ความสุขในการทำงาน คือ การมีงานดี องค์กรที่ดี มีสวัสดิการ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ที่ดี ปัจจัยในการทำให้เกิดความสุข ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและค่าตอบแทน และวิธีการสร้างความสุขในการทำงาน คือ ทำกิจกรรมที่ตนเองชื่นชอบ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสุดอย่างความสามารถ งานมีผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายสร้างมิตรภาพที่ดี มองโลกในแง่ดี และมุ่งสู่เป้าหมาย (ธัญยากร อัญมณีเจริญ, 2555, น. 15)

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547, น. 27) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ ได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและพึงพอใจชอบและศรัทธาในงานที่ทำพึงพอใจใน ประสบการณ์ชีวิตที่ ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้น ให้ผลต่อความรู้สึกทางบวกมากกว่า อารมณ์ ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

พรรณิภา สืบสุข (2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่ บุคคลได้ กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

พวงเพ็ญ ชุณหปราณ (2549) กล่าวว่า ความสุข คือ การมีอิสระ การมีความรู้ และ การมีคุณค่าที่ดี ความสุขในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งจะมีส่วน อย่างมากที่จะทำให้บุคลากรเกิดความสุข มีสุขภาพดี และมีผลิตผลของงานสูง

Peter Warr (1990, p. 193) ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิด ภายในจิตใจของ บุคคลที่ตอบสนองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลใน การทำงาน ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก ต้องการ รู้สึก สนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ การมีความสุขในการทำงาน คือการมีจิตใจเบิกบาน เป็นสุข กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา ทำงานอย่างมีใจและทำงานด้วยความสนุกสนานและเพลิดเพลิน

Gavin & Mason (2004, p. 379) ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึก อารมณ์ในทางบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล โดยอารมณ์ความรู้สึกที่บวกดังกล่าว ตอบสนองต่อปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Manion (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป มุ่งอธิบายโดยปัจจัยหรือองค์ประกอบของ ความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนา พูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเกิดมิตรภาพระหว่าง ปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มี ความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรัก และผูกพันอย่าง เหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตเกิด ความภาคภูมิใจ ในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและ ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับและความ เชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตน ได้รับ การยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงาน และความ ไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้ อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้รวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานจากนักวิชาการต่างๆ สรุปได้ดังนี้

Lopener ได้กล่าวถึง การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) ว่าเป็นส่วนผสม พื้นฐานของความสำเร็จทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความสุข ผลผลิต และกำไร องค์กรเข้าใจว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์ และมุ่งสู่ความเป็นเลิศในผลงาน นอกจากนั้นพนักงานเหล่านั้นยังสร้างแรงบันดาลใจและแรง ส่งเสริมให้กับผู้อื่นอีกด้วย โดยบัญญัติ 12 ประการ ของ Lopener สำหรับการทำงานอย่างมีความสุข มีดังนี้

- 1) ทำงานให้เสร็จ โดยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของค่านิยม
- 2) ทำงานที่มีความหลากหลาย
- 3) มีความสามารถควบคุมงานที่ทำได้
- 4) ได้รับการขอบคุณจากผู้อื่น
- 5) ใช้ความสามารถที่คุณชำนาญทำงานนั้นให้ดี
- 6) รู้ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังจากคุณ
- 7) เข้าใจถึงความสำคัญในสิ่งที่你做
- 8) ได้รับการรับฟัง
- 9) มีเพื่อนในที่ทำงาน
- 10) มีความคิด ให้แง่ดีหรือมองโลกในแง่บวก
- 11) มีหัวหน้าที่เหมาะสมกับตัวเอง
- 12) มีการให้และรับข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์

Lockergno lme ได้กล่าวว่า การมีความรู้สึกในทางบวก จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และทำให้คนสามารถคิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการมีความรู้สึกเชิงบวกนั้น จะทำให้ได้แนวคิดใหม่ ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพอย่างชาญฉลาด พนักงานที่มีความสุขจะมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุข ความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่ได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถกลับเข้าสู่

การแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ โดยวิธีการในการสร้างความสุขในเกิดกับลูกค้านั้นต้องเริ่มจากตัวพนักงานในองค์กรก่อนซึ่งมีวิธีปฏิบัติ 8 ประการ ในการสร้างความสุขที่พนักงานสามารถสร้างขึ้นเองได้ คือ

1) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมองโลกในแง่ดีสามารถเรียนรู้ได้ เป็นสิ่งที่เกิดกับ มุมมองของแต่ละคนที่จะเลือกที่จะอธิบายหรือกล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

2) ความรู้สึกขอบคุณ (Gratitude) การแสดงความรู้สึกขอบคุณ หรือซาบซึ้งต่อคนอื่น ๆ รอบข้าง

3) การให้อภัย (Forgiveness) ปลดปล่อยความรู้สึกที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น และสร้างความรู้สึกที่สงบเพื่อที่จะนำไปสู่ความสุขที่ลึกซึ้ง

4) พัฒนาการพูดกับตัวเอง (Improve Your Self-Talk) การปรับเปลี่ยนการพูดกับตัวเองในเชิงที่ไม่สร้างสรรค์ หรือลงโทษตัวเองสู่การพูดในเชิงสร้างสรรค์ และให้กำลังใจ เป็นสิ่งที่สำคัญ

5) ปลดปล่อยสิ่งที่ชอบ (Flow) การคิดถึงสิ่งที่ตัวเองชอบ พูดหรือคิดจะช่วยให้เกิดช่วงเวลา แห่งความสุขเกิดขึ้นได้

6) สร้างความตื่นตัว (Savor) การสร้างความตื่นตัวคือการสร้างความรู้สึก ณ ขณะนั้นสิ่งที่ดีของการสร้างความตื่นตัวคือการรอคอยความสุขก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้น หรืออาจสร้าง ความตื่นตัว ในขณะที่คุณมีความสุขได้

7) สร้างส่วนที่แข็งแกร่ง (Build on strengths) ความสุขนั้นเกิดจากการใช้ความสามารถที่ชำนาญ ต้องระบุส่วนที่มีความชำนาญหรือแข็งแกร่งและจงปลดปล่อยและทำความสามารถให้ ชำนาญเพิ่มมากขึ้น

Kjerulf (2007 อ้างถึงใน ลลิตา ศรีเสาวคนธ, 2554, น. 14) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น

1) เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ (Really enjoy what you do)

2) รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ (Do great work you can feel proud of work)

3) รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with amazing nice people)

4) รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)

5) รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are appreciated/recognized for your work)

6) มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (Get to take responsibility)

7) มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)

8) มีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Feel motivated and energized)

สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลบุคคลที่ได้กระทำในสิ่งที่ตนรัก พึงพอใจ ชอบและศรัทธา ทำให้เกิดความสุขสนทนา เพลิดเพลิน เกิดความภาคภูมิใจ เห็นว่าตนมีคุณค่า งานมีคุณค่าและรับผิดชอบที่จะทำ เกิดการสร้างสรรคในทางบวกมีความรู้สึกดีที่มีเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมในการทำงานดี เกิดความสุข มีสุขภาพดี ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ งานมีผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมาย สร้างมิตรภาพที่ดี มองโลกในแง่ดี และมุ่งสู่เป้าหมาย กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและมีผลิตผลของงานสูง ความสุขในการทำงานจึงเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น ผู้นำหรือ ผู้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน ที่ต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันในการทำงาน มีการช่วยเหลือ พุดคุยมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่นความรักในงานที่จะทำให้รู้สึกสนุก เพลิดเพลิน มีความสุขที่ได้ทำพร้อมจะพัฒนาและเกิดการสร้างสรรค์ในเชิงบวกเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่ส่งผลทั้งต่อกายภาพและจิตใจนำสู่การมีความสุขในการทำงานในที่สุด นอกจากนี้พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2553) ได้เสนอปัจจัยที่จะส่งผลให้คนมีความสุขในการทำงาน ดังนี้

- 1) ความเป็นมิตร การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
- 2) งานที่ทำมีความสุข
- 3) เจ้านายที่ดี
- 4) มีความสมดุลในการทำงานที่ดี
- 5) งานมีความหลากหลาย
- 6) เชื่อว่าเรามีบางสิ่งที่มีคุณค่าอยู่
- 7) รู้สึกว่าบางสิ่งที่เราทำสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น
- 8) เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของทีม
- 9) ได้รับการยอมรับในความสำเร็จที่ทำได้

ประพนธ์ ผาสุกยัต (2549 อ้างถึงใน นฤมล แสงผล, 2554, น. 11) ได้แสดงความคิดเห็นถึงปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุขดังนี้

1) ตัวเนื้องาน งานมีความท้าทายอยู่ในเนื้องานหรือไม่ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพหรือไม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกมีคุณค่าหรือไม่

2) วัฒนธรรมการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วมได้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) หรือไม่

3) ปัจจัยแวดล้อม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงาน หรือไม่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร

4) ภาวะผู้นำ ผู้นำส่งเสริมการทำงานหรือไม่ มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงาน หรือไม่ สามารถสร้างขวัญกำลังใจได้ดีเพียงใด

ดีเรนด์องค์ (Dierendonk, 2005) ศึกษาองค์ประกอบของความสุขในการทำงานพบว่า ลักษณะงานเป็นส่วนประกอบของความสุขในการทำงาน และลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิด ความสุข ในการทำงาน คือ งานที่มีอิสระงานที่ท้าทาย มีอำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง (สิรินทร แซ่นิ้ว, 2553, น. 35)

เฮลลิเวลล์ (Heliwell, 2012) ได้เขียนรายงานผลการศึกษาไว้ในเวิลด์ แฮปปี้เนส รีพอร์ท (World Happiness Report) ถึงปัจจัย 10 อันดับ ที่ส่งผลต่อการทำงานอย่างมีความสุข และการทำงานที่ไม่มีความสุข ได้แก่

1) ปัจจัย 10 อันดับ ที่ส่งผลให้การทำงานมีความสุข

(1) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความเป็นมิตร

(2) ความสนุกในการทำงาน

(3) การบริหารจัดการของหัวหน้างานหรือการมีเจ้านายที่ดี

(4) สมดุลการทำงานกับการใช้ชีวิตที่ดี

(5) การได้ทำงานที่หลากหลาย

(6) ความเชื่อในการทำสิ่งที่มีคุณค่า

(7) ความรู้สึกว่าได้ทำงานที่แตกต่าง

(8) การเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ประสบความสำเร็จ

(9) การได้รับการยอมรับในความสำเร็จ

(10) เงินเดือนที่สามารถแข่งขันได้

2) ปัจจัย 10 อันดับ ที่ส่งผลให้การทำงานไม่มีความสุข

(1) ขาดการสื่อสารจากเบื้องบน

(2) ไม่มีความสามารถที่จะแข่งขันเรื่องเงินเดือน

(3) ไม่ได้รับการยอมรับในความสำเร็จ

(4) มีหัวหน้าหรือเจ้านายไม่ดี

- (5) การพัฒนาหรือความก้าวหน้าน้อย
- (6) การถูกเพิกเฉยต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
- (7) ขาดโอกาสที่จะสร้างผลงานที่ดี
- (8) ขาดประโยชน์หรือไม่มีคุณค่าในการทำงาน
- (9) ทำงานไม่สนุก
- (10) ไม่รู้สึกว่าได้ทำงานที่แตกต่าง

ริชมอนด์ (Richmond, 1999) ให้ความหมายของการทำงานอย่างเป็นสุขว่า เกิดจากการฝึกอารมณ์และจิตใจให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสร้างความอยู่ดีกินดี มีกำลัง และสามารถจัดการกับอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน ให้บรรลุผลด้วยวิธีการสร้างอารมณ์ทางบวก ขึ้นมาทดแทนอารมณ์ทางลบ (สุภณัฐ โองวัลย์, 2554, น. 5)

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) หมายถึง ภาวะในการทำงาน ที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร (อำภา นิมมานพิภักดิ์, 2553, น. 16) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการดำเนินงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนักรู้ สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำจกต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวมเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ ดังกล่าวนั้นจะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3) ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้โดยบุคคลนั้นที่ ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างมาต่อเนื่อง จนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึงความสัมพันธ์ของ องค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

แมนเนียน (Manion, 2003) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพ ที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็น มิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุขตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่าง เหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็
องค์ ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะ
ปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อ ได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณ
ปฏิบัติงานได้ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความความสำเร็จในการทำงาน ได้รับ
มอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวกทำ
ให้รู้สึกมี คุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้
สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒน

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเองได้รับ
การยอมรับและ ความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้
ปฏิบัติของตน และได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดี
ในการปฏิบัติงาน และความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้
ใช้ความรู้ อย่าง ต่อเนื่อง

จากการศึกษาของแมนเนียนพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขใน การทำงาน มีดังนี้

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ชนิดของงาน ความแตกต่างของงาน ความอิสระในงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และความสมบูรณ์ของงาน

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับและการเป็นที่รู้จัก การได้รับความชื่นชมจากผู้ร่วมงาน

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ ทักษะ การมีความสามารถ การเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะและความเชื่อเกี่ยวกับงาน

4) ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและการรับรู้ ของสังคมเกี่ยวกับงาน

Lu, Shin, Lin, and Ju (1997) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในชีวิตมนุษย์มีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ตาม ธรรมชาติหรือเกิดเพิ่มขึ้น โดยการเรียนรู้ ฝึกฝนจะส่งผลต่อความคิดและการกระทำ

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) เป็นส่วนผลักดันและขัดขวางการรับรู้และการประเมินความสุขในช่วงเวลานั้น ๆ ได้ว่ามีความสุขหรือไม่ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มุ่งศึกษาและพัฒนาความสุขในการทำงานเนื่องจากความสุขในการทำงานมีประโยชน์ ดังนี้

Ketchian (2003 อ้างถึงใน โชติพัฒน์ เจริญผล, น. 33-37) ได้กล่าวว่าการมีความสุขในการทำงาน อาจทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างมากเท่าที่บุคลากรแต่ละคนจะได้รับ ซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย แต่ผลดีที่ได้รับกลับมามีมากมายมหาศาล อันจะเป็นผลดีต่อ ทั้งองค์กร การบริหารจัดการ และต่อบุคลากร ดังต่อไปนี้

1) ประโยชน์ต่อองค์กร

(1) การมีความสุขในการทำงานทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น คนที่มีความสุขในการทำงาน เป็นคนที่ทำงานได้ผลผลิตมากกว่า เมื่อเวลาผ่านไปความสามารถในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น ความสุขไม่เพียงแต่พัฒนาปริมาณให้มากขึ้นแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทุ่มเทความตั้งใจทำให้ดีที่สุดจากคุณค่า ความเชื่อและความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีให้กับงานนั้น

(2) การมีความสุขในการทำงานทำให้ความสามารถในการตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจาก ความสุขทำให้ความสับสนจากความเครียดและความไม่แน่นอนลดลง

(3) การมีความสุขในการทำงานทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ความสุขสิ่งหนึ่งที่คนที่มี ความสุขได้ทำให้องค์กรมีความแตกต่างในสายตาของลูกค้าและชุมชน โดยคนที่ความสุขจะดูแล ลูกค้าอย่างดี ด้วยความสุขรอบคอบ ทั้งในสิ่งที่พูด ในน้ำเสียงที่ใช้จะทำให้ผู้คนที่รู้สึกดีและจะดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

(4) การมีความสุขในการทำงานทำให้ลดการขาดงานและการลาป่วย เนื่องจากความสุข มีความสัมพันธ์กับสุขภาพ คนที่มีความสุขมีแนวโน้มจะป่วยน้อยกว่า

(5) การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคคลมีพลังงานพร้อมที่จะทำงานในสิ่งที่รักและมีความสุขสามารถส่งผ่านไปยังผู้อื่นได้และพลังงานดังกล่าวจะแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร

(6) การมีความสุขในการทำงานทำให้การสื่อสารดีขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ คือ การสื่อสาร การสื่อสารที่ดีจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ คนที่มีความสุขในการทำงานสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

(7) การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมให้บุคลากร มีความสุขเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จากประสบการณ์การให้ความร่วมมือในการทำงาน

(8) การมีความสุขในการทำงานทำให้ได้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นเมื่อบุคคล รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้ทำงานที่คุณค่าให้องค์กร

2) ประโยชน์ต่อการบริหาร

(1) การมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการจัดการ เนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องานทำให้ องค์กรเป็นผู้นำในการแข่งขัน

(2) การมีความสุขในการทำงานทำให้องค์กรได้รับผลกำไรสูง เนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกน้อยและทำให้การทำงานเป็นทีมดี

(3) การมีความสุขในการทำงานทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริง บุคคลจะคำนึงถึง และทำให้เป็นจริงในการทำงานทุกวัน

(4) การมีความสุขในการทำงานทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักของสังคม ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีเป็นที่ดึงดูดสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

(5) การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานดี และคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี บรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อนทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น

(6) การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการบังคับบัญชา คนที่มีความสุขจะไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

(7) การมีความสุขในการทำงานทำให้เพิ่มคุณค่าการเป็นผู้นำโดยการให้โอกาสบุคคลได้สร้างสรรค์ความหมายของชีวิตที่มากกว่าเงิน ทั้งต่อตนเองและครอบครัว

3) ประโยชน์ต่อตัวบุคคล

(1) การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความสุขต่อเนืองที่บ้าน เนื่องจากเมื่อเสร็จจาก การทำงานกลับบ้านด้วยความสุข การมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแรง การที่บุคคลมีความสุขที่บ้านได้ทำให้เขาได้พักผ่อนอย่างเต็มที่และพร้อมที่จะทำงานในวันใหม่

(2) การมีความสุขในการทำงานทำให้การควบคุมอารมณ์ดีขึ้น ทำให้ทักษะในการปรับตัว ดีขึ้นและควบคุมตนเองได้ดีขึ้น ทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์

(3) การมีความสุขในการทำงานทำให้เพิ่มความสนใจในการทำงาน ทำให้แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

(4) การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคคลรักงาน ความสุขในการทำงานทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดี ทำให้รักในสิ่งที่เขาทำและได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกรักงานของตนเอง

(5) การมีความสุขในการทำงานให้คุณค่ากับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในสถานะตำแหน่งในการทำงาน และรู้สึกเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

(6) การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ทำให้บุคคลรู้สึกดีกับตัวเองที่ได้ทำในสิ่งที่ดีให้กับองค์กร เป็นการสร้างความแตกต่าง

Kjerut (2007 อ้างถึงใน ลลิตา ศรีเสาวคนธ, 2554, น. 14) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ คนที่มีการคนทำงานอย่างมีความสุขว่า ดังนี้

1) คนที่มีความสุขจะทำงานกับคนอื่น ได้ดี สนุกที่จะอยู่ในกลุ่มคนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งทำให้การทำงานเป็นทีมดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2) ถ้าผลิตภาพขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ การที่บุคคลมี อารมณ์ดีในตอนเช้าจะทำให้มีความคิดสร้างสรรค์ในวันนั้นและเช่นเดียวกับวันต่อๆ ไป มันเป็นเหมือนกระบวนการจำ เมื่อบุคคลรู้สึกดี ทำให้ยึดหยุ่นในการทำงาน ทำงานได้อย่างราบรื่น มีความคิดที่ไม่เหมือนใคร ซึ่งจะเป็นตัวบ่มเพาะให้วันต่อไปดีด้วย

3) คนที่มีความสุขจะจัดการกับปัญหาแทนการบ่นถึงปัญหาโดยไม่หาทางแก้ไข เมื่อคนไม่ชอบงาน ปัญหาเล็ก ๆ ก็กลายเป็นปัญหาใหญ่ เป็นการยากที่จะแก้ปัญหาโดยปราศจาก ความเจ็บปวดทางใจ หรือการบ่นเป็นครั้งแรก เมื่อคนมีความสุขในการทำงานจะวิ่งเข้าหาความวุ่นวายนั้นแล้วแก้ปัญหา

4) คนที่มีความสุขในการทำงานมีพลังงานมากกว่า และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกสิ่งที่ทำ

5) คนที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี คิดในทางบวก การมองโลกในแง่ดีทำให้ประสบความสำเร็จและสร้างผลงาน จากความเชื่อว่าหากมีความเชื่อว่าทำได้ หรือทำไม่ได้มันจะเป็นจริงตามนั้น

6) คนที่มีความสุขในการทำงานจะมีแรงจูงใจสูง ซึ่งจะทำให้ผลิตภาพสูงตามความยั่งยืน ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือการมีความสุขและชอบในสิ่งที่ทำ

7) คนที่มีความสุขในการทำงานมักไม่ขาดงาน เนื่องจากการทำงานทำให้บุคคลมีความสุข ดังนั้นจึงไม่ขาดงาน ถ้าคนไม่ชอบงานที่ทำความเครียดและความเบื่อหน่ายจะทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร มะเร็งหรือเบาหวาน เป็นผลกระทบของความเครียดในงานต่อสุขภาพเมื่อไม่ชอบงานที่ทำอยู่

8) คนที่มีความสุขในการทำงานมีการเรียนรู้ไวเมื่อมีความสุขและผ่อนคลาย คนก็พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

9) คนที่มีความสุขมักมีความวิตกกังวลน้อยในการทำงานผิดพลาดและทำงานผิดพลาด น้อย เนื่องจากการมีความรับผิดชอบ ยอมรับเมื่อเกิดความผิดพลาด เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพร้อมที่จะแก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาด

10) คนที่มีความสุขมีการตัดสินใจที่ดี คนที่ไม่มีความสุขในการทำงานอยู่ในภาวะวิกฤติ มีมุมมองแคบ ไม่มองภาพกว้างใช้สัญชาตญาณความอยู่รอด ตัดสินใจโดยมองระยะสั้น ในการตัดสินใจจะคำนึงเพียงสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ตัดสินใจเท่านั้น ต่างจากคนที่มีความสุข ซึ่งจะมีการตัดสินใจที่ดีกว่าและให้ความสำคัญกับงานมากกว่า

จากการศึกษาประโยชน์ของการมีความสุขในการทำงานข้างต้น สรุปได้ว่าการมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์และผลดีในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผลดีต่อองค์การเนื่องจากคนที่มีความสุขในการทำงานนั้น จะมีพลังพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองรัก ให้ความร่วมมือในการทำงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีความสามารถในการตัดสินใจที่ดี มีความผูกพันต่อองค์การ ทำให้ลดอัตราการขาดงานและการลางานที่ไม่จำเป็น และที่สำคัญผลผลิตงานก็เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในองค์การ ในส่วนของด้านผลดีต่อการบริหารนั้น พบว่า การที่คน มีความสุขในการทำงานย่อมที่จะเอาใจใส่ในการทำงาน ทำให้ไม่ต่อต้านการบริหารจัดการของ องค์การ ส่งผลให้วิสัยทัศน์ขององค์การเป็นจริงได้และสำหรับในส่วนของด้านผลดีต่อตัวบุคคลนั้น พบว่าคนที่มีความสุขในการทำงานจะมีความสุขต่อเนืองที่บ้าน มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความสนใจในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น รักงานของตน และรู้สึกถึงคุณค่าในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตน

4. โรคระบาดโควิด-19

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Corona virus Disease 2019) หรือเรียกชื่อย่อว่า โควิด-19 (Covid-19) ซึ่งเกิดจากการติดเชื้อ severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) ที่มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลกและเป็นปัญหาสุขภาพของประชาชนที่ร้ายแรง ปัจจุบันการรักษาหลักยังเป็นแบบประคับประคองตามอาการ พบการอุบัติของไวรัสครั้งแรก เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2562 โดยกลุ่มผู้ป่วยมีอาการปอดอักเสบที่ยังไม่พบเชื้อที่เป็นสาเหตุ จำนวน 27 คน และเพิ่มจำนวนขึ้นเป็น 44 คน โดยพบว่ามี ความเชื่อมโยงกับ Huanan Seafood Wholesale Market ซึ่งตั้งอยู่ที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ วันที่ 3 มกราคม 2563 รายงานว่ามีการตรวจพบเชื้อ novel coronavirus 2019 และมีการเปิดเผยลักษณะพันธุกรรมของเชื้อ severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) และวันที่ 7 มกราคม 2563 การอุบัติของไวรัสดังกล่าวในประเทศจีนได้ขยายเป็นวงกว้างไปในแถบทวีปยุโรปและทวีปอเมริกา ซึ่งเป็นสองทวีปที่มียอดผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตมากที่สุดในบรรดา 6 ทวีป WHO ตั้งชื่อไวรัสใหม่นี้ว่า 2019-nCoV โดยประกาศการระบาดในระดับ outbreak เมื่อ 30 มกราคม 2562 และมีการยกระดับเป็น pandemic เมื่อ 11 มีนาคม 2562 ในชื่อทางการว่า Covid-19 และมีแนวโน้มว่าจะจะมีการติดเชื้อระลอกที่สองได้อีก

สำหรับประเทศไทยเริ่มคัดกรองผู้โดยสารเที่ยวบินตรงจากเมืองอู่ฮั่นประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2563 โดยตรวจพบนักท่องเที่ยวจีนที่ใช้สนามบินสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2563 ซึ่งต่อมาได้มีการแถลงข่าวว่า พบผู้ป่วยโรคโควิด-19 เป็นรายแรกนอกประเทศจีนและเป็นรายแรกของประเทศไทย เมื่อ 13 มกราคม 2563 (วารสารสถาบันบำราศนราดูร, 2563; 14(2), 116-23 รายงานผู้ป่วย อนุตรา รัตนนราทร พ.บ. สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข) และพบว่าช่วงที่พบผู้ป่วยรายใหม่จำนวนมากอยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-ต้นเดือนเมษายน 2563 (World Health Organization. Global Thaila[Internet]. 2020. [cited 2020 May 5]. Available from: <https://covid19.who.int/region/sear/country/th>) เกิดการแพร่เชื้อเป็นกลุ่มใหญ่ที่พบผู้ป่วยมากจากสนามมวยลุมพินีและสถานบันเทิงแถวทองหล่อ หนึ่งสัปดาห์ต่อมาพบผู้ป่วยยืนยันเกิน 100 คนต่อวัน ทำให้รัฐบาลต้องประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในวันที่ 26 ธันวาคม 2563 สั่งปิดธุรกิจห้างร้าน ส่งเสริมให้ประชาชนอยู่บ้าน ลดการเดินทางระหว่างเมืองและการเข้าออกระหว่างประเทศ รัฐบาลประกาศเคอร์ฟิวตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2563 และออกมาตรการทางสาธารณสุขเพื่อทำให้ยอดผู้ติดเชื้อลดลงทำให้แนวโน้มดีขึ้นในช่วงปลายเดือนเมษายน 2563 มีผู้ติดเชื้อรายใหม่ต่ำกว่า 10 คน ปลายเดือนเมษายน 2563 (โคโรนาไวรัสสงครามที่มองไม่เห็น วารสารอาหารและยา, 2563) สำหรับจังหวัดที่มีผู้ป่วยมากที่สุด 5 จังหวัดแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต นนทบุรี ยะลาและ

สงขลา (กรมควบคุมโรค, รายงานสถานการณ์โควิด-19, 2563, เข้าถึงได้จาก <https://covid19.th-stat.com/>)

ปัจจุบันมีรายงานผู้ป่วยยืนยันทั่วโลกสูงถึง 37,736,120 ราย เสียชีวิต 1,081,246 ราย สำหรับประเทศไทยมีรายงานผู้ป่วยยืนยัน 3,636 ราย เสียชีวิต 59 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2563) (<https://covid19.ddc.moph.go.th>) จากการระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งยังไม่สามารถหาวัคซีนสำหรับการป้องกันหรือการรักษาโรคของผู้ติดเชื้อที่ดีกว่าการรักษาโดยประคับประคองตามอาการทำให้การตื่นตัวของคนในศตวรรษที่ 21 และพฤติกรรมของคนเปลี่ยนแปลงไปซึ่งบางอย่างกลายเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ที่เรากำลังเจอ ได้แก่

1. Work from Home เป็น การทำงานจากที่บ้านเช่น Microsoft Office 365 หรือ Google Drive จัดเก็บและแลกเปลี่ยนไฟล์ข้อมูลกันด้วย Microsoft OneDrive หรือ Google Drive ใช้ Microsoft Teams การประชุมผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (video conference) ด้วย Microsoft team หรือ Google Meet เพื่อให้ช่วยให้พนักงานลดความเสี่ยงในการเดินทางมาทำงานผ่านระบบขนส่งสาธารณะ หรือการต้องพบปะผู้คนซึ่งเป็นช่องทางของการได้รับเชื้อหรือแพร่กระจายเชื้อไปยังผู้อื่น ทั้งยังเป็นวิธีที่ทำให้บริษัทเองสามารถลดพื้นที่และค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น ได้แก่ การใช้เอกสารดิจิทัล (e-document) การประชุมขนาดเล็กผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting e-conference) การประชุมขนาดใหญ่ที่ต้องใช้ E-conference. ผ่านระบบ Zoom เป็นต้น

2. การใช้และเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงานและการใช้ชีวิตมากขึ้น จากการที่ต้องมีเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้ไม่สามารถพูดคุยหรือสื่อสารกับเพื่อนครอบครัว เพื่อนร่วมงานหรือการติดต่อระหว่างบุคคล ทำให้มีการใช้ VDO Conference มากขึ้น และมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินแบบไม่ใช้เงินสดหันมาชำระผ่านโมบายล์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และเป็นการก้าวสู่สังคมแบบ Cashless Society อย่างแท้จริง

3. เรียนออนไลน์และการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยมีการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบที่ทันสมัยให้สามารถเรียนออนไลน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนซึ่งการจัดการเรียนการสอนคือแพลตฟอร์มเทคโนโลยีถูกนำมาใช้กับการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ต้องพัฒนา ทำให้การเรียนการสอนผ่านออนไลน์ สะดวกและรวดเร็วขึ้น ข้อดีของการเรียนออนไลน์คือการได้ฝึกวินัยตนเอง จะเรียนที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ การเกิดผลกระทบนี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ที่เรียกว่า new normal ของสังคมเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

4. เพิ่มความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ด้านการบริหารความเสี่ยงที่อาจกระทบกับการดำเนินธุรกิจ เรียนรู้ในการปรับตัว ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจและการ

ให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ๆ เช่น ธุรกิจร้านค้า และร้านอาหาร มีบริการส่งอาหาร Delivery เป็นต้น

สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ไม่เพียงทำให้คนในศตวรรษที่ 21 จะต้องปรับ และเรียนรู้การมีวิถีชีวิต New Normal หรือความปกติใหม่แต่การระบาดของโรคโควิด-19 ยังผลกระทบทางสังคมและทำให้เกิดปัญหาตามมาในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านสาธารณสุข ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคมและปัญหาด้านสุขภาพจิต ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้เห็นว่าคุณคนไทยส่วนใหญ่ได้เรียนรู้และมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหลากหลายแง่คิดเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตให้ผ่านวิกฤตไปได้ เช่น

1. ตั้งสติให้พร้อมรับมือกับทุกเรื่อง ช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 มีข้อมูลข่าวสารมากมายที่เกิดขึ้นในโซเชียลมีเดียหลาย ๆ ช่องทางทำให้เกิดการตื่นตระหนก หวาดระแวง กลัวและส่งผลกระทบต่อปัญหาด้านสุขภาพจิต สิ่งที่เราควรกลับมาฝึกหรือทบทวนต่อสถานการณ์คือการให้ความสำคัญกับ สติ เพื่อว่าการตั้งสติจะทำให้เกิดการเตรียมพร้อมกับเรื่องต่าง ๆ ไม่ตื่นตระหนกกับสิ่งที่เกิดขึ้นมากเกินไปและ ปล่อยวางในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือความควบคุม มองสถานการณ์อย่างรอบคอบ ที่สำคัญมองหาแนวทางแก้ไข พร้อมปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่น

2. เสริมสร้างทักษะให้กับตัวเอง ผลกระทบจาก COVID-19 ทำให้หลายคนขาดรายได้ที่เคยได้รับจากงานประจำ หากเรามีช่องทางหารายได้ทางเดียวก็จะมีโอกาสเสี่ยงในการขาดรายได้ เพราะฉะนั้นเราควรหาสิ่งที่จะสามารถใช้หรือพัฒนาทักษะบางด้านที่เราถนัดให้เชี่ยวชาญ หาโอกาสในการพัฒนาตัวเอง หมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เราสนใจอยู่เสมอ เพื่อขยายโอกาสในการทำงานหาเลี้ยงชีพที่หลากหลายต่อไปในวันข้างหน้า

3. การดูแลร่างกายให้แข็งแรง เพื่อเราจะสามารถมีภูมิคุ้มกันและต่อสู้กับโรคได้ด้วยการดูแลรักษาสุขภาพร่างกายให้ดี ทานอาหารที่มีประโยชน์ นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ออกกำลังกายอย่างเป็นประจำ รวมถึงดูแลสุขภาพอนามัยอยู่เสมอ กิน ร้อน ซ่อนกลาง ล้างมือ ให้เป็นปกติ

4. เห็นคุณค่าและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ในช่วงที่เรากักตัวอยู่บ้าน หลายคนเกิดความเหงาหรือรู้สึกโดดเดี่ยว สะท้อนให้เห็นว่าเราต้องการเพื่อน เราต้องการครอบครัว คนรัก เพราะฉะนั้นอย่ารีรอที่จะแสดงความรัก ใช้เวลาให้เต็มที่ ซึ่งจะเป็นพลังใจให้เราต่อสู้เรื่องราวต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

5. วางแผนการเงินให้รัดกุม เงินออมและเงินฉุกเฉินให้เรารับมือกับสถานการณ์โรคระบาดครั้งได้อย่างดีถ้าเรามีเงินสำรอง มีแผนการเงินที่ดี ก็ช่วยให้เราอุ่นใจในอนาคตได้เป็นอย่างดี ทุกคนจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการวางแผนการเงินอย่างจริงจัง เพื่อรองรับกับความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ปัจจุบันโรคระบาดโควิด-19 ยังไม่มีวัคซีนสำหรับการรักษาแต่ใช้การรักษาโดยการ
 ควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19
 สามารถทำได้ ดังนี้

1. ล้างมือบ่อย ๆ โดยใช้สบู่และน้ำ หรือเจลล้างมือที่มีส่วนผสมหลักเป็นแอลกอฮอล์
2. รักษาระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้อื่นหรือจาม
3. สวมหน้ากากอนามัยเมื่อเว้นระยะห่างไม่ได้
4. ไม่สัมผัสตา จมูก หรือปาก
5. ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาษชำระเมื่อไอหรือจาม
6. เก็บตัวอยู่บ้านเมื่อรู้สึกไม่สบาย และ
7. หากมีไข้ ไอ และหายใจลำบากโปรดไปพบแพทย์ (กรมควบคุมโรค.2563)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

จากการศึกษาของยูเซฟและลูเทนส์ (Youssef; & Luthans, 2008, p. 789) พบว่าทุก
 ตัวแปรย่อยของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีผลต่อมอทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานคือ ตัวแปรความหวัง
 และตัวแปรการมองโลกในแง่ดี โดยมีค่าอำนาจการทำนาย ($\beta = 0.21$) เท่ากัน ส่วนตัวแปรการปรับฟื้นคืน
 สภาพมีอิทธิพลต่อตัวแปรผลที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.10$) ความสุข
 ในการทำงาน ($\beta = 0.17$) นอกจากนี้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกยังก่อให้เกิดปฏิกิริยาทางบวกและก่อให้เกิด
 สภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในทุกระดับ คือ ทั้ง หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และภาพรวมขององค์กร
 (Luthans; et al., 2007, p. 24) ทั้งนี้พบว่ากลวิธีของหัวหน้าที่มีความน่าเชื่อถือจะมีผลขยายวงกว้างไปสู่
 ระดับของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของลูกน้องด้วยและยังผลไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
 (Clapp-Smith; et al., 2009, p. 230) มีการศึกษาที่ทดสอบสมมติฐานว่า การใช้คะแนนรวมของทุนทาง
 จิตวิทยาเชิงบวกจะมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรทัศนคติเกี่ยวกับงานดีกว่าตัวแปรย่อยแต่ละตัวหรือไม่
 (Hypothesis: Overall PsyCap will have a stronger relationship with work attitudes than
 confidence (H_1), hope (H_2), optimism (H_3), resiliency (H_4)). ผลปรากฏว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ H_1
 และ H_3 กล่าวคือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อตัวแปรทัศนคติเกี่ยวกับงาน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ความมั่นใจในความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดีนั้น ไม่มี
 ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการปรับฟื้นคืนสภาพพบว่ามีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ
 ทัศนคติเกี่ยวกับงานมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขนาดความสัมพันธ์ต่ำกว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกภาพรวม
 สำหรับความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อทัศนคติเกี่ยวกับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีขนาด

ความสัมพันธ์สูงกว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกภาพรวม (Larson; & Luthans, 2006, p. 56) จากการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกภาพรวมจะมีโอกาสบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์กับตัวแปรตามดีกว่าแต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้แน่ชัดทีเดียวนัก ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในการศึกษานี้ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อยที่ทุกคนมีอย่างน้อยแตกต่างกันไปและสามารถพัฒนาได้ตัวแปรนี้สามารถวัดได้มีทฤษฎีและการศึกษาวิจัยรองรับ นอกจากนี้ตัวแปรทั้ง 4 มีเอกลักษณ์เฉพาะที่มีสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานมากที่สุดและมีเกณฑ์เข้าได้กับพฤติกรรมองค์การเชิงบวกบุคคลที่มีผลรวมของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงจะทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีแรงจูงใจสูงซึ่งรวมเรียกว่าเป็นผลทางจิตใจในทิศทางบวก โดยการเกิดสมรรถนะทางจิตใจนี้ จะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานด้วย (Work performance) จึงคาดว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมและสุขภาวะทางจิตในการปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปเอกลักษณ์เฉพาะของโครงสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

| ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก | ทิศทางกรวัด (Directionality) | ขอบเขตนิยาม (Contribution) |
|---|------------------------------|---|
| ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Confidence) | ปัจจุบันและต่อเนื่องถึงอนาคต | เชื่อมั่นในตนเองว่า เป็นผู้มีความสามารถที่จะทำให้เกิดผลความสำเร็จในงานที่ท้าทาย มีความตั้งใจ และพยายามที่จะไปสู่เป้าหมายได้ แม้จะอยู่ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบทั้งในปัจจุบันและอนาคต |
| ความหวัง (Hope) | อนาคต | พลังของแรงจูงใจทางบวกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีหนทาง มีวิธีการเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จของงาน และเมื่อพบว่าวิธีการ หนทางหรือแนวทางที่เลือกไว้มีอุปสรรค ก็ยังสามารถที่จะคิดหาหนทางอื่นๆ อีกหลายวิธีการ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตแม้จะกำลังเผชิญกับอุปสรรค หรือถูกคุกคามทางจิตใจจากสถานการณ์ความไม่สงบ |
| การปรับฟื้นคืนสภาพ (Optimism) | อดีตที่ผ่านมาและปัจจุบัน | ศักยภาพหรือสมรรถนะทางจิตใจในการปรับสภาพจิตใจกลับคืนให้เป็นปกติและสามารถทำงานได้ดีเหมือนเดิมในปัจจุบัน ภายหลังประสบกับสถานการณ์ความไม่สงบที่มาคุกคาม และสามารถใช้ประสบการณ์ความยากลำบากที่เคยประสบเหล่านั้นมาปรับใช้เพื่อการปรับสภาพจิตใจเมื่อประสบกับเหตุการณ์ร้ายแรงต่างๆ อีก |

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

| ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก | ทิศทางการวัด (Directionality) | ขอบเขตนิยาม (Contribution) |
|-----------------------------|-------------------------------|--|
| การมองโลกในแง่ดี (Optimism) | อนาคต | ลักษณะของวิธีการคิดที่นึกถึงแต่ด้านที่ดีเสมอ เกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ คิดว่าเหตุการณ์ที่ไม่ดีเหล่านั้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของตนเองตลอดเวลา ตลอดไป ยังคงมีมุมมองในทางบวกต่อการทำงานตนเอง ไม่โทษหรือตำหนิตนเอง แต่จะมองว่าเป็นโอกาสในการพัฒนาต่อไป |

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก Page; & Donohue (2004, pp. 4-6)

สิริพร วงษ์โทน (2554, น. 96-103) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมทั้งศึกษาสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรจากทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและศึกษาสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานจากทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและความผูกพันต่อองค์กร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,843 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดี ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Larson (2004) ศึกษาเรื่อง “Positive Psychological Capital: A Comparison with Human and Social Capital and an Analysis of a Training Intervention” ในกลุ่มพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งจำนวน 74 คน ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับโมเดลทุนมนุษย์และทุนทางสังคม การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ชี้ให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .373$) และความยึดมั่นต่อองค์กร ($r = .313$) ซึ่งมากกว่าตัวแปรเดียวด้านการรับรู้ความสามารถในตนเอง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นคืนพลัง

Avey (2010) ศึกษาเรื่อง “Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time” ผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะของพนักงาน เครื่องมือในการศึกษาคือแบบวัด PCQ-24 จำนวน 24 ข้อ ซึ่งเป็นแบบวัดที่พัฒนาขึ้นโดย Luthans et al. (2007) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานในองค์กร จำนวน 280 คน เพื่อวัดระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและสุขภาวะของพนักงาน ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ยังมีผลต่อเจตคติของพนักงาน พฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน และผลศึกษายังชี้ว่าทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับสุขภาวะของพนักงาน และยังสามารถอธิบายเพิ่มเติมถึงสุขภาวะของพนักงานในภายหลังอีกด้วย

Eastman (2013) ศึกษาเรื่อง “The Relationship Between Psychological Capital and Workplace Bullying for Nurses” เพื่อมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ในการถูกเลือกเป็นเป้าหมายในการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ซึ่งผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะที่ความเป็นสภาวะคือ สามารถวัดได้ สังเกตได้ เปลี่ยนแปลงได้ และพัฒนาได้ โดยใช้กรอบแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งประกอบด้วย ความหวัง การมองโลกในแง่ดี การฟื้นฟูพลังและการรับรู้ ความสามารถในตนเองที่นำไปสู่กาเป็นเป้าหมายในการกลั่นแกล้งกันในที่ทำงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลที่ได้รับใบอนุญาต จำนวน 206 คน ที่ร่วมตอบแบบสอบถามออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้คือแบบวัดทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire-PCQ) และแบบวัดการกลั่นแกล้งในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีระดับความหวัง การมองโลกในแง่ดี การฟื้นฟูพลัง และการรับรู้ความสามารถในตนเองสูงจะสามารถต่อต้านการกลั่นแกล้งในที่ทำงานได้ดีกว่า ซึ่งผู้วิจัยเสนอแนะว่าการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะต่างๆ ทางจิตวิทยา จะสามารถลดปัญหาการถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงานและสร้างเสริมสุขภาวะในที่ทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ไล (Li., 2002, pp. 54-60) ศึกษาความสัมพันธ์ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ คนในเหมืองแร่ทองแดงของรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 237 คน ผลการศึกษาพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกจากนี้พบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การปรับฟื้นคืนพลัง และการมองโลกในแง่ดี สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

Luthans และคณะ (2008, pp. 219-238) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์กรที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีทุนทาง จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) ประกอบไปด้วยความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งบรรยากาศในองค์กรที่มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันคือบรรยากาศที่เปิดโอกาสให้พนักงาน

มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและมีการประสานงานที่ดี พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์กร โดยเก็บข้อมูลกับ พนักงานในภาคบริการและพนักงานในภาคอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 288 คน ผลการ ศึกษาพบว่า ทูน่าทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

การเลือกวิธีรับมือต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือไม่ดีในการทำงานนั้น หากบุคคลสามารถเลือกวิธีที่เหมาะสมย่อมส่งผลดีในทางที่ดี ซึ่งอาจมีความสำคัญต่อการเป็นอยู่ที่ดี

ในการทำงานของบุคคล หรือบุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ การเลือกวิธีการเผชิญหน้ากับ ปัญหาของบุคคลในสถานการณ์ที่ตึงเครียด หากบุคคลมองในแง่บวกมากขึ้น โดยมองปัญหาที่เผชิญ เป็นความท้าทาย อาจส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานตามมา ซึ่งตรงกันข้ามหากบุคคลเลือกใช้การหลีกเลี่ยงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลต่อ การมีส่วนร่วมในการทำงานที่ลดลงซึ่งอาจเชื่อมโยงไปสู่การความพึงพอใจในงานที่ลดลง (Brown, 1996) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการเผชิญปัญหา พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหา สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้

การศึกษาของ Chuang and Yuh (2013) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่ออำนาจภายในตนเองและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หน่วยงานภาครัฐ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 212 คนจาก 250 คนผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.463$, $p < 0.01$)

การศึกษาของ welbourne (2007) พบว่า รูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ($r = .39$, $p < .05$) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหา การ สนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .15$, $p < .05$) ในขณะที่กลวิธีการเผชิญ ปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = .19$, $p < .05$) ซึ่งงานวิจัยได้เสนอว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการจัดการปัญหานั้นสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความ พึงพอใจในงานได้ดี ($\beta = 0.10$, $p < .05$)

การศึกษาของ Shimizu and Nagata (2003, นันทิตา ไวรักษ์สัตว์, 2552) ได้ ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการปัญหาและความพึงพอใจในงาน ของแพทย์อาชีวเวช- ศาสตร์ที่ทำงานเต็มเวลา และเป็นสมาชิกสมาคม Sanyu-kai จำนวน 351 คน อายุเฉลี่ย 49 ปี โดยใช้ การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า วิธีการจัดการปัญหาแบบการ แสวงหาการสนับสนุน (Seeking Social Support) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

การศึกษาของนันทิตา ไวรักษ์สัตว์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับปัญหา บรรยากาศองค์กร กับความพึงพอใจในงานของสมาชิกสหภาพแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping strategies) ($r = .15, p < .05$) มีสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ($r = -.1, p < .05$) มีสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping strategies) ($\beta = 0.12, P < .05$) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) ($\beta = -0.20, P < .01$) และบรรยากาศองค์กร ($\beta = 0.62, P < .01$) สามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับความพึงพอใจในงาน .68 ($R = .68, p < .01$) และสามารถอธิบาย ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 46 ($R^2 = .46, p < .01$)

การศึกษาของ ไพศาล โรจน์เสรีรัตน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน วิธีการเผชิญปัญหา เจตคติต่อการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยผู้ใหญ่ออนไลน์ และ ตอนกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานวิทยาลัยผู้ใหญ่ออนไลน์ (อายุ 25-34 ปี) จำนวน 120 คน และพนักงานวิทยาลัยผู้ใหญ่ออนกลาง (อายุ 35-45) จำนวน 120 คน ผลการวิจัย พบว่า เจตคติในการทำงาน ($\beta = .588, p < .001$) วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping strategies) ($\beta = .314, p < .001$) ประสบการณ์ในการทำงาน ($\beta = .245, p < .001$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ($\beta = .193, p < .001$) สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใหญ่ออนไลน์ได้อย่างมีนัยสำคัญและมีงานวิจัยที่ศึกษาการทำนายของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อกลวิธีการเผชิญ ปัญหา ดังนี้

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

การศึกษาของ Kazmi and Singh (2015) ได้ศึกษาเรื่องความสมดุลของชีวิตใน การทำงาน (work-life balance) ความเครียด (stress) และกลวิธีการเผชิญหน้า (coping strategies) กับปัญหาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เพื่อทดสอบผลกระทบของ ความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ความเครียด และกลวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึง

พอใจในงาน โดยศึกษากับบุคลากรที่เป็นตำรวจจำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่ากลวิธี การเผชิญปัญหาสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ ($\beta = -.109, p < 0.05$)

การศึกษาของ Samuel arye (1999 อ้างถึงใน นันทิชา ไวรักษ์สัตว์, 2552) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากคู่สมรสและวิธีการเผชิญปัญหาต่อระดับความเครียด ความขัดแย้ง และการมีสุขภาพจิตที่ดีในการชีวิตการทำงานและครอบครัวของสามีและภรรยาที่ทำงานทั้งคู่ในฮ่องกง จำนวน 243 คู่ พบว่าวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (problem-focused coping strategies) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion-focused coping strategies) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจใน การทำงาน

4.2.1 งานวิจัยที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยข้างต้นนั้น ผู้วิจัยพบว่าบุคคลที่มีลักษณะ การมองโลกในแง่ดี บุคคลเหล่านี้มักมีความคาดหวังต่อเป้าหมายในทิศทางที่ดี ทำให้เป้าหมายนั้นเกิด ประสิทธิภาพในทางที่ดี ทั้งนี้จากการทบทวนงานวิจัยพบว่าเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค บุคคลที่มี ลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมีวิธีจัดการกับปัญหา เพื่อให้เป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวสื่อที่ บุคคลที่มองโลกในแง่ดีนั้นจะเลือกใช้วิธีที่ เหมาะสมมาจัดการกับปัญหาเพื่อให้ตนเองนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่

จากการทบทวนวรรณกรรมและวิจัย พบว่าการมองโลกในแง่ดีของบุคคลมีผลต่อการ เลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานดี รวมถึงความพึงพอใจใน การทำงาน ซึ่งงานวิจัยของ Welbourne et .,al (2006) ได้ศึกษาเรื่องกลวิธีการเผชิญปัญหา : ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง ลูกจ้างพยาบาลจำนวน 190 คน ผลการวิจัยพบว่าลักษณะการมองโลกในแง่ดีใช้ กลวิธีการเผชิญแบบ แก้ไขปัญหา (Problem solving coping style) ($\beta = 0.37, p < .01$) ในการจัดการกับปัญหา และ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (avoiding coping style) ($\beta = -3.24, p < .01$) เป็นส่วนน้อย เมื่อต้องจัดการกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดในที่ทำงาน โดยความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น ความพึงพอใจ ภายในและความพึงพอใจภายนอก ผลการวิจัยพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจภายในงาน (Intrinsic Satisfaction) โดยมีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($\beta = 0.021, p < .05$) และมีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ($B = 0.043, p < .05$) และ การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจภายนอกของงาน การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหา เป็นตัวแปรสื่อ ($\beta = 0.023, p < .05$)

เนื่องจากงานวิจัยที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อระหว่างมุมมองโลกในแง่ดี และความพึงพอใจในงานยังมีมากนัก แต่จากทบทวนจะพบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหานั้นมี

ความสัมพันธ์กับการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ Tephon, Davin, Cameron, Melissa and Esther (2013) ได้ศึกษาความเครียดและความพึงพอใจในงานโดยมีกลวิธีการเผชิญ ปัญหาเป็นตัวแปรสื่อ ศึกษาด้วยพหุคูณซึ่งใช้สถิติ Sobel ในการทดสอบตัวแปรสื่อ ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดและความพึงพอใจในงานของพยาบาล (Sobel = 2.03, p = 0.04)

Chuang and Shy (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจภายใน ตนเองและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 212 คนจาก 250 คนจากจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา โดยผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความเชื่ออำนาจภายใน ตนเองและความเชื่ออำนาจในตนเองมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้พฤติกรรมการเผชิญ ปัญหายังเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเชื่ออำนาจในตนเองและความพึงพอใจในงาน ($Z = 3.29$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Warr (2007) ได้แบ่งกรอบความคิดของการศึกษาด้านความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 2 มุมมอง คือ การศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่สภาพแวดล้อมในงาน ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน รูปแบบความสัมพันธ์ บทบาท ในงาน คุณลักษณะของงาน และการศึกษาที่มุ่งเน้นไปที่ ตัวบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับความแตกต่างของ บุคคลในด้านลักษณะประชากร บุคลิกภาพ พฤติกรรม และวิถีความคิด

Manion (2003) ได้ศึกษาความสุขในการทำงาน (Joy at work) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน พบว่า คำจำกัดความของความสุข ในการทำงานคือ ผลอันเกิดจากการเรียนรู้จากการทำงาน การสร้างสรรค์ของตนเอง ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานและการมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุขสนุกสนาน การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานน่ารื่นรมย์ รู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงานและคงอยู่ในองค์กรต่อไป ผล จากความสุขในการ ทำงานคือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความสุขมี 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรใน สถานที่ทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดีจากความร่วมมือ ช่วยเหลือกัน การสนทนาอย่างเป็นมิตร และ ความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่าง แน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดี กระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ เพลิดเพลินและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เพื่องานสำเร็จ

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

วิภาดา แก้วนิยมชัยสร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วย ปัจจัยในการทำงานด้านผู้นำและนโยบาย ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และปัจจัยในการทำงานด้านสวัสดิการ ผลตอบแทน ที่มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายความแปรปรวนของลักษณะการเป็นองค์การแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬได้ร้อยละ 87.6 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยมีสมการทำนายดังนี้ องค์การแห่งความสุข = $(-0.425) + 0.273(\text{ปัจจัยในการทำงานด้านผู้นำและนโยบาย}) + 0.435(\text{ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + 0.264(\text{ปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน}) + 0.183(\text{สถานภาพโสด}) - 0.190(\text{ตำแหน่งงานในกลุ่มที่ 2}) - 0.008(\text{รายได้ต่อเดือน}) + 0.149(\text{ปัจจัยในการทำงานด้านสวัสดิการ ผลตอบแทน})$

บัณฑิตา คำโฮม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์ ศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ($p\text{-value} < 0.01$) ได้แก่ อายุ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับขวัญกำลังใจในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนปัจจัย ด้านเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน โรคประจำตัว ความสมดุลง

ปิยะวัฒน์ วิริยะสุนทรภาพร (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเชิงบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และอายุงานแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ต่อเดือน แตกต่าง กัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ชนินันท์ จันทรสว่าง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัทเดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความ คิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 4 ด้าน ซึ่งแสดงว่าองค์กร ดำเนินงานใน 4 ด้านนี้อยู่ในระดับที่ดี โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุข ในการทำงานทั้ง 4 ด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ใน ที่ทำงาน ด้านงาน และด้านผู้นำ มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ คือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งองค์กรควรแก้ไข ปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในด้านนี้เพื่อให้ พนักงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงขึ้น ส่วนปัจจัยความสุขในการทำงานที่มีผล ต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านผู้นำด้านความสัมพันธ์ในที่ ทำงาน ด้านงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนปัจจัยความสุขในการทำงานด้านค่านิยม ร่วมขององค์กรไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับ ความสุขในการทำงาน คือ อายุ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อระดับความสุขในการทำงาน คือ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

แมนเนียน (Manion, 2003) ศึกษาความสุขในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็น บุคลากรด้านสาธารณสุข จำนวน 24 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยถามเกี่ยวกับประสบการณ์ ความสุข ในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำ

ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงานเกิดขึ้นได้จากปัจจัยนำ 4 ประการ ที่เป็น แนวทางทำให้เกิดความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน คือ การประสานงานที่ดี มีความรัก และเอา ใจใส่ในงานที่ทำ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับการยอมรับนับถือ อีกทั้งตอบว่า ความสุขในการ ทำงานให้ผลลัพธ์เชิงบวกในด้านอื่นๆ ได้แก่ มีอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก เช่น ความสนุกสนาน การยิ้ม หัวเราะ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้ สภาพแวดล้อมการทำงานน่ารื่นรมย์

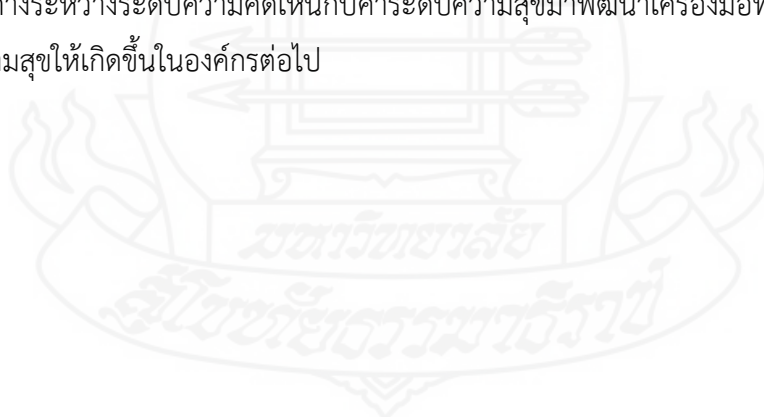
ดายเนอร์ และ มายเนอร์ (Diener & Myers, 2003) ศึกษาพบว่าผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ ดีต่อบุคคลจะประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีความสุขมากกว่าผู้ที่ขาด สัมพันธภาพในการ ทำงาน อีกทั้งพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน เพื่อไปสู่ จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จะมี ความสามารถในการตัดสินใจและมีความสุขมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ศึกษาเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลักของการทำงานอย่างมีความสุข และออกแบบเครื่องมือ ที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ โดยเครื่องมือดังกล่าวจะสามารถบอกระดับ

ความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ซึ่งจากการศึกษามิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนี้มีทั้งหมด 5 มิติด้วยกันคือ

1. มิติทางด้านผู้นำ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความเอาใจใส่ในความสำเร็จ และความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. มิติทางด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความผูกพัน การสนับสนุนและการให้ความสำคัญจากคน รอบข้าง
3. มิติทางด้านความรักในงาน ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ตนเองได้ทำ
4. มิติทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วม และการให้ ความสำคัญแก่พนักงาน
5. มิติทางด้านค่านิยมขององค์กร ได้แก่ ความเชื่อที่มีผลต่อรูปแบบ พฤติกรรมที่แสดงออกร่วมกันของบุคลากรในองค์กร โดยได้นำเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาทั้ง 5 มิติมาออกแบบ เครื่องมือวัดดังกล่าว ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ได้ให้นักศึกษา ระดับปริญญาโทภาค พิเศษของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 คน โดยใช้แบบทดสอบการทำงานอย่างมีความสุข มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม เป็น เครื่องมือในการเก็บ

รวบรวมข้อมูล พบว่าระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบันมีระดับ ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และยิ่งชี้ต่อไปอีกว่าการใช้เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมี ความสุข คือ การนำค่าต่างระหว่างระดับความคิดเห็นกับค่าระดับความสุขมาพัฒนาเครื่องมือที่ จะสร้างการทำงานอย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดย มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการของตัวแปร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 260 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 107 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิเคราะห์อำนาจทดสอบ (Power Analysis) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการการคำนวณ (G*Power 3.1) โดยกำหนดขนาดอิทธิพล (effect size) เท่ากับ 0.15 ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha=0.05$) และอำนาจการทดสอบ (power of test) เท่ากับ 0.95 โดยมีจำนวนตัวแปรทดสอบ (Number of tested predictors) 2 ตัวแปร และจำนวนตัวแปรทำนายทั้งหมด (Total number of predictors) จำนวน 3 ตัวแปร และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

1.3 ผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 20 คน ได้มาโดยสอบถามความสมัครใจ

2. นิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร

2.1 ทนทางจิตวิทยาเชิงบวก หมายถึง สภาวะจิตใจทางบวกของบุคคลที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถรับแรงกดดันและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ท้าทายได้ การมีความสามารถในการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จ การมองเห็นทางออกของทุกปัญหา การเป็นคนมองโลกในด้านบวก และสามารถสร้างพลังใจในตนเองได้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) หมายถึง ความเชื่อมั่นและมั่นใจว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และจัดการกับอุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

2.1.2 ความหวัง (Hope) หมายถึง พลังของแรงจูงใจทางบวกที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีหนทาง มีวิธีการเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จของงาน และเมื่อพบอุปสรรคสามารถปรับตัว แก้ไขปัญหา สร้างทางเลือกหรือพัฒนาวิธีการเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ และสามารถสร้างพลังใจในตนเองได้

2.1.3 การฟื้นคืนพลัง (Resilience) หมายถึง การมีศักยภาพหรือความสามารถทางจิตใจในการปรับสภาพจิตใจกลับคืนจากสภาวะความตึงเครียดให้มีสภาพจิตใจเป็นปกติ เช่น มีจิตใจสงบ และสามารถทำงานได้ดีเหมือนเดิม

2.1.4 การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง กระบวนการคิด ด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล เช่น เชื่อว่าทุกปัญหาที่มีทางออกหรือเชื่อว่ามีกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

2.2 กลวิธีการเผชิญปัญหา หมายถึง พฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของบุคคลเมื่อเจอสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาทำให้เกิดความกังวลใจ แบ่งเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

2.2.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Active Coping) หมายถึง วิธีที่บุคคลจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นโดยเน้นที่จะจัดการกับปัญหา วิเคราะห์การเกิดปัญหา วางแผนหรือกระทำบางอย่างเพื่อทำให้ปัญหาที่เจอนั้นหมดไป และมองปัญหาที่เจอเป็นเรื่องที่ท้าทายสามารถจัดการได้ ประกอบด้วย 6 ด้านย่อย ดังนี้

1) การลงมือแก้ปัญหา (problem-solving coping) หมายถึง กระบวนการของบุคคลในการลงมือปฏิบัติหรือจัดการกับปัญหาเพื่อจัดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียด

2) การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนในการเผชิญหน้ากับสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดปัญหา เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3) *การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive reframing)* หมายถึง วิธีการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา ด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีขึ้นด้วยการตีความหมายต่อสถานการณ์ในแง่ดี

4) *การยอมรับความจริง (Acceptance)* หมายถึง การเผชิญหน้ากับปัญหาโดยการยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการยอมรับนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคคลพร้อมจะเผชิญหน้ากับความจริง

5) *การพึ่งศาสนา (Religion)* หมายถึง การใช้ศาสนาเป็นแหล่งพึ่งพิงช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ในขณะที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหา

6) *การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (Using emotional support)* หมายถึง การแสวงหาความช่วยเหลือหรือต้องการได้รับการสนับสนุนเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้

2.2.2 *กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Passive Coping)*

หมายถึง วิธีการที่บุคคลจัดการกับปัญหาหรือความเครียด โดยใช้อารมณ์เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกสบายใจ เช่น การถอยห่างออกจากปัญหา การมองในด้านบวก ประกอบด้วย 8 ด้านย่อย ดังนี้

1) *การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม (Using instrumental support)* หมายถึง การต้องการกำลังใจและความเข้าใจจากผู้อื่นเมื่อเกิดความรู้สึกไม่สบายใจจากปัญหาที่กำลังเผชิญ

2) *การระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotions)* หมายถึง การระบายอารมณ์และความรู้สึกทางลบ เช่น ความเครียด ความกดดัน ความเสียใจ อย่างต่อเนื่องและยาวนาน

3) *อารมณ์ขัน (Humor)* หมายถึง การคิดและมองปัญหาที่เผชิญอยู่ให้เป็นเรื่องตลก สนุกสนาน หรือฮาขัน เพื่อให้รู้สึกว่าการเผชิญอยู่เบาบาง

4) *การวางเฉยทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement)* หมายถึง การลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย

5) *การกำจัดสิ่งว้าวุ่นในจิตใจ (Self-distraction)* หมายถึง วิธีการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยการไม่คิดถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ และพยายามหลุดพ้นจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดหรือความไม่สบายใจโดยหากิจกรรมอย่างอื่นทำ

6) *การปฏิเสธ (Denial)* หมายถึง เป็นการเผชิญหน้าโดยการไม่ยอมรับต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจและลดความเครียด

7) *การโทษตัวเอง (Self-blame)* หมายถึง การวิจารณ์หรือการโทษตัวเองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยมองว่าตนเองเป็นสาเหตุของการเกิดสถานการณ์ ต่าง ๆ

8) การใช้สารเสพติด (Substance use) หมายถึง การหันไปดื่มสุราหรือ ใช้ยาเพื่อจัดการกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

2.3 ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล อันเป็นผลเนื่องมาจากการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ด้านผู้นำ (Leaderships) หมายถึง หัวหน้างานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกน้องทำงานอย่างมีความสุข สร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ มีการสื่อสารอย่างเหมาะสม สามารถสร้างความเข้าใจกับลูกน้องในเรื่องการทำงาน ให้รางวัลและกำลังใจ กับความสำเร็จที่เกิดขึ้นของลูกน้อง และอุทิศตนเองเพื่อการทำงานส่วนรวม

2.3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร และมีความรู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกันและรับรู้ถึงความรักความปรารถนาดีระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

2.3.3 ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน การรับรู้ว่าคุณมีพันธกิจในการทำงานให้สำเร็จ การมีความยินดี ตื่นเต้น ดีใจ และเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน การมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ การมีความรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ทำงาน การมีความภูมิใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบงานของตนเอง และการเกิดความรู้สึกทางบวกในการทำงาน เช่น รู้สึกสนุกในงาน รู้สึกชอบในงาน และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน

2.3.4 ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การรับรู้ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายได้สำเร็จ จนเกิดความรู้สึกว่ามีคุณค่าในชีวิต การมีอิสระในการทำงาน การเกิดความรู้สึกภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ มีความเจริญก้าวหน้า และทำให้องค์กรพัฒนา

2.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Environment in workplace) หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งช่วยให้การทำงานสะดวก ราบรื่น มีความปลอดภัย และมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ได้แก่ ขนาดห้องทำงานที่ไม่แออัด แสงสว่างเพียงพอในการทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่ทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในที่ทำงานมีคุณภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยจากสภาพอากาศ เสียง และสารเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายในขณะปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบบวัดตัวแปร ได้แก่ 1) แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิด และทฤษฎี Luthans, Fred; Avolio, Bruce J.; Avey, James B.; and Norman, Steven M., (2007) (ณัฐวุฒิ อรินทร์, 2555) 2) แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิด และทฤษฎี Caver, Scheier and Weintraub (1989) (พัชรา รุ่งสันเทียะ 2559) และ 3) แบบวัดความสุขในการทำงานเป็นแบบวัดซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี Manion (2003) (มลทิรา จินามูล, 2560) และแบบสอบถามคำถามปลายเปิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1.1 ขั้นตอนที่ 1 สํารวจเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ผู้วิจัย ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวแปรต้นประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ 1) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Confidence) ความหวัง (Hope) การฟื้นคืนพลัง (Resilience) และ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) 2) กลวิธีการเผชิญปัญหา ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วย 6 ด้านย่อย ได้แก่ 1) การลงมือแก้ปัญหา (Problem-solving Coping) 2) การวางแผน (Planning) 3) การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive Reframing) 4) การยอมรับความจริง (Acceptance) 5) การพึ่งศาสนา (Religion) 6) การค้นหาความช่วยเหลือจากการสนับสนุนทางสังคม (Using Emotional Support) และ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ประกอบด้วย 8 ด้านย่อย ได้แก่ 1) การค้นหากำลังใจจากการสนับสนุนทางสังคม (Using Emotional Support) 2) การระบายออกทางอารมณ์ (Venting of Emotion) 3) อารมณ์ขัน (Humor) 4) การวางเฉยทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) 5) การกำจัดสิ่งวุ่นในจิตใจ (Self-distraction) 6) การปฏิเสธ (Denial) 7) การโทษตัวเอง (Self-Blame) และ 8) การใช้สารเสพติด (Substance Use)

ส่วนตัวแปรตามคือ ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ (Leaderships) 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) 3) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) 4) ด้านความสำเร็จในงาน (Work achievement) และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Environment in workplace)

3.1.2 ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนการทำงาน ผู้วิจัยได้วางแผนและกำหนดขั้นตอนพัฒนาเครื่องมือประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ 2) ดำเนินการพัฒนา

เครื่องมือ (ฉบับร่าง) 3) ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน
 4) พิจารณาและปรับปรุงเครื่องมือตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ 5) นำไปใช้กับบุคลากรสายสนับสนุน
 คณะวิทยาศาสตร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง 6) ตรวจสอบคุณภาพโดยการหาค่าความเที่ยงโดยใช้
 สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าอำนาจจำแนก และ
 7) จัดทำแบบวัดฉบับจริงพร้อมใช้เก็บข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัย
 ต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกำหนดนิยามปฏิบัติการ
 ของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา และตัวแปรความสุขในการทำงาน
 เพื่อใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลโดยปรึกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
 เพื่อให้ได้เครื่องมือที่ดี เหมาะสมและมีคุณภาพสำหรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2) ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาเครื่องมือ (ฉบับร่าง) เพื่อใช้เป็นแบบวัดตัวแปรต้น
 และแบบวัดตัวแปรตาม โดยแบบวัดตัวแปรต้น ได้แก่ แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธี
 การเผชิญปัญหา และแบบวัดตัวแปรตาม คือ แบบวัดความสุขในการทำงานตามนิยามศัพท์ปฏิบัติการ
 ของทั้ง 3 ตัวแปรไว้อย่างชัดเจน

3) ผู้วิจัยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง
 3 ท่านโดยผู้วิจัยได้นำเสนอเครื่องมือ (แบบวัดฉบับร่าง) ที่ได้พัฒนาขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจ
 แก้ไข วิเคราะห์และขอข้อเสนอแนะในการพิจารณาด้านเนื้อหาสาระและวิธีการ (ภาคผนวก) เพื่อ
 ปรับปรุงความถูกต้องเหมาะสมของแบบวัด หลังจากนั้นได้นำเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น เสนอต่อ
 ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก) เพื่อพิจารณาความตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดและ
 วิเคราะห์ลักษณะของข้อคำถามโดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item
 Objective Congruence หรือ IOC) รวมทั้งฉบับ (ภาคผนวก)

4) ผู้วิจัยพิจารณาและปรับปรุงเครื่องมือตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำจาก
 การคำนวณหาค่าความสอดคล้องภายในของข้อคำถามทั้งฉบับแล้ว ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะจาก
 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ในการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไข
 เครื่องมือ (แบบวัดฉบับร่าง) ทั้งแบบวัดตัวแปรต้นและแบบวัดตัวแปรตาม

5) ผู้วิจัยนำเครื่องมือ (แบบวัดฉบับร่าง) ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากร
 สายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 50 ชุด

6) ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (แบบวัดฉบับร่าง) ประกอบด้วย

(1) การตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำ
 แบบวัดทั้ง 3 แบบวัด ประกอบด้วย แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา
 และแบบวัดความสุขในการทำงาน ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

(ภาคผนวก) พิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถามและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ถ้าได้เกณฑ์มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามนั้นมีความหมายตรงตามเนื้อหาทั้งที่วัดและสามารถนำไปใช้ได้ (ภาคผนวก)

| ระดับค่าคะแนน | ระดับความคิดเห็น |
|---------------|---|
| +1 หมายถึง | แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด |
| 0 หมายถึง | ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด |
| -1 หมายถึง | แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด |

โดยค่า IOC ของแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทั้งฉบับ $\leq 0.7 - 1$

ค่า IOC ของแบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้งฉบับ $\leq 0.5 - 1$ จำนวน 31 ข้อ และ $\leq 0.4 - 1$ จำนวน 3 ข้อ ผู้วิจัยได้แก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว และค่า IOC ของแบบวัดความสุขในการทำงานทั้งฉบับ $\leq 0.7 - 1$

(2) การหาค่าความเที่ยงของแบบวัด (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่พัฒนาขึ้นและได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงทั้งฉบับโดยแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .76 แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .84 และ แบบวัดความสุขในการทำงาน มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .81

7) ผู้วิจัยพิจารณาค่าอำนาจการจำแนกรายชื่อของแบบวัดเมื่อแปลผลแล้วพบว่า ไม่ผ่านตามเกณฑ์ จำนวน 18 ข้อ จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 75 ข้อ ผู้วิจัยจึงขอข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมปรับข้อคำถามได้จำนวนทั้งหมด 71 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 56 ข้อ และคำถามเชิงลบ จำนวน 15 ข้อ โดยข้อคำถามทั้งหมดแบ่งเป็น 3 แบบวัด ได้แก่ 1) แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีค่าอำนาจจำแนกรายชื่อระหว่าง 0.31-0.65 แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา มีค่าอำนาจจำแนกรายชื่อระหว่าง 0.38-0.68 แบบวัดความสุขในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกรายชื่อระหว่าง 0.37-0.63 โดยเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ คือ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป (ภาคผนวก)

8) ผู้วิจัยจัดทำแบบวัดฉบับสมบูรณ์ จำนวน 71 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จำนวน 16 ข้อ ตัดออก 2 ข้อ คงเหลือ 14 ข้อ แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา จำนวน 34 ข้อ ตัดออก 1 ข้อ คงเหลือ 33 ข้อ และแบบวัดความสุขในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ตัดออก 1 ข้อ คงเหลือ 24 ข้อ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับตัวอย่างจริงเป็นลำดับต่อไป

3.2 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งเป็นเครื่องมือสำหรับวัดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยเครื่องมือวัดตัวแปรต้น ได้แก่ แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา ส่วนแบบวัดตัวแปรตาม ได้แก่ แบบวัดความสุขในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1 แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และนิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปรโดยใช้แนวคิดของลูแทนส์และคณะ (Lutans;et al., 2007) โดยอ้างอิงจากผลงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ อมรินทร์ (2555) เรื่องการศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมกาปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 12 ข้อและข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์ ดังนี้

| คำตอบ | ข้อคำถามเชิงบวก | ข้อคำถามเชิงลบ |
|--------------------|------------------|------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน 5 คะแนน | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน 4 คะแนน | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน 3 คะแนน | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน 2 คะแนน | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน 1 คะแนน | ให้คะแนน 5 คะแนน |

3.2.2 แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยประยุกต์และพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และนิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปรตามแนวคิดของ Caver, Scheier and Weintraub (1989) เพื่อวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหาของบุคคล โดยอ้างอิงจากผลงานวิจัยของ พัชรารุ่งสันเทียะ (2559) เรื่องอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยมีกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรสื่อของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก 25 ข้อและข้อคำถามเชิงลบ 8 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์ ดังนี้

| คำตอบ | ข้อคำถามเชิงบวก | ข้อคำถามเชิงลบ |
|--------------------|------------------|------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน 5 คะแนน | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน 4 คะแนน | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน 3 คะแนน | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน 2 คะแนน | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน 1 คะแนน | ให้คะแนน 5 คะแนน |

3.2.3 แบบวัดความสุขในการทำงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยประยุกต์และพัฒนาขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี และนิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปรตามแนวคิดของ Manion (2003) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยอ้างอิงจากผลงานวิจัยของ มลทิรา จินามูล (2560) เรื่อง การศึกษาความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยชลบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรักในงาน 4) ด้านความสำเร็จในงาน และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก 19 ข้อและข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์ ดังนี้

| คำตอบ | ข้อคำถามเชิงบวก | ข้อคำถามเชิงลบ |
|--------------------|------------------|------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน 5 คะแนน | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน 4 คะแนน | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน 3 คะแนน | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้คะแนน 2 คะแนน | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้คะแนน 1 คะแนน | ให้คะแนน 5 คะแนน |

3.2.4 แบบสอบถามคำถามปลายเปิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เป็นแบบสอบถามโดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในขอบเขตของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน โดยมีตัวอย่างคำถามเช่น จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2563 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นเกี่ยวกับความมั่นใจในความสามารถของตนเอง หรือท่านมีวิธีเผชิญปัญหาหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 อย่างไร เป็นต้น

3.3 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามของแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธี การเผชิญปัญหา และแบบวัดความสุขในการทำงาน โดยลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาข้อคำถามของนิยามปฏิบัติการของตัวแปร จำนวน 71 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นข้อคำถามเชิงบวก 56 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 15 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์ดังนี้

| คำตอบ | ข้อคำถามเชิงบวก | ข้อคำถามเชิงลบ |
|-------------------|------------------|------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้คะแนน 5 คะแนน | ให้คะแนน 1 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้คะแนน 4 คะแนน | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้คะแนน 3 คะแนน | ให้คะแนน 3 คะแนน |

เห็นด้วยน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน ให้คะแนน 4 คะแนน
 เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน ให้คะแนน 5 คะแนน

การแปลผล โดยนำคะแนนของผู้ตอบจากแบบวัดทั้ง 3 ข้างต้นของแต่ละคนรวมกันแล้วเฉลี่ย โดยให้ความหมายของคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2546, น. 162) ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบวัดทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา และแบบวัดความสุขในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับดังนี้

| | |
|-----------------------------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง | ทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง | ทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง | ทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง | ทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง | ทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 ผู้วิจัยขอบันทึกเก็บข้อมูลวิจัยจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขอความร่วมมือในการขอเก็บข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้

4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 107 คน และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยสอบถามความสมัครใจ ได้จำนวน 20 คน เพื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

4.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหาการตอบแบบวัดและแบบสอบถามปลายเปิด พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานตามลำดับต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

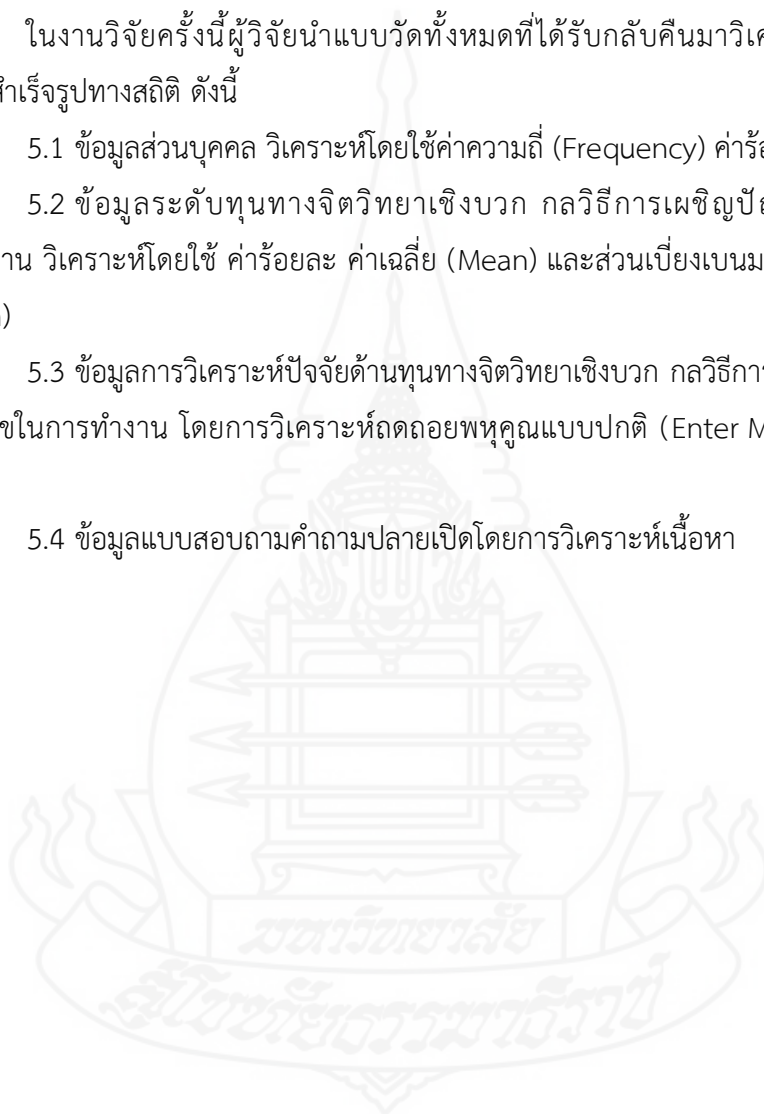
ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้งหมดที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 ข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple regression Analysis)

5.4 ข้อมูลแบบสอบถามคำถามปลายเปิดโดยการวิเคราะห์เนื้อหา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานและเพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ ประเภทการจ้างงาน ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับของตัวแปร โดยตัวแปรต้น คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และกลวิธีการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานเพื่อศึกษาตัวแปรต้น 2 ตัวแปร คือ 1) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Confidence) ความหวัง (Hope) การฟื้นคืนพลัง (Resilience) และการมองโลกในแง่ดี (Optimism) และ 2) กลวิธีการเผชิญปัญหา มีองค์ประกอบย่อย 2 ด้าน คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Active coping) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Passive coping) ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรักในงาน 4) ด้านความสำเร็จในงาน และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ข้อมูลสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อให้เข้าใจได้ตรงกันผู้วิจัยจึงขอใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

| | | |
|-------------------|-----|---|
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| M | แทน | ค่าเฉลี่ย (mean) |
| SD | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard error) |
| df | แทน | ค่าองศาความอิสระ (degree of freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสอง (Mean of Square) |
| R | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ |
| R ² | แทน | กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ |
| S.E. _b | แทน | ความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ |
| SE _{es} | แทน | ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ |
| b | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ |
| β | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน |
| a | แทน | ค่าคงที่ |
| Y' | แทน | สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในรูปคะแนนดิบ |
| Z' | แทน | สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในรูปคะแนนมาตรฐาน |
| ** | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 |
| X ₁ | แทน | ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก |
| X ₂ | แทน | กลวิธีการเผชิญปัญหา |
| Y ₁ | แทน | ความสุขในการทำงาน |

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทการจ้างงาน ประเภทสายงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 107 คน ได้ตอบแบบสอบถาม และส่งกลับคืนให้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อนำมาวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

โดยการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทการจ้างงาน ประเภทสายงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (n = 107)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | สถิติ | |
|----------------------|------------|------------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| เพศ | | |
| หญิง | 75 | 70.1 |
| ชาย | 32 | 29.9 |
| รวม | 107 | 100 |
| อายุ | | |
| 26-35 ปี | 45 | 42.1 |
| 36-45 ปี | 29 | 27.1 |
| 56-65 ปี | 18 | 16.8 |
| 46-55 ปี | 12 | 11.2 |
| 20-25 ปี | 3 | 2.8 |
| รวม | 107 | 100 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ปริญญาตรี | 62 | 57.6 |
| ปริญญาโท | 33 | 30.8 |
| ปริญญาเอก | 6 | 5.6 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 6 | 5.6 |
| รวม | 107 | 100 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 56 | 52.3 |
| สมรส | 49 | 45.8 |
| อื่น ๆ | 2 | 1.9 |
| รวม | 107 | 100 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | สถิติ | |
|-------------------------|------------|------------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| ประเภทการจ้างงาน | | |
| ข้าราชการ | 74 | 69.2 |
| ลูกจ้างประจำ | 17 | 15.9 |
| พนักงานมหาวิทยาลัย | 11 | 10.3 |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 4 | 3.7 |
| ลูกจ้างโครงการ | 1 | 0.9 |
| รวม | 107 | 100 |
| ประเภทสายงาน | | |
| สนับสนุนวิชาการ | 67 | 62.6 |
| สนับสนุนบริหาร | 40 | 37.4 |
| รวม | 107 | 100 |
| ระยะเวลาการทำงาน | | |
| มากกว่า 20 ปี | 29 | 27.1 |
| 1-5 ปี | 27 | 25.2 |
| 6-10 ปี | 24 | 22.4 |
| 11-15 ปี | 22 | 20.6 |
| 16-20 ปี | 5 | 4.7 |
| รวม | 107 | 100 |
| รายได้ต่อเดือน | | |
| 25001-35000 | 35 | 45.2 |
| 15001-25000 | 30 | 28.0 |
| มากกว่า 50000 | 21 | 19.6 |
| 35001-45000 | 11 | 10.3 |
| น้อยกว่า 15000 | 10 | 9.3 |
| รวม | 107 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทการจ้างงาน ประเภทสายงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี อายุ 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อายุ 56-65 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุ 46-55 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และลำดับสุดท้าย อายุ 20-25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และสุดท้าย คือจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาเอก มีจำนวนเท่ากัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และลำดับสุดท้ายมีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมา มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และลำดับสุดท้ายมีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างโครงการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ประเภทสายงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสายงานประเภทสนับสนุนวิชาการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมา คือ สายงานประเภทสนับสนุนบริหาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมา คือ มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 มีระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และลำดับสุดท้ายมีระยะเวลาทำงาน 16-20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ต่อมา มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ

19.6 รายได้ 35,001-45,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และรายได้ต่อเดือนน้อยที่สุดน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

1.2 การวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานและระดับของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

| ตัวแปร | Min | Max | M | SD | แปลผล |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| ตัวแปรต้น | | | | | |
| 1. ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก 4 ด้าน | | | | | |
| 1.1 ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง | 2.33 | 4.00 | 3.44 | 0.31 | มาก |
| 1.2 ความหวัง | 2.60 | 5.00 | 4.19 | 0.49 | มาก |
| 1.3 การฟื้นคืนพลัง | 2.00 | 5.00 | 4.09 | 0.55 | มาก |
| 1.4 การมองโลกในแง่ดี | 2.50 | 5.00 | 4.15 | 0.51 | มาก |
| รวมทูทางจิตวิทยาเชิงบวก | 2.48 | 4.75 | 3.97 | 0.37 | มาก |
| 2. กลวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้าน | | | | | |
| 2.1 แบบมุ่งจัดการกับปัญหา | 2.33 | 4.67 | 3.65 | 0.40 | มาก |
| 2.2 แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ | 2.13 | 3.50 | 2.73 | 0.26 | ปานกลาง |
| รวมกลวิธีการเผชิญปัญหา | 2.35 | 4.03 | 3.19 | 0.26 | ปานกลาง |
| ตัวแปรตาม | | | | | |
| 3. ความสุขในการทำงาน 5 ด้าน | | | | | |
| 3.1 ด้านผู้นำ | 2.75 | 5.00 | 4.06 | 0.52 | มาก |
| 3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.00 | 5.00 | 4.36 | 0.48 | มากที่สุด |
| 3.3 ด้านความรักในงาน | 2.80 | 5.00 | 4.38 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.4 ด้านความสำเร็จในงาน | 2.60 | 5.00 | 4.21 | 0.53 | มากที่สุด |
| 3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน | 1.75 | 5.00 | 4.04 | 0.64 | มาก |
| รวมความสุขในการทำงาน | 2.90 | 5.00 | 4.25 | 0.45 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.2 เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของทูทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.25 (SD = 0.45) รองลงมา คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (SD = 0.37) และน้อยที่สุด คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (SD = 0.26) และเมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยแยกจำแนกรายด้านและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก พบว่า ด้านความหวังมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (SD = 0.49) รองลงมา คือ ด้านการมองโลกในแง่ดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.51) ด้านการฟื้นคืนพลังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (SD = 0.55) และลำดับสุดท้าย คือด้านความมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (SD = 0.31) ส่วนตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา พบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (SD = 0.40) รองลงมา คือ ด้านกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 (SD = 0.26) และตัวแปรความสุขในการทำงาน พบว่า ด้านความรักในงานมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = 0.53) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (SD = 0.48) ด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (SD = 0.48) ด้านผู้นำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (SD = 0.52) และน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (SD = 0.64)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความสุขในการทำงาน

| ตัวแปร | Y ₁ | X ₁ | X ₂ |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Y ₁ | 1 | | |
| X ₁ | 0.65** | 1 | |
| X ₂ | 0.27** | 0.29** | 1 |

**p < .01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน (Y_1) คือ ตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.65 และกลวิธีการเผชิญปัญหา (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.27 โดยตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงาน พบว่า ตัวแปรต้นทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (X_1) ซึ่งมีความสัมพันธ์สูงสุด หรือตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดใส่ในสมการพยากรณ์ก่อนและตามด้วยตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหา (X_2) ที่มีความสัมพันธ์รองลงมา ดังนี้

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบปกติของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความสุขในการทำงาน

| ค่าความแปรปรวน | df | SS | MS | F |
|----------------|------------|--------------|------|---------|
| Regression | 2 | 4.99 | 2.49 | 39.99** |
| Residual | 104 | 6.49 | 0.06 | |
| Total | 106 | 11.49 | | |

**p < .01

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีเพียงปัจจัยเดียว คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และสร้างสมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
ความสุขในการทำงาน

| ตัวแปรพยากรณ์ | R | R ² | Adj R ² | SE _{es} | F |
|-------------------|------|----------------|--------------------|------------------|---------|
| (X ₁) | 0.66 | 0.43 | 0.42 | 0.25 | 39.99** |

**p < .01

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (X₁) ส่งผลต่อความสุข
ในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต-
หาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายการผันแปรของ
ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้ ร้อยละ 43 (R² = 0.43) โดยมีค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.25

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณของความสุขในการทำงานของ
บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

| ตัวแปร | b | B | t | Sig. |
|-------------------|------|------|--------|------|
| (X ₁) | 0.51 | 0.63 | 8.13** | 0.00 |

**p < .01

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถพยากรณ์ความสุขในการ
ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกลงในแบบจำลอง
ของการศึกษาจึงได้สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะ
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$Y' = a + b_1X_1$$

ดังนั้น สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$Y' = 1.65 + 0.51X_1$$

เมื่อแปลงค่าคะแนนดิบเป็นคะแนนมาตรฐาน จะได้สมการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z' = \beta_1Z_1$$

ดังนั้น สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z' = 0.63Z_1$$

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) สรุปได้ว่า ทู่นทางจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่า เมื่อทู่นทางจิตวิทยาเชิงบวกเพิ่มขึ้นส่งผลให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพิ่มขึ้นด้วย

ดังนั้น จากสมมติฐานการวิจัย คือ ทู่นทางจิตวิทยาเชิงบวก หรือกลวิธีการเผชิญปัญหา อย่างน้อย 1 ตัวแปรส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และจากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสุขในการทำงาน สรุปได้ว่ามีตัวแปร 1 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้แก่ ทู่นทางจิตวิทยาเชิงบวกได้ ร้อยละ 43 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 3 ผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามคำถามปลายเปิด ผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 20 คน เกี่ยวกับการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ทนทางจิตวิทยาเชิงบวก ดังนี้

3.1.1 ด้านความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความมั่นใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะปรับตัวและเรียนรู้ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยผู้ให้ข้อมูลมองว่า ถือเป็นโอกาสของการฝึกฝนในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การเรียนรู้และการฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆในการทำงานมากขึ้นและการปรับตัวเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การทำงานจากที่บ้าน Work From Home การประชุมงานในระบบออนไลน์ ถึงแม้ว่าจะเป็นรูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแต่ผู้ให้ข้อมูลก็เกิดความมั่นใจในตนเองว่าสามารถทำงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จได้ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลบางรายที่มีพื้นฐานความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้นในการทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างหลากหลายและรวดเร็วและเป็นโอกาสในการใช้ความสามารถเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และฝึกตัวเองในการปรับตัวและแก้ปัญหาในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ได้มากขึ้น

3.1.2 ด้านความหวัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความหวังในการปรับตัวและแก้ปัญหาในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผ่านการเห็นการร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ ความรักใคร่สามัคคีของเพื่อนร่วมงานและการจัดการปัญหาการระบาดของโรคโควิด-19 ในภาพรวมของประเทศ ทั้งการให้ความร่วมมือของหน่วยงาน การปรับทัศนคติในเชิงบวกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น การให้กำลังใจและให้การสนับสนุนจากคณะทำงานเพื่อจับมือจะก้าวข้ามปัญหาไปพร้อมกัน การได้รับกำลังใจที่ดีจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน การให้กำลังใจตัวเอง การได้รับและการให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลรอบข้างเพื่อให้ตนเองมีพลังใจและพลังกายจนสามารถพัฒนางานให้สำเร็จและเป็นโอกาสได้เรียนรู้พัฒนาทักษะในการทำงานท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ให้บรรลุผลสำเร็จ

3.1.3 ด้านการฟื้นคืนพลัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการปรับสภาพจิตใจและการใช้ชีวิตค่อนข้างมาก เช่น

การคิดบวก การทำความเข้าใจและเรียนรู้ปัญหา การแยกแยะปัญหา การปล่อยวาง การคิดบวก การได้รับความกำลังใจ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน คนในครอบครัว คนรู้จักและการนำหลักศาสนาที่ตนเองศรัทธามาช่วยเยียวยาจิตใจเพื่อให้ฟื้นคืนพลังได้มากเพื่อช่วยให้ผ่อนคลาย ความเครียด ความกังวลและความไม่สบายใจจนนำไปสู่การมีพลังบวกเพื่อหาทางออก เช่น การดูแลสุขภาพกายและใจของตัวเองให้ดี การป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19

3.1.4 ด้านการมองโลกในแง่ดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลให้ต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิดที่และส่งผลให้เกิดการคิดแง่ลบ แต่ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลพยายามปรับทัศนคติ ด้วยการมองหาข้อดี ยอมรับ คิดแก้ปัญหา เรียนรู้ที่จะปรับตัวจากปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเผชิญและมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้คิดทบทวน อย่างมีสติและฝึกการปรับตัวมากขึ้น ทั้งในด้านการทำงาน การตั้งเป้าหมายในชีวิต และการวางแผนเรื่องอนาคต และปรับเปลี่ยนมุมมองในเรื่องความเชื่อที่ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นย่อมมีข้อดีเสมอไม่มากก็น้อย และเชื่อว่าทุกปัญหาย่อมมีทางออกเสมอ แม้การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ผู้ให้ข้อมูลสามารถเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงเปิดโอกาสเพื่อเจอสิ่งที่ดีกว่า และนำไปสู่การพัฒนาการทำงานและการใช้ชีวิตแบบก้าวกระโดดได้

3.2 กลวิธีการเผชิญปัญหา ดังนี้

3.2.1 วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลพยายามศึกษาข้อมูลที่เป็นความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนรับมือ ได้แก่ การเตรียมของที่จำเป็น เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ อาหารแห้ง การล้างมือบ่อย ๆ การลดการสัมผัส การติดตามสถานการณ์อย่างเข้าใจและใกล้ชิด เมื่อมีข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อออนไลน์ก็จะเช็คข้อเท็จจริงก่อนเสมอ การงดการเดินทางไปสถานที่เสี่ยง การป้องกันเคร่งครัด การดูแลสุขภาพหน้าอกอนามัยเมื่อจำเป็นต้องไปในที่ชุมชนหรือที่สาธารณะเพื่อเผชิญปัญหาด้วยวิธีการป้องกันตัวเองและคนในครอบครัวให้ปลอดภัย

3.2.2 วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลไม่ตื่นตระหนกเมื่อต้องเผชิญปัญหา สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 แต่จะหาวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ด้วยการผ่อนคลายความเครียด การถอยห่างจากปัญหาเพื่อให้สบายใจ การรักษาสุขภาพตัวเอง การใช้หลักคำสอนของศาสนาเพื่อให้คลายความตึงเครียด ที่เกิดขึ้นจากการทำงานและการใช้ชีวิต การมองโลกในแง่บวก การหากิจกรรมต่างๆ เช่น ดูหนัง ช็อปปิ้งออนไลน์ ปรึกษาคณะรอบข้างและปรับตัวตามคำแนะนำ แบ่งเวลาผ่อนคลาย ทำงานอดิเรก ทำอาหารรับประทานเอง การสื่อสารกับครอบครัวและ

เพื่อน รวมถึงการพูดคุยกับบางคนที่ไว้ใจเพื่อช่วยให้รู้สึกสบายใจ และมีพลังบวกในการเผชิญปัญหา กับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

3.3 ความสุขในการทำงาน ดังนี้

3.3.1 ด้านหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้รับการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่จากหัวหน้างานด้วยการเปิดช่องทางการติดต่องานหลายช่องทาง การให้กำลังใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุนและส่งเสริมในการทำงานอย่างมีความสุข การให้ความรู้ตามความเข้าใจในแนวทางการป้องกัน การช่วยแก้ปัญหาทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ และการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เช่น มีการอบรมความรู้ผ่านระบบออนไลน์ การอบรมการใช้โปรแกรม Zoom เพื่อใช้ในการทำงานและการสนับสนุนการทำงานที่บ้าน เป็นต้น

3.3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน และร่วมมือเต็มที่และอย่างเต็มใจจากเพื่อนร่วมงาน เช่น การผลัดเปลี่ยนกันมาทำงานหรือการสอนงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ การช่วยเหลือเพื่อให้มีกำลังใจจนส่งผลต่อความตั้งใจทำงาน ตั้งใจเรียนรู้ และปรับตัวไปด้วยกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้สำคัญมากต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพิ่มขึ้น เอื้อเฟื้อต่อกัน รับรู้ถึงความรักความปรารถนาดีต่อกัน พูดให้กำลังใจ และช่วยเหลือกันในยามที่ต้องการเสมอ

3.3.3 ด้านความรักในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีความสุข ยินดีและเต็มใจมาทำงานทุกวัน มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ แม้มีวิธีการทำงานใหม่ๆ อาจไม่สะดวกเหมือนการทำงานแบบเดิมที่เคยทำแต่กลับรู้สึกทำท่ายและสนุกที่ได้ทำสิ่งใหม่ๆ และสามารถทำงานได้ตามปกติ การทำงานที่บ้าน (WFH) มีความเพลิดเพลิน และตื่นเต้น ทำให้มีเวลามากขึ้นได้ทำงานอดิเรกมากขึ้น และมีความสุขที่ได้ทำงานเพราะงานทุกงานมีคุณค่า

3.3.4 ด้านความสำเร็จในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีความภาคภูมิใจและสามารถพัฒนาตัวเองในการทำงาน ส่งผลให้ทำงานสำเร็จลุล่วงได้ดีพร้อมทั้งได้มีโอกาสช่วยเหลือสังคมตอนที่เกิดปัญหาจากสถานการณ์โควิด-19 เช่น การบริจาคหน้ากากอนามัย การเป็นอาสาสมัครทำเจลแอลกอฮอล์ ทำหน้ากากป้องกันใบหน้า (Face Shield) เพื่อบริจาคให้กับโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่มีความขาดแคลนในพื้นที่ภาคใต้ และการเป็นอาสาสมัครในจุดคัดกรองผู้เข้ามาติดต่อภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น สำหรับงานในส่วนที่ยังไม่สำเร็จ ผู้ให้ข้อมูลพยายามพัฒนาตนเองให้ไปสู่จุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งเป้าไว้ ด้วยการมีความขยัน และมีความรับผิดชอบงานมากขึ้นเพื่อให้

สำเร็จลุล่วงแม้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป พร้อมทั้งค้นหาวิธีแก้ปัญหาและปรับตัวตลอดเวลา นอกจากนี้โครงสร้างการทำงานค่อนข้างยืดหยุ่นและเอื้อต่อการทำงานที่บ้าน (WFH) เช่น การทำงานที่ไม่ซับซ้อน การวางแผนการทำงานและประเมินผลงานในแต่ละวัน ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนรู้สึกเครียดเล็กน้อยเนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นภาคปฏิบัติ ไม่สามารถทำงานที่บ้าน (WFH) ได้ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานตามวัตถุประสงค์ของงานลดลง

3.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกๆ ด้านที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สถานที่เอื้ออำนวยในการทำงานมีความสะดวก สะอาด ปลอดภัย อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน ห้องทำงานมีความเป็นส่วนตัว สะอาด เป็นระเบียบ ในภาพรวมอาจมีความยุ่งยากในการเข้า - ออก ตึกบ้างแต่เป็นสิ่งที่ทำแล้วเกิดความปลอดภัยกับชีวิตจึงให้ความร่วมมือและสามารถปรับตัวได้



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่” มีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานและเพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาอย่างน้อย 1 ตัวแปรส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 260 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 107 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

1.2.3 ผู้ให้ข้อมูล คือ บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 20 คน ได้มาโดยสอบถามความสมัครใจ

1.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และแบบวัดตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี Luthans, Fred; Avolio, Bruce J.; Avey, James B.; and Norman, Steven

M.,(2007) (ณัฐวุฒิ อรินทร์, 2555) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Confidence) ความหวัง (Hope) การฟื้นคืนพลัง (Resilience) และ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) มีข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 12 ข้อและข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความสอดคล้องภายในระหว่าง $\leq 0.7 - 1$ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.31-0.65 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .76

2) *แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา* เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี Caver, Scheier and Weintraub (1989) (พัชรา รุ่งสันเทียะ, 2559) ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Active Coping) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Passive Coping) มีข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก 25 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 8 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความสอดคล้องภายในระหว่าง $\leq 0.5 - 1$ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.38-0.68 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .84

3) *แบบวัดความสุขในการทำงาน* เป็นแบบวัดซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี Manion (2003) (มลทิรา จินามูล 2560) ประกอบด้วย 5 คือ 1) ด้านผู้นำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความรักในงาน 4) ด้านความสำเร็จในงาน และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 24 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก 19 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความสอดคล้องภายในระหว่าง $\leq 0.7 - 1$ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.37-0.63 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .84

4) *แบบสอบถามคำถามปลายเปิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19* เป็นแบบสอบถามโดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในขอบเขตของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple regression Analysis) เพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่ และการวิเคราะห์เนื้อหาผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้งหมด 107 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 มีอายุ 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ระดับการศึกษาโดยมาก จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีตำแหน่งงานส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

1.3.2 ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหาและความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่าระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.45) รองลงมา คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (SD = 0.37) และน้อยที่สุด คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (SD = 0.26)

1.3.3 ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหาและความสุขในการทำงานเพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการศึกษา พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน มีเพียงทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter multiple regression analysis) สามารถสร้างสมการเพื่อใช้ในการพยากรณ์ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 1.65 + 0.51X_1$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.63Z_1$$

โดยสมการพยากรณ์นี้ พบว่า ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต-หาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่า เมื่อทูทางจิตวิทยาเชิงบวกเพิ่มขึ้นส่งผลให้ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพิ่มขึ้นด้วยร้อยละ 43

1.3.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถรับมือกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีทูทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม จึงส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต-หาดใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 สามารถนำมาอภิปรายผลโดยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับของทูทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหาและความสุขในการทำงานอยู่ในระดับที่ต่างกัน โดยทูทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับมาก กลวิธีการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับปานกลางและความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นแรก ผลการศึกษาระดับทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้พบว่าเมื่อพิจารณาด้านย่อย 3 ด้าน คือ ด้านความหวัง ด้านการฟื้นคืนพลัง ด้านการมองโลกในแง่ดี และ ด้านความมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในอยู่ในระดับมากในทุกด้าน แต่ค่าเฉลี่ยด้านความมั่นใจในความสามารถของตนเองอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด เนื่องจากการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารราชการนำมาสู่การปรับเปลี่ยนลักษณะงานในองค์กร ทั้งตำแหน่งงาน หน้าที่และภาระงาน ในความรับผิดชอบที่ต้องมีการปรับและเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับนโยบายในภาพรวม ส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวในการทำงานได้และเกิดความไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองต่อการทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและบทบาทความรับผิดชอบใหม่ที่แตกต่างออกไป และช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ลักษณะการทำงานเป็นแบบต้องทำงานที่บ้าน (work from home) ซึ่งต้องเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wutari, Ayu & Ahmad (2015, pp. 343-352) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจึงส่งผลให้การปรับตัวในการทำงานและความมั่นใจในความสามารถของตนเองมีน้อยและมีผลต่อความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับ (อรรถพร คงเขียว, 2554) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยมีความสุขในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า เพราะคนที่มีอายุสูงขึ้นจะมีการปรับตัวในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สถานที่ทำงานได้มากกว่า

Diener (2000) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ และการเรียนรู้หรือมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักมองชีวิตได้กว้างไกลและสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

ประเด็นที่ 2 ผลการศึกษาระดับกลวิธีการเผชิญ พบว่า ระดับกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณากลวิธีการเผชิญปัญหารายด้าน พบว่า ด้านการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Active Coping) อยู่ในระดับมากเนื่องจากคนต้องจัดการกับปัญหาและผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ที่แต่ละบุคคลต้องจัดการอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สามารถผ่านพ้นไปได้ ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Passive Coping) อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เป็นการตอบสนองต่อปัญหาด้วยการใช้อารมณ์เพื่อให้ตนเองเกิดความสบายใจ เช่น การถอยห่างจากปัญหาหรือการมองในด้านบวก การวางเฉยทางพฤติกรรมกำจัดสิ่งวุ่นในจิตใจ เพราะเวลาที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคใหม่จึงต้องมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่าการมุ่งจัดการกับอารมณ์ เพราะเป็นวิกฤติที่กำลังเผชิญที่ต้องแก้ไขให้ได้ก่อนและเนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างต้องทำงานที่บ้านเป็นหลัก (Work From Home) ซึ่งใช้การติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผ่านระบบออนไลน์โดยไม่ได้เผชิญหน้ากัน จึงส่งผลให้การเผชิญปัญหาทั้งแบบมุ่งจัดการกับปัญหาและแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งมีองค์ประกอบย่อยด้านการมองโลกในแง่ดีของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากซึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านที่มุ่งจัดการกับปัญหามากกว่ามุ่งจัดการกับอารมณ์สอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัชรา รุ่งสันเทียะ, 2559) ผลการวิจัยพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ มุ่งจัดการกับปัญหา (Active Coping) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .67, p < .01$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบ Passive Coping อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .73, p < .01$)

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Scheier and Carver (1985) กล่าวว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีในระดับน้อยจะแก้ปัญหาด้วยการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา ในขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ดีในระดับมากนั้นจะมองปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถและมองว่ามีสิ่งดีที่เกิดขึ้นในชีวิตของตน

ประเด็นที่ 3 ผลการศึกษาระดับความสุขในการทำงาน พบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ส่วนด้านผู้นำ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากคณะวิทยาศาสตร์เป็นคณะที่ก่อตั้งมากกว่า 53 ปี ระบบการบริหารงานหรือการถ่ายทอดประสบการณ์ในการขับเคลื่อนคณะ สามารถสร้างความมั่นคงและความมั่นใจให้กับบุคลากรในการทำงาน นอกจากนี้คณะได้ให้ความสำคัญกับค่านิยม “วิทยาศาสตร์สร้างค่าสร้างคน สปิริต งามล้ำคนวิทยาฯ” ทำให้เกิดการสนับสนุนด้านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาคนให้มี ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการปรับฟื้นคืนพลัง ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีของบุคคล รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่ดึงมาจนส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย (สุมาลี นิมรุตพรจักษ์, 2555) ที่พบว่าความหวังส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ($\beta = .302, p < .001, R^2 = 0.135$) โดยความหวังจะช่วยให้เกิดการคิดค้นหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้จึงมีความสุขในการทำงานและการมองโลกในแง่ดีสามารถส่งผลเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการทำงานได้เช่นกัน ($\beta = .226, p < .001$)

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพียงตัวแปรเดียว ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานร้อยละ 43 โดยผู้วิจัยแบ่งอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานเนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายนโยบายที่ชัดเจนและความพร้อมในการสนับสนุนการพัฒนาตนเองทั้งด้านการศึกษาต่อ การพัฒนาและเติบโตในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนกันและกันได้ทำงานในกลุ่มงานที่ตนเองมีความถนัด เช่นกลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานวิจัย กลุ่มงานเพื่อพันธกิจและสังคม มีการยกย่องชมเชย ให้รางวัล เปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารในทุกกระดับ การจัดสวัสดิการในทุกด้านอย่างเหมาะสม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ช่วยส่งเสริมระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกให้มากขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saligman (อ้างในธีระพร อุวรรณโณ, 2555) ไล (Li, 2002, pp. 54-60) พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากร และมีองค์ประกอบ ทั้ง 4 ด้านของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก คือ ด้านความมั่นใจในความสามารถตนเอง

ความหวัง การฟื้นคืนพลัง และการมองโลกในแง่ดี ช่วยให้บุคลากรมีความมานะพยายามและพากเพียรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด (สิริพร วงษ์โชน, 2554, น. 7)

ประเด็นที่ 2 ผลการวิจัย พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาไม่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เก็บข้อมูลช่วงเดือน มีนาคม-กรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ทั่วโลกและประเทศไทยได้เผชิญกับโรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลร้ายแรงและมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ดังเช่น รายงานข่าวเกี่ยวกับโรคระบาดโควิด-19 (ไทยรัฐ, 2563) พบว่า ทั่วโลกมียอดผู้ติดเชื้อ จำนวน 32,636,842 ราย มีผู้เสียชีวิต จำนวน 990,298 ราย และสำหรับในประเทศไทยมีผู้ติดเชื้อ จำนวน 3,522 ราย และมีผู้เสียชีวิต จำนวน 59 ราย ทั้งนี้แม้ในประเทศไทยจะมีจำนวนผู้เสียชีวิตไม่มากนัก แต่โรคระบาดโควิด-19 ยังไม่สามารถหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดสงขลาเป็นพหุวัฒนธรรมที่หลากหลายเชื้อชาติและเป็นจังหวัดที่ติดกับประเทศมาเลเซียจึงส่งผลให้มีความเสี่ยงต่อโรคระบาดโควิด 19 ดังเช่น การเพิ่มยอดจำนวนผู้ต้องกักกันที่ด่านสะเดาจากจำนวน 42 คน เพิ่มเป็นจำนวน 60 คนในเวลาไม่ถึง 2 สัปดาห์ (ไทยรัฐ, 2563) โดยจากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อให้กลุ่มตัวอย่างใช้การเผชิญปัญหาทั้งแบบจัดการกับปัญหาและแบบการจัดการกับอารมณ์ค่อนข้างน้อยเพราะโรคระบาดโควิด-19 เป็นปัญหาใหม่และกลุ่มตัวอย่างมองว่าทุกคนก็ต้องเผชิญปัญหาเหมือน ๆ กันทั้งยังไม่มีวิธีการแก้ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ดังกล่าวได้ และสถานการณ์ส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านการดำเนินชีวิต ด้านความวิตกกังวล ด้านความกลัวและด้านเศรษฐกิจ การเลือกวิธีในการเผชิญกับปัญหามีน้อยเพราะสถานการณ์กำหนดให้จัดการปัญหาโดยการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่เคร่งครัดตามระเบียบและนโยบายประเทศจึงเป็นการแก้ปัญหาในภาพรวมมากกว่าการเลือกวิธีเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลนั่นเอง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหาและความสุขในการทำงานช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ดังนั้นบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดกิจกรรมแนะแนวหรือการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสุขในการทำงาน

3.1.2 ผลการวิจัยพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกส่งอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ร้อยละ 43 ดังนั้นบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อค้นพบที่ได้ไปพัฒนาองค์ประกอบ

รายด้านของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อเพิ่มความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ความหวัง การฟื้นคืนพลังและ การมองโลกในแง่ดี ให้มีมากขึ้นสำหรับทุกประเภทสายงาน และหน่วยงานย่อยในคณะวิทยาศาสตร์

3.1.3 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม จึงส่งผลให้สามารถรับมือกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้อย่างประสิทธิภาพสามารถนำผลการวิจัยเพื่อไปเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาให้มีเพิ่มมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสายสนับสนุนเท่านั้น โดยการวิจัยครั้งต่อไปผู้ที่สนใจสามารถขยายขอบข่ายทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น สายวิชาการในคณะวิทยาศาสตร์หรือคณะอื่น ๆ

3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มรูปแบบการศึกษาเชิงคุณภาพต่อจากการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อค้นพบปัจจัยในเชิงลึกทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและควรขยายการวิจัยให้มีตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถนำมาสู่การทำงานอย่างมีความสุขเพิ่มขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณภัทร กันแก้ว, ขนิษฐา เจริญนิตย์, รจนาภ วรมนตรี, กรวิมล กังวล และ เทพลักษณ์ โกมิวณิช. (2563). องค์การแห่งการเรียนรู้กับความท้าทายในการจัดการความรู้ในกระบวนการทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(2), 243-252.
- ขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง และอาริสสา สำรอง. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและ ฟื้นฟูอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักประกันสุขภาพแห่งชาติ. *วารสารดุสิต-บัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 7(3), 121-131.
- จักรพันธ์ ศิริบริรักษ์ และสมจิต พฤกษ์รัตนานนท์. (2563). โรคโควิด-19. *บูรพาเวชสาร*, 7(1), 89-95.
- ณัฐภรณ์ ชื่อมาก. (2559). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของครูปฐมวัยในโรงเรียน สังกัด คณะกรรมการพื้นฐาน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (ดุสิตนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ดาว ชุ่มตะขบ. (2563). เศรษฐกิจพอเพียง ทางเลือก ทางรอดฝ่าวิกฤตโควิด-19. *วารสารสังคมวิจัยและ พัฒนา*, 2(3), 11-22.
- ทักษิณา แสนเย็น, วรุณี เว้นบาบ, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ์ และอาภาภรณ์ หาไส้. (2563). บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(2), 210-220.
- ธีรพงษ์ ทศวัฒน์ และปิยะกมล มหิวรรณ. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19). *วารสารมหาจุฬานาครทรรคน*, 7(9), 40-55.
- นันทพร กุลชนะธारा. (2551). การศึกษาความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา : กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. สืบค้นจาก <http://temp.mfu.ac.th/division/research/researcher-profile.php?writerID=7>.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2563). ชุดข้อมูลวิจัยแบบเปิดไวรัสโควิด -19 ข้อมูลเปิดสำหรับชุมชนวิจัยทั่วโลก. *วารสาร ห้องสมุด*, 64(1), 36-45.
- พัชราภรณ์ ดวงชื่น. (2563). การบริหารจัดการศึกษารับความปกติใหม่หลังวิกฤตโควิด -19. *วารสารศิลป- การจัดการ*, 4(3), 783-795.
- ไพจิตร ไร่ชัยฤทธิ์, อาริรัตน์ ขำอยู่ และประนอม โอทกานนท์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 23(1).

- มุกดา ชัยพิพัฒน์, และอรธพล สุนทรธำภิรมย์ ณ พัทลุง. (2561). *ความสุขในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
DOI:10.4456/chulamedbull.2019, 51.Vol.1 No. 6. (2019), 593-604.
- รัชดา โตอนันต์. (2563). โควิด-19 โควิดไวรัส สงครามที่มองไม่เห็น. *วารสารอาหารและยา*, 27(2), 4-12.
- วรายุทธ นาคอ้าย, กมลนันท์ ม่วงยิ้ม และ เดชา วรณพาทูล. (2563). กระบวนการมีส่วนร่วมในการป้องกันโรคโควิด19 กรณีศึกษาผู้สูงอายุพหุคูณพลังชุมชนหนองตะโก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 14(3), 20-30.
- ศศิพร เหลืองไพฑูริย์. (2557). *การศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบความผูกพันกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นตอนปลายในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- สมสมร เฉลยกิตติ, จินตนา อาจสันเทียะ และ มักเดลาณา สุภาพร ดาวดี. (2563). ผลกระทบโรคระบาด COVID-19: การจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาล. *วารสารวิจัยสุขภาพและการพยาบาล*, 36(2), 255-261.
- สตีพรธรณ์ นิลสงวนเดชะ. (2558). *ภาวะเบื่อหน่ายในการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สัญชาติ พรหมดง. (2561). *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทโฮมโปรดักส์ เซนเตอร์ จำกัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ปทุมธานี.
- สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล. (2559). ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงานต่อพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 8(2), 111-121.
- สิริพร วงษ์โพน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้านความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุขสันต์ จิตติมณี และอเนก มุ่งอ้อมกลาง. (2563). การจัดการความเสี่ยงในช่วงแรกของการระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสถาบันป้องกันโรคควบคุมเขตเมือง*, 5(1), 129-145.
- สุชาดา สุวรรณนิคม. (2557). *ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความสุขในการทำงาน และคุณภาพการบริการกรณีศึกษาพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- เสาวภา ทองงาม, สุพิศตรา ภูมุล และ รณิษฐา รัตน์ะรัต. (2563). การพยาบาลผู้ป่วยโรคโควิด-19 ในหอผู้ป่วยแยกโรค โรงพยาบาลศิริราช. *เวชบันทึกศิริราช*, 13(3), 222-231. สืบค้นจาก <http://dx.doi.org/10.33192/Simedbull.2020.29>.
- ไหมไทย ไชยพันธ์. (2556). ความรู้สึกสอตคล้องกลมกลืนในชีวิตและกลวิธีการเผชิญปัญหาและแนวทางในการจัดการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงาน. *วารสารสงขลานครินทร์*, 5(3), 151-161.
- อนุตรา รัตน์นราทร. (2563). รายงานผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): ผู้ป่วยรายแรกของประเทศไทยนอกประเทศจีน. *วารสารสถาบันบำราศนราดูร*, 14(2), 117-123.
- อมราพร สุรการ. (2558). การศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อความสุขที่แท้จริงและพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐบาล. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*, 7(1), 237-249.
- Duan L & Zhu G. (2020). Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. *COMMENT*, 7(4), 300-302. Retrieve from doi:10.1016/S2215-0366(20)30073-0.
- Gao J et al. (2020). Mental Health Problems and Social Media Exposure During COVID-19 Outbreak. *PLOS ONE*, 15(4). Retrieve from <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231924>.
- National Center for PTSD. (2020). *Managing Healthcare Workers' Stress Associated with the COVID-19 Virus Outbreak*. Retrieved from https://www.ptsd.va.gov/covid/COVID_healthcare_workers.asp.
- World Health Organization. (2020). *Pneumonia of unknow cause: China*. Retrieved from <https://www.int/csr/don/05-january-2020-pneumonia-of-unknow-case-china/en/>.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ คุณณภชนก สุขประเสริฐ

สถานที่ทำงาน ศูนย์ผู้บาดเจ็บกระดูกสันหลัง โรงพยาบาลศิริราช
วุฒิการศึกษา ปริญญาโทบัณฑิต (วิทยานิพนธ์ดีเด่น)
 สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2554)
 ปริญญาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยา (เกียรตินิยมอันดับ 2)
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (2555)
ประสบการณ์หรือความชำนาญ นักจิตวิทยาประจำศูนย์ผู้บาดเจ็บกระดูกสันหลัง
 โรงพยาบาลศิริราช
 นักจิตวิทยาศูนย์จิตวิทยาสุขภาพและสุขภาพะสาธารณสุข

2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไหมไทย ไชยพันธ์

สถานที่ทำงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการปรึกษา)
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประสบการณ์หรือความชำนาญ นักจิตวิทยา ประจำภาควิชาจิตเวชศาสตร์
 โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
 วิทยากรบริการวิชาการแก่สังคมหน่วยงานภาครัฐและ
 เอกชน
 ทักษะระยะสั้นที่ Graduate School of
 Intercultural Studies Kobe University Japan 2013

3. ชื่อ อาจารย์ ดร.พิชญมณูช บัญสิทธิ์

สถานที่ทำงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(จิตวิทยาการปรึกษา)
ประสบการณ์หรือความชำนาญ จิตวิทยาเชิงบวก การบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
 การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ สถิติและการวิจัย

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ ๘๖ ๐๖๘๒.๑๖ (บ)/๒๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐๐

๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ใหม่ไทย โชยพันธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวจิระภา พันธุ์รัตน์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษา
เชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้น
มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ
และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วิทนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๙-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๙-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๕-๒๑๔-๘๑๘๑



ที่ ศว ๐๖๐๒.๓๖ (บ)/๒๗

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๓๑๒๐

๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์พิชฎามณูชู่ บุญสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๓ ชุด

ด้วยนางสาวจิระภา พันธรัตน์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๕-๒๑๔-๔๓๘๑



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอทดลองเครื่องมือ
และขอเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ที่ อว 0602.16 (บ)/206

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือขอเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

ด้วย นางสาวจิระภา พันธรัตน์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการ
ปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ จากบุคลากรสายสนับสนุน
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อ
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจาก
ท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 081-6907400



ภาคผนวก ง

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
(แบบวัดฉบับร่าง) ความตรงเชิงเนื้อหา

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบวัด

แบบวัดที่ 1 แบบวัดความสุขในการทำงาน มีจำนวน 25 ข้อ

ตาราง ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือ

| ข้อ | ความคิดเห็น | | | รวม | ค่า IOC | ผล |
|-----|-------------------------|----|----|-----|------------|--------|
| | ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 | 2 | 3 | | | |
| 1 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 6 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 7 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 8 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 9 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 10 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 11 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 12 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 13 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 14 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 15 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 16 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 17 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 18 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 19 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 20 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 21 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 22 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 23 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 24 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 25 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบวัด

แบบวัดที่ 2 แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีจำนวน 16 ข้อ

ตาราง ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือ

| ข้อ | ความคิดเห็น | | | รวม | ค่า IOC | ผล |
|-----|----------------------|----|----|-----|---------|--------|
| | ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 | 2 | 3 | | | |
| 1 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 6 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 7 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 8 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 9 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 10 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 11 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 12 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 13 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 14 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 15 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 16 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบวัด

แบบวัดที่ 3 แบบวัดกลวิธีในการเผชิญปัญหา จำนวน 34 ข้อ

ตาราง ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเครื่องมือ

| ข้อ | ความคิดเห็น | | | รวม | ค่า IOC | ผล |
|-----|--------------------|----|----|-----|---------|-----------|
| | ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | | | |
| 1 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 4 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 6 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 7 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 8 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 9 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 10 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 11 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 12 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 13 | +1 | +1 | -1 | 2 | 0.40* | ใช้ไม่ได้ |
| 14 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 15 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 16 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 17 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 18 | +1 | +1 | -1 | 1 | 0.40* | ใช้ไม่ได้ |
| 19 | +1 | +1 | -1 | 1 | 0.40* | ใช้ไม่ได้ |
| 20 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 21 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 22 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 23 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 24 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 25 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 26 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 27 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 28 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 29 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 30 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |
| 31 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 32 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 33 | +1 | +1 | +1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 34 | +1 | +1 | 0 | 2 | 0.70 | ใช้ได้ |

หมายเหตุ ค่า IOC ที่มี * ผู้วิจัยได้แก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและ อาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว



ภาคผนวก จ

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเที่ยง

ตารางค่าอำนาจการจำแนกรายข้อของแบบวัดความสุขในการทำงาน

| ข้อ | อำนาจการจำแนก | แปลผล | ข้อ | อำนาจการจำแนก | แปลผล |
|-----|---------------|-------|-----|---------------|---------|
| 1 | .577 | ผ่าน | 21 | .441 | ผ่าน |
| 2 | .511 | ผ่าน | 22 | .410 | ผ่าน |
| 3 | .641 | ผ่าน | 23 | -.124 | ไม่ผ่าน |
| 4 | .628 | ผ่าน | 24 | .370 | ผ่าน |
| 5 | .469 | ผ่าน | 25 | -.047 | ผ่าน* |
| 6 | .207 | ผ่าน | | | |
| 7 | .504 | ผ่าน | | | |
| 8 | .217 | ผ่าน | | | |
| 9 | .090 | ผ่าน | | | |
| 10 | .498 | ผ่าน | | | |
| 11 | .613 | ผ่าน | | | |
| 12 | .541 | ผ่าน | | | |
| 13 | .471 | ผ่าน | | | |
| 14 | .568 | ผ่าน | | | |
| 15 | .339 | ผ่าน | | | |
| 16 | -.050 | ผ่าน* | | | |
| 17 | .423 | ผ่าน | | | |
| 18 | .401 | ผ่าน | | | |
| 18 | .400 | ผ่าน | | | |
| 20 | .426 | ผ่าน | | | |

มีข้อคำถามที่ผ่าน 22 ข้อ

มีข้อคำถามที่ไม่ผ่าน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16, 23, 25

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกตัดข้อ 23 ซึ่งมีค่าอำนาจการจำแนกน้อยกว่า .20 หลังจากตัดข้อ 23 แล้ว

แบบวัดความสุขในการทำงานมี 24 ข้อ

มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.81

ส่วนข้อคำถามอีก 2 ข้อ ปรับแก้ข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

ตารางค่าอำนาจการจำแนกรายชื่อของแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

| ข้อ | อำนาจการจำแนก | แปลผล |
|-----|---------------|---------|
| 1 | .652 | ผ่าน |
| 2 | .041 | ไม่ผ่าน |
| 3 | .420 | ผ่าน |
| 4 | .373 | ผ่าน |
| 5 | .137 | ผ่าน* |
| 6 | .271 | ผ่าน |
| 7 | .122 | ผ่าน* |
| 8 | .434 | ผ่าน |
| 9 | .224 | ผ่าน |
| 10 | .407 | ผ่าน |
| 11 | .610 | ผ่าน |
| 12 | .496 | ผ่าน |
| 13 | .534 | ผ่าน |
| 14 | .558 | ผ่าน |
| 15 | .038 | ไม่ผ่าน |
| 16 | .310 | ผ่าน |

มีข้อคำถามที่ผ่าน 12 ข้อ

มีข้อคำถามที่ไม่ผ่าน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 5, 7, 15

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกตัดข้อ 2, 15 ซึ่งมีค่าอำนาจการจำแนกน้อยกว่า .20 หลังจากตัดข้อ 2, 15 แล้ว

แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มี 14 ข้อ

มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.76

ส่วนข้อคำถามอีก 2 ข้อ ปรับแก้ข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

ตารางค่าอำนาจการจำแนกรายข้อของแบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา

| ข้อ | อำนาจการจำแนก | แปลผล | ข้อ | อำนาจการจำแนก | แปลผล |
|-----|---------------|-------|-----|---------------|---------|
| 1 | .462 | ผ่าน | 21 | .049 | ผ่าน* |
| 2 | .294 | ผ่าน | 22 | .097 | ผ่าน* |
| 3 | .323 | ผ่าน | 23 | .443 | ผ่าน |
| 4 | .384 | ผ่าน | 24 | .100 | ผ่าน* |
| 5 | .258 | ผ่าน | 25 | .159 | ผ่าน* |
| 6 | .515 | ผ่าน | 26 | .245 | ผ่าน |
| 7 | .589 | ผ่าน | 27 | .630 | ผ่าน |
| 8 | .328 | ผ่าน | 28 | .470 | ผ่าน |
| 9 | .216 | ผ่าน | 29 | .678 | ผ่าน |
| 10 | .371 | ผ่าน | 30 | -.095 | ไม่ผ่าน |
| 11 | .495 | ผ่าน | 31 | .425 | ผ่าน |
| 12 | .566 | ผ่าน | 32 | .535 | ผ่าน |
| 13 | -.010 | ผ่าน* | 33 | .461 | ผ่าน |
| 14 | .134 | ผ่าน* | 34 | .384 | ผ่าน |
| 15 | .620 | ผ่าน | | | |
| 16 | .106 | ผ่าน* | | | |
| 17 | .073 | ผ่าน* | | | |
| 18 | .169 | ผ่าน* | | | |
| 19 | .047 | ผ่าน* | | | |
| 20 | .218 | ผ่าน | | | |

มีข้อคำถามที่ผ่าน 23 ข้อ

มีข้อคำถามที่ไม่ผ่าน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13, 14, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 25, 30

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกตัดข้อ 30 ซึ่งมีค่าอำนาจการจำแนกน้อยกว่า .20 หลังจากตัดข้อ 30 แล้ว

แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา มี 33 ข้อ

มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.84

ส่วนข้อคำถามอีก 10 ข้อ ปรับแก้ข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา



ภาคผนวก ฉ

ตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัย

แบบวัด เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะ

วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คำชี้แจง: แบบวัดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อรวบรวมข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านในระยะ 3 เดือนที่ผ่านมา ที่ตรงกับท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการและจะใช้เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น โดยไม่มีผลเสียหายต่อผู้ตอบแต่อย่างใด แบบวัดเพื่อการวิจัยนี้ มีเนื้อหา 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบวัด จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มี 3

แบบวัด

แบบวัดที่ 1 แบบวัดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน จำนวน 24 ข้อ

แบบวัดที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จำนวน 14 ข้อ

แบบวัดที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา จำนวน 33 ข้อ



ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

| | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
2. อายุ

| | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 20-25 ปี | <input type="checkbox"/> 26-35 ปี | <input type="checkbox"/> 36-45 ปี |
| <input type="checkbox"/> 46-55 ปี | <input type="checkbox"/> 56-65 ปี | |
3. ระดับการศึกษา

| | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก | | |
4. สถานภาพสมรส

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... |
|------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
5. ประเภทการจ้างงาน

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานมหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างโครงการ | |
6. ประเภทสายงาน

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> สายสนับสนุนวิชาการ | <input type="checkbox"/> สายสนับสนุนบริหาร |
|---|--|
7. ระยะเวลาการทำงาน (ณ คณะวิทยาศาสตร์)

| | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-5 ปี | <input type="checkbox"/> 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 11-15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 16-20 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี | |
8. รายได้ต่อเดือน

| | | |
|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15000 | <input type="checkbox"/> 15001-25000 | <input type="checkbox"/> 25001- 35000 |
| <input type="checkbox"/> 35001-45000 | <input type="checkbox"/> 45001-50000 | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50000 |

ส่วนที่ 2 แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์

ตัวอย่าง แบบวัดที่ 1 แบบวัดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน มีจำนวน 25 ข้อ

คำชี้แจง: กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความจริงของท่าน เพียงคำตอบเดียว โดยมีคำตอบให้เลือกตอบดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานจากหัวหน้างาน | | | | | |
| 2 | ท่านสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 3 | ท่านได้รับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจากหัวหน้าอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| ... | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 11 | ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 12 | ท่านมีความยินดี เพลิดเพลิน และสนุกสนานเมื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ | | | | | |
| 13 | ท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ | | | | | |
| ... | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 20 | ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าเมื่อทำงานสำเร็จ | | | | | |
| 22 | ท่านพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ | | | | | |
| 23 | ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำให้องค์กรพัฒนาและเจริญก้าวหน้า | | | | | |
| 24 | ท่านขาดอิสระอย่างเต็มที่ในการทำงาน | | | | | |

หมายเหตุ: หากท่านใดสนใจสามารถติดต่อผ่านอีเมลของผู้วิจัย email:Nuijirapa@gmail.com

ตัวอย่าง แบบวัดที่ 2 แบบวัดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีจำนวน 16 ข้อ

คำชี้แจง: กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความจริงของท่าน เพียงคำตอบเดียว โดยมีคำตอบให้เลือกตอบดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | ท่านมั่นใจในความสามารถและศักยภาพของตนเองในการทำงานให้สำเร็จ | | | | | |
| 2 | ท่านสามารถหาหนทางและวิธีการเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ | | | | | |
| 3 | ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ | | | | | |
| ... | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 9 | ท่านสามารถยอมรับและเข้าใจในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ | | | | | |
| 10 | ท่านมั่นใจว่ามีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ | | | | | |
| ... | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 16 | ท่านเชื่อว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีเกิดขึ้นแม้เจอกับปัญหา | | | | | |

หมายเหตุ: หากท่านใดสนใจสามารถติดต่อผ่านอีเมลของผู้วิจัย email:Nuijirapa@gmail.com

ตัวอย่าง แบบวัดที่ 3 แบบวัดเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา จำนวน 34 ข้อ

คำชี้แจง: กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความจริงของท่าน
เพียงคำตอบเดียว โดยมีคำตอบให้เลือกตอบดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

| ข้อ | คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | ท่านไม่ชอบแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่ท้าทาย | | | | | |
| 2 | ท่านขาดการวางแผนสำหรับผลลัพธ์ที่จะเกิดในอนาคต | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 10 | ท่านมักบอกตนเองว่าปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่ใช่เรื่องจริง | | | | | |
| 11 | ท่านจัดการกับความเครียดด้วยการดื่มสุรา หรือใช้สารเสพติด | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 19 | ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อได้ปฏิบัติตามหลักทางศาสนาที่ท่านศรัทธาเสมอ | | | | | |
| 20 | ท่านแก้ปัญหาโดยวิธีพิจารณาหาทางเลือกที่สามารถทำได้จริง | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 27 | ท่านมักวิจารณ์และตำหนิตนเองว่าเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหา | | | | | |
| 28 | ท่านขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเมื่อรู้สึกไม่สบายใจ | | | | | |
| ... | | | | | | |
| 32 | ท่านมีอารมณ์เสียและหงุดหงิดง่ายเมื่อเจอกับปัญหาหรืออุปสรรค | | | | | |
| 33 | ท่านมักปฏิเสธและไม่รับรู้เมื่อเจอสถานการณ์ที่ไม่สบายใจ | | | | | |

หมายเหตุ: หากท่านใดสนใจสามารถติดต่อผ่านอีเมลของผู้วิจัย email:Nuijirapa@gmail.com

แบบสอบถามความคิดเห็น

ขอให้ท่านตอบคำถามต่อไปตามความคิดเห็นของท่านโดยคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ไม่ระบุตัวตน เป็นรายบุคคล และไม่ส่งผลเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด ซึ่งคำถามต่อไปนี้เป็นคำถามที่เกี่ยวกับสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ.2563

จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ.2563 ส่งผลกระทบต่อท่านในประเด็นต่อไปนี้อย่างไร

1. **ความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง** (ความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการทำงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เช่น เปลี่ยนวิธีการทำงาน ทำงานในรูปแบบ WFH การใช้เทคโนโลยีในติดต่อสื่อสารและการทำงาน)
2. **ความหวัง** (แรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลต่อความมั่นใจในวิธีการสู่ความสำเร็จ การสร้างทางเลือกใหม่ การพัฒนาวิธีการเพื่อให้งานสำเร็จและการสร้างพลังใจในตนเอง เช่น ได้รับกำลังใจ และให้กำลังใจผู้อื่น และมองเห็นความร่วมมือเพื่อต่อสู้กับโควิด-19)
3. **การมองโลกในแง่ดี** (การคิดด้านบวกในการทำงาน เช่น เชื่อว่าทุกปัญหามีทางออก จะมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เช่น ฝึกการคิดบวก การเรียนรู้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการวางแผนชีวิตเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง)
4. **การฟื้นคืนพลัง** (ความสามารถในการปรับสภาพจิตใจจากความตึงเครียดให้จิตใจสงบ สามารถทำงานได้ดีตามปกติ เช่น มองว่าปัญหาที่เผชิญเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ มีคนอื่นที่ติดเชื่อหรือสูญเสียคนที่รักและประสบปัญหามากกว่าเรา)
5. **วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา** (วิธีการที่ใช้จัดการกับปัญหาหรือความเครียดโดยเน้นที่การจัดการกับปัญหา วิเคราะห์ปัญหา วางแผน ลงมือกระทำเพื่อให้ปัญหานั้นหมดไป เช่น เตรียมสิ่งอุปโภค บริโภค งดไปในสถานที่เสี่ยง สั่งสินค้าออนไลน์ ศึกษาข้อมูล วิธีป้องกันการติดเชื้อ และติดตามข่าวสารการระบาดจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นต้น)
6. **วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์** (วิธีการที่ใช้จัดการกับปัญหาหรือความเครียดโดยเน้นด้านอารมณ์ เพื่อให้ตัวเองสบายใจด้วยการถอยห่างออกจากปัญหา และการมองด้านบวก เช่น สื่อสารกับคนที่รักและครอบครัว หาที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปรึกษาเพื่อน ช้อปปิ้งออนไลน์ และเกมออนไลน์ เป็นต้น)
7. **หัวหน้างาน** (หัวหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม ให้ทำงานอย่างมีความสุข สร้างแรงจูงใจ พูดคุยอย่างสม่ำเสมอ ให้กำลังใจ และรางวัลอย่างเหมาะสม อุทิศตนเองเพื่อการทำงานส่วนรวม เช่น การจัดอบรม การประชุมออนไลน์ การให้ความรู้ด้านสื่อเทคโนโลยี การใช้แพลตฟอร์ม เช่น MST Webex Meet หรือวิธีช่วยแก้ปัญหาทั้งด้านกายภาพและจิตใจ เป็นต้น)
8. **เพื่อนร่วมงาน** (มีความสัมพันธ์ที่ดี การให้ความช่วยเหลือและร่วมมืออย่างเต็มที่ รับรู้ถึงความรักความปรารถนาดีต่อกัน เช่น การพูดให้กำลังใจ การช่วยเหลือในเรื่องงาน และการแบ่งปันและเอื้อเฟื้อเผื่อต่อกัน เป็นต้น)
9. **ความรักในงาน** (มีความรู้สึกยินดี ตื่นเต้น ตีใจเพลิดเพลินในการทำงาน และทำด้วยความเต็มใจ มีความสุขที่ได้ทำงาน และชอบและภูมิใจในการทำงาน เช่น การ WFH ได้ทำงานที่ตนเองชอบ การสอนและการอบรมออนไลน์ เป็นต้น)
10. **ด้านความสำเร็จในงาน** (การทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ รู้สึกถึงการมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภูมิใจในการพัฒนางานและการเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้งานสำเร็จ เจริญก้าวหน้าและพัฒนาองค์กร)
11. **ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน** (สภาพแวดล้อมที่ช่วยให้ทำงานสะดวก มีความปลอดภัย มีความสุขในการทำงานมากขึ้น ห้องสะอาด แสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ไม่มีสารเคมีภัณฑ์อันตราย)

ข้อเสนอแนะ

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|-----------------|--|
| ชื่อ | นางสาวจิระภา พันธรัตน์ |
| วันเดือนปีเกิด | 17 พฤษภาคม 2516 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดพังงา |
| ประวัติการศึกษา | คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| สถานที่ทำงาน | ภาควิชาเภสัชวิทยา สาขาวิทยาศาสตร์เพื่อสุขภาพและวิทยาศาสตร์ ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| ตำแหน่ง | นักวิทยาศาสตร์ |
| e-mail: | Nuijirapa@gmail.com |

