

โปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวก บุคลากรสายอาชีพช่าง

Buddhist Psychology Program of Happiness Enhancing from Positive Thinking for Technicians

ชัยพล มั่นจิต¹, สิริวัฒน์ ศรีเครือดง² และ มั่น เสือสูงเนิน³

Received: May 13, 2021
Revised: June 17, 2021
Accepted: June 26, 2021

Chayapon Munjit, Siriwat Srikrueadong, and Man Suesungnoen
(laemthong_air50@hotmail.com, Siriwatmcu@gmail.com, and
Man.sue@mcu.ac.th)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบสองกลุ่มวัดผลก่อนและหลังการทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรช่างปรับอากาศ จำนวน 44 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 22 คน และกลุ่มควบคุม 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ โปรแกรมการพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายช่าง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน 12 กิจกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบวัดความสุขบุคลากรช่าง ด้านความสุข ด้านคิดบวก ด้านอิทธิบาท 4 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.890 วิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา เปรียบเทียบภายในกลุ่ม โดยใช้สถิติ Paired t- test และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent t- test ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ เทคนิค 6'C ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสุขบุคลากรช่าง ด้านความสุข ด้านคิดบวก ด้านอิทธิบาท 4 มากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .05$) สรุปได้ว่า สามารถนำโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรช่างให้มีความสุขในการทำงาน และพัฒนาให้เกิดคุณลักษณะช่างสายพุทธต่อไป

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน, พุทธจิตวิทยา, บุคลากรช่าง, ช่างสายพุทธ

¹ พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

^{2,3} ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Abstract

This quasi-experiment research aimed to analyze effects of Buddhist Psychology program the enhancement of Happy work for Technician. The samples were 44 of air conditioning technicians were randomly selected and divided into two groups: into 22 experimental groups and 22 control groups. The instruments were used in the study consisting of the Buddhist Psychology program comprised of 5 steps (12 activities). The instruments of collecting data were a questionnaire of Happy work for Technician personnel. which consisted of the happiness technician, the positive thinking, the Four Iddhipada with the reliability of 0.89 respectively. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Paired t- test and Independent T-test. The qualitative methods were used 6 'C' technique

The results of the study showed that after receiving the program; the experiment group had statistically significant higher the happiness technician, the positive thinking, the Four Iddhipada scores than those before receiving the program ($p < .05$). In conclusion, Buddhist Psychology program can be used in the development of technicians to be happy at work. And continue to develop the characteristics of Buddhist technicians.

Keywords: Happy Work, Buddhist Psychology, Technician Personnel, Buddhist Technicians

บทนำ

ความสุขในการทำงาน (Joy at work) จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องพยายามสร้างให้มีเพิ่มมากขึ้นในองค์กร ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ทางบวก เมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้ว จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ความสุขในการทำงานของ Manion (2003) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานคือ ผลที่ได้จากการ เรียนรู้ การกระทำ การสร้างสรรค์ของบุคคลที่มีอารมณ์ทางบวกกับงานของตน แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ ปลาบปลื้มและผลการปฏิบัติงานที่ดี กล่าวเพิ่มเติม

ว่านอกจากความสุขในการทำงานจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแล้ว ยังทำให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใกล้ชิดมีความสุขด้วย ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน จนทำให้เกิดความผูกพันในงาน ความผูกพันในงาน เป็นทัศนคติทางบวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน โดยพนักงานที่ มีความผูกพันในงาน จะมีแรงบันดาลใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ เพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ นอกจากนี้ Aon-Hewitt (2015) กล่าวว่า ความผูกพันในงานนี้มาพร้อมกับทัศนคติที่น่าพอใจหลายอย่าง เป็นการคุ้มค่ามาก ที่องค์กรจะมีนโยบายส่งเสริมความผูกพันในงานนี้ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มี ประสิทธิภาพของพนักงาน และองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ใช้เป็นแนวทางใน การกำหนดนโยบายในการทำให้องค์กรมีการเจริญเติบโตพัฒนาที่เข้มแข็ง เจริญก้าวหน้า

ปัจจุบันธุรกิจด้านเครื่องปรับอากาศมีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะประเทศไทยที่เป็นประเทศที่มีอากาศร้อน ยังมีความต้องการบุคลากรช่างเครื่องปรับอากาศมืออาชีพอีกจำนวนมาก แต่ยังพบการขาดแคลนช่างเครื่องปรับอากาศที่มีคุณภาพ ยังเป็นปัจจัยหลักของบริษัทผู้ให้บริการ การสร้างขวัญกำลังใจให้ช่างเครื่องปรับอากาศ เป็นสิ่งจำเป็นมาก ที่ผู้บริหารต้องให้การลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ และหัวใจสำคัญของการเป็นช่างเครื่องปรับอากาศ ต้องมีจรรยาบรรณ ไม่เอาเปรียบ ไม่โกงลูกค้า ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และไม่ได้เป็นช่างเพียงอย่างเดียว ต้องให้บริการด้วย คือ รู้ใจลูกค้า และบริการอย่างสุดความสามารถ การบริการจะเป็นเลิศได้นั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในแต่ละส่วนเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์กร จึงต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ มีการประสานงานอย่างมีคุณภาพ ร่วมมือ ร่วมใจและปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรช่างเครื่องปรับอากาศที่ต้องมีการเกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้า ที่เปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กรที่จะทำให้ลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด ต้องมีพื้นฐานความเข้าใจเรื่องบริการ มีความอดทน ใส่ใจ เข้าใจ บทบาทและหน้าที่ของตน และมีใจรักงานบริการที่ต้องดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น

ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล มีความตระหนักและเน้นความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาแผนการปฏิบัติงานต่อไป ในปี พ.ศ.2562 ได้ทำการสำรวจความสุขของพนักงานช่างด้วยเครื่องมือ HAPPYNOMETER พบว่า ด้าน Happy Relax เท่ากับ 53.69 ด้าน Happy

Society เท่ากับ 56.67 ด้าน Happy Money เท่ากับ 53.95 ด้าน Happy Work life เท่ากับ 58.65 ด้าน Average Happy เท่ากับ 59.63 จะเห็นได้ว่าด้านที่มีคะแนนต่ำกว่า 60 คะแนนนั้นควรพัฒนา ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงการเพิ่มระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรอาชีพช่างในองค์กร โดยจะทำการศึกษาที่บริษัท แหลมทองแอร์ ซีพพลาย จำกัด จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากบริษัทกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ทั้งด้านการผลิตและการบริหารจัดการ ที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยใช้หลักธรรมอริยบท 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่ทำให้งานประสบความสำเร็จการทำงานที่รักและชอบ คือ การทำงานที่มีความสุข บูรณาการร่วมกับทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก การทำงานเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะ ในมุมมองของจิตวิทยาเชิงบวก (Seligman, M. E. P., 2011) ที่มุ่งเน้นการทำงานไปกับสิ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดสุขภาวะ ว่าสิ่งเป็นที่ควรให้ความสำคัญจริง (real thing) มากกว่าการทำงานเพื่อเพิ่มระดับ ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) สร้างสิ่งที่ดีต่อชีวิตที่เหลืออยู่ แทนที่การซ่อมแซมที่หายไป อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้ผู้คนสามารถปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในการดำรงชีวิตในระยะยาวได้ มาพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสุขให้แก่บุคลากรอาชีพช่าง จากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการร่วมกับศาสตร์ตะวันตกในการพัฒนารูปแบบสร้างเสริมการคิดบวกเพื่อส่งเสริมความสุขในอาชีพช่าง ซึ่งผลของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นนั้น จะเป็นประโยชน์ทั้งส่วนตัวบุคคลพนักงานเอง ประโยชน์ต่อบริษัทสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง หรือต้นแบบในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์บุคลากรพนักงานช่างเครื่องปรับอากาศ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความสุขในการทำงาน อันจะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง
3. เพื่อนำเสนอผลของโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุข การคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและทบทวนเอกสาร หนังสือ วารสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง
2. ร่างแบบสัมภาษณ์ ตามแนวคิดการพัฒนาโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่างนำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง ตรวจสอบความตรงเชิงพินิจ Face Validity โดยอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมทางวิชาการ ตรวจสอบการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา ความเหมาะสมจำนวนข้อคำถาม ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
3. เชิญผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านพระพุทธศาสนาจำนวน 5 รูป/ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยาและ ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านพุทธจิตวิทยาจำนวน 7 รูป/ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านอาชีพช่างจำนวน 5 ท่าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 17 รูป/ท่าน (in-depth interview)
4. ทำการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านแนวคิดทฤษฎีพุทธจิตวิทยาการสร้างเสริมการคิดบวกสายอาชีพช่างจำนวน 17 รูป/ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาแบบวัดสร้างเสริมความสุขบุคลากรสายอาชีพช่าง

1. ร่างแบบวัดสร้างเสริมความสุขความสุขบุคลากรสายอาชีพช่าง โดยพัฒนาเครื่องมือจากมาตรวัดความสุขของคนไทยตามทฤษฎี PERMA (Thai-PERMA) ที่พัฒนาโดย จุฬารัตน หันทะยูง (2561) แบบวัดความสุขของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และหลักพุทธธรรมจำนวน 40 ข้อ
2. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำ Face Validity โดย Advisors และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมพร้อมด้วย พร้อมให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 รูป/ท่าน ตรวจสอบนี้ความสอดคล้องโครงสร้างวัตถุประสงค์ (IOC) และความตรงเชิงโครงสร้างเนื้อหา (CVI)
3. นำร่างแบบวัดสร้างเสริมความสุขบุคลากรช่างที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับช่างปรับอากาศ บริษัทแพน-ไทยคุณแอร์ จำกัด ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับบริษัทแหลมทอง ฯ ที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ท่าน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

4. นำเครื่องมือที่ได้เสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

5. นำเครื่องมือที่ได้จัดพิมพ์แบบวัดสร้างเสริมความสุขบุคลากรสายอาชีพช่างเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาโปรแกรมพุทธิจิตวิทยาเพื่อสร้างเสริมความสุขบุคลากรสายอาชีพช่าง เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของทฤษฎี หลักการแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ โดยมีลำดับขั้นต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมพุทธิจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง และสังเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าขั้นตอนที่ 1 เป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำโปรแกรมพุทธิจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่างโดยนำหลักพุทธิธรรมอิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา บูรณาการร่วมกับหลักจิตวิทยาเชิงบวกของ Martin Seligman ทฤษฎีความอยู่ดีมีสุข (Well-Being Theory) โดยใช้ตัวย่อว่า PERMA ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) อารมณ์เชิงบวก (Positive Emotion) 2) ความผูกพัน(Engagement) 3) สัมพันธภาพ (Relationships) 4) ความหมาย (Meaning) 5) ความสำเร็จ (Accomplishment)

2. ร่างโปรแกรมพุทธิจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ ได้แก่ ขั้นเริ่มต้น (ฉันทะ=พอใจใ้รู้) ขั้นดำเนินกิจกรรม (ฉันทะ วิริยะ จิตตะ= เพียรรู้/ฝึกใ้ใจไม่ล่อย) ขั้นวิเคราะห์ (วิมังสา=ใ้าคอยไม่หลงลื้) และขั้นสรุป จำแนกเป็นกิจกรรมย่อย 12 กิจกรรม ได้แก่ (1) การสร้างสัมพันธภาพ (2) การใ้ใจธรรมชาติของมนุษย์ (3) สร้างเสริมความคิดเชิงบวก (4)การมุ่งความสำเร็จ (5)คุณค่าฉัน คุณค่างาน (6) ร้อยดวงใจเป็นหนึ่งเดียว (7) ทำงานด้วยความสุข (8) เรืองเล่าสร้างพลังใจ (9) สมาธิเคลื่อนไหว (10) สวดมนต์ (11) ชีวิตมีความหมาย (12) พัฒนาดนแบบช่างสายพุทธ

3. ผู้วิจัยนำโปรแกรมพุทธิจิตวิทยาการสร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง ตรวจ Face Validity โดย Advisors และอาจารย์ที่ปรึกษาาร่วม และนำใ้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง ของความสอดคล้องทั้งในด้านเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี เทคนิค วัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการและการประเมินผลปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมฯ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ผู้วิจัยนำโปรแกรมพุทฺธิจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มบุคลากรสายอาชีพช่าง ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 6 คน ในเดือน กันยายน พ.ศ. 2563 เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมเกี่ยวกับลำดับขั้นตอน ระยะเวลา เนื้อหา ของโปรแกรม ปรับแก้ไข ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในขั้นตอนศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมฯ ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมพุทฺธิจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง นำโปรแกรมฯ มาดำเนินการจัดอบรมสร้างความสุขแก่บุคลากรสายอาชีพช่าง เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมตามแผนการวิจัยวิธีดำเนินการทดลอง แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นเตรียมการ

1) นำเสนอขอรับการพิจารณาการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้รับการรับรอง วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2563 หมายเลขใบรับรอง ว.122/2563

2) ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการทำวิจัยจาก บริษัทแหลมทองแอร์ จำกัด โดยทำหนังสือจากภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย

3) จัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เอกสาร ตามแผนดำเนินการกิจกรรมกลุ่มการเสริมสร้างความสุขคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง วัดระดับความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ระยะก่อนเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมพุทฺธิจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่างผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความสมัครใจ จำนวน 60 ท่าน นัดหมายวันเวลา สถานที่ ในการศึกษาวิจัย

2. ขั้นการทดลอง

1) ผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรอาชีพช่าง อธิบายวัตถุประสงค์ การวิจัยขอความร่วมมือในการลงชื่อให้ความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ขอความร่วมมือในการในในการทำแบบวัดการสร้างสุขบุคลากรสายอาชีพช่าง ใช้เป็นคะแนน Pre-test

2) จัดให้กลุ่มทดลอง ได้รับโปรแกรมพุทฺธิจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่างโดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดโปรแกรมฯ ให้กับบุคลากรสายอาชีพช่าง จำนวน 22 คน เป็นระยะเวลา 2 วัน ระหว่าง 4-5 ธันวาคม พ.ศ. 2563 โปรแกรมประกอบด้วย กิจกรรมกลุ่ม 13 กิจกรรมย่อย

3) ภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรม ผู้วิจัยดำเนินการวัดความสุขการคิดบวก บุคลากรอาชีพช่างของกลุ่มทดลอง หลังสิ้นสุดการทดลอง ครบทั้ง 2 วัน เพื่อนำเป็นข้อมูล หลังการทดลอง (Post-test) ในวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2563 (ทำการวัดความสุขกลุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลองเช่นเดียวกัน)

3. ขึ้นติดตามผล

หลังสิ้นสุดการทดลอง 4 สัปดาห์ ผู้วิจัยดำเนินการให้กลุ่มทดลอง ตอบแบบวัด การสร้างความสุข ซ้ำอีกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลในระยะเวลาติดตามผล (Follow up) ในวันที่ 5 มกราคม พ.ศ.2564 (ทำการวัดความสุขในกลุ่มควบคุม ระยะติดตามผลเช่นเดียวกัน)

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินโปรแกรมฯ และนำเสนอผลของโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการ สร้างเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง

1. ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดลอง ศึกษาประสิทธิภาพโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการ สร้างเสริมความสุขการคิดบวกสายอาชีพช่าง พร้อมรูปภาพกิจกรรม นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 5 รูป/ ท่าน เพื่อประเมินโปรแกรมฯ ด้วยหลักการประเมินระบบแบบอิงมาตรฐาน (evaluation standard) Stufflebeam และคณะ ประกอบด้วย การประเมิน 4 หมวด ได้แก่ (1) ด้าน ความถูกต้องและครอบคลุม (accuracy) (2) ด้านความเหมาะสม (propriety) (3) ด้านความ เป็นไปได้ในการนำไปใช้ (feasibility) (4) ความมีประโยชน์ (utility)

2. สรุปผลการประเมินโปรแกรมฯ นำเสนอผลโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการ สร้าง เสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง ในลำดับต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของความสุขบุคลากรช่างก่อนและ ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมโปรแกรมฯ ในแต่ละด้านและโดยรวม ในช่วงเวลาก่อนเข้า ร่วมโปรแกรม หลังเสร็จสิ้นทันที และระยะติดตามผล 1 เดือนของกลุ่มทดลองสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความสุข พบว่า หลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที และระยะติดตามผล 1 เดือน คะแนนเฉลี่ยของความสุขบุคลากรช่างแตกต่างจากระยะก่อนการทดลอง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$)

2. ด้านการคิดบวก พบว่า ระยะติดตามผล 1 เดือน คะแนนเฉลี่ยของความสุข บุคลากรช่างสูงกว่าระยะ ก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$) และ ระยะติดตามผล 1 เดือน ไม่แตกต่างจากระยะหลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที อย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} > .05$)

3. ด้านอิทธิบาท 4 พบว่า ระยะติดตามผล 1 เดือน สูงกว่าระยะก่อนการทดลอง และสูงกว่าหลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$)

4. โดยรวม พบว่า ระยะติดตามผล 1 เดือนสูงมากกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$) และระยะติดตามผล 1 เดือน สูงมากกว่า หลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยคะแนนเฉลี่ยของความสุขบุคลากรช่างแต่ละด้านและโดยรวม ในช่วงเวลาก่อนเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมโปรแกรมฯ หลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที และระยะติดตามผล 1 เดือน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความสุข พบว่า ก่อนการทดลอง ทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน หลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนด้านความสุข สูงมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} = .000$) และระยะติดตามผล 1 เดือน พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนด้านความสุข สูงมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$)

2. ด้านการคิดบวก พบว่า ก่อนการทดลอง ทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน หลังการทดลองเสร็จสิ้นทันที และระยะติดตามผล 1 เดือน พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนด้านการการคิดบวก มากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .05$)

3. ด้านอิทธิบาท 4 พบว่า ก่อนการทดลอง ทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน หลังเสร็จสิ้นทันที พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนด้านอิทธิบาท 4 สูงมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < .01$) และระยะติดตาม 1 เดือน พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนด้านอิทธิบาท 4 สูงกว่ามากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. โดยภาพรวม พบว่า ก่อนการทดลอง ทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน หลังเสร็จสิ้นทันที พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนโดยรวมสูงมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} = .000$) และระยะติดตามผล 1 เดือน พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนความสุขโดยรวมสูงมากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

1. การนำหลักอิทธิบาท 4 ประยุกต์ใช้ในระบบงานบริการคุณภาพ การนำหลักอิทธิบาท 4 มาใช้ในระบบการพัฒนาช่างสายพุทธและประยุกต์ในการปฏิบัติงาน จากโปรแกรมพุทธจิตวิทยาฯ นอกจากจะนำหลักธรรมแห่งความสำเร็จมาเป็นกรอบแนวคิดใน

การออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสุขการคิดบวกของช่างปรับอากาศแล้ว ยังได้นำมาปรับเป็นขั้นตอนกระบวนการของกระบวนการกลุ่มในทุกกิจกรรม ซึ่ง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นเริ่มต้น (ฉันทะ=พอใจใฝ่รู้) เป็นการเริ่มต้นกิจกรรมสร้างสัมพันธภาพอย่างใส่ใจ สร้างข้อตกลง อธิบายกิจกรรม ตอบข้อซักถาม นำเข้าสู่กิจกรรม 2) ขั้นดำเนินกิจกรรม (ฉันทะ วิริยะ จิตตะ=เพียรรู้/ฝึกใฝ่ใจไม่ลอย) ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน 3) ขั้นวิเคราะห์ (วิมังสา=เผาคอยไม่หลงลืม) ให้สมาชิกได้มีโอกาสได้วิเคราะห์การทำงานร่วมกัน สิ่งที่ได้เรียนรู้ 4) ขั้นสรุป ทบทวนสิ่งที่ทำมาและการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้น 5) ขั้นประเมินผล

ในทุกกิจกรรมสมาชิกช่างจะผ่านกระบวนการอภิยา 4 เสมือนการใช้กระบวนการ PDCA เป็นสถานการณ์จำลองที่จัดให้เกิดขึ้น แต่จัดกระทำในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เอื้ออำนวยให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การทำงานในชีวิตประจำวันช่างปรับอากาศเมื่อกลับไปทำงานที่บริษัท การทำงานทุกครั้งจำเป็นต้องมีการขั้นตอนการทำงานอย่างมีคุณภาพ ตามระบบคุณภาพสากล การนำกระบวนการ PDCA มาใช้ในงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงาน บรรลุเป้าหมายและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามวงจรของเดมมิงหรือที่เรียกว่าวงล้อแห่งคุณภาพ ประกอบด้วยการวางแผน การทำตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงให้ดีขึ้น เปรียบเทียบ 4 ขั้นตอนวงล้อแห่งคุณภาพกับอภิยา 4 ได้แก่ 1) การวางแผน P (Plan) ฉันทะ พิจารณาในสิ่งที่ทำ ตระหนักเห็นความสำคัญ ประโยชน์ความจำเป็นคุณค่าเปิดโอกาสให้ทุกคนในทีมได้รับรู้ปัญหาของงานที่ทำ 2) การทำตามแผนที่วางไว้ D (Do) วิริยะ เพียรพยายามทำให้สำเร็จลงมือปฏิบัติตามแผนที่วาง 3) การตรวจสอบ C (Check) จิตตะ ตั้งใจ เอาใจใส่ ตรวจสอบให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ทิ้งงานกลางคัน ตรวจสอบให้ได้ว่ามีคุณภาพตามแผนงานหรือไม่ 4) ปรับปรุงคุณภาพของงาน A (Action): วิมังสาการปรับปรุง พิจารณาหาเหตุผล ใคร่ครวญในการตรวจสอบ หา ข้อบกพร่อง เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นใน การปรับปรุงคุณภาพของงานให้เป็นไปตามแผนหรือไม่จะให้เกิดควรเปิดโอกาสให้ลูกค้า เข้าร่วมประเมินด้วยทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ นิติยา จิตรราพันธ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษาหลักอภิยา 4 ธรรมต่อความสำเร็จและความสุขในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่หน่วยบริการปฐมภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการเปรียบเทียบการนำหลักอภิยา 4 ธรรมใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การปรับเปลี่ยนวิธีคิดบวกกับกระบวนการกลุ่ม จากการดำเนินกิจกรรมพบว่า ในชีวิตมนุษย์มีการแข่งขันตลอดเวลา แข่งขันกับคนอื่น แข่งขันกับเวลา เช่นในกิจกรรมมีการแบ่งสมาชิกออกเป็นทีม เมื่อทีมใดชนะก็แสดงความดีใจ มีความสุข ร่าเริง หัวเราะ แพ้ ก็ห่อเหี่ยว เสียใจ ห่อเหี่ยว ลองคิดว่า หากทีมแพ้คิดบวก จะไม่หาข้ออ้างไม่โทษผู้อื่น เช่น อากาศหนาวในห้องประชุมหนาวเกินไปปรับตัวไม่ได้ ในทีมมีจำนวนคนน้อยกว่าทีมอื่น ๆ เป็นต้น ถ้าคิดบวก อาจตอบว่าเราเตรียมตัวดีแล้ว แต่คู่แข่งก็เตรียมตัวมาเหมือนกัน เราจะกลับไปเตรียมตัวให้มากกว่านี้ หากมีโอกาสครั้งหน้าจะทำให้ดีกว่าเดิม พร้อมจะลุกขึ้นสู้ใหม่ ยอมรับข้อผิดพลาด ไม่มีใครไม่เคยแพ้ ในความเป็นจริงไม่มีใครชนะ หรือแพ้โดยแท้จริง แต่ยังมีความกล้า ได้ชนะใจตัวเอง เป็นการเพิ่มพูนความเชื่อมั่นให้กับตัวเอง ให้กับทีม สิ่งกล่าวนี้ เป็นผลจากกระบวนการคิด การคิดในทางลบ เกิดอารมณ์ลบ การที่จะปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดให้สมาชิกคิดบวกได้เช่นนั้น อาจทำไม่ได้ทันที อาจต้องใช้กิจกรรมอื่น ๆ มาช่วยเชื่อมให้เห็นภาพได้ประสบการณ์ตรง เป็นสิ่งที่ผู้นำกลุ่มต้องมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการกลุ่ม ต้องมีจังหวะในการให้สมาชิกช่วยสำรวจ วิธีการคิดบวกเป็นกระบวนการที่สมาชิกต้องฝึกฝนเป็นทักษะ

การคิดลบนั้นดูเหมือนจะเป็นความคิดอัตโนมัติที่คิดได้เร็วกว่าความคิดบวก ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การรับรู้ของสมาชิกแต่ละคน แต่การคิดลบแยกก็มีข้อดี เมื่อเกิดความคิดลบ อารมณ์ลบ สมาชิกก็ได้เรียนรู้ความแตกต่างของ อารมณ์ลบ ที่แตกต่าง ชนิดที่ตรงข้ามกับอารมณ์บวก การจะนำสมาชิกให้คิดได้ซึ่งความคิดบวก ต้องฝึกให้เห็นความคิดว่า คิดแบบไหนเรารู้สึกอย่างไร โดยธรรมชาติเรามีความคิดทั้งบวกและลบ แต่ต้องเหมาะสม ความพึงพอใจ ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาก็เครื่องมืออย่างหนึ่ง ถือเป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ให้เหมาะสม ที่เราไม่พอใจกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น จึงพยายามหาวิธีการจัดการอารมณ์ลบ หาวิธีคิดใหม่ อารมณ์ลบทำให้เห็นแต่สิ่งลบ ความคิดของเราขึ้นกับการรับรู้ของเรา ซึ่งชัดเจนทั้ง ภาพและเสียง ก่อนอื่นเราถอยมาจัดโปรแกรมความคิดลบ เป็นแบบกลาง ๆ ก่อนมองย้อนดูในชีวิตประจำวัน เรื่องง่าย ๆ รอบตัวเรา เช่น ฝนตกกรดติด เป็นต้น

ฝึกคิดทางบวกใหม่ คิดตามความเป็นจริง ว่าเราทำอะไรได้บ้าง ในความสามารถที่เราควบคุมได้ แล้วมองดูความสามารถที่เราคิดในสถานการณ์ ง่าย ๆ นี้ แล้วขยายไปสู่เรื่องงาน ที่ทำให้เกิดความท้อแท้ ไม่สบายใจ ทุกข์ใจ เกิดเพราะเรารู้สึกอะไร ลึก ๆ คือเราไม่สามารถควบคุมได้ แต่สิ่งที่เราทำได้มีอะไร ค่อย ๆ คิด ในความสามารถของเราที่ทำได้ อาจแก้ไขไม่ได้ทั้งหมดของงาน วิธีการนี้ทำให้สมาชิก ได้ไตร่ตรอง และบอกถึงสิ่งที่ตนทำได้ ทำให้

เกิดความเข้าใจ และอารมณ์ลบค่อย ๆ ลดลง เกิดความสงบขึ้น เมื่อได้อยู่ในกลุ่ม แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสมาชิกท่านอื่น ทำให้เห็นมุมมองวิธีการคิด ในสถานการณ์เดียวกันแต่การคิดแต่ละคนต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น และในการทำงานช่วงปรับอากาศนั้น ต้องทำงานเป็นทีม ไม่สามารถทำงานคนเดียวได้ ในกิจกรรม งานที่ออกแบบทำให้ได้เรียนรู้ถึงการตรวจสอบการทำงานทุกครั้ง และการทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และไปถึงเป้าหมายความสำเร็จของงานทั้งทีมงาน

ในการปรับความคิดด้วยจิตวิทยาเชิงบวกนั้น ผู้วิจัยพบว่า เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน ตั้งแต่การสำรวจความคิดตนเอง วิเคราะห์ว่าความคิดอยู่บนพื้นฐานความจริงหรือไม่ วิเคราะห์ว่าความคิดนั้นส่งผลต่อตนเองอย่างไร สร้างความคิดที่ดีที่มีเหตุผล ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนและใช้เวลาในแต่ละบุคคล และการเปลี่ยนแปลงจะเริ่มจากปรับที่ความคิดก่อนจึงจะไปสู่อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ เบค (Beck, 2011) กล่าวถึง ในสถานการณ์เดียวกันที่ เกิดขึ้นมีผลต่ออารมณ์ของบุคคลแตกต่างกัน หรือแม้แต่ในบุคคลที่มีอารมณ์เดียวกันจากสถานการณ์ เดียวกันก็ยังคงมีความแตกต่างกันในระดับของอารมณ์นั้น ๆ จึงแสดงให้เห็นว่าการเกิดอารมณ์ไม่ได้เกิดจาก สถานการณ์เพียงอย่างเดียว แต่สิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นหลังมีเหตุการณ์เกิดขึ้นระหว่างการเกิดอารมณ์คือ ความคิด ซึ่งทำให้บุคคลมีอารมณ์ที่แตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์แนวคิดทางปัญญา (cognitive model) เชื่อว่า ความคิด พฤติกรรม อารมณ์ และสรีระเกิดจาก ความคิดอัตโนมัติ (automatic thought) ความคิด พฤติกรรม อารมณ์ และสรีระที่เป็นปัญหามีที่มาจากความคิดอัตโนมัติเชิงลบ (negative automatic thought) ในลักษณะเชิงลบทั้ง ต่อตนเอง (negative view of the self) สิ่งแวดล้อม (negative view of the world) และอนาคต (negative view of the future) ซึ่งความคิดอัตโนมัติ (automatic thought) นั้นเกิดจากการรับรู้ (perception) และตีความ หรือการวิเคราะห์ (construe) ของบุคคลแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่มากระทบต่อบุคคล โดยที่ความคิดอัตโนมัตินี้จะถูกกระตุ้นมาจากความเชื่อ 2 ระดับร่วมกันที่ ถูกเก็บไว้ในความคิด โดยไม่แสดงผลใด ๆ ก่อนหน้าจะมีสถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่เข้ามามีกระทบต่อบุคคล ความเชื่อ 2 ระดับนั้นได้แก่ ความเชื่อพื้นฐานระดับลึกส่วนบุคคล (core beliefs) ที่พัฒนามาจากการ เลี้ยงดูและประสบการณ์ที่ผ่านมาตั้งแต่เด็ก และความเชื่อในระดับกลาง (intermediate beliefs) ซึ่งเป็นลักษณะกฎ หรือข้อสรุปส่วนตัวบุคคลที่เกิดมาจากความเชื่อพื้นฐานระดับลึกที่ว่าความคิดนั้น ๆ ของตนเองเป็นจริงที่สุด หากบุคคลสามารถคิดแบบใหม่

ได้อารมณ์ พฤติกรรม และสรีระก็จะเปลี่ยนไปได้ และสอดคล้องกับ ฉัฐวิณ ลิทธิศรีอรอด และคณะ (2018) ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษาผลการใช้กิจกรรมส่งเสริมความคิดเชิงบวกใน นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครู” พบว่า กลุ่มทดลองมีความคิดเชิงบวกสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

3. ช่างสายพู่กับการพัฒนาตน การพัฒนาช่างสายพู่ท่นั้น ต้องพัฒนาทั้ง ภายนอกและภายในควบคู่กันไป บุคลิกภาพภายนอกเป็นเรื่องราวรูปลักษณ์ภายนอกของบุคคล เพราะเป็นสิ่งแรกที่ปรากฏ แก่สายตาผู้คน ดังนั้นความสะอาดของร่างกายจึงเป็นสิ่งสำคัญ ช่างต้องแต่งกายเรียบร้อย สวมกางเกงสะอาด ใส่เสื้อเข้าในกางเกงให้สุภาพ เหมาะสม สถานการณ์ ส่วนนี้จะเป็นตัวสื่อสารให้คนภายนอกรู้จักตัวตนของช่าง

บุคลิกภาพภายในอารมณ์ อารมณ์เป็นสิ่งที่แสดงให้คนรู้จักเราได้ อย่างชัดเจน ต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทนต่อความกดดันได้ ระวังอารมณ์ โกรธได้อย่างรวดเร็ว ไม่ หงุดหงิด ต้องกล้าเผชิญอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ เคารพสิทธิ ผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และต้องมีทักษะในการสื่อสาร รับฟังลูกค้าก่อน ในการพูด พูดจาชมเชย โน้มน้าวใจให้ คนทำงานในที่มียากช่วยงาน

นอกจากนี้ต้องมีมารยาท มือไม้อ่อน ช่างแอร์ มีมารยาทในการไหว้ ขอบคุณ ขอบใจ ขออภัย ขอโทษ และต้องมีสติปัญญา มีความรู้ในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ให้ คำแนะนำได้ นอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่ช่างสายพู่จำเป็นต้องพัฒนาเป็นอย่างยิ่งนั้น เพื่อการ ช่วยเหลือให้ลูกค้ามีความสุข พ้นจากความทุกข์ คลายร้อน มีความเย็นสบาย ได้แก่

1. ความเมตตา กรุณา แสดงออกการให้บริการทั้งกาย วาจา ใจ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล เป็นมิตรต่อลูกค้า เคารพในสิทธิของลูกค้า ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความยินดี แสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า

2. ซื่อสัตย์ จริงใจกับลูกค้า เป็นผู้ช่วยเหลือให้คำแนะนำลูกค้าด้วยความ ปรารถนาดี เป็นอาชีพที่เป็น สัมมาอาชีพ

3. การสำรวมระวัง ทั้งความคิด ความประพฤติโดยเฉพาะเรื่อง กามารมณ์ เนื่องจาก ช่างปรับอากาศจะเป็นช่างที่แตกต่างจากช่างอื่น ที่มีโอกาสได้เข้าไปในพื้นที่ส่วนตัว ของลูกค้าภายในบ้าน เช่น ห้องนอน ห้องพักผ่อน จึงต้องมีการสำรวมอย่างมาก ต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้กับอาชีพช่างปรับอากาศที่มีคุณภาพ เป็นช่างที่มีคุณธรรม ไว้วางใจได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจ มั่นใจว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ร้าย ๆ ขึ้น

4. การมีสัจจะ ความจริงใจ เอาใจใส่ในงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ ทำตามคำพูด

5. การมีสติ สัมปชัญญะ การมีสติ ทำให้การทำงาน ดำเนินชีวิตไม่ผิดพลาด คิดทำในสิ่งที่ถูกต้อง นำมาซึ่งความละเอียดรอบคอบในการทำงาน งานไม่ผิดพลาด เกิดความสำเร็จของงาน

ทั้ง 5 ข้อคือธรรมอันดีงาม เรียกว่า กัลยาณธรรม ผู้วิจัยเห็นว่าช่างสายพุทธจำเป็นต้องยึดหลักธรรมอันดีงามนี้ในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานของ พระวิปัสณญาณโม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ศึกษาวิเคราะห์หลักกัลยาณธรรมสำหรับการดำรงชีวิตที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา” กัลยาณธรรม หมายถึง ธรรมอันดีงาม และเป็นหลักปฏิบัติของกัลยาณบุคคล ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นธรรมที่แสดงคุณค่าของบุคคลที่แสดงออกมาทางกาย วาจาใจที่ดี มีความสุจริต มีความเมตตากรุณา และความประพฤตินสิ่งเป็นประโยชน์ ทั้งต่อตนเองและและสังคม พระพุทธองค์ทรงสรรเสริญบุคคลผู้มีกัลยาณธรรมว่า เป็นผู้เสร็จธุระจบพรหมจรรย์ ในพระอภิธรรม การปฏิบัติตนของกัลยาณบุคคลนั้น ประกอบด้วย การปฏิบัติใน 3 ชั้น ได้แก่ (1) การปฏิบัติขั้นต้น คือ การรักษาศีล (2) การปฏิบัติขั้นกลาง คือ การบำเพ็ญจิตให้สงบ และ (3) การปฏิบัติขั้นสูงสุด คือ การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน เพื่อทำลายกองทุกข์ทั้งหมด

องค์ความรู้การวิจัย

การพัฒนาบุคลากรช่างเครื่องปรับอากาศให้มีความสุขโดยใช้หลักพุทธจิตวิทยา โดยการนำหลักธรรม คือ อิทธิบาท 4 และจิตวิทยาการคิดบวกมาบูรณาการเข้าด้วยกัน เพื่อให้บุคลากรช่างเกิดความสุข ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ความสุขนั้นเป็นคุณสมบัติในใจของคนพัฒนา สร้างเสริมได้ และเห็นควรว่าควรพัฒนาบุคลากรช่าง เพราะเมื่อชีวิตช่างมีความสุขจะทำให้ชีวิตดีขึ้นด้วย ผลจากการที่ช่างได้รับโปรแกรมการสร้างเสริมความสุขจากการคิดบวกนั้น จากกระบวนการอบรม พิจารณาได้เป็น 2 ด้าน

1. ด้านพัฒนาคุณลักษณะช่างสายพุทธ การทำงานในสถานการณ์จำลองที่ได้ออกแบบให้ได้ฝึกการใคร่ครวญ วิเคราะห์ อยู่ในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สงบ ช่วยให้ช่างใจเย็นลง เมื่อเจอปัญหาในการทำงาน จะสามารถทบทวนปัญหา หาสาเหตุของปัญหา คิดอย่างมีเหตุผล ไม่โทษผู้อื่น ยอมรับ พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหานั้นที่พบ มองปัญหาเป็นเรื่องที่ดี

มองปัญหาเป็นปัญญา ถือว่าวิกฤตเป็นโอกาสได้ จิตใจที่มองปัญหาด้านบวก เป็นจิตใจเป็นกุศล มีจิตใจเมตตากรุณา มีพลัง พร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีมุมมองการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เกิดความภูมิใจในอาชีพช่างปรับอากาศที่เป็นผู้นำความสุขสบายไปให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้าสบายกายสบายใจเราเป็นผู้มอบความเย็นให้ถึงบ้าน

2. ด้านปัญญา (พัฒนาจิต) ในกระบวนการกลุ่ม โปรแกรมฯ นั้น ช่างจะได้เรียนรู้ถึงความทุกข์และความสุข มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้เรื่องทุกข์ เพราะเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกันเมื่อมีทุกข์ก็คือสุขน้อยนั่นเอง การเรียนรู้เข้าใจอารมณ์บวกที่ทำให้รู้สึกมีความสุข และอารมณ์ลบที่ทำให้เกิดความทุกข์ จะทำให้เข้าใจความจริงของชีวิตและโลกมากขึ้นด้วย และสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคล สามารถนำโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง จัดเป็นกิจกรรม เป็นเวลาอย่างน้อย 2 วัน เพื่อให้บุคลากรช่างเกิดการเรียนรู้การสร้างเสริมการคิดบวกแบบช่างสายพุทธ และนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตได้

2. ผู้รับผิดชอบงานด้านกิจกรรมพิเศษ สามารถนำโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง มาจัดกิจกรรมให้กับบุคลากรช่าง เพื่อให้ได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ในโอกาสพิเศษ หรือหยุดวันสำคัญต่าง ๆ เช่น จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กลุ่มนันทนาการ และจิตอาสา เป็นการกระตุ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้ พบว่าโปรแกรมพุทธจิตวิทยาการสร้างความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่าง โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสุข ด้านการคิดบวก ด้านอิทธิบาท 4 ในระยะหลังเสร็จสิ้นทันที แต่ระยะติดตามผล 1 เดือน มีแนวโน้มลดลง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรพัฒนากิจกรรมที่เน้นการฝึกสติ เช่น เพิ่มกิจกรรมระฆังสติ การแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน และเพิ่มระยะเวลาในการทำกิจกรรมทั้ง 3 ด้าน และขยายระยะเวลาดูติดตามผลออกไป เพื่อเสริมสร้างความสุขบุคลากรสายอาชีพช่าง ครบทุกด้าน

2. งานวิจัยนี้ เป็นการพัฒนาโปรแกรมพุทฺธิจิตวิทยาการสร้งเสริมความสุขการคิดบวกบุคลากรสายอาชีพช่างปรับอากาศ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรช่างสายอาชีพ บริษัทอื่น ๆ ในภาคธุรกิจเดียวกันว่ามีผลอย่างไร และมีความแตกต่างกันหรือไม่ หรือเปรียบเทียบกับบุคลากรภาคธุรกิจอื่นที่ต่างออกไป

รายการอ้างอิง

- ฉัฐวิณั สิริศิริอรรรถ และคณะ. (2018). ศึกษาผลการใช้กิจกรรมส่งเสริมความคิดเชิงบวก ในนักศึกษาประกาศนียบัตร วิชาชีพครู. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 27, 158.
- ชุติมา พงศ์วรินทร์. (2554). *ความสุขของนิสิตนักศึกษาในบริบทพุทธธรรม: การศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์และการพัฒนามาตรวัด* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- ประเวศ ะสี. (2551). *นิตยสารหมอชาวบ้าน*. สืบค้น 20 เมษายน 2564, จาก <https://www.factor.or.th>
- พระครูภาวนาสังวรกิจ. (2562). *การพัฒนาสุขภาวะองค์กรสำหรับผู้สูงวัยตามแนวพุทฺธิจิตวิทยา* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- พระทวีป กลยานธโม. (2553). *การศึกษาวิเคราะห์หลักกัลป์ยาณธรรมสำหรับการดำรงชีวิตที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทฺธศาสนา* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระนครศรีอยุธยา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*. ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559). ลงวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*. ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). ลงวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2559.
- AON Hewitt. (2015). *Aon Hewitt's Model of Employee Engagement*. Retrieved August 7, 2017, from <https://www.aonhewitt.co.nz/getattachment/77046028-9992-4d77->

- Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond* (2nd ed.). New York : The Guilford Press.
- Manion, Jo. (2003, December). Joy At Work! Creating a Positive Workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-659.
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York, NY: Atria Books.

