

ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา และความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุน
จากผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรกำกับ

โดย

ธัญชนก	เจริญพรรณ	5537430238
ปารมี	จันทร์สายชล	5537435438
ไปรยา	ชำนาญคำ	5537456638

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

อ.ดร.ประพิมพ์า จรัสรัตนกุล

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาจิตวิทยา

ปีการศึกษา 2558

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาทั้ง 4 ด้าน (การรับรู้, ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) และความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับ โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 150 คน เพศหญิง 105 คน และเพศชาย 45 คน ซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรต่างๆ อายุเฉลี่ย 37.95 ปี ทำมาตรวัดจำนวน 3 ชุด ได้แก่ มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา (PCQ) มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (MSQ) และมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (PSS)

ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (Moderated Multiple Regression Analysis/MMR) โดยโปรแกรม Process ของ Hayes (2013) การวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาทั้ง 4 องค์ประกอบ (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน แต่ไม่พบอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อต้นทุนทางจิตวิทยาในด้านอื่น ๆ

Abstract

This study aimed to investigate the relationship between psychological capital including 4 factors (self-efficacy, optimism, hope and resilience) and job satisfaction with perceived supervisor support as a moderator in the relationship. A sample of 150 employees, 105 females, 45 males with an average age of 37.95 years, were asked to complete three measures including Psychological Capital Questionnaire (PCQ), Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) and Perceived Supervisor Support scale (PSS).

The data was analyzed with a Moderated Multiple Regression analysis (MMR) by the Process program (Hayes, 2013). The findings revealed that 4 factors of psychological capital (self-efficacy, optimism, hope and resilience) were positively related to job satisfaction at $p < .01$. The moderation effect of perceived supervisor support was found for the relationship between self-efficacy and job satisfaction ($b = .15, p < .05$), but not for other three factors of psychological capital.

ที่มาและความสำคัญ

ในสังคมปัจจุบัน หลายๆ องค์การหันมาให้ความสนใจกับความพึงพอใจในงานของพนักงานมากขึ้น เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์การนั้นๆ ให้ดำเนินไปได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การด้วย กล่าวคือ ถ้าพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีความสุข, เกิดความกระตือรือร้น, ทุ่มเทความรู้, ความสามารถ, กำลังกายและกำลังใจ ที่จะทำงาน นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ และความสำเร็จต่อการปฏิบัติงานต่อไป อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความสามารถ และภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์การนั้นๆ ด้วย Brawley และ Pury (2015) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน และพบว่า ความพึงพอใจในงานนั้น สามารถทำนายได้จากความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น การมองโลกในแง่ดี, ความสามารถในการปรับตัวเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือความเครียด เป็นต้น และความแตกต่างของแต่ละสถานการณณ์ เช่น แรงกดดันจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน งานไม่สามารถเสร็จได้ตามกำหนดเวลา การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจนำต้นทุนทางจิตวิทยา (psychological capital) ซึ่ง Luthan, Youssef และ Avolio (2007) กล่าวว่า เป็นสภาวะทางจิตเชิงบวกในแต่ละบุคคลของการพัฒนาลักษณะที่โดดเด่น มาเป็นตัวแปรศึกษาด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลมาทำนายความพึงพอใจในงาน และมีตัวแปรด้านสถานการณณ์คือการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

แนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยา เป็นแนวคิดของ Youssef และ Luthans (2007) โดยนำเอาทฤษฎีของ Seligman และ Csikszentmihalyi (2000) มาประยุกต์ใช้ในบริบทการทำงาน ซึ่งเลือกเอาคุณสมบัติที่สามารถวัด, พัฒนา, แก้ไข และเปลี่ยนแปลงได้ อันได้แก่ ความหวัง (Hope), การมองโลกในแง่ดี (Optimism), การฟื้นคืน (Resilience) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ที่มีความสัมพันธ์ต่อเจตคติ, พฤติกรรม และการแสดงออกที่ดีในการทำงานของบุคคล แนวคิดนี้เป็นการนำจุดแข็งของบุคคลในทางบวก มาเพิ่มความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดีขึ้น เป็นกระบวนการทางความคิด ที่เป็นไปในทางบวก โดยเริ่มจากภายในของตัวบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ (สุมาลินี, 2555) แนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยา จึงเป็นแนวคิดที่มีมุมมองต่อสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของมนุษย์ว่า

เป็นต้นทุนประเภทหนึ่ง โดยในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน แต่แต่ละบุคคลนั้นสามารถมีสิ่ง ๆ นี้เพิ่มขึ้นได้ โดยในองค์กรหรือที่ทำงานสามารถช่วยจูงใจ, บริหารจัดการ และส่งเสริมพัฒนาให้กับบุคคลในที่ทำงานเพื่อส่งเสริมให้มีเจตคติที่ดีกับองค์กรหรือที่ทำงานของตนเอง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยา พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological capital) มีความสัมพันธ์ทางบวกเจตคติของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Employee attitudes) 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความผูกพันในงาน (Work commitment) โดยค้นพบว่า บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันในงานสูงเช่นเดียวกัน (Larson & Luthans, 2006; Luthans, Norman, Avolio & Avey, 2008; Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007) แต่ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมักจะพบว่าต้นทุนทางจิตวิทยามี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงกว่าความผูกพันในงาน ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในงานและพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้เกิด กระบวนการทางบวกในที่ทำงาน ทั้งต่อตัวผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เกี่ยวกับความยุ่งยาก, ความไม่แน่นอน หรือการทำลายความสามารถ (Luthans, 2002)

นอกจากนี้ทางกลุ่มผู้วิจัยยังสนใจศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support) ซึ่งเป็นตัวแปรด้านสถานการณ์ที่ส่งผลให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่องาน และองค์กร ยิ่งไปกว่านั้น Pfeffer และ Salancik (1987) พบว่า การรับรู้ของพนักงานต่อบรรยากาศการสนับสนุนในการทำงานมีผลต่อแรงจูงใจ ดังนั้นทั้งต้นทุนทางจิตวิทยาและบรรยากาศการสนับสนุนในองค์กร ต่างมีความจำเป็นต่อการพัฒนาบุคคล และยังสัมพันธ์กับ เจตคติและพฤติกรรมในองค์กรอีกด้วย (Luthans & Avolio, 2003) ซึ่งในงานวิจัยของ Naran (2013) ให้คำนิยามของบรรยากาศการสนับสนุนในองค์กรไว้ว่า เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากที่ตัวองค์กร (Perceived Organizational support) และมองว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้บรรยากาศการสนับสนุนในองค์กร เพราะ พนักงาน มักจะต้องการการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากที่สุดในที่องค์กร ดังนั้นจึงเลือกใช้ การรับรู้ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มาเป็นตัววัดบรรยากาศการสนับสนุนจากองค์กร

จากงานวิจัยของ Naran (2013) พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวม มีบทบาทสำคัญต่อการเกิด ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล และนอกจากนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ยังช่วยเพิ่มความ พึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล โดยทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับระหว่าง ต้นทุนทางจิตวิทยา กับความพึงพอใจในงาน ทั้งที่มีการศึกษาทั้งความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงาน ดังนั้นทางกลุ่มผู้วิจัยจึง

สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา กับความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับในกลุ่มตัวอย่างประเทศไทย เนื่องจากพบว่าประเทศไทยยังไม่มี การศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยาทางด้าน ในงานวิจัยของสุมาลีณี (2012) ที่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง, ความสามารถในการฟื้นคืน และการมองโลกในแง่ดีกับความพึงพอใจ ในงาน พบว่าความหวัง ความสามารถในการฟื้นคืน สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ แต่การมอง โลกในแง่ดีไม่สามารถทำนายได้เลย ซึ่งความพึงพอใจในงานอาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น ปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital)

Luthan, Youssef และ Avolio (2007) ได้ให้คำจำกัดความของ ต้นทุนทางจิตวิทยา ว่าเป็นสภาวะทางจิตเชิงบวกในแต่ละบุคคล ของการพัฒนาลักษณะที่โดดเด่น โดยประกอบด้วย (1) การรับรู้ ความสามารถ (มีความมั่นใจ เชื่อมั่น ที่จะใช้ความพยายามของตนเองในงานที่ทำทนายเพื่อให้ประสบความสำเร็จ); (2) การมองโลกในแง่ดี (มีลักษณะทางบวกเกี่ยวกับความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต); (3) ความหวัง (มีความตั้งใจ พากเพียร ไปสู่เป้าหมาย และถ้ามีความจำเป็น สามารถเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายได้ เพื่อที่จะประสบความสำเร็จ); และ (4) ความสามารถในการฟื้นคืน (เมื่อประสบกับปัญหาและความทุกข์ยาก สามารถยืนหยัดและกลับมาเพื่อบรรลุความสำเร็จได้)

ต้นทุนทางจิตวิทยาประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบพื้นฐานดังกล่าว ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ทำการพิจารณาจากเกณฑ์พื้นฐานของพฤติกรรมทางบวกในองค์การหรือ Positive Organization Behavior (POB) ซึ่ง Bakker และ Schaufeli (2008) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นขีดความสามารถเชิงจิตวิทยาของ องค์การ ที่สามารถวัด พัฒนาและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพฤติกรรมทางบวกในองค์การ (POB) นั้นเป็นศาสตร์ที่สนใจศึกษาถึงสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ภายในตัวของพนักงาน ผ่านการทำงานแต่ละ งานและกระบวนการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสนใจถึงสภาวะทางจิตวิทยาที่สามารถวัดได้อย่างเที่ยงตรง และสามารถส่งผลออกมาในรูปของการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ในทางกลับกันการจัดการฝึกอบรม ในองค์การนั้นต้องสามารถพัฒนาได้เพื่อทำให้การรับรู้ความสามารถ, การมีความหวัง และการมองโลกในแง่ดีของหัวหน้างานและพนักงานนั้นเพิ่มมากขึ้น

การรับรู้ความสามารถ (Efficacy)

แนวความคิดเกี่ยวกับ Efficacy ได้รับมาจากหลาย ๆ ทฤษฎี รวมไปถึงการศึกษาและวิจัยของ Albert Bandura และถูกให้ความหมายไว้ว่า เป็นความมั่นใจในความสามารถที่จะรวบรวมแรงจูงใจ, ทรัพยากรความรู้ต่าง ๆ และการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อการกระทำพฤติกรรมภายใต้บริบทที่กำหนดไว้ของบุคคล

โดยการรับรู้ความสามารถนั้นเป็นการนำเสนอความเชื่อทางบวกและถูกให้ความหมายที่มีเกี่ยวข้องกับบริบทการทำงานไว้ดังนี้ คือเป็นความมั่นใจในความสามารถของตัวพนักงาน ที่จะรวบรวมแรงจูงใจ, ทรัพยากรความรู้ต่าง ๆ และการกระทำที่มีความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายใต้บริบทที่กำหนดไว้ (Stajkovic & Luthans, 1998) สำหรับคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นคนเหล่านั้นจะเลือกทำงานที่ท้าทายความสามารถของตัวเอง, เพิ่มแรงจูงใจและความพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายของพวกเขา รวมไปถึงการพยายามเผชิญหน้ากับอุปสรรคด้วย มีการศึกษาหลาย ๆ งาน พบว่าการรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นส่งผลทางบวกต่อการวางโครงสร้างขององค์กร และจากงานวิจัยอภิวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการทำงานของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ (Stajkovic & Luthans, 1998a; also see Bandura, 2000; Bandura & Locke, 2003) ซึ่งผลของการรับรู้ความสามารถที่มีต่อผลการทำงานของบุคคลนั้น ผลลัพธ์พบว่า มีอำนาจการทำนายมากกว่าหลาย ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาผลการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การตั้งเป้าหมายและการปรับพฤติกรรม รวมไปถึงการวิเคราะห์บุคลิกภาพ เช่น บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ซึ่งมีการศึกษาพบโมเดลที่กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก นั้นมีความเกี่ยวข้องกับผลการทำงานของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมาย (Steven D. Brown, Robert W. Lent, Kyle Telander, Selena Tramayne, 2010) และทัศนคติในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้แล้วการวิจัยก่อนหน้านี้ที่ทำการศึกษาในองค์กรของสหรัฐอเมริกาและองค์กรที่มีลักษณะการทำงานแบบข้ามวัฒนธรรม ยังสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถและเจตคติในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันในองค์กร, ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของ Luthans และคณะ (2006) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถรับมือกับความยากลำบากต่าง ๆ ที่บุคคลเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะได้ผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน ทำให้ตัวบุคคลมีความพึงพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากภายในของตัวบุคคลเอง ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า คนที่มีการรับรู้ความสามารถของ

ตนเองสูง จะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานของตนเองด้วย นอกจากนี้ยังมีการศึกษาอื่นพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และยังเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัท (Lent & Brown, 2006; Caprara et al., 2003)

ดังนั้นจากงานวิจัยหลาย ๆ งานที่ผ่านมา สามารถเสนอได้ว่า พนักงานในองค์กรที่มีระดับต้นทุนทางจิตวิทยาภายในตนเองในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะมีผลการทำงานที่ดี เพราะ ระดับของต้นทุนทางจิตวิทยาที่แต่ละบุคคลมีนั้นจะปรากฏออกมาในรูปแบบของการรับรู้, แรงจูงใจ, และพฤติกรรมของพวกเขา ซึ่งมากกว่าบุคคลที่แสดงออกเพียงแค่ว่า ความหวัง, การฟื้นคืน, การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้ความสามารถ อย่างไรก็ตามหนึ่งในสถานการณ์ที่กำหนดให้เท่านั้น

การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

Austin และ Vancouver, (1996); Carver และ Scheier, (1998); Higgins, (2006) ให้คำจำกัดความของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี (Optimism) ว่าเป็นการมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังในอนาคต ซึ่งการมองโลกในแง่ดีจะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างความคิดซึ่งเกี่ยวข้องกับโมเดลความคาดหวัง-คุณค่าของแรงจูงใจ (expectancy-value model) โดยทฤษฎีในโมเดลนี้ บอกไว้ว่า พฤติกรรมจะสะท้อนความพยายามเพื่อการบรรลุเป้าหมาย : สภาวะคาดหวัง (desired states) หรือ การกระทำ (actions) โดยสิ่งที่สำคัญกว่าเป้าหมาย คือ การให้คุณค่าของบุคคลแต่ละคน Scheier และ Carver, (1992) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การสร้างแรงจูงใจในโมเดลนี้ เกิดขึ้นจากความคาดหวังที่เรามีความมั่นใจ (confident) ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่หากเป็นเป้าหมายที่เรามีความสงสัย (doubt) ว่าจะสามารถบรรลุได้หรือไม่ เราก็จะลด ล้มเลิกหรือไม่เกิดความพยายามในการทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นเลย ถ้าหากเรามีความมั่นใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายนั้นได้ จะส่งผลให้เรามีความอดทนในการเผชิญอุปสรรคที่เกิดระหว่างการทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นมากขึ้น

การมองโลกในแง่ดี เชื่อมโยงกับความเชื่อมั่นของแต่ละบุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือไม่ปรารถนา (Avey, Wernsing & Luthans, 2008) Carver และ Scheier (2002) ใช้ทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution Theory) เพื่อที่จะแยกประเภทของ อุปนิสัย (Trait) โดยทฤษฎีการอนุมานสาเหตุ (Attribution Theory) ระบุกรอบแนวคิดของอุปนิสัยการมองโลกในแง่ดีของบุคคลไว้ โดยแยกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี (Optimist) คือ บุคคลที่คาดหวังถึงผลลัพธ์ทางบวก และการมองโลกในแง่ร้าย (Pessimist) คือ บุคคลที่คาดหวังว่าจะเกิดผลลัพธ์ทางลบ หรือสิ่งร้ายๆ ใดๆ อย่างไร

ก็ตาม การมองโลกในแง่ดีถูกมองว่าเป็นอุปนิสัยที่คงเส้นคงวา ภายใต้แนวคิด State-like Conception ซึ่งเสนอโดย Seligman (1998 อ้างถึงใน Larson & Luthans, 2006)

Buchanan และ Seligman (1995, อ้างถึงใน 2000) ได้เสนอกรอบแนวคิดเพื่อที่จะทำความเข้าใจการมองโลกในแง่ดี ซึ่งเป็นรูปแบบของการอธิบาย (Explanatory Style) และเป็นสภาพการณ์ (State-like) โดยลักษณะการอธิบาย เชื่อมโยงถึงวิธีการในการที่บุคคลใช้ในการตีความสถานการณ์ หรืออ้างสาเหตุของพฤติกรรม (Peterson, 2000) บุคคลที่มองโลกในแง่ดีมักจะมีระดับความล้มเหลวว่าเป็นเพราะปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นสิ่งชั่วคราว และมีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละสถานการณ์

และในงานของ Diener และคณะ (2002) พบว่า ความรู้สึกทางบวกหรือความร่าเริง ส่งอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน จากข้อค้นพบข้างต้น บุคคลที่มีความรู้สึกทางบวกมักจะเป็นคนที่มีแรงบันดาลใจหรือแรงกระตุ้นสูง พวกเขา มีความพร้อมกับการที่จะประสบความสำเร็จ, คอยจัดการกับความยากลำบาก ความท้าทาย และการจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงมองอุปสรรคเหล่านั้นว่าเป็นเพียงสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราว นอกจากนี้ พวกเขาได้รับทักษะทางสังคมจากการที่พวกเขามีอารมณ์ทางบวกมาก ซึ่งส่งผลให้ได้รับตำแหน่งที่ดีในการทำงานร่วมกับคนในที่ทำงาน การศึกษาต่อมามีการค้นพบข้อสรุปว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่น่าคบหา ร่าเริง และมีภาพลักษณ์ทางบวกมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดี และ Seligman (1998) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีในการทำงานในบริษัทประกันภัย พบว่า การมองโลกในแง่ดีนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและลดอัตราการลาออกของพนักงานในบริษัท

ความหวัง (Hope)

ความหวัง (Hope) คือ ภาวะแรงจูงใจทางบวกซึ่งขึ้นอยู่กับ การส่งผ่านความรู้สึกของตัวบุคคลที่คิดว่า จะประสบความสำเร็จ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ (Agency) 2. การวางแผนไปสู่เป้าหมาย (Pathways) และ 3. เป้าหมาย (Goal) โดยในองค์ประกอบของความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จนั้น สามารถเทียบได้กับการมีความตั้งใจที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการ (Snyder, 2000, 2002; Snyder et al., 1996) ดังนั้น ความหวังจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ หรือแรงจูงใจที่จะไปสู่เป้าหมาย ซึ่งคล้ายกับการรับรู้ความสามารถ (Efficacy) ที่เป็นสภาวะหนึ่ง ๆ นอกจากนี้ ความหวังยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนไปสู่เป้าหมาย ที่รวบรวมไม่เพียงแต่การระบุเป้าหมายและเป้าหมายรอง แต่ยังรวบรวมไปถึงแนวทาง

เลือกที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น สำหรับบุคคลที่มีความหวังสูงจะใช้ประโยชน์จากแผนสำรองที่พวกเขาวางไว้ใน การคาดการณ์ถึงอุปสรรคในการบรรลุเป้าหมายหรือเป้าหมายย่อยและ ระบุถึงการวางแผนหลาย ๆ แผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดเป้าหมาย (Snyder, 2000) ในทางกลับกัน ความหวังนั้นประกอบไปด้วย ความตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จและความสามารถในการระบุแนวทางไปสู่ความสำเร็จนั้น, การทำให้ไปถึงความสำเร็จได้ง่ายขึ้น และการไล่ตามความสำเร็จ (Snyder, 2000)

นอกจากนี้แล้ว มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวังมีสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ Larson และ Luthans (2006) พบว่า ระดับความหวังของพนักงาน การผลิตในโรงงานเล็กๆ แห่งหนึ่งทางตะวันออกเฉียงใต้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของพวกเขา และงานวิจัยของ Youssef และ Luthans (in press) พบว่า ความหวังนั้น เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ, ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และความสุขในการทำงาน

ในงานของ Farran และคณะ (1995) ก็ได้มีการค้นพบเพิ่มเติมว่า ความหวังสามารถนำไปสู่การแผ่ขยายในบุคคลซึ่งทำให้ บุคคลมีความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาทำมากขึ้น ยิ่งมีความหวังมาก ก็จะมี ความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับงานที่ทำมากขึ้นเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจในงาน มีการศึกษา เรื่องความหวัง, ภาวะหมดไฟ และ มุมมองความทุ่มเทในงานในส่วนของบริการทางการแพทย์ (Sherwin et al., 1992; Simmons & Nelson, 2001) พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานที่สูง (Kalliath & Morris, 2002) และความหวัง (Sherwin et al., 1992) เป็นตัวทำนายถึงภาวะหมดไฟที่มีระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานที่มีระดับสูง (Montoro-Rodriguez & Small, 2006) และการรับรู้ถึงความหวังที่มีระดับสูง (Westburg & Guindon, 2004) มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับมือและแก้ไขกับปัญหาที่เพิ่มมากขึ้นในผู้ให้บริการทางสุขภาพ ซึ่งเป็นตัวทำนายถึงความพึงพอใจในงาน (DeLoach, 2003) นอกจากนี้ความหวังและความรู้สึกทางบวกยังเป็นตัวชี้วัดที่ดีของมุมมองความทุ่มเทในงานในส่วนของ การบริการทางการแพทย์ด้วยเช่นกัน (Simmons & Nelson, 2001)

ความสามารถในการฟื้นคืน (Resilience)

ความสามารถในการฟื้นคืน หมายถึง ความสามารถในการยืนหยัดกลับมา หรือฟื้นคืนเป็นปกติ เมื่อเจอกับความยากลำบาก ความขัดแย้ง หรือความล้มเหลว หรือแม้แต่เหตุการณ์ทางบวกต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบงาน หรือการได้รับอำนาจเพิ่มจากการทำงาน เป็นต้น (Luthans, 2002; Avey et al.,

2008) ความสามารถในการฟื้นคืน เป็นความสามารถที่สำคัญที่ใช้กับการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางบวกและลบ (Luthans, 2002)

Tugade, Fredrickson, และ Barrett (2004) เสนอว่า อารมณ์ทางบวกเพิ่มความสามารถในการฟื้นคืนเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ทางลบ และในแต่ละบุคคลจะมีระดับการฟื้นคืนที่มากขึ้น เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ทางลบในแต่ละครั้ง Werner และ Smith (1982, 1992) ทำงานวิจัยระยะยาว พบว่าความสามารถในการฟื้นคืนสามารถพัฒนาได้ และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Masten & Reed, 2002) มีงานวิจัยทางจิตวิทยาคลินิก (Bonanno, 2005) รวมไปถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Luthans, Vogelgesang & Lester, 2006) สนับสนุนว่าความสามารถในการฟื้นคืนสามารถเพิ่มได้ผ่านการฝึกอบรมหรือการให้การสนับสนุนทางจิตใจ เมื่อต้องเจอกับสภาวะสิ่งแวดล้อมที่วุ่นวาย เป็นต้น

Dolati, Emamipour และ Kushki (2014) พบ ความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบระหว่างคะแนนของความสามารถในการฟื้นคืน และความพึงพอใจในงานของครู จึงกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนในระดับสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง เพราะ พวกเขา มีความสามารถในการปรับตัวเมื่อเจอกับปัญหาในการทำงาน ดังนั้นพวกเขาจึงมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย นอกจากนี้พบว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนในระดับต่ำ จะมีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ เพราะ พวกเขาจะมีความสามารถในการปรับตัวเมื่อเจอกับปัญหาในระดับที่ต่ำ (Masten, 2007)

นอกจากนี้ มีงานวิจัยพบว่า การทำงานร่วมกันของ ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถเพิ่มระดับความสามารถในการฟื้นคืนกลับสู่จุดสมดุลได้ (Richardson, 2002)

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น มีอยู่หลากหลายแนวคิดมากมายตามที่นักจิตวิทยาแต่ละคนได้ให้ความหมายไว้ โดย Locke (1969) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นสภาวะความพึงพอใจทางอารมณ์อารมณ์ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินงานด้วยผลที่ได้รับของบุคคลนั้นๆ หรือเอื้อจากการประเมินความสำเร็จหรือทำให้งานสำเร็จโดยตัวบุคคล และความพึงพอใจในงานนั้นยังเป็นกระบวนการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงานกับสิ่งที่บุคคลรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่ได้มาจากการทำงานจริง

งานวิจัยจำนวนมาก เช่น งานของ Arne L. Kalleberg (2015) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งอาจมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งในด้าน วัตถุประสงค์และด้านจิตใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนอง เขาจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจ ในการปฏิบัติงานและทำงานนั้นด้วยความอุตสาหพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการ ตอบสนองเท่าที่ควรก็จะได้รับผลที่ตรงกันข้าม

ในการศึกษาของ Weiss, Dawis, England, และ Lofquist (1967) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจนั้น มีทั้งความพึงพอใจภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Satisfaction) ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 20 ประการได้แก่

- | | |
|--|--|
| - การใช้ความสามารถ (Ability Utilization) | - ความสำเร็จในงาน (Achievement) |
| - ความมีชีวิตชีวา (Activity) | - ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) |
| - อำนาจการตัดสินใจ (Authority) | - นโยบายขององค์กร (Company Policies) |
| - ผลตอบแทน (Compensation) | - เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) |
| - ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) | - ความมีอิสระในการทำงาน (Independence) |
| - ความปลอดภัยในงาน (Security) | - บริการทางสังคม (Social Service) |
| - สถานะทางสังคม (Social Status) | - คุณค่าทางศีลธรรม (Moral Values) |
| - การยอมรับ (Recognition) | - ความรับผิดชอบ (Responsibility) |
| - ความสัมพันธ์กับหัวหน้า
(Supervision-Human Relationship) | - เทคนิคการควบคุมดูแล
(Supervision-Technical) |
| - ความหลากหลาย (Variety) | - เงื่อนไขการทำงาน (Worker Conditions) |

ตามที่ Jewell (1988) ได้ทำการศึกษา พบว่า การวัดความพึงพอใจในงานมีวิธีทั้งหมด 3 แบบ ดังนี้

1. วัดจากการบรรลุความต้องการ (Need Fulfillment) โดยเชื่อว่าบุคคลมีความต้องการในงาน ต่างกัน และงานทำให้ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง

ปลอดภัย การยอมรับ ฯลฯ เครื่องมือที่ใช้วัดได้แก่ PNSQ (Porter's Need Satisfaction Questionnaire)

2. วัดจากความรู้สึกโดยรวม (Global Feeling) ประเมินจากความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบโดยภาพรวม ความชอบและไม่ชอบงาน เครื่องมือที่ใช้วัดได้แก่ JIG (Job In General Scale) และแบบทดสอบมิชิแกน เป็นต้น
3. วัดจากทัศนคติหรือแง่มุมที่เกี่ยวกับงาน (Facets) โดยวัดเพื่อค้นหาส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เครื่องมือที่ใช้วัดได้แก่ JSS (Job Satisfaction Survey), JDI (Job Descriptive Index) และ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) เป็นต้น

ซึ่งในงานวิจัยนี้ ทางกลุ่มผู้วิจัยได้เลือกใช้ มาตรการวัดความพอใจของมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ) ของ Weiss, Dawis, England, และ Lofquist (1967) ในลักษณะของ Short Form โดยในมาตรวัดได้นำองค์ประกอบทั้ง 20 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Weiss, Dawis, England, และ Lofquist, (1967) มาจัดกลุ่มใหม่ และแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบใหญ่ ๆ คือ Intrinsic, Extrinsic และ General เป็นการให้กลุ่มตัวอย่างระบุระดับของความพอใจหรือไม่พอใจในแต่ละด้านของงาน เพื่อใช้วัดความคิดเห็นและความพอใจที่มีต่องาน เช่น ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือด้านโอกาสก้าวหน้า เป็นต้นซึ่งสาเหตุที่ทางกลุ่มผู้วิจัยเลือกใช้มาตรการวัดความพอใจของมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ) เนื่องจากเป็นวิธีการวัดที่ให้ผู้ตอบระบุถึงระดับของความพอใจและไม่พึงพอใจในแต่ละด้านของงาน เพื่อใช้วัดความคิดเห็นและพอใจที่มีต่องาน เช่น ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน หรือด้านโอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งถ้าได้คะแนนมากแสดงว่า ผู้ตอบมีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนั้น มาตรการนี้ยังมีจำนวนข้อที่ไม่เยอะมาก ทำให้ผู้ตอบสามารถใช้เวลาในการทำไม่นานนักและไม่เป็นการรบกวนเวลาผู้ตอบ

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง มุมมองโดยรวมของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้อง เกี่ยวกับระดับที่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าของพวกเขาเห็นคุณค่าต่อการทำงาน ความเป็นอยู่ และสุขภาพของพวกเขา (Kottke & Sharafinski, 1988) Maertz, Griffith, Campbell และ Allen (2007) ได้อธิบายถึงบทบาทของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การใส่ใจในสุขภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา การให้คุณค่าต่อ

ความทุ่มเท และให้โอกาสสำหรับการพัฒนาทักษะ และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน Hammer, Kossek, Yragui, Bodner, และ Hanson (2009) ได้แบ่งพฤติกรรมการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไว้ 4 มิติ ได้แก่

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) เน้นที่การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลแสดงความห่วงใย ใส่ใจต่อความรู้สึก และบุคคลรู้สึกสบายใจที่จะสื่อสารกับแหล่งสนับสนุนเมื่อต้องการ การสนับสนุนทางอารมณ์ของผู้บังคับบัญชารวมถึงการพูดคุย ใส่ใจถึงครอบครัวของผู้ใต้บังคับบัญชา และชีวิตส่วนตัว
2. การสนับสนุนด้านการทำงาน (Instrumental Support) เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรวมไปถึงการจัดตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น, การอธิบายนโยบาย และขั้นตอนในการทำงาน, และการจัดสรรตารางการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลา อีกทั้งผู้บังคับบัญชามีการจัดเตรียมทรัพยากรหรือให้การช่วยเหลือด้านต่างๆในการทำงานด้วย
3. พฤติกรรมการเป็นตัวอย่าง (Role Modeling Behaviors) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงวิธีการจัดการระหว่างการทำงานและครอบครัว ผ่านพฤติกรรมการเป็นตัวอย่างในการทำงาน ในบริบทของการให้การสนับสนุนครอบครัว เป็นต้น การเป็นตัวอย่างรวมไปถึงการที่ผู้บังคับบัญชาเตรียมตัวอย่างของกลยุทธ์หรือพฤติกรรมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อถือ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจระหว่างชีวิตและการทำงาน
4. การจัดการชีวิตส่วนตัวกับการทำงานอย่างสร้างสรรค์ (Creative Work-life Management) มุ่งเน้นที่ด้านส่วนบุคคล การตอบสนอง และมักเริ่มที่การตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างมีกลยุทธ์ และมีนวัตกรรม การจัดการชีวิตส่วนตัวกับการทำงานอย่างสร้างสรรค์ หมายถึงการริเริ่มจัดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานเพื่อที่จะเอื้อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน พฤติกรรมนี้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเวลา สถานที่ และวิธีปรับสมดุลในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความรับผิดชอบระหว่างครอบครัวและการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory) (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) ซึ่งระบุว่าพนักงานจะมีการรับรู้ขอบเขตของขององค์การที่ให้คุณค่าต่อความทุ่มเทในการทำงาน และใส่ใจถึงสุข

ภาวะของตน ซึ่งสิ่งที่รับรู้เหล่านี้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เช่น ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น สาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ประเภท ได้แก่ ความยุติธรรม (fairness), การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (supervisor support), และผลตอบแทนจากองค์กร และเงื่อนไขในงาน (organizational rewards and job conditions) มีงานวิจัยที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharki & Rhoades, 2002) เพราะผู้บังคับบัญชาเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร ทำหน้าที่ในการดูแลการทำงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะมีการประเมินการกระทำต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาที่น่าพอใจ และไม่น่าพอใจ อีกทั้งพนักงานยังเข้าใจว่าผู้บังคับบัญชาจะประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการส่งข้อมูลขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไปยังองค์กร (Rhoades & Eisenberger, 2002)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นทฤษฎีที่ช่วยให้สามารถทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกล่าวว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาให้การดูแลที่เพียงพอ มีการปฏิบัติที่เป็นธรรม และให้การสนับสนุนในระดับที่สูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะตอบแทนสิ่งที่ได้รับด้วยการแสดงพฤติกรรมทางบวก และมีเจตคติที่ดีต่องาน (Dawley, Andrews & Bucklew, 2008) อีกทั้งพนักงานจะรู้สึกผูกพันที่จะตอบแทนสิ่งที่ได้รับ (Blau, 1964) จากทฤษฎีนี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความผูกพันต่อผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในองค์กร เรียกความสัมพันธ์แบบนี้ว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Law, Wong, Wang, & Wang, 2000; Maertz, Griffeth, Campbell, & Allen, 2007; Stinglhamber & Vandenberghe, 2003) กล่าวได้ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคมกับผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นด้วยพฤติกรรมทางบวกหรือเจตคติที่ดีต่องาน โดยงานวิจัยนี้สนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อความพึงพอใจในงาน

จากทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดของ Hammer, Kossek, Yragui, Bodner, และ Hanson (2009)

ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน

จากงานอภิวเคราะห์ของ Avey, Reichard, Luthans, และ Mhatre (2011) พบว่าต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อเจตคติ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นั้นคือตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมมีสหสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน งานวิจัยของ Larson และ Luthans (2006) ศึกษากลุ่มคนงานในโรงงาน พบว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และ Youssef และ Luthans (in press) พบว่าระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันในงาน และความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cetin (2011) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาทั้งสี่ด้าน (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, ความหวัง, การมองโลกในแง่ดี, และความสามารถในการฟื้นคืนได้) ต่อความผูกพันและความพึงพอใจในงาน เก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานจำนวน 213 คน ในประเทศตุรกี พบว่าความหวัง, การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในทางตรงกันข้าม งานวิจัยของสุมาลินี มธุรพจน์พงศ์ (2555) ที่ศึกษาตัวแปรความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่อพฤติกรรมองค์การเชิงบวก ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน ที่ทำงานในองค์กรเอกชนในประเทศไทย พบว่าความหวังและความสามารถในการฟื้นคืนได้ สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน แต่กลับไม่พบว่าการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงต้องการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาแต่ละด้าน กับความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในองค์กรไทยที่หลากหลาย

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Dawley et al., 2008) โดย Tuzun และ Kalemci (2012) ระบุว่าระดับการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่สูงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพัน (Commitment) ลดความตั้งใจลาออกจากงาน และเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดนั้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Gok, Karatuna, และ Karaca (2014) ได้ทำการศึกษาบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเอกลักษณ์ขององค์กร (Organizational Identification) ต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในกลุ่มเลขานุการด้านการแพทย์ ประเทศตุรกี พบว่า ความพึงพอใจในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้ง Stinglhamber และ Vandenberghe (2003) ระบุว่า ความรู้สึกผูกพัน (Affective Commitment) ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และพบว่าพนักงานที่ทำงานไม่นานต้องการได้รับการแนะนำด้านการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะเพิ่มหน้าที่ หรือโอกาสในการทำงานมากกว่าการสร้างความสัมพันธ์ ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของพนักงานได้ อาจนำไปสู่การลาออกของพนักงาน

Babin และ Boles (1996) ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงาน โดยศึกษาในกลุ่มพนักงานบริการในร้านอาหาร พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทางบวกจะส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานว่าได้รับการใส่ใจในด้านสุขภาวะ และนำไปสู่การประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานทางบวกด้วย ในทางกลับกัน Munn, Berber และ Fritz (1996) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรทำนายความไม่พึงพอใจในงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเด็ก 150 คน เพื่อศึกษาตัวทำนายสุขภาวะในการทำงาน อันได้แก่ ภาวะหมดไฟ, ความไม่พึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออก โดยใช้ตัวแปรส่วนบุคคล, ความเครียดในบทบาท, ปริมาณงาน และการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสุขภาวะในการทำงาน พบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านเด็กที่รับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และพบว่าผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมที่มีอิทธิพล และเป็นตัวแปรทำนายที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ Meta-analysis ซึ่งศึกษาโดย Ng และ Sorensen (2008) พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาผลการวิจัยการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาข้างต้น ทำให้ทราบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรของพนักงานอย่างมาก เพราะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน และเป็นส่วนช่วยให้การทำงานในองค์กรดำเนินไปด้วยดี แต่หากมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในพนักงานไม่มากพอ หรือไม่เหมาะสม อาจนำไปสู่ผลเสียต่อองค์กรได้

ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับ

Luthans (2008) ได้ศึกษา ต้นทุนทางจิตวิทยา ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในงานได้ในระดับสูง

ต่อมา Naran (2013) จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับ โดยให้ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มาเป็นตัวแปรกำกับ ในความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวม และความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลการศึกษาพบปฏิสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยา และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา บนความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมาก เมื่อบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมในระดับต่ำ แต่หากบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมในระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลน้อย เพราะเมื่อบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมสูง จะเพิ่มแรงจูงใจในตนเองในการทำกิจกรรมต่างๆในงาน เช่น มองหาทางแก้ไขปัญหาที่เผชิญ มีความมั่นใจในการทำงานให้สำเร็จ มองงานในทางบวก หรือเมื่อเผชิญกับปัญหาก็จะสามารถฟื้นคืนกลับมา หรือพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมสูง จะมองหาหรือต้องการการสนับสนุนจากภายนอกในระดับที่ต่ำ ในทางตรงข้าม บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมต่ำ จะต้องการการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูง เพื่อที่จะช่วยในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาต่างๆในงาน

นอกจากนี้ยังมีการค้นพบเพิ่มเติมในงานของ Avey และคณะ (2010), Gooty, Gavin, Johnson, Frazier และ Snow (2009) และ Walumbwa และ Schaubroeck (2009) ว่า ผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อต้นทุนทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Eden และ Shani's (1982) ก็ยังมีการค้นพบอีกเช่นกันว่า ผู้บังคับบัญชาและผู้หน้านั้นสามารถส่งอิทธิพลต่อต้นทุนทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีต่องานนั้นได้ โดยในงานนี้ได้มีการเสนอแนะว่า การกระทำของผู้บังคับบัญชาและการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบุคคลใต้บังคับบัญชานั้นสามารถสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองในบุคคลใต้บังคับบัญชาได้ และในการศึกษาของ Luthans และคณะ (2006) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถรับมือกับความยากลำบากต่างๆ ที่บุคคลเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะได้ผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน ทำให้ตัวบุคคลมีความพึงพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นนั้นก็เกิดจากภายในของตัวบุคคลเอง

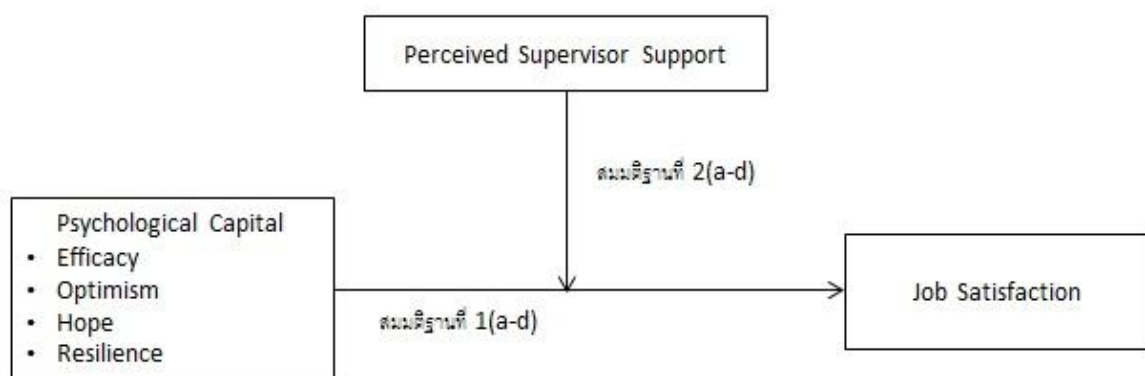
สมมติฐานการวิจัย

1. ต้นทุนทางจิตวิทยา (ด้านการรับรู้ความสามารถ, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) ทำนายความพึงพอใจในงาน

- a) ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทำนายความพึงพอใจในงาน
- b) ต้นทุนทางจิตวิทยาการมองโลกในแง่ดี ทำนายความพึงพอใจในงาน
- c) ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง ทำนายความพึงพอใจในงาน
- d) ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้ ทำนายความพึงพอใจในงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา (ด้านความหวัง, การมองโลกในแง่ดี, ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง) และความพึงพอใจในงาน

- a) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน
- b) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน
- c) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวังและความพึงพอใจในงาน
- d) การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้และความพึงพอใจในงาน



โมเดลที่ 1. แสดงกรอบแนวคิดสมมติฐานที่ 1 (a-d) และสมมติฐานที่ 2 (a-d)

ขั้นตอนการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยชิ้นนี้ มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรทุกภาคส่วน ทั้งองค์การรัฐบาลและองค์การเอกชน โดยเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 153 คน แต่ถูกคัดออกจำนวน 3 คน เนื่องจากมีค่า Mahalanobis distance ที่มากกว่าค่า $\chi^2(6) = 22.458$ ที่ระดับ $p < .001$ จึงถือเป็นค่าผิดปกติทางพหุ ดังนั้นจึง มีกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้งสิ้น 150 คน เป็นเพศชาย 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และคิดเป็นเพศหญิง 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และมีอายุเฉลี่ย 37.95 ปี ($SD = 16.545$)

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Convenient Sampling โดยเก็บแบบข้อมูลจากพนักงานในองค์กรแบบเขียนตอบทั้งหมดจำนวน 80 ชุด และจากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์เพื่อเก็บข้อมูลกับพนักงานในองค์กรอื่น ๆ โดยมีผู้ร่วมการวิจัยในการตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 73 คน รวมเป็นมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 153 คน

จากการเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเขียนตอบ และออนไลน์นั้น แบบสอบถามของงานวิจัยชิ้นนี้ ประกอบด้วย หน้าปกของแบบสอบถาม, แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน 10 ข้อ และแบบวัดทางจิตวิทยาจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด แบบสอบถามดังกล่าวจะไม่มีกระบวนการระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัย หลังจากเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดหมายเลขของแบบสอบถามเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และ ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดเฉพาะด้าน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ประเภทขององค์กร, ตำแหน่งงาน, เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน (ไม่รวมสวัสดิการและเงินเพิ่มพิเศษต่าง ๆ), ลักษณะงานที่ทำ, อายุงานในองค์กร, อายุงานในสายงาน, และประเภทของอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดเฉพาะด้าน

ประกอบด้วย 3 มาตรวัด ได้แก่ 1. มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire) 2. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (Minnesota Satisfaction Questionnaire) และ 3. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support Scale)

1. มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital Questionnaire; PCQ)

ในการวิจัยนี้ใช้มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยาของ Luthans, Youssef & Avolio (2007) ผู้วิจัยได้พัฒนาและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการแปลย้อนกลับ (Backward translation) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา โดยมาตรวัดนี้มี 24 ข้อกระทง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง 6 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “ฉันมั่นใจในผลการปฏิบัติงานของฉัน ว่าฉันสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันและสภาพแวดล้อมที่ท้าทายได้” การมองโลกในแง่ดี 6 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “ฉันเชื่อว่าปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้นในการทำงาน จะมีด้านที่ดีเสมอ” ความหวัง 6 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “ฉันมีหลากหลายวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายในงาน” และความสามารถในการฟื้นคืนได้ 6 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “ฉันมักจะรับมือกับความเครียดขณะทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน” มีข้อกระทง 1 ข้อถูกตัดออก เนื่องจากมีค่า CICT ต่ำ คือ ข้อ 6 “ฉันมักติดอยู่กับปัญหาและพบว่าไม่สามารถทำอะไรกับปัญหานั้นได้เลย” ค่า CICT -.336 หลังจากตัดข้อกระทงเรียบร้อยแล้ว ค่า alpha ของมาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยาเท่ากับ .924 มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า Likert scale 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ซึ่งการแปลผลคะแนนผู้วิจัยคิดคะแนนดิบที่ได้จากตอบแบบสอบถามทั้ง 4 องค์ประกอบของต้นทุนทางจิตวิทยา (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และ ความสามารถในการฟื้นคืน) เป็นด้านๆ ซึ่งหากผู้เข้าร่วมวิจัยมีคะแนนด้านใดสูง ก็แสดงว่าต้นทุนทางจิตวิทยาด้านนั้นๆสูงด้วย

2. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (Minnesota Satisfaction Questionnaire; MSQ)

การวิจัยนี้ใช้มาตรวัดความพึงพอใจในงานของ Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ซึ่งเป็นฉบับย่อ ผู้วิจัยได้พัฒนาและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการแปลย้อนกลับ (Backward translation) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา รวมทั้งสิ้น 20 ข้อกระทง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจภายใน (Intrinsic Satisfaction) 12 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “โอกาสที่จะทำงานคนเดียว”, ความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic Satisfaction) 6 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “ความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาของฉัน”, และความพึงพอใจทั่วไป (General Satisfaction) 2 ข้อ ตัวอย่างข้อกระทง “สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน” มีข้อกระทงที่ถูกตัดไปทั้งหมด 2 ข้อ เนื่องจากมีค่า CITC ต่ำ คือข้อ 1 “ฉันมีความสามารถที่จะทำให้ตัวเองยุ่งตลอดเวลา” ค่า CITC .085 และข้อ 2 “โอกาสที่จะทำงานคนเดียว” ค่า CICT .032 หลังจากตัดข้อกระทงเรียบร้อยแล้ว ค่า alpha ของมาตรวัดความพึงพอใจในงานเท่ากับ .882 มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า Likert scale 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจอย่างมาก |
| 2 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจ |
| 3 | หมายถึง | เฉยๆ |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจ |
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจอย่างมาก |

ซึ่งการแปลผลคะแนนผู้วิจัยคิดคะแนนดิบที่ได้จากตอบแบบสอบถามเป็นคะแนนรวมทุกข้อกระทง ซึ่งหากผู้เข้าร่วมวิจัยมีคะแนนรวมสูง ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจในงานสูง และหากมีคะแนนรวมต่ำ ก็แสดงถึงความพึงพอใจต่ำด้วยเช่นกัน

3. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived Supervisor Support Scale; PSS)

การวิจัยนี้ใช้มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของ Hammer และคณะ (2009) ผู้วิจัยได้พัฒนาและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทำการแปลย้อนกลับ (Backward translation) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา รวมทั้งสิ้น 14 ข้อ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) ตัวอย่างข้อกระทง “ผู้บังคับบัญชาของฉันใช้เวลาเพื่อที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของฉัน”, การสนับสนุนด้านการทำงาน (Instrumental Support) ตัวอย่างข้อกระทง “ฉันสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาของฉัน ให้ช่วยฉันจัดการกับความขัดแย้งของตารางเวลาได้ ถ้าฉันต้องการ”, พฤติกรรมการเป็นตัวแบบ (Role Modeling Behavior) ตัวอย่างข้อ

กระทง “ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นตัวอย่างที่ดี ในเรื่องการจัดสรรความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว” และ การจัดการชีวิตส่วนตัวกับการทำงานอย่างสร้างสรรค์ (Creative Work-life Management) ตัวอย่างข้อกระทง “ผู้บังคับบัญชาของฉันสามารถบริหารจัดการหน่วยงาน/แผนกให้ทำงานเป็นทีม เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกคน” ค่า alpha ของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เท่ากับ .996 มีการให้คะแนนแบบประเมินค่า Likert scale 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ซึ่งการแปลผลคะแนนผู้วิจัยคิดคะแนนดิบที่ได้จากตอบแบบสอบถามเป็นคะแนนรวมของทุกข้อกระทง ซึ่งหากผู้เข้าร่วมวิจัยมีคะแนนรวมสูง ก็แสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูง และหากมีคะแนนรวมต่ำ ก็แสดงถึงการรับรู้ผู้สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่ำด้วยเช่นกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS 23.0 ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้วิธีการทางสถิติ Conditional Process Model จากแนวคิด Hayes (2013) ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้โมเดลที่ 1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลดิบเพื่อหาอิทธิพลของแต่ละตัวแปรในการทำนายระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยมีการรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวกำกับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีทั้งหมดจำนวน 153 คน โดยมีการคัดข้อมูลกลุ่มตัวอย่างออก 3 คน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ Mahalanobis Distance Test (D^2) หาค่าผิดปกติเชิงพหุ หรือค่าสุดโต่ง (Multivariate outliers) ของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยค่า Mahalanobis ที่มากกว่า $X^2(6) = 22.458$ ที่ระดับ $p < .001$ ถือเป็นค่าผิดปกติ พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ที่มีค่าผิดปกติ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงทำการคัดกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 คนนี้ ออกจากการวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่างๆ จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 150 คน นอกจากนั้นทางผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบ Normality Test พบว่า ข้อมูลกระจายเป็นโค้งปกติ

สัญลักษณ์ของตัวแปร

PCs = ต้นทุนทางจิตวิทยา

Ef = ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Op = ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี

H = ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง

Re = ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืน

PSS = การรับรู้การการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

JS = ความพึงพอใจในงาน

PCsxPSS = อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

EffxPSS = อิทธิพลปฏิสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของกลุ่มข้อมูลประชากรกับความพึงพอใจในงาน ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ, การศึกษา, เงินเดือน, และอายุงาน กับความพึงพอใจในงาน อีกทั้งไม่พบความแตกต่างในตัวแปรข้อมูลประชากรอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง ($t = 1.27, ns$) ประเภทองค์กร, และประเภทอุตสาหกรรม ($F = 1.572, ns$) จึงไม่นำมากำหนดเป็นตัวแปรควบคุม

ตารางที่ 1

แสดงค่าสหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยคะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความเที่ยงภายในของตัวแปรต่าง ๆ

	PCsMean	EfMean	OpMean	HMean	ReMean	PssMean	JsMean
PCsMean	.924						
EfMean	.820**	.790					
OpMean	.867**	.647**	.730				
HMean	.909**	.640**	.708**	.848			
ReMean	.875**	.552**	.695**	.789**	.788		
PSSMean	.351**	.383**	.344**	.260**	.240**	.966	
JSMean	.548**	.566**	.473**	.456**	.406**	.624**	.882

<i>M</i>	3.994	3.899	4.059	4.058	3.943	3.620	3.710
<i>SD</i>	10.985	2.925	2.46	3.087	2.868	10.985	13.612

หมายเหตุ. ตัวเลขแนวทแยง คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของเครื่องมือ

** $p < .01$

จากตารางที่ 1 ซึ่งประกอบไปด้วยค่าสหสัมพันธ์, ค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละตัวแปร, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเที่ยงภายในของตัวแปรทั้งหมด ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน 1a ถึง 1d พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .624, p < .001$) ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .548, p < .001$) และตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของต้นทุนทางจิตวิทยาทั้ง 4 ตัว คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง, และความสามารถในการฟื้นคืนได้ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกัน ($r = .566, p < .001$ และ $r = .473, p < .001$ และ $r = .456, p < .001$ และ $r = .406, p < .001$ ตามลำดับ)

ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลในการทำนายตัวแปร

ในการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในงานโดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ Conditional Process Model จากแนวคิด Hayes (2013) ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้โมเดลที่ 1 ในการวิเคราะห์หาอิทธิพลในการทำนายตัวแปรทั้งหมด ซึ่งเป็นการทดสอบอิทธิพลกำกับ

ตารางที่ 2

ตารางแสดงค่าอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถ (Efficacy) การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และอิทธิพลกำกับที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ($N=150$)

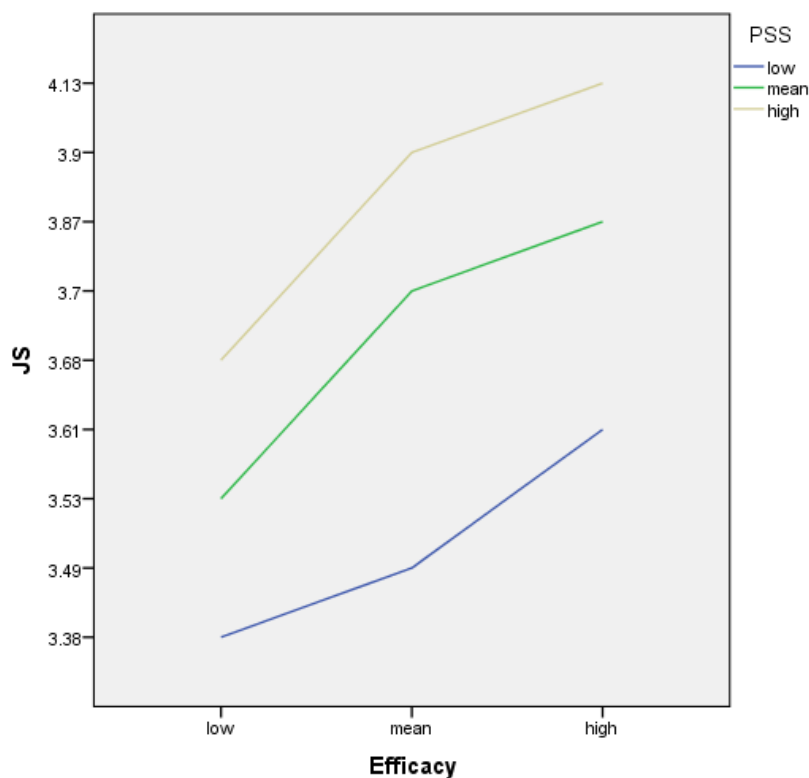
	<i>b</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Constant	3.697	.029	129.714	.000
Efficacy	.353	.062	5.693	.000

PSS	.270	.047	5.799	.000
EffxPSS	.151	.061	2.453	.015

$$R^2 = .53$$

$$F = 65.84, p < .001$$

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงาน ได้ 53% และพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .353, p < .05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1a นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับช้ญชากำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .151, p < .05$) ดังนั้นเมื่อตรวจสอบลักษณะปฏิสัมพันธ์ด้วย Simple Slope Analysis โดยวิเคราะห์การถดถอยที่ค่าตัวแปรกำกับ (การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา) ระดับสูง ($Mean + 1SD$) และที่ค่าตัวแปรกำกับ (การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา) ระดับต่ำ ($Mean - 1SD$) และพล็อตกราฟเส้นแสดงลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ (Preacher, Curran, Bauer, 2006)



ภาพที่ 1. แสดงเส้นทำนายความพึงพอใจในงาน โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง x การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ Simple slope test จากภาพที่ 1 พบว่า เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่ำ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .24, 95\%, t = 2.95, p < .001$) และในขณะที่เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูง ก็พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน ($b = .47, 95\%, t = 6.32, p < .001$) แต่ในกลุ่มบุคคลที่มีคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูงจะมีขนาดของอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่า ในกลุ่มบุคคลที่มีคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่ำ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2a กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาทำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 3

ตารางแสดงค่าอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี (Optimism) การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และอิทธิพลกำกับที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ($N=150$)

	<i>b</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Constant	3.670	.028	130.348	.000
Optimism	.266	.061	4.317	.000
PSS	.289	.045	6.460	.000
OptxPSS	.140	.073	1.931	.055

$R^2 = .48$

$F = 42.87, p < .001$

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีและการรับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงาน ได้ 48% และพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .264, p < .05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1b นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน ($b = .140, ns$) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 2b

ตารางที่ 4

ตารางแสดงค่าอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง (Hope) การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และอิทธิพลกำกับที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ($N=150$)

	<i>b</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Constant	3.713	.026	141.977	.000
Hope	.278	.053	5.278	.000
PSS	.306	.046	6.669	.000
HopexPSS	.050	.062	.807	.421

$R^2 = .48$

$F = 36.58, p < .001$

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวังและการรับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงาน ได้ 48% และพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวังสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .278, p < .05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1c นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง และความพึงพอใจในงาน ($b = .050, ns$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2c

ตารางที่ 5

ตารางแสดงค่าอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืน (Resilience) การรับรู้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และอิทธิพลกำกับที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ($N=150$)

	<i>b</i>	<i>se</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Constant	3.715	.028	135.266	.000
Resilience	.257	.069	3.704	.000
PSS	.317	.051	6.281	.000
RexPSS	.034	.073	.469	.640

$R^2 = .46$

$F = 31.44, p < .001$

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืนและการรับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงาน ได้ 46% และพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืนสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .257, p < .05$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1d นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้ และความพึงพอใจในงาน ($b = .034, ns$) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2d

อภิปรายผลการวิจัย

จุดประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้คือการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา (การรับรู้ความสามารถ, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) และความพึงพอใจในงาน และศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา (การรับรู้ความสามารถ, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) และความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา (การรับรู้ความสามารถ, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) และความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรกำกับ” สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ต้นทุนทางจิตวิทยา (ด้านการรับรู้ความสามารถ, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐาน 1a ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1a ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทำนายความพึงพอใจในงาน ($b = .353, p < .001$) กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Luthans และคณะ (2006) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถรับมือกับความยากลำบากต่าง ๆ ที่บุคคลเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะได้ผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน ทำให้ตัวบุคคลมีความพึงพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากภายในของตัวบุคคลเอง ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า คนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานของตนเองด้วย นอกจากนี้ยังมีการศึกษาอื่นพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และยังเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริษัท (Lent & Brown, 2006; Caprara et al., 2003)

สมมติฐาน 1b ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1b ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี ทำนายความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .266, p < .001$) กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี จะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Diener และคณะ (2002) พบว่า ความรู้สึกทางบวกหรือความร่าเริง ส่งอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน จากข้อค้นพบข้างต้น บุคคลที่มีความรู้สึกทางบวกมักจะเป็นคนที่มีแรงบันดาลใจหรือแรงกระตุ้นสูง พวกเขามีความพร้อมกับการที่จะประสบความสำเร็จ, คอยจัดการกับความยากลำบาก ความท้าทาย และการจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงมองอุปสรรคเหล่านั้นว่าเป็นเพียงสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราว นอกจากนี้ พวกเขาได้รับทักษะทางสังคมมาจากการที่พวกเขามีอารมณ์ทางบวกมาก ซึ่งส่งผลให้ได้รับตำแหน่งที่ดีในการทำงานร่วมกับคนในที่ทำงาน การศึกษาต่อมาเป็นการค้นพบข้อสรุปว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่น่าคบหา ร่าเริง และมีภาพลักษณ์ทางบวกมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดี และ Seligman (1998) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมุมมองโลกในแง่ดีในการทำงานในบริษัทประกันภัย พบว่า การมองโลกในแง่ดีนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและลดอัตราการลาออกของพนักงานในบริษัท

สมมติฐาน 1c ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1c ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง ทำนายความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .278, p < .001$) กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความหวัง จะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์ (2555) และสนับสนุนโมเดลของ Youssef และ Luthans (2007) พบว่าความหวังสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

Farran และคณะ (1995) พบว่า ความหวังสามารถนำไปสู่การแผ่ขยายในบุคคลซึ่งทำให้ บุคคลมีความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาทำมากขึ้น ยิ่งมีความหวังมาก ก็จะมีความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับงานที่ทำมากขึ้นเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจในงาน มีการศึกษาเรื่องความหวัง, ภาวะหมดไฟ และ มุมมองความทุ่มเทในงานในส่วนของบริการทางการแพทย์ (Sherwin et al., 1992; Simmons & Nelson 2001) พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานที่สูง (Kalliath & Morris, 2002) และความหวัง (Sherwin et al., 1992) เป็นตัวทำนายถึงภาวะหมดไฟที่มีระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานที่มี

ระดับสูง (Montoro-Rodriguez & Small, 2006) และการรับรู้ถึงความหวังที่มีระดับสูง (Westburg & Guindon, 2004) มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับมือและแก้ไขกับปัญหาที่เพิ่มมากขึ้นในผู้ให้บริการทางสุขภาพ ซึ่งเป็นตัวทำนายถึงความพึงพอใจในงาน (DeLoach, 2003) นอกจากนี้ความหวังและความรู้สึกทางบวกยังเป็นตัวชี้วัดที่ดีของมุมมองความทุ่มเทในงานในส่วนของบริการทางการแพทย์ด้วยเช่นกัน (Simmons & Nelson 2001)

สมมติฐาน 1d ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1d ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืนทำนายความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .257, p < .001$) กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านความสามารถในการฟื้นคืน จะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Dolati, Emamipour และ Kushki (2014) พบความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบระหว่างคะแนนของความสามารถในการฟื้นคืน และความพึงพอใจในงานของครู จึงกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนในระดับสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง เพราะ พวกเขา มีความสามารถในการปรับตัวเมื่อเจอกับปัญหาในการทำงาน ดังนั้นพวกเขาจึงมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย นอกจากนี้พบว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนในระดับต่ำ จะมีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ เพราะ พวกเขา จะมีความสามารถในการปรับตัวเมื่อเจอกับปัญหาในระดับที่ต่ำ (Masten, 2007)

สมมติฐานข้อที่ 2 : การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา (ด้านความหวัง, การมองโลกในแง่ดี, ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้ความสามารถของตนเอง) และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐาน 2a การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐาน 2a กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน

($b = .151, p < .05$) กล่าวคือ ยิ่งบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูง บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย

ผลการศึกษาค้นคว้านี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Avey และคณะ (2010), Gooty, Gavin, Johnson, Frazier และ Snow (2009) และ Walumbwa และ Schaubroeck (2009) ค้นพบว่า ผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อต้นทุนทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Eden และ Shani's (1982) ก็ยังมีการค้นพบอีกเช่นกันว่า ผู้บังคับบัญชาและผู้หน้านั้นสามารถส่งอิทธิพลต่อต้นทุนทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่ต้องงานนั้นได้ โดยในงานนี้ได้มีการเสนอแนะว่า การกระทำของผู้บังคับบัญชาและการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบุคคลได้บังคับบัญชานั้นสามารถสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองในบุคคลได้ บังคับบัญชาได้ และในการศึกษาของ Luthans และคณะ (2006) พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถรับมือกับความยากลำบากต่าง ๆ ที่บุคคลเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะได้ผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน ทำให้ตัวบุคคลมีความพึงพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้นนั้นก็เกิดจากภายในของตัวบุคคลเอง

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงให้หลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนแนวคิดที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชากำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน นั่นคือ เมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาสูง บุคคลจะยิ่งรู้ว่าตนมีความสามารถและเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่า เมื่อบุคคลได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาน้อย

สมมติฐาน 2b การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชากำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐาน 2b โดยไม่พบอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจในงาน ($b = .140, ns$) กล่าวคือ บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีสูง ก็จะมี ความพึงพอใจระดับสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชานั้นไม่ได้ส่งผลให้ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีและความพึงพอใจของบุคคลให้เพิ่มขึ้นกว่าบุคคลที่ไม่มีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยการมองโลกในแง่ดี เชื่อมโยงกับความเชื่อมั่นของแต่ละบุคคลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือไม่ปรารถนา (Avey, Wernsing & Luthans, 2008) ดังนั้นบุคคลที่มองโลกใน

แต่ดีมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในงาน เพราะความเชื่อมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเอง โดยอาจจะไม่ขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

สมมติฐาน 2c การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความหวังและความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐาน 2c โดยไม่พบอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความหวังและความพึงพอใจในงาน ($b = .050, ns$) กล่าวคือ บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความหวังสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชานั้นไม่ได้ส่งผลให้ต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความหวังและความพึงพอใจในงานให้เพิ่มขึ้นกว่าบุคคลที่ไม่มีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพราะบุคคลที่มีความหวังจะมีเป้าหมาย มีความมุ่งมั่นหรือแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ และมีการวางแผนไปสู่เป้าหมายนั้น ๆ (Snyder, 2000, 2002; Snyder et al., 1996) เมื่อบุคคลที่มีความหวังพบกับอุปสรรค หรือความยากลำบากในการทำงาน บุคคลนั้นจะสามารถฝ่าฟันปัญหาได้ด้วยตนเอง

สมมติฐาน 2d การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้และความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐาน 2d โดยไม่พบอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้และความพึงพอใจในงาน ($b = .034, ns$) กล่าวคือ บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความสามารถในการฟื้นคืนสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชานั้นไม่ได้ส่งผลให้ต้นทุนทางจิตวิทยา ด้านความสามารถในการฟื้นคืนและความพึงพอใจในงานให้เพิ่มขึ้นกว่าบุคคลที่ไม่มีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื่องมาจากว่า บุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืน ไม่ว่าจะเจอความยากลำบากในการทำงาน แม้ว่าจะไม่มีแหล่งสนับสนุนทางสังคม แต่บุคคลนั้นก็ สามารถฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ด้วยตนเอง ดังนั้นไม่ว่าบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืน จะมีแหล่งสนับสนุนมากหรือน้อย ความพึงพอใจในงานก็จะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั้น ไม่จำเป็นต้องมีแหล่งสนับสนุนในการทำงาน (Rutter, 1987)

จากงานวิจัยพบว่าต้นทุนทางจิตวิทยา (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเมื่อต้นทุนทางจิตวิทยาทั้ง 4 ด้าน (การรับรู้ความสามารถ, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง, และความสามารถในการฟื้นคืน) ของแต่ละบุคคลที่มีระดับสูง จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ทำให้ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลสูงขึ้นด้วยเช่นกัน กล่าวคือเมื่อบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาทั้ง 4 ด้านนี้สูง (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง, และความสามารถในการฟื้นคืน) จะทำให้เมื่อบุคคลเผชิญกับปัญหาจะสามารถแก้ไขปัญหาที่นั้นได้ ไม่ติดอยู่กับปัญหา และสามารถรับมือกับปัญหาได้ (Luthans et al., 2006) เมื่อบุคคลสามารถแก้ไขปัญหาที่เผชิญในการทำงานและมีความสุขกับการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกดีและเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำ นอกจากนี้ยังพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าต้นทุนทางจิตวิทยาด้านอื่นๆ เช่น เมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ทำให้ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลสูง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคคลมีการรับรู้ว่าตนเองจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เผชิญและก้าวผ่านไปได้ ในกรณีที่บุคคลมีความสามารถสูง อาจารู้สึกว่างานหรือปัญหานี้เป็นการท้าทายความสามารถของตน ทำให้ตัวบุคคลไม่เกิดความเครียดและความรู้สึกกดดันในงาน จนทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

และงานวิจัยยังพบว่าเมื่อมีอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) และความพึงพอใจในงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชากำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน เนื่องจาก การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชานั้นสามารถส่งผลต่อต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตัวบุคคลที่ตัวบุคคลนั้นมีได้ และเมื่อได้รับการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถก็จะเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน (Avey et al, 2010; Gooty, Gavin, Johnson, Frazier & Snow, 2009; Walumbwa & Schaubroeck, 2009) จากนั้นเมื่อตัวบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ก็จะสามารถรับมือกับปัญหาที่เจอได้เป็นอย่างดีและผ่านปัญหานั้นไปได้ ทำให้มีความสุขในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงาน มากกว่าบุคคลที่ไม่มีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาทั้ง 4 ด้าน (การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน) และความพึงพอใจโดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งความแตกต่างจากงานวิจัยของ Naran (2013) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาโดยไม่แยกมิติกับเจตคติที่สัมพันธ์กับงาน (Work-related Attitude) 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กร โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับ และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้แล้วผลสรุปของงานวิจัยชิ้นนี้ไม่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนข้อสันนิษฐานในส่วนของการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับช้บัญชากำกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน และความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สันนิษฐานถึงสาเหตุของข้อสรุปเช่นนี้ว่า อาจเนื่องมาจากการที่ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืนนั้น ถึงแม้จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับช้บัญชากำกับ หรือส่งอิทธิพลหรือไม่ ก็ไม่เกิดผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะบุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาเหล่านี้มักจะสามารถรับมือกับปัญหาได้ดีและสามารถก้าวผ่านปัญหานั้นไปได้เมื่อเจอกับปัญหา และถึงแม้ปัญหานั้นจะทำให้เกิดความยากลำบาก ก็จะสามารถฟื้นคืนและผ่านไปได้ รวมถึงมองปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและชั่วคราว การมีความหวังมีส่วนเกี่ยวข้องกับความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ (Snyder, 2000) องค์ประกอบของความหวัง ซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ (Agency) 2. การวางแผนไปสู่เป้าหมาย (Pathways) และ 3. เป้าหมาย (Goal) อาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนข้อสันนิษฐาน โดยในองค์ประกอบของความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จนั้น สามารถเทียบได้กับการมีความตั้งใจที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการ (Snyder, 2000, 2002; Snyder et al., 1996) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของความหวังแล้วนั้น บุคคลที่มีความหวังจะมีความมั่นใจหรือแรงจูงใจที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ ส่งผลให้ผลการทำงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับการทำสิ่งนั้น ๆ สำหรับการมองโลกในแง่ดี ถ้าหากเรามีความมั่นใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายนั้นได้ จะส่งผลให้เรามีความอดทนในการเผชิญอุปสรรคที่เกิดระหว่างการทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นมากขึ้น (Scheier &

Carver, 1992) นอกจากนี้ยังมีการค้นพบว่า ระดับการมองโลกในแง่ดีที่มีระดับสูงนั้น มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลเมื่ออยู่ในสภาพการณ์ที่มีความแตกต่างและมีความยากลำบาก และยังคงพบอีกว่า การมองโลกในแง่ดีเกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นที่จะแก้ไข, จัดการกับปัญหาซึ่งมีระดับสูง และการหลีกเลี่ยงปัญหาซึ่งมีระดับต่ำ (Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C., 2010) จากข้อค้นพบเหล่านี้ อาจเป็นอาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนข้อสันนิษฐาน และความสามารถในการฟื้นคืนเป็นความสามารถที่สำคัญที่ใช้กับการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางบวกและลบ (Luthans, 2002) ดังนั้นเมื่อบุคคลมีสิ่งเหล่านี้แล้วก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของตนเอง และมีความสุขกับสิ่งที่ทำโดยไม่ต้องมีการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มากำกับ และอีกข้อสันนิษฐาน คือ องค์ประกอบของการรับรู้ความสามารถของตนเองอาจเกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน กล่าวคือ เมื่อบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เมื่อมีการรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของตนเองสูง ก็จะมีมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงเพิ่มขึ้นอีก ทั้งนี้ การมองโลกในแง่ดี, ความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืน อาจจะขึ้นอยู่กับบริบทการทำงานรอบข้างอื่นๆที่ส่งผลให้มีการเพิ่มขึ้นได้ เช่น อารมณ์ทางบวก (Positive emotional) โดยให้พนักงานคิดเกี่ยวกับเรื่องทางบวก และส่งเสริมพนักงานให้คุณค่ากับสถานการณ์ทางลบ (Fredrickson, 2001)

ข้อจำกัด

งานวิจัยชิ้นนี้ ทางกลุ่มผู้วิจัยได้พบข้อจำกัดระหว่างทำการวิจัย ดังนี้

ผู้ร่วมการวิจัยมีแรงกระตุ้นจากข้อคำถาม ทำให้ตอบแบบสอบถามตามความปรารถนาของสังคม เนื่องจากกลัวว่าคนอื่นในองค์กรจะมองว่าตนไม่ดี มีความคิดทางลบต่อผู้บังคับบัญชา ไม่มีความต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการวัดด้วย Self-report ก็เป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการวัดตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้อยู่ในตนเอง

ผู้วิจัยมีการศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยาที่ส่งต่อความพึงพอใจในงานเพียงอย่างเดียว ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในองค์การจริง ควรมีการศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยา ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านอื่นๆ ในประเทศไทย เช่น ความผาสุกทางด้านอาชีพการทำงาน (career well-being) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burn out) ความเครียด (stress) พฤติกรรมต่อต้านสังคม (prosocial behaviors) ฯลฯ รวมไปถึง

ถึงตัวแปรกำกับอื่นๆ ที่อาจจะมีความสัมพันธ์กับต้นทุนทางจิตวิทยาในด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่การรับรู้ความสามารถของตนเอง ในกลุ่มตัวอย่างและบริบทการทำงานที่แตกต่างอื่น ๆ ต่อไป

การนำไปใช้

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถช่วยนำไปใช้ประโยชน์ในองค์การที่ต้องการจะเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงาน กล่าวคือช่วยให้องค์การนำไปวางแผน นโยบาย จัดกิจกรรม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยการเอื้อและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้พนักงานเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง รับรู้ว่าตนมีศักยภาพด้านใดเป็นพิเศษ เช่น เมื่อมีการประเมินผลงาน ผู้บังคับบัญชากล่าวชมเชยพนักงานถึงความสามารถต่อผลการปฏิบัติงานหรือความสามารถด้านอื่นๆ ที่สังเกตเห็นของพนักงานอย่างจริงใจ ก็จะช่วยให้พนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของเขาให้ความสนใจต่อเขาเป็นอย่างดี รับรู้ถึงความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้น และส่งผลไปถึงความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูง จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงเช่นกัน

รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิงภาษาไทย

บุญมั่น ธนาสุภาวัฒน์. (2537). **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความผูกพันในงานการเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัย** ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรพร เตชทวีฤทธิ. (2550). **ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การ: บทบาทการเป็นสื่อของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจใน

งานของผู้แทนยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์. (2555). *ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ :*
ตัวแปรทำนายผลงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รายการอ้างอิงภาษาอังกฤษ

Andrew E. Clark (1977). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work?.

Labour Economics 4, 341-372

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of
positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance.

Human resource development quarterly, 22(2), 127-152.

Babin, B.J., & Boles, J.S. (1996). The effects of perceived co-worker involvement and supervisor
support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of*

Retailing, 72 (1), 57-75

Bakker, A. and Schaufeli, W. 2008. Positive Organizational Behavior: Engaged Employees in
Flourishing Organizations. *Journal of Organizational Behavior*. 29:54-147.

Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. John Wiley & Sons, Inc..

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.

Brawley, A. M., & Pury, C. L. (2016). Work experiences on MTurk: Job satisfaction, turnover, and
information sharing. *Computers in Human Behavior*, 54, 531-546.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical psychology
review*, 30(7), 879-889.

Chung, Y., & Chun, J. (2015). Workplace stress and job satisfaction among child protective
service workers in South Korea: Focusing on the buffering effects of protective factors.

Children and Youth Services Review, 57, 134-140.

- Çetin, F. (2011). The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: A public sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(3), 373-380.
- Dansereau, F., Graen, G., & Haga, W. J. (1975). A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations: A longitudinal investigation of the role making process. *Organizational behavior and human performance*, 13(1), 46-78.
- Dawley D.D., Andrews, M.C., & Bucklew, N.S. (2008). Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: what matters most? *Leadership & Organization Development Journal*, 29, (3), 235-247
- Dawson, C. G. (2014) Optimism, Job Satisfaction and Self-Employment. Working Paper. Department of Economics, University of Bath.
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development. *Academy of management review*, 11(3), 618-634.
- Dolati,S., Emamipour, S., Kushki,S. (2014). The relationship between problem solving and resilience with job satisfaction in female teachers. *Applied Psychology*, 9,36-46
- DUGGLEBY W., COOPER D. & PENZ K. (2009). Hope, self-efficacy, spiritual wellbeing and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 65(11), 2376–2385.
- Edwin A. Locke (1969). What is Job Satisfaction?. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND PERFORMANCE* 4, 309-336.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharki, I.L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 565-573
- Gilmer, B. Von, Haller. (1966). *Industrial Psychology*. 2nd Ed. Book Company. New York : McGraw-Hill.

- Griffin, M. A., Patterson, M. G., & West, M. A. (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of organizational behavior*, 22(5), 537-550.
- Gok, S., Karatuna, I., & Karaca, P. O. (2015). The Role of Perceived Supervisor Support and Organizational Identification in Job Satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 38-42.
- Hammer, L. B., Kossek, E., Yragui, N. L., Bodner, T. E., & Hanson, G. C. (2009). Development and validation of a multidimensional measure of family supportive supervisor behaviors (FSSB). *Journal of Management*, 35(4), 837-856. doi:10.1177/0149206308328510
- Hofmann, D. A., & Morgeson, F. P. (1999). Safety-related behavior as a social exchange: The role of perceived organizational support and leader–member exchange. *Journal of applied psychology*, 84(2), 286.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075–1079.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of leadership & organizational studies*, 13(2), 75-92.
- Law, K. S., Wong, C. S., Wang, D., & Wang, L. (2000). Effect of supervisor–subordinate guanxi on supervisory decisions in China: An empirical investigation. *International Journal of Human Resource Management*, 11(4), 751-765.
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M., Sundstrom, E. D., Gibson, L. W., Drost, A. W., & Hamrick, F. L. (2003). An investigation of personality traits in relation to career satisfaction. *Journal of Career Assessment*, 11(3), 287-307.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management:: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational dynamics*, 33(2), 143-160.

- Maertz, C.P., Griffeth, R.W., Campbell, N.S., & Allen, D.G. (2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 1059-1075.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American psychologist*, 56(3), 227.
- Munn, E.K., Berber, C.E., & Fritz, J.J. (1996). Factors affecting the professional well-being of child life specialists. *Children's Health Care*, 25 (2), 71-91
- Murphy, Y. (2014). The role of job satisfaction, resilience, optimism and emotional intelligence in the prediction of burnout.
- Naran, V. (2013). *Psychological capital and work-related attitudes: the moderating role of a supportive organizational climate* (Doctoral dissertation).
- Ng, T.W.H., & Sorensen, K.L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: a meta-analysis. *Group & Organization Management*, 33 (3), 243-268
- Rauf, K. (2010). The relationship of optimism and job satisfaction in business school. *Pakistan business review July 2010*, 294-311.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.
- Rutter, M. (1987). PSYCHOSOCIAL RESILIENCE AND PROTECTIVE MECHANISMS. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316-331.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1992). Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive therapy and research*, 16(2), 201-228.
- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 24(3), 251-270.
- Tuzun, I.K., & Kalemci, R.A. (2012). Organizational and supervisory support in relation to

employee turnover intentions. *Journal of Managerial Psychology*, 27 (5), 518-534

Yakın, M., & Erdil, O. (2012). Relationships between self-efficacy and work engagement and the effects on job satisfaction: a survey on certified public accountants. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 370-378.

ภาคผนวก

ตัวอย่างมาตรฐานที่ใช้ในการวิจัย