

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ความไม่มั่นคงทางการเมืองทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งภัยธรรมชาติ ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศถดถอย จะเห็นได้ชัดจากรายงานเศรษฐกิจและการเงินประจำเดือนสิงหาคม 2551 ของธนาคารแห่งประเทศไทย (2551) ที่สรุปว่า ภาวะเศรษฐกิจในเดือนสิงหาคม 2551 โดยรวมชะลอตัวลงจากเดือนก่อนหน้า โดยเครื่องชี้การอุปโภคบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนขยายตัวในอัตราที่ชะลอตัวลง เช่นเดียวกับการส่งออกและการนำเข้า อย่างไรก็ตาม ผลผลิตอุตสาหกรรมชะลอตัวลงจากเดือนก่อน ในขณะที่การท่องเที่ยวชะลอตัวลงค่อนข้างมาก ส่วนหนึ่งเนื่องจากได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง จึงเป็นไปตามคำกล่าวของ สตอลท์ (Stoltz, 1997, p.38) ที่กล่าวว่า “มนุษย์กำลังเผชิญกับวิกฤติของความหวัง เพราะมนุษย์กำลังตกอยู่ในยุคแห่งปัญหา และอุปสรรค”

จากสถานการณ์ดังกล่าว เป็นแรงกดดันที่ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอด ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์รอบด้านทั้งภายในและภายนอกประเทศอยู่ตลอดเวลา หากเกิดปัญหาขึ้นการแก้ปัญหาขององค์กรจะมีผลกระทบต่อพนักงานอยู่เสมอ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การลดจำนวนพนักงาน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขัน เป็นต้น

เมื่อองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง พนักงานต้องปรับตัวตามกลยุทธ์ใหม่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ระหว่างการเปลี่ยนแปลง ศักยภาพทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) ที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนจะถูกดึงมาใช้ พวกเขาต้องเรียนรู้เพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมใหม่ๆ และต้องมั่นใจที่จะทำในสิ่งนั้น เพื่อให้รอดจากวิกฤติการณ์ ดังกล่าวพวกเขาต้องจงใจตนเองให้เผชิญกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องเชื่อมั่นอนาคตที่ดีรอพวกเขาอยู่ข้างหน้า (James, Luthans, & Wernsing, 2008, pp. 48-70)

ในปัจจุบันองค์กรไม่ได้ต้องการพนักงานที่มีเพียงความสามารถด้านเทคนิคเฉพาะทางเท่านั้น แต่ยังต้องการพนักงานที่มีจิตใจเข้มแข็งและมีความสามารถในการปรับตัวเมื่อถูกกดดันอย่างหนัก เนื่องจากทุกคนมีศักยภาพภายในตนเอง และมุ่งไปสู่การพัฒนาเท่าที่บุคคลจะทำได้ (Roger, 1961, p.35 อ้างถึงในสุนิพัช เปรมอมริจ, 2543, น.1) และในเมื่อการดำรงชีวิตต้อง

เผชิญกับสถานการณ์ต่างๆมากมาย การเรียนรู้ที่จะใช้สถานการณ์ต่างๆเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ ต่อพัฒนาการของบุคคล จำต้องเรียนรู้และป้องกันตน ทำความเข้าใจตนเองและโลกมากขึ้น พัฒนาเป้าหมายและค่านิยมที่สมเหตุสมผลตามความเป็นจริง และพัฒนาสมรรถภาพ ความอดทนในการเผชิญปัญหาเพิ่มขึ้น นั้นจะช่วยให้บุคคลฉลาด แข็งแกร่ง และมีวุฒิภาวะมากขึ้น

กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategies) เป็นกลวิธีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็น กระบวนการ แสดงออกเป็นพฤติกรรม ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลเริ่มจากการใช้การรู้คิด (Cognition) โดยประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา จากนั้นจึงเกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ และทางร่างกาย เพื่อเป็นการปรับภาวะสมดุลให้กับตนเอง ซึ่งการเผชิญปัญหานั้นจะแสดงออกมา 3 แบบคือ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม หรือแบบหลีกเลี่ยง แต่ละคนจะแสดงออกมาทั้ง 3 แบบ แต่ต่างกันที่คนไหนจะแสดงออกมาแบบใดในระดับที่มากกว่า การที่ กระบวนการเผชิญปัญหาจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น บุคคลต้องสามารถประยุกต์และ มีความยืดหยุ่นในการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาให้เหมาะกับสถานการณ์นั้นๆ และขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลด้วย

กลวิธีการเผชิญปัญหาจึงเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ต้อง อาศัยความพยายามและการวางแผน วิธีการที่ใช้อาจส่งผลลัพท์ทางบวกหรือลบก็ได้ ถ้าวิธีการที่ใช้ แก้ปัญหานั้นล้มเหลว บุคคลต้องประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหานั้นใหม่ พิจารณาส่งที่ตนให้ คุณค่าและความสำคัญอย่างแท้จริง บางครั้งเป้าหมายที่ตั้งไว้อาจสูงเกินไป จึงต้องลดระดับความ คาดหวังลงหรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ ให้เป็นไปได้สมเหตุสมผลตามความเป็นจริงมากที่สุด

มนุษย์เริ่มรู้จักความหวังมาตั้งแต่แรกเกิด ผ่านการเรียนรู้จากสิ่งรอบข้างมาตลอด มี การเปลี่ยนแปลงเมื่อพบกับสถานการณ์และประสบการณ์ต่างๆในชีวิต (Snyder, 2000) ความหวัง เป็นความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมาย โดยเชื่อว่าตนสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ ต้องการได้และมีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางนั้น ความหวังจึงเป็นตัวแปรที่ควรตระหนักถึงเพื่อ ส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Snyder, 1994) ถึงแม้ว่าความคิดที่มุ่งไปสู่ เป้าหมายจะมีอุปสรรค แต่อุปสรรคนั้นจะฝึกให้บุคคลได้เรียนรู้และเผชิญปัญหานั้นไปได้ (Snyder, 1995, p. 355) สำหรับนักจิตวิทยา ความหวังเป็นทั้งความตั้งใจ และการหาวิธีบรรลุ ต่างจากคน ธรรมดาที่เพียงแค่ตั้งใจว่าผลจะออกมาดีแก่ตนเองเท่านั้น (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2549, น. 314)

ความหวังไม่สามารถทำนาย ไม่สามารถกำหนดผลลัพธ์ที่ตามมาได้ สิ่งที่ความหวัง สามารถทำได้คือการเสนอทางเลือก และเพิ่มโอกาสให้เราทำสิ่งที่ต้องการให้ประสบความสำเร็จ มากขึ้น (Hutson & Perry, 2006, p. 6) คุณภาพและความสามารถของความหวังช่วยให้บุคคลมี

เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถหาทางเลือกได้หลายทาง สามารถกระตุ้นพลังงานของตนเพื่อติดตามเป้าหมายนั้น และสามารถคิดได้ว่าอุปสรรคนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทายไม่ใช่ปัญหาที่ยากต่อการแก้ไข ซึ่งมีผลดีกับบุคคลเมื่อเกิดความหดหู่ กังวล และมีปัญหาเรื่องการปรับตัว (Worthington et al., 1997; Worthington, 1999 อ้างถึงใน Snyder, C. R. และ Lopez, S. J., 2002, p. 54)

ความหวังเป็นจุดแข็งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความอยู่รอดขององค์กร ทั้งในเรื่องของประสิทธิภาพของผู้บริหาร การรักษานวัตกรรมในองค์กรไว้ และผลงานของพนักงาน มีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า ผู้นำที่มีระดับความหวังสูงสามารถทำให้พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวและทำให้องค์กรผ่านเหตุการณ์เลวร้ายไปได้ (Norman, Luthans, B., & Luthans, K., 2005) และถ้าหากพนักงานมีความหวัง จะแสดงออกผ่านทางหน้าตา สายตา ภาษา การก้าวอย่างทัศนคติ พฤติกรรม และจริยธรรมในการทำงาน (Hutson & Perry, 2006, p. 14)

การนำทฤษฎีความหวังไปใช้กับคนจำนวนมากนั้นมีประโยชน์อย่างมาก เพราะความหวังเป็นตัวช่วยผลักดันให้ความรู้สึกและความเป็นอยู่ของบุคคลดีขึ้น และควรจะถูกใช้ในเรื่องแวดล้อมที่คนเราสามารถทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจ องค์กร หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรระหว่างประเทศก็ตาม (Snyder, Rand, and Sigmon, 2002, pp. 257-268 in Snyder & Lopez, 2002)

สเป็คเตอร์ (Spector, 2006) ได้กล่าวไว้ว่านักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรให้ความสำคัญกับการปรับปรุง การประเมินค่าและการทำนายผลการปฏิบัติงาน และมักจะมองถึงที่ปัญหา นั่นคือจะจ้างงานใคร จะให้คำจำกัดความและวัดความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานได้อย่างไร จะทำอย่างไรให้คนในองค์กรนั้นประสบผลสำเร็จในงานมากขึ้น จะสร้างสรรค์และเปลี่ยนแปลงงานเพื่อให้คนเหล่านั้นทำงานได้อย่างปลอดภัยและมีความสุขได้อย่างไรและจะจัดวางโครงสร้างขององค์กรอย่างไรให้คนเหล่านั้นสามารถบรรลุถึงขีดความสามารถของตนได้มากที่สุด เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถช่วยให้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ธุรกิจนำเข้าและส่งออกที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างแห่งนี้ ได้เปิดกิจการมากกว่า 30 ปี นับเป็นบริษัทที่มีผลประกอบการที่ดีที่สุดแห่งหนึ่ง ซึ่งวัดได้จากการที่ถูกจัดอยู่ในบริษัทจำกัดที่มีผลประกอบการสูงสุดเป็นอันดับ 59 ของประเทศ (กรุงเทพธุรกิจ, 2006) ธุรกิจนี้เกิดจากการร่วมทุนระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและคนไทย ประกอบธุรกิจซื้อมา-ขายไปที่มีสินค้าและบริการหลากหลายรูปแบบ ยกตัวอย่างเช่น นำเข้าวัตถุดิบเช่นพลังงาน ส่งออกสินค้าทางการเกษตรของไทย คำขายเคมีภัณฑ์ภายในประเทศ ผลิตภัณฑ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrial Products) และ

เสนอบริการที่หลากหลาย เช่น บริการจัดส่งสินค้า (Logistic) และได้ร่วมทุนกับบริษัทชื่อดังต่างๆ มากมายเกือบ 100 บริษัทในประเทศไทย

จากการที่บริษัทนี้มีผลประกอบการอยู่ในอันดับต้นๆ มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย และเป็นการร่วมทุนระหว่างคนไทยกับต่างชาติ ย่อมจะมีปัญหาภายในมากกว่าบริษัทโดยทั่วไปในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการที่บริษัทนี้สามารถก้าวเข้ามาอยู่ในความสำเร็จทางธุรกิจนี้ได้ นั่นต้องเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มากมาย มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงสนใจว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน เมื่อเข้ามาทำงานในบริษัทเดียวกัน และเป็นบริษัทที่มีความสำเร็จมากขนาดนี้จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเช่นไร มีระดับความหวังในการทำงานมากเพียงใด และกลวิธีการเผชิญปัญหากับระดับความหวังในการทำงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อเป็นองค์ความรู้เพิ่มเติมในบริบทของการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงานกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงานกับระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงานกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และตำแหน่งงานกับระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานกับความหวังในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน

- สมมติฐานที่ 1.2 อายุต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพสมรสต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.5 อายุการทำงานต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานต่างกันมีกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2.1 เพศต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2.2 อายุต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2.4 สถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2.5 อายุการทำงานต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2.6 ตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความหวังในการทำงานไม่ต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 กลวิธีการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับความหวังในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3.1.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- สมมติฐานที่ 3.1.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ
- สมมติฐานที่ 3.1.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์
- สมมติฐานที่ 3.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงาน
- สมมติฐานที่ 3.2.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- สมมติฐานที่ 3.2.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ

สมมติฐานที่ 3.2.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

สมมติฐานที่ 3.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.3.1 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 3.3.2 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ

สมมติฐานที่ 3.3.3 กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างสมการทำนายระดับความหวังในการทำงานจากรูปแบบกลวิธีการเผชิญปัญหา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร คือพนักงานในธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง จำนวน 218 คน ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างช่วงปลายเดือนมกราคม พ.ศ. 2552

2. ธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง คือตัวแทนกลุ่มธุรกิจที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่างบริษัทต่างชาติและคนไทย ประกอบธุรกิจซื้อมา-ขายไปที่มีสินค้าและบริการหลากหลายรูปแบบ เช่น นำเข้าวัตถุดิบเช่นพลังงาน ส่งออกสินค้าทางการเกษตรของไทย ค่าขายเคมีภัณฑ์ภายในประเทศ ผลิตภัณฑ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrial Products) และเสนอบริการหลากหลาย เช่น บริการจัดส่งสินค้า (Logistic)

3. แบบวัดการเผชิญปัญหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัดที่พัฒนาร่วมกันของ วราภรณ์ รัตนวิศิษฐกุล รัชนิย์ แก้วคำศรี เปรมพร มั่นเสมอ และกรวรรณ สุพรรณวรราช (2545) ที่พัฒนามาจากแบบประเมินของสุภาพรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล (2544) ที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีความเครียด และวิธีการเผชิญความเครียดของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984, 1988) และกลวิธีการเผชิญปัญหาที่พัฒนาขึ้นโดย คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) ร่วมกับ ฟรายเดนเบิร์ก (Frydenberg, 1997; Frydenberg & Lewis, 1993) ใช้การวิเคราะห์โครงสร้างทางจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหาที่พัฒนาโดย คูกและเฮปปเนอร์ (Cook & Heppner, 1997) เป็นกรอบอ้างอิง

ประกอบด้วย 3 แบบ คือ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง

4. ศึกษาเฉพาะความหวังในการทำงาน ซึ่งสามารถวัดและประเมินได้จากแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความหวังในการทำงานที่ สุทธิศักดิ์ คณาปราชญ์ (2550) พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของสไนเดอร์ (Snyder) ประกอบด้วย 3 มิติ คือด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ด้านแรงจูงใจ และด้านอารมณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. **ด้านการบริหาร** เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการวางแผนและพัฒนาพนักงาน ให้ใช้วิธีการเผชิญปัญหาในงานได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหาอุปสรรคได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เป็นการสนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย ทำให้ความหวังเป็นจริงได้

2. **ด้านการวิจัย** เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวิธีการเผชิญปัญหาในงาน และระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันปัญหาการขาดหรือลาออกจากงาน

3. **ด้านการศึกษา** เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการพัฒนาเนื้อหาในการจัดฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับความต้องการทรัพยากรในการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. **ด้านการสรรหา** เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางในการสรรหาพนักงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่เป็นพนักงานประจำในธุรกิจพาณิชย์แห่งหนึ่งซึ่งประกอบธุรกิจการค้าขายสินค้าและบริการ

กลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นกลวิธีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ แสดงออกเป็นพฤติกรรม ที่ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลเริ่มมาจากการใช้การรู้คิด (Cognition) โดยประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา จากนั้นจึงเกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และทางร่างกาย เพื่อเป็นการปรับภาวะสมดุลให้กับตนเอง ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหานั้นจะแสดงออกมา 3 แบบคือแบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม หรือแบบหลีกเลี่ยง แต่ละคนจะแสดงออกมาทั้ง 3 แบบ แต่ต่างกันที่คนไหนจะแสดงออกมาแบบใดมากกว่า ซึ่งขึ้นอยู่กับความ

แตกต่างเฉพาะตัวบุคคลและสถานการณ์นั้นๆ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัดการเผชิญปัญหาของ วราภรณ์ รัตนาศิษฐานกุล (2545) จำแนกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยการลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายใหม่ทางบวก การยอมรับ การหาทางผ่อนคลาย และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ

3. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้ ประกอบด้วยการปฏิเสธ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว การตำหนิตนเอง การเป็นกังวล และการมุ่งใส่ใจในอารมณ์ที่เกิดขึ้น

ความหวังในการทำงาน หมายถึง ความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการทำงาน โดยเชื่อว่าตนสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้และมีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางนั้น เป็นความหวังในการทำงานเชิงสถานการณ์ (State) หมายถึง ความหวังในการทำงานซึ่งมีลักษณะผูกติดกับสถานการณ์หรือเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งสามารถวัดและประเมินได้จากแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความหวังในการทำงานที่ สุทธิศักดิ์ คณาปราชญ์ (2550) พัฒนาขึ้น ตามแนวคิดของสไนเดอร์ (Snyder, 2000) มีลักษณะดังนี้

1. เป็นความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความน่าสนใจของงานและการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

2. เชื่อว่าตนเองสามารถคิดหาแนวทางซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้

3. มีแรงจูงใจที่จะทำตามแนวทางข้างต้นนั้น