

ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของ เจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

นัยนา ดอรรณาน^{1*}

จิระสุข สุขสวัสดิ์²

บทคัดย่อ

ในยุคที่สภาพแวดล้อมการทำงานเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในบริบทของชีวิตวิถีถัดไป การรักษาความสุขในการทำงานกลายเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร และ (2) สร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 169 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไข ปัญหา แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งอารมณ์ แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง และแบบวัดความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .90, .73, .60, .60 และ .89 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไข ปัญหาและมีความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการเผชิญปัญหาแบบมุ่งอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับมาก และ (2) ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกการเผชิญปัญหาแบบมุ่งอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปได้ ร้อยละ 64 โดยมีสมการทำนายความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ $Z' = .78Z_1 + .21Z_3 - .12Z_4$

คำสำคัญ: ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก, กลวิธีการเผชิญปัญหา, ความสุขในการทำงาน, ชีวิตวิถีถัดไป

Received: June 17, 2025, Revised: July 24, 2025, Accepted: July 31, 2025

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

*Corresponding author; email: nana.nana.naiyana@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
email: Jirasuk.suk@stou.ac.th

Psychological Factors Affecting Work Happiness in the Next Normal of Office Service Staffs at a Telecommunications Company in Bangkok

Naiyana Doramarn^{1*}

Jirasuk Suksawat²

Abstract

In this era where the work environment rapidly changes, especially within the context of the next normal. Maintaining happiness at work has gradually become an important issue. The objectives of this study were to: (1) study the levels of positive psychological capital, coping strategies and work happiness in the next normal of office service staffs at a telecommunications company in Bangkok; and (2) create a predicting equation to predict work happiness in the next normal of office service staffs at a telecommunications company in Bangkok. The sample was 169 office service staffs at a telecommunications company in Bangkok. The sample size was determined by using multi-stage sampling. The employed research instruments were positive psychological capital scale, problem-focused coping strategy scale, emotion-focused coping strategy scale, avoidance coping strategy scale and work happiness in the next normal scale with reliability coefficients of .90, .73, .60, .60 and .89, respectively. Data were statistically analyzed in term of frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The study findings revealed that: (1) positive psychological capital, problem-focused coping and work happiness in the next normal were at the highest level, while emotion-focused coping and avoidance coping were at a high level (2) positive psychological capital, emotion-focused coping and avoidance coping had a statistically significant effect on work happiness in the next normal at the .01 level. These variables collectively predicted 64% of the variance in work happiness in the next normal and the predictive equation for work happiness in the next normal using standardized scores was shown as $Z' = .78X_1 + .21X_3 - .12X_4$.

Keywords: Positive psychological capital, Coping strategies, Happiness in work, Next normal

Received: June 17, 2025, **Revised:** July 24, 2025, **Accepted:** July 31, 2025

¹ M.A. student, School of Education Studies, Education Program in Guidance and Psychological, Sukhothai Thammathirat Open University

*Corresponding author; email: nana.nana.naiyana@gmail.com

² Lecturer, Assistant Professor, Ph.D., School of Education Studies, Education Program in Guidance and Psychological, Sukhothai Thammathirat Open University
email: Jirasuk.suk@stou.ac.th

บทนำ

ความสุขเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในด้านสุขภาพจิต ความสัมพันธ์ทางสังคม หรือความสำเร็จในอาชีพ การทำงานในยุคปัจจุบันเต็มไปด้วยความผันผวนของการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายจากสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายหลังจากสถานการณ์โควิด 19 ก้าวเข้าสู่ชีวิตวิถีถัดไป (Next Normal) คือ การใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ โดยประชาชนทุกเพศทุกวัย ดำเนินชีวิตเพื่อความอยู่รอด จนเกิดความคุ้นชิน ทั้งวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิถีสื่อสาร และวิถีปฏิบัติ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (รจิต พุ่มพฤษ, 2566) ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกระแสพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานในหลากหลายภาคส่วน รวมถึงภาคการบริการของธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Diener & Biswas-Diener, 2008)

ในบริบทของธุรกิจโทรคมนาคมซึ่งมีการแข่งขันสูง เจ้าหน้าที่สำนักงานบริการมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้เชื่อมโยงติดต่อสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้า โดยมีลักษณะงานเฉพาะที่ต้องอาศัยทักษะต่าง ๆ ทั้งการสื่อสาร การแก้ไขปัญหา และการจัดการความคาดหวังของลูกค้า บุคลากรจำเป็นต้องมีสุขภาพจิต สุขภาวะ และมีความสุขในการทำงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ, 2552: 17) นอกจากนั้นความสุขยังช่วยเพิ่มความมั่นใจ ทศนคติที่ดี ความคิดสร้างสรรค์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (Rhett P., 2006) ดังนั้นความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า (Luthans et al., 2007)

ความสุขในการทำงานเกิดจากการเรียนรู้การทำงาน การสร้างสรรคงานของตนเอง ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานและการมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก (Manion, 2003) การประสานงานที่ดี มีความรัก และเอา ใจใส่ในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ นำไปสู่การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน ทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานน่ารื่นรมย์ (Manion, 2003) สอดคล้องกับการศึกษาของ Diener and Myers (2003) ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพในการทำงานที่ดีส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีความสุขมากกว่าผู้ที่ขาดสัมพันธภาพในการ ทำงาน โดยผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเพื่อไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้จะมีความสามารถในการตัดสินใจและมีความสุขมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน และมีอารมณ์ทางบวกต่อการทำงาน นอกจากนี้การทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงานพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นศึกษาความสุขในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน มีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้เกิดความสุขในการทำงานนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) เป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญสำหรับการเพิ่มความสุขในการทำงาน โดยทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นคุณลักษณะที่เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งทางบวก ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเชิงบวก (Luthans & et. al, 2007) ทั้งเจตคติ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง 2) การมองโลกในแง่ดี 3) ความหวัง และ 4) ความสามารถในการฟื้นพลัง โดยถือเป็นตัวแปรสำคัญช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและอุปสรรคต่าง ๆ และสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากด้วยทัศนคติที่ดีและการมองหาวิธีแก้ไขที่เป็นไปได้ (Luthans, 2003) เมื่อเจ้าหน้าที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่แข็งแกร่งจะสามารถจัดการกับความเครียดและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกยังส่งผลต่อภาวะการหมดไฟในการทำงาน (พิรุฬห์พร เพียงพิมพ์, 2563)

นอกจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกยังพบว่าตัวแปรกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อความสุขในการทำงาน เมื่อบุคลากรต้องประสบกับอุปสรรคหรือปัญหาบุคลากรแต่ละคนย่อมมีวิธีการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความสบายใจ ซึ่งอาจมีวิธีการที่แตกต่างกัน การเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการทางปัญญา และพฤติกรรมที่บุคคลตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามและก่อให้เกิดความเครียด เพื่อให้อาจจัดการ บรรเทา หรือคลี่คลายจากปัญหานั้น การแสดงออกของพฤติกรรม ของบุคคลจะสัมพันธ์กับความรู้สึนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้น โดยพยายามจะ ควบคุม ลดหรือทนทานต่อความต้องการภายในและภายนอกตนเองที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ ก่อให้เกิดความเครียดหรือเป็นปัญหา (Lazarus & Folkman, 1984) โดยมีกลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping) 3 ด้าน คือ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และ 3) การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Caver, Scheier and Weintraup, 1989) การเลือกกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมสามารถช่วยลดความเครียดและเพิ่มความมั่นใจในตนเองได้ (Luthans, 2003) และทำให้ปัญหา อุปสรรค หรือความเครียดนั้นหายไป ความเหนื่อยหน่ายในงานจะลดลงเมื่อใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา เกิดการรับรู้การสนับสนุนก่อให้เกิดความผูกพันในองค์กร (สุภารัตน์ ศรีปฏิภากรม, 2562) และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมสามารถสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจได้ หรือแม้แต่การรับมือทางคำพูดก็ตาม (ธนัชชา โสวรรณดิฐพร, 2566) หากสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมจะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมโดยส่วนใหญ่พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นศึกษาตัวแปรความสุขในการทำงานกับภาวะการหมดไฟ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกพันในองค์กร กับการสนับสนุนทางสังคมในสภาวะการณ์ปกติ กับองค์กรต่าง ๆ แต่ยังพบเป็นส่วนน้อยที่ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานกับกลวิธีการเผชิญปัญหาและทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในช่วงภายหลังการระบาดของโควิด 19 เพื่อก้าวเข้าสู่ชีวิตวิถีถัดไป และยังไม่พบการศึกษาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความเครียดและความกดดันในการทำงานสูง ผู้วิจัยจึงสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาในกลุ่มของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม ในประเด็นปัจจัยที่ส่งผล

ต่อความสุขในชีวิตวิถีถัดไป โดยผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพื่อส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหสำหรับบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีทักษะชีวิตที่ดี เรียนรู้กลวิธีในการเผชิญปัญหาสามารถหาทางออกของปัญหาได้อย่างเหมาะสม และมีความสุขในการทำงาน และผู้บริหาร งานแผนและนโยบาย หน่วยการเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปวางแผนพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กรอย่างมีระบบ สร้างสรรค์มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

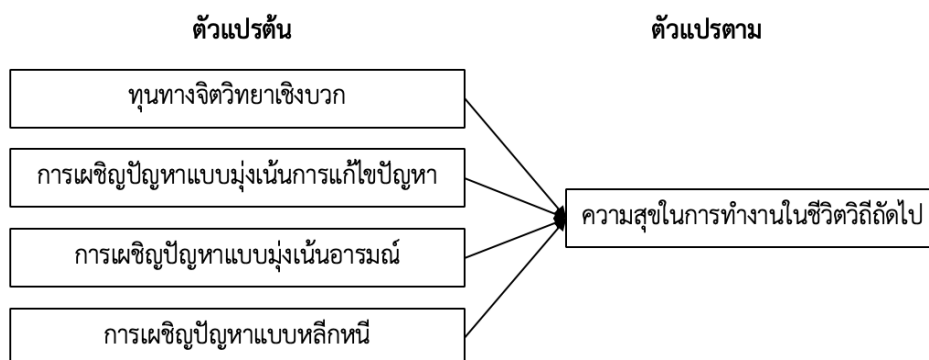
1. เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างสมการทำนายความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาน้อย 1 ตัวแปรส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

แนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเป็นการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก โดยใช้แนวคิดของ (Luthans, et.al., 2007) และกลวิธีการเผชิญปัญหา แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไข 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และ 3) การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Caver, Scheier & Weintraup, 1989) ส่วนตัวแปรตาม คือ ความสุขในการทำงาน (Warr, 1990) ดังกรอบแนวคิดการศึกษาแสดง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยจะนำโครงร่างวิจัยเสนอต่อประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักงานบริการเมื่อได้รับอนุญาตแล้ว เมื่อผู้วิจัยได้พบกับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจะแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบพร้อมทั้งชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างว่าการเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้จะเข้าร่วมด้วยความสมัครใจกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตัวเอง พร้อมทั้งให้ลงนามในเอกสารยินยอมในการเข้าร่วมงานวิจัย และแจ้งให้ทราบเมื่อเข้าร่วมโครงการวิจัยแล้วหากกลุ่มตัวอย่างต้องการหยุดหรือออกจากงานวิจัยสามารถทำได้ตลอดเวลา และข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างถือเป็นความลับและในการรวบรวมข้อมูล จะไม่มีการระบุชื่อ ที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ส่วนผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี หลังจากที่ได้ผลการวิจัยได้เผยแพร่

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบริการขนาดกลางและขนาดใหญ่ ของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 56 สาขา รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 1,040 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบริการขนาดกลางและขนาดใหญ่ ของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 สาขา จำนวน 275 คน ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 129 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 30 จำนวน 40 คน เพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 169 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิเคราะห์อำนาจทดสอบ (Power Analysis) โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการคำนวณ (G*Power 3.1) โดยกำหนดขนาดอิทธิพล (Effect size) ระดับกลาง เท่ากับ 0.15 ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha=.05$) และอำนาจการทดสอบ (Power of test) เท่ากับ 0.95 (นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ และคณะ, 2562) โดยมีจำนวนตัวแปรทดสอบ (Number of tested predictors) 4 ตัวแปร ดำเนินการสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยสุ่มแบบกลุ่มได้จำนวน 15 สาขา หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายใน 15 สาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการของตัวแปรโดยใช้แนวคิดของลูแทนส์และคณะ (Lutans; et al., 2007) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง 2) การมองโลกในแง่ดี 3) ความหวัง และ 4) ความสามารถในการฟื้นพลัง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) เท่ากับ 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .30-.72 และมีค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .90 อยู่ในระดับสูง

2. แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยประยุกต์และพัฒนาขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี และนิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปรตามแนวคิดของ Caver, Scheier and Weintraub (1989) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา 2) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และ 3) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) เท่ากับ 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .24 - .76 และมีค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .83 โดยแบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งอารมณ์ และแบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .73, .60 และ .60 ตามลำดับ

3. แบบวัดความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยประยุกต์และพัฒนาขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี และนิยามศัพท์ปฏิบัติการให้สอดคล้องกับบริบทของชีวิตวิถีถัดไป โดยเพิ่มมิติและถ้อยคำที่สะท้อนรูปแบบของการทำงานกับตัวแปรตามแนวคิดของ Warr (1990) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรื่นรมย์ในงาน 2) ความพึงพอใจในงาน และ 3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .33 - .70 และมีค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .89 อยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้เข้าร่วมการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2567 เป็นระยะเวลา 1 เดือน เก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 169 คน ด้วยระบบออนไลน์ (Google Forms) แบบไม่ระบุนาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตัวแปร	Min	Max	<i>M</i>	<i>SD</i>	แปลผล
ตัวแปรต้น					
1. ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก					
การรับรู้ความสามารถตนเอง	2.25	5	4.39	0.79	มากที่สุด
การมองโลกในแง่ดี	2.25	5	4.41	0.83	มากที่สุด
ความหวัง	2.25	5	4.39	0.82	มากที่สุด
ความสามารถในการฟื้นพลัง	1.50	5	4.27	0.93	มากที่สุด
รวม	2.06	5	4.37	0.84	มากที่สุด
2. กลวิธีการเผชิญปัญหา					
แบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา	1.6	5	4.22	0.92	มากที่สุด
แบบมุ่งเน้นอารมณ์	1	5	3.78	1.18	มาก
แบบหลีกเลี่ยง	1	5	3.88	1.23	มาก
รวม	1.2	5	3.96	1.11	มาก
ตัวแปรตาม					
ความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป					
ความรื่นรมย์ในงาน	1.43	5	3.98	0.90	มาก
ความพึงพอใจในงาน	2.0	5	4.52	0.70	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	2.16	5	4.31	0.75	มากที่สุด
รวม	1.86	5	4.27	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวมของทูทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($SD = 0.84$) รองลงมา คือ ความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ($SD = 0.78$) และน้อยที่สุด คือ กลวิธีการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ($SD = 1.11$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทูทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อ ความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
ความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป (Y)	1				
ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (X ₁)	.75**	1			
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (X ₂)	.62**	.66**	1		
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (X ₃)	.29**	.10	.43**	1	
การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (X ₄)	.21**	.43**	.32**	-.05	1

**p < .01

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัว คือ ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูงเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (X₁) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r=.75$) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา (X₂) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.62$) กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (X₃) ($r=.29$) และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (X₄) ($r=.21$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าทางสถิติที่ใช้อธิบายภาวะร่วมของตัวแปรแบบเส้นตรง (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .80-.99 และค่า Variance Inflation Factor (FIV) อยู่ระหว่าง 1.00-1.25 นั้น แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัว เป็นอิสระจากกันและไม่เกิดภาวะร่วมของตัวแปรแบบเส้นตรง สามารถใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณได้ตามข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สถิติ จากนั้น วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและกลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 ด้าน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ความสามารถในการทำนายความสุขในการทำงานของปัจจัยทางจิตวิทยาด้วยสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวแปร	b	B	t	p-value
ค่าคงที่	.53			
ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (X ₁)	.89	.78	14.75**	.01
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (X ₃)	.13	.21	4.27**	.01
การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (X ₄)	-.06	-.12	-2.20**	.03
R=.80, R ² =.64, Adj R ² =.63, SE _{es} =.27, F=92.09**				

**p < .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก (X_1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (X_3) และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (X_4) สามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคม กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 64 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถเขียนในรูปสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ คือ $Y' = .53 + .89X_1 + .13X_3 - .06X_4$ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานคือ $Z' = .78Z_1 + .21Z_3 - .12Z_4$

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานครสามารถนำมาอภิปรายผล โดยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับของทูทางจิตวิทยาเชิงบวก กลวิธีการเผชิญปัญหาและความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปอยู่ในระดับที่ต่างกัน โดยทูทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับมากที่สุด ความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป อยู่ในระดับมากที่สุด การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์อยู่ในระดับมาก และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นแรก ผลการศึกษาระดับทูทางจิตวิทยาเชิงบวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ พบว่าเมื่อพิจารณาด้านย่อย 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความหวัง และด้านความสามารถในการฟื้นฟูพลัง ทุกด้านอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans et al. (2007) ที่ระบุว่าทูทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความเครียด และส่งเสริมความพึงพอใจในงานของบุคลากร ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูงบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย การให้บริการลูกค้าซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาคบริการ เนื่องจากต้องเผชิญกับลูกค้าหลากหลายกลุ่มและปัญหาที่ซับซ้อน ทั้งนี้ Bandura (1997) ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มี Self-efficacy สูงจะสามารถเผชิญกับความท้าทายได้ดี และพยายามค้นหาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสม ระดับการมองโลกในแง่ดีที่สูงสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติที่ดีต่อการทำงานบริการ ซึ่งช่วยลดความเครียดและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Seligman (2006) ที่อธิบายว่าการมองโลกในแง่ดีมีผลต่อสุขภาพจิตและความสำเร็จในชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะในงานที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันจากลูกค้าในงานบริการ ระดับความหวังที่สูงสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมายและหาหนทางบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและความพึงพอใจในอาชีพ ตามแนวคิดของ Snyder et al. (1991) ที่ระบุว่าความหวังประกอบด้วยความสามารถในการวางแผนเพื่อบรรลุเป้าหมาย และแรงจูงใจในการลงมือทำ ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับอุปสรรคในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับความสามารถในการฟื้นฟูพลังที่อยู่ในระดับสูงสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรับมือกับความกดดันและปรับตัวต่อสถานการณ์

ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า ตามแนวคิดของ Masten (2001) อธิบายว่าการฟื้นฟูพลังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถก้าวผ่านอุปสรรคและประสบความสำเร็จในชีวิต

ประเด็นที่ 2 กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเฉพาะ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญห อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มใช้กลวิธีหลากหลายในการจัดการกับปัญหาที่เผชิญในงานบริการ ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการมีแนวโน้มที่จะรับมือกับปัญหาโดยการพิจารณาหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข ซึ่งเป็นกลวิธีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหาที่สามารถควบคุมได้ กับงานวิจัยของ Lazarus & Folkman (1984) ระบุว่า การใช้กลวิธีแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหามักนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกในระยะยาว แต่ก็ยังใช้กลวิธีแบบมุ่งเน้นอารมณ์ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่าในสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เจ้าหน้าที่มักใช้วิธีการปรับอารมณ์ตนเองเพื่อลดความเครียด เช่น การมองโลกในแง่ดี การให้กำลังใจตัวเอง หรือการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเพื่อระบายความรู้สึกสับสนคลั่งกับแนวคิดของ Folkman & Moskowitz (2004) ระบุว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์มีประโยชน์ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพราะช่วยลดผลกระทบทางลบของความเครียดและส่งเสริมสุขภาพจิต และสำหรับการที่เจ้าหน้าที่เลือกที่จะหลบหลีกสูงนั้นบางครั้งอาจเลือกที่จะหลีกเลี่ยงความเครียดชั่วคราว เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที อาจช่วยลดระดับความเครียดได้ชั่วคราว อย่างไรก็ตาม หากใช้บ่อยเกินไป อาจทำให้ปัญหายืดเยื้อและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

ประเด็นที่ 3 ความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานและความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ความรื่นรมย์ในงานอยู่ในระดับมาก ผลลัพธ์นี้สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้มีความสุขกับการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป โดยหมายถึงระดับที่พนักงานรู้สึกพอใจกับเนื้อหา งาน สภาพแวดล้อม และผลตอบแทนที่ได้รับ Locke (1976) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับจากงานสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของตนเอง ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการมีพลังและแรงจูงใจในการทำงานสูง ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Schaufeli et al. (2002) อธิบายว่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความมีชีวิตชีวา ความทุ่มเท และความจดจ่อ ในบริบทของงานบริการ ความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน และด้านความรื่นรมย์ในงาน อยู่ในระดับมาก แม้ว่าความรื่นรมย์ในงานจะอยู่ในระดับสูง แต่ก็ต่ำกว่าความพึงพอใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งอาจสะท้อนถึงลักษณะงานที่มีทั้งความท้าทายและความกดดัน สอดคล้องกับ Csikszentmihalyi (1990) อธิบายว่าความรื่นรมย์ในงานมักเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสามารถมีสมาธิ

กับงานที่ทำได้อย่างเต็มที่และได้รับความท้าทายที่เหมาะสม ซึ่งหมายความว่าหากองค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานอย่างราบรื่นและลดปัจจัยที่รบกวน อาจช่วยให้พนักงานรู้สึกสนุกกับงานมากขึ้น

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 64 โดยผู้วิจัยแบ่งอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นแรก ผลการวิจัยพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร สาเหตุเนื่องจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกช่วยเพิ่มความสามารถในการรับมือกับแรงกดดันในงานบริการประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี มีความหวังและการมีความสามารถในการฟื้นพลังจากปัญหา (Luthans et al., 2007) ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทายได้ดีขึ้น ในงานบริการมักมีความกดดันสูง การแก้ปัญหาดังกล่าวเป็นโอกาสในการพัฒนา แทนที่จะมองว่าเป็นอุปสรรค ทำให้สามารถควบคุมอารมณ์และรักษาความสุขในการทำงานได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นความท้าทาย ส่วนการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ช่วยลดผลกระทบด้านลบจากความเครียดเป็นการจัดการความเครียดโดยควบคุมอารมณ์เนื่องจากพนักงานไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ได้จึงเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงอารมณ์ของตนเองแทนเป็นการจัดการทางอารมณ์เพื่อรู้สึกดีขึ้นและให้สามารถปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Folkman & Moskowitz (2004) ที่พบว่าการจัดการอารมณ์เชิงบวกช่วยลดผลกระทบด้านลบของความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในงาน และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงส่งผลทางบวกในระดับน้อยต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป ช่วยลดความเครียดระยะสั้นและเพิ่มความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป แม้ว่าการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมักถูกมองว่าเป็นกลยุทธ์เชิงลบ แต่ในบางสถานการณ์กลับมีประโยชน์สำหรับพนักงานบริการที่ต้องเผชิญความเครียดเป็นประจำ ทุกวันตลอดการปฏิบัติงาน (Carver et al., 1989) เนื่องจากช่วยลดความเครียดจากปัญหาที่ควบคุมไม่ได้ โดยการถอยมาตั้งหลักเพื่อให้เวลากับตัวเองก่อนกลับไปเผชิญหน้าเพื่อจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ 2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของในชีวิตวิถีถัดไปเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดทั่วไปที่ว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหาช่วยลดความเครียดและเพิ่มความสุขในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่ต้องเผชิญกับปัญหาทางเทคนิคและข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นประจำ แม้พวกเขาจะใช้วิธีการมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ แต่ลักษณะของงานที่ต้องรับมือกับปัญหาอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ไม่สามารถลดความเครียดหรือเพิ่มความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปได้มากเท่าที่คาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sonnentag & Fritz (2015) พบว่าการใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอาจไม่ได้ช่วยเพิ่มความสุขเสมอไป หากงานมีลักษณะที่ต้อง

เผชิญกับความเครียดซ้ำ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้แม้จะแก้ปัญหาได้สำเร็จ แต่ความเครียดก็ยังคงมีอยู่ และการเผชิญปัญหาแบบอื่น เช่น แบบมุ่งเน้นอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงใช้ได้ผลมากกว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ในชีวิตวิถีถัดไปมากกว่า เนื่องจากงานบริการลูกค้ามักเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของพนักงานและลูกค้าเป็นหลัก จากแนวคิดของ Folkman & Moskowitz (2004) ระบุว่าในงานที่ต้องเผชิญกับความเครียดสูง การจัดการกับอารมณ์ เช่น การหาวิธีผ่อนคลายหรือมองโลกในแง่ดี มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความสุขของพนักงานมากกว่าการมุ่งเน้นแก้ปัญหาโดยตรง

จึงสรุปได้ว่าทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยพบว่าระดับทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหายังอยู่ในระดับมากที่สุด การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับมาก และยังพบว่าทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวก การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง ส่งผลอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 64 ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการแนะแนว หรือการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนา ป้องกัน แก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปได้ ดังนี้

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาทฤษฎีทางจิตวิทยาเชิงบวกในทุกมิติ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความสามารถในการฟื้นพลัง สามารถจัดอบรมทักษะการจัดการอารมณ์ และการเผชิญปัญหาเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเทคนิคการทำงานระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์สูงกับผู้มีประสบการณ์น้อย และสร้างกิจกรรมแนะแนวหรือการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา เพื่อกระตุ้นแรงบันดาลใจและความสุขในการทำงาน
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันปัญหาความเครียดและความไม่พึงพอใจในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป ฝึกทักษะการรับรู้อารมณ์ตนเองและผู้อื่น เพื่อลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในทีม และสร้างระบบสนับสนุนทางจิตใจในที่ทำงาน (Peer Support) เพื่อช่วยกันสังเกตและดูแลเพื่อนร่วมงานก่อนที่ปัญหาจะรุนแรง

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยประยุกต์ใช้ในการจัดโปรแกรมการให้คำปรึกษาเฉพาะบุคคล และกลุ่ม เพื่อช่วยพนักงานที่มีปัญหาการเผชิญสถานการณ์เครียด มีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ (Follow-up) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร และส่งเสริมให้พนักงานฝึกการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ควบคู่กับการจัดการอารมณ์และการปรับมุมมองเชิงบวก

4. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับพนักงานที่มีลักษณะงานหรือบริบทใกล้เคียง เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เทคนิคการเผชิญปัญหา และสร้างแรงบันดาลใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและทักษะการจัดการอารมณ์อย่างยั่งยืนในวงกว้างมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานบริการเท่านั้น โดยการวิจัยครั้งต่อไปผู้ที่สนใจสามารถขยายขอบข่ายทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์ ฝ่ายสนับสนุน หรือฝ่ายเทคนิค เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มรูปแบบการศึกษา ตัวอย่างเช่น การวิจัยเชิงทดลอง การให้บริการปรึกษา หรือการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว การวิจัยเชิงสำรวจเพื่อค้นพบปัจจัยทางจิตวิทยาอื่น ๆ และการวิจัยเชิงคุณภาพในเชิงลึกทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและควรขยายการวิจัยให้มีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถส่งอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีความสุขเพิ่มขึ้น เช่น วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงาน หรือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนัชชา โสวรรณดิฐพร. (2566). กลวิธีการรับมือเพื่อลดผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเจ็บปวดทางจิตใจจากความรุนแรงทางคำพูด ของวัยผู้ใหญ่ตอนต้นในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ, วัชรินทร์ สาตร์เพ็ชร, และญาดา นภาพารักษ์. (2562). การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*POWER. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 5(1), 496–507.
- พิรุฬห์พร เพียงพิมพ์. (2563) ปัจจัยทุนจิตวิทยาเชิงบวกที่ส่งผลต่อการหมดไฟในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ในสำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง (รายงานการศึกษาวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รจิต พุ่มพฤษ. (2566). การศึกษาแนวทางเพื่อฟื้นฟูภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาภายหลัง สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในภาวะปกติถัดไป [วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). *แผนงานสุขภาวะองค์กรเอกชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).
- _____ (2552). *องค์กรแห่งความสุข*. <http://www.happy8workplace.com>
- สุภารัตน์ ศรีปฐมากร. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. Harper & Row.
- Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2008). *Happiness: Unlocking the mysteries of psychological wealth*. Blackwell Publishing.
- Diener, E., & Myers, D. G. (2003). *Subjective well-being: The science of happiness and life satisfaction*. New York: Guilford Press.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1343.
- Luthans, F., & Avolio, B. (2003). Authentic leadership development. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship* (241–261). Barrett-Koehler.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Manion J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. *Journal of nursing Administration*, 652-659. <https://doi.org/10.1097/00005110-200312000-00008>
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.227>
- Rhett, H. W., & Lester, W. J. (2006). Why consumers use and do not use technology-enabled services. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 125–135. <https://doi.org/10.1108/08876040610657057>

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Seligman, M. E. P. (2006). *Learned optimism: How to change your mind and your life*. Vintage.
- Snyder, C. R., Rand, K. L., & Sigmon, D. R. (1991). Hope theory: A member of the positive psychology family. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology* (pp. 257–276). Oxford University Press.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72–S103. <https://doi.org/10.1002/job.1924>
- Warr, P. (1990). *The psychology of happiness in the workplace*. Cambridge University Press.