

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน :  
กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

**POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AFFECTING  
PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES: A CASE STUDY  
OF HOME PRODUCT CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED**

ธัญชาติ พรมดง

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)



ธัญชาติ พรมดง

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ทุนทางจิตวิทยาต้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)  
Positive Psychological Capital Affecting Performance Efficiency  
of Employees: A Case Study of Home Product Center Public  
Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นายสัญญาติ พรหมคง

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.

ปีการศึกษา

2561

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษ จรินโท, D.B.A.)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ปร.ด.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อ - นามสกุล	นายสัญชาติ พรหมดง
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 314 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และค่าสหสัมพันธ์แบบ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ทุนจิตวิทยาด้านบวก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงาน

<b>Independent Study Title</b>	Positive Psychological Capital Affecting Performance Efficiency of Employees: A Case Study of Home Product Center Public Company Limited
<b>Name-Surname</b>	Mr. Sunchat Promdong
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Kanokporn Chaiprasit, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2018

## ABSTRACT

This independent study aimed to study and compare different personal factors affecting performance efficiency of employees, and to study the influences of factors positive psychological capital affecting performance efficiency of employees of Home Product Center Public Company Limited

The sample group used in this study was 314 personnel who work at head office of Home Product Center Public Company Limited. The questionnaire was used as primary data collection tool. A set of questionnaire was used as a research instrument for data collection. Statistics used to analyze data were descriptive statistics (frequency, percentage, means, standard deviation) and inferential statistics (t-test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis) at the statistical significance 0.05 were used for data analysis

The hypothesis test found that the differences in gender, age, education level, income and work experience significantly had not an influence to affecting performance efficiency of employees, and found that positive psychological capital affecting performance efficiency of employees of Home Product Center Public Company Limited. at the significance 0.05

**Keywords:** positive psychological capital, performance efficiency, employee

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีทางผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษ จรินโท ประธานกรรมการสอบ ดร.ดวงพร พุทธิวงศ์ กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์ กรรมการและที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาจนฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่ได้ขออนุญาตนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนสำเร็จด้วยดี

สิ่งที่สำคัญที่สุดขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุดที่ได้ให้กำลังใจในการทำงานวิจัยครั้งนี้และขอขอบพระคุณ คุณสุภาพ ปาसानะเก พร้อมครอบครัวรวมทั้งญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความคิดเห็น คำแนะนำด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจหากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อบกพร่องหรืองานไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาขอกราบขอภัยมา ณ ที่นี้

สัญญาติ พรมดง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	19
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	19
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	19
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	20
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	23
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	24
2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	24
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	25
2.1.3 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	28
2.1.3.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง.....	29
2.1.3.2 ความคาดหวังในการทำงาน.....	36
2.1.3.3 การมองโลกในแง่ดี.....	43
2.1.3.4 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์.....	49
2.1.4 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	54
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	56
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61

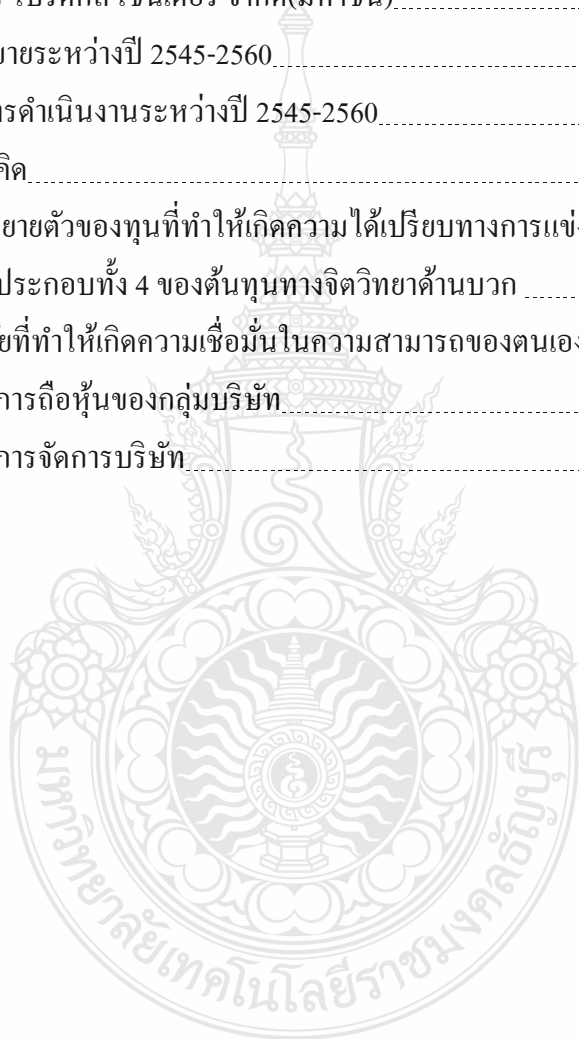
## สารบัญ ( ต่อ )

	หน้า
2.4 ประวัติความเป็นมา บริษัท โสม โปรดักส์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน).....	65
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	72
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	64
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
3.5 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....	77
3.6 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล.....	78
3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล.....	79
3.8 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	80
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	83
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	85
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	91
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	93
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	115
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	115
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	117
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	119
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	121
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	130
ประวัติผู้เขียน.....	136



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดงอัตราการว่างงานรายเดือน เปรียบเทียบปี พ.ศ. 2556 - 2559.....	13
ภาพที่ 1.2 แผนภูมิแสดงจำนวนผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยการลาออก.....	14
ภาพที่ 1.3 บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน).....	17
ภาพที่ 1.4 แสดงยอดขายระหว่างปี 2545-2560.....	17
ภาพที่ 1.5 แสดงผลการดำเนินงานระหว่างปี 2545-2560.....	18
ภาพที่ 1.6 กรอบแนวคิด.....	22
ภาพที่ 2.1 แสดงการขยายตัวของทุนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน.....	28
ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 ของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	29
ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง.....	33
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท.....	66
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการจัดการบริษัท.....	67



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 จำนวนและอัตราการว่างงานรายเดือน เปรียบเทียบปี พ.ศ. 2556 - 2559.....	13
ตารางที่ 1.2 ประชากร จำแนกตามสถานภาพแรงงาน.....	14
ตารางที่ 2.1 แสดงประเภทของเป้าหมายตามทฤษฎีความคาดหวัง.....	38
ตารางที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบความสามารถในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ของบุคคลที่ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับระดับความ เสี่ยงแตกต่างกัน.....	50
ตารางที่ 2.3 แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	55
ตารางที่ 2.3 แสดงมิติการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก.....	56
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	73
ตารางที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	78
ตารางที่ 3.3 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	81
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล.....	83
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทาง จิตวิทยาด้านบวก ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน.....	86
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน.....	91
ตารางที่ 4.11 แสดงผลระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ.....	94
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำนวนตามอายุ.....	96
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำนวนตามระดับการศึกษา.....	97
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำนวนตามรายได้ต่อเดือน.....	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน.....	102
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม.....	105
ตารางที่ 4.26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน.....	113



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร (นลพรณ บุญฤทธิ์, 2558) เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงจำนวนบุคลากรที่มีแนวโน้มลดลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างในการทำงาน ผลกระทบจากสภาวะทางเศรษฐกิจซึ่งทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับน้อยลง ปัญหาเหล่านี้ หากองค์กรไม่พยายามแก้ไขให้เร่งด่วนและถูกวิธี อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานยังคงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารและนายจ้าง ที่จะต้องมุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อดึงเอาความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานออกมา ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคลและองค์กร

องค์กรในยุคปัจจุบันที่มีความพร้อม จำต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อม ๆ กัน มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งพัฒนาความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีมุมมองในความรู้สึกนึกคิดทางด้านบวกต่อองค์กรและหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานนั้นคือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรก็ไปถึงเป้าหมายความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ความต้องการทางด้านจิตใจ กำลังใจในการทำงานและความหวังในการทำงานก็เป็นหัวใจสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทำให้งานออกมามีคุณภาพ มีปริมาณงานรวมทั้งระยะเวลาที่เหมาะสม พนักงานเองก็มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสามารถในการเรียนรู้งาน มีการให้ความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดีต่องานต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร

สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดจากการที่พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกนึกคิดในด้านบวกของพนักงานที่มีต่องานและองค์กรเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร

รวมทั้งความสุขในการทำงานของบุคลากรด้วย กล่าวได้ว่า หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความรู้สึกนึกคิดในด้านบวก เช่น การมองโลกในแง่ดี การมีความหวังในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง ประกอบกับมีความสามารถในการปรับอารมณ์ได้ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้เข้าสู่ปกติอย่างรวดเร็วได้ ก็อาจเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงาน ปริมาณงานลดลง ทำให้สูญเสียเวลา และผลเสียหายต่อองค์กร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ อาจนำไปสู่การลาออกจากการเป็นพนักงานในองค์กรและส่งผลถึงปัญหาการว่างงานได้

ปัญหาการขาดความตั้งใจในการทำงาน การทำงานไม่เสร็จตรงตามเป้าหมายหรือทำงานเสร็จแต่ผลงานไม่มีคุณภาพตามเป้าที่ตั้งไว้ ส่งผลถึงการโยกย้ายตำแหน่งงาน การละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ตลอดไปถึงการออกจากงานของพนักงานยังเป็นปัญหาในองค์กร อันจะนำไปสู่ปัญหาอัตราการว่างงานในที่สุด หากนำเหตุผลของการลาออกข้างต้นมาวิเคราะห์ในเชิงจิตวิทยาแล้ว จะพบว่าสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้พนักงานลาออก เกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างน้อย 4 ประการ (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558) ประกอบไปด้วย ความต้องการความจริงใจ (Need for Trust) ความคาดหวังก้าวหน้าในงาน (Need to Have Hope) ความต้องการให้องค์กรเห็นคุณค่าของตน (Need to Feel a Sense of Worth) ความต้องการให้องค์กรยอมรับในความสามารถของตน (Need to Feel Competent)

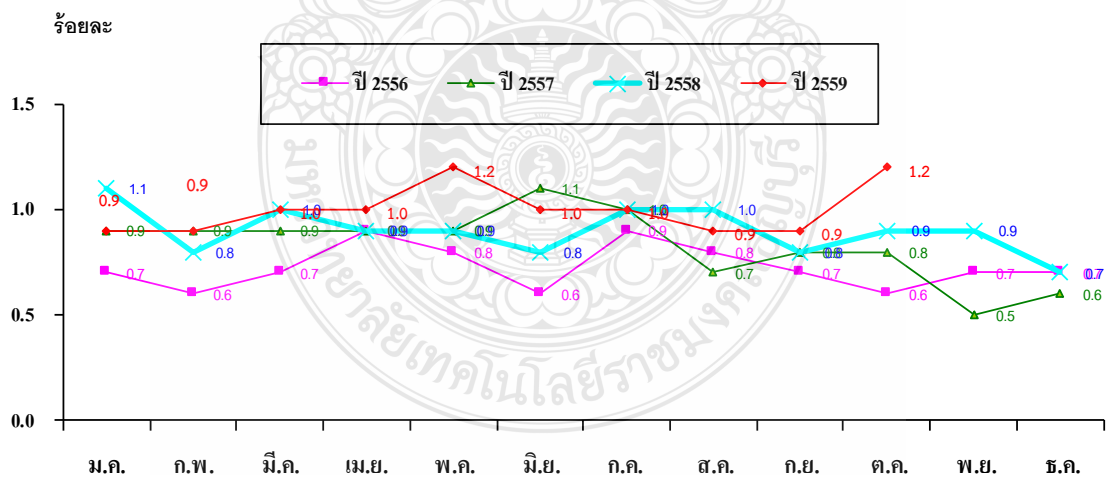
สำนักงานสถิติแห่งชาติรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ในช่วงเดือนตุลาคม 2559 จากตารางที่ 1.1 พบว่า อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน อยู่ที่ร้อยละ 1.2 เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ว่างงานพบว่า มีจำนวน 4.5 แสนคน เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน จำนวน 1.16 แสนคน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผู้ว่างงานพบว่า ผู้ว่างงานที่มาจากภาคการผลิตเพิ่มขึ้นจากเดือนก่อนมากที่สุด 4.4 หมื่นคน คิดเป็นร้อยละ 66.17 เนื่องมาจากมูลค่าและปริมาณการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมลดลงเมื่อเทียบกับเดือนที่ผ่านมา เป็นสาเหตุให้การจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตลดลง ในขณะที่ผู้ว่างงานจากภาคการเกษตรลดลง 8.5 พันคน คิดเป็นร้อยละ 39.43 เป็นผลจากดัชนีผลผลิตสินค้าเกษตรขยายตัวต่อเนื่อง 5.9%

ตารางที่ 1.1 จำนวนและอัตราการว่างงานรายเดือนเปรียบเทียบปี พ.ศ. 2556 - 2559

หน่วย:แสนคน/อัตราร้อยละ

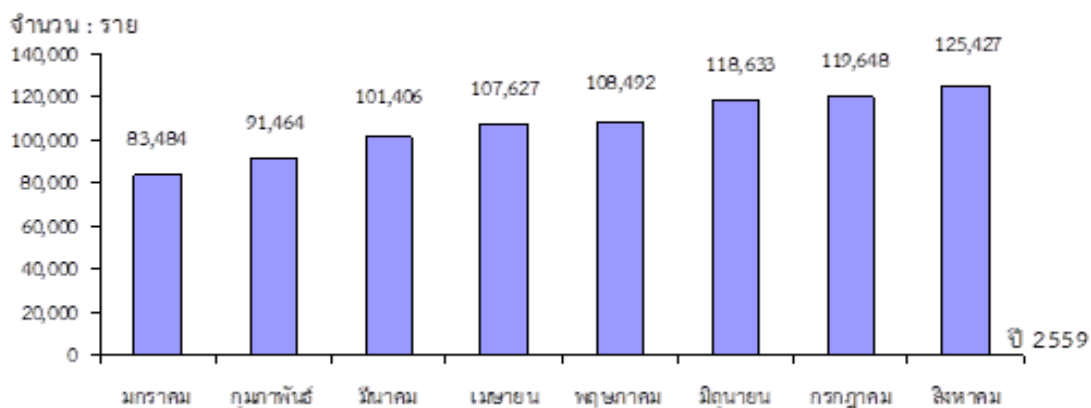
ปี	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	เฉลี่ย ทั้งปี	
2556	แสนคน	2.8	2.4	2.8	3.3	3.0	2.3	3.6	3.2	2.7	2.4	2.7	2.6	2.8
	ร้อยละ	0.7	0.6	0.7	0.9	0.8	0.6	0.9	0.8	0.7	0.6	0.7	0.7	0.7
2557	แสนคน	3.6	3.3	3.4	3.4	3.6	4.5	3.8	2.9	3.1	2.9	2.1	2.2	3.2
	ร้อยละ	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	1.1	1.0	0.7	0.8	0.8	0.5	0.6	0.8
2558	แสนคน	4.0	3.2	3.8	3.2	3.5	3.2	3.9	3.8	3.0	3.3	3.5	2.6	3.4
	ร้อยละ	1.1	0.8	1.0	0.9	0.9	0.8	1.0	1.0	0.8	0.9	0.9	0.7	0.9
2559	แสนคน	3.4	3.4	4.0	3.9	4.5	3.9	3.9	3.6	3.3	4.5			3.8
	ร้อยละ	0.9	0.9	1.0	1.0	1.2	1.0	1.0	0.9	0.9	1.2			1.0

ที่มา: กรมการจัดหางาน ธันวาคม (2559)



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดงอัตรการว่างงานรายเดือน เปรียบเทียบปี พ.ศ. 2556 - 2559

ข้อมูลสถิติผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานเดือนสิงหาคม 2559 จากภาพที่ 1.2 มีจำนวน 161,012 คน โดยมีผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยการลาออก จำนวน 125,427 คน



ภาพที่ 1.2 แผนภูมิแสดงจำนวนผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยการลาออก

ที่มา: กรมการจัดหางาน ธันวาคม (2559)

ทั้งนี้ผลจากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ปี 2560 จากตารางที่ 1.2 พบว่า มีผู้ว่างงาน 4.51 แสนคน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.2 โดยเป็นผู้ที่ไม่เคยทำงานมาก่อน 1.71 แสนคน และเป็นผู้ที่ทำงานมาแล้วออกจากงาน 2.80 แสนคน เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่าผู้ว่างงานเพิ่มขึ้นประมาณ 7.40 หมื่นคน (จาก 3.77 แสนคน เป็น 4.51 แสนคน)

ตารางที่ 1.2 ประชากร จำแนกตามสถานภาพแรงงาน

หน่วย : ล้านคน

สถานภาพแรงงาน	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
1. ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป	55.02	54.84	55.53	55.61	55.96
1.1 ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน	39.38	38.58	38.55	38.27	38.10
ผู้มีงานทำ	38.91	38.08	38.02	37.69	37.46
ผู้ว่างงาน	0.28	0.32	0.34	0.38	0.45
ผู้ที่รอฤดูกาล	0.19	0.18	0.19	0.20	0.19
1.2 ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน	15.64	16.27	16.69	17.34	17.86
2. อัตราการว่างงาน	0.7	0.8	0.9	1.0	1.2

ที่มา : ข้อมูลจากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560)

ซึ่งสาเหตุของการลาออกและการว่างงานนั้น อาจเกิดจากการที่พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ขาดเป้าหมายหรือความคาดหวังน้อย ไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงาน หรือแม้แต่ เขาอาจมองโลกในแง่ไม่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นหมายถึงผลกระทบที่จะต้องเกิดขึ้นต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในด้าน การที่องค์กรจะต้องสร้างพนักงานใหม่ ๆ เพื่อมาทดแทนซึ่งจะเป็นการเสียเวลา และสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างมาก ตลอดจนขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นของพนักงานที่อยู่ในองค์กร ผลกระทบที่

เกิดขึ้นอาจส่งผลไปถึงภาพรวมทางเศรษฐกิจในระดับประเทศได้ ดังนั้นองค์กรจะต้องค่อย ๆ พัฒนาไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป และต้องอยู่อย่างมั่นคง เพื่อให้พนักงานหรือบุคลากรปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร

ตั้งข้อสังเกตว่าพนักงานเป็นทุนขององค์กรประเภทหนึ่งที่ต้องรักษาไว้ สิ่งที่องค์กรจะสามารถแก้ปัญหาของพนักงานได้ ด้วยการให้พนักงานรับรู้ความสำคัญของตนเองที่มีต่องานและองค์กร เพราะพนักงานเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและเป็นแรงสนับสนุนสำคัญในการผลักดันเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ Luthans, Luthans, & Luthans, (2004 อ้างถึงใน รัชฎาญาส ปัญญาธิง, 2559) ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีแนวคิดในการมองสิ่งทีพนักงานนึกคิด ในจิตใจของพนักงาน หรือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้วย โดยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยเช่นเดียวกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกงานพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555; Luthans et al, 2009; and Karateep & Karadas, 2014) ทำให้ทราบว่าจากการที่พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานส่วนมากแล้วจะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในการทำงาน เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี พร้อมทั้งจะเปิดรับโอกาสหรืองานใหม่เพราะประเมินความสามารถของตนเองแล้วว่าสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้ ประกอบกับมีแนวคิดและความพยายามที่จะพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสอยู่เสมอ เมื่อพบเจอกับอุปสรรคหรือปัญหาที่พยายามที่จะแก้ไขเพื่อให้การทำงานสามารถผ่านไปได้อย่างดี

องค์กรสามารถที่จะเพิ่มระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกให้กับบุคลากรขององค์กรได้ด้วยการฝึกอบรมทักษะในการทำงาน เพื่อเพิ่มเติมความรู้บวกกับความสามารถให้กับบุคลากรได้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ลึกซึ้งมากขึ้น ทำให้มีความพร้อมที่จะต้องรับมือกับอุปสรรคและปัญหาที่จะเกิดขึ้นในระหว่างงานได้เป็นอย่างดี ก็จะทำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยที่ตัวบุคลากรก็มีความคาดหวังว่าสามารถปฏิบัติงานได้และมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรก็จะสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เข้ามาได้ โดยมองว่าปัญหาและอุปสรรคนั้นเป็นแค่บททดสอบความสามารถหรือการเรียนรู้เท่านั้น บุคลากรมองเห็นปัญหาเป็นโอกาสในการทำงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจากการที่บุคลากรมีทุนจิตวิทยาด้านบวกมากขึ้นเท่าไร ยิ่งแสดงให้เห็นถึงพลังขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จตรงเป้าหมายและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่เข้มแข็งต่อไป (Luthans, 2007)



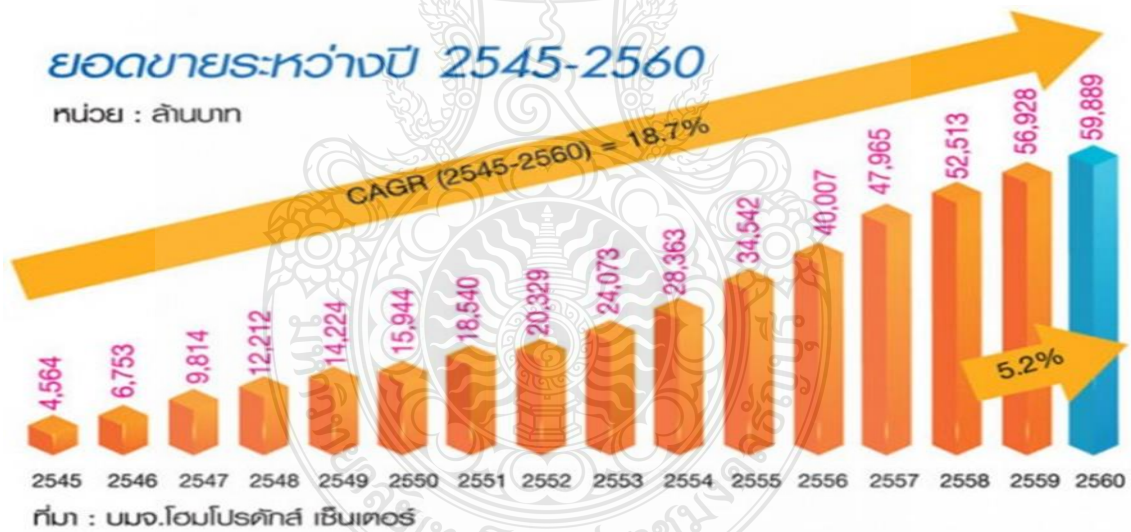
ในปัจจุบัน การประกอบการค้าวัสดุก่อสร้างในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่ร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมที่มีขนาดเล็กและมีลักษณะเป็นตึกแถวอยู่ในย่านชุมชนและชานเมืองรอบนอก มีการจำหน่ายสินค้าเพียงไม่กี่ชนิด ไปจนถึงผู้ประกอบการรายใหญ่ ที่ดำเนินการจำหน่ายรูปแบบของการค้าวัสดุก่อสร้างแบบครบวงจร จากสถานการณ์ตลาดของธุรกิจก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ร้านวัสดุก่อสร้างจำเป็นต้องมีการขยายสาขาและตัวแทนจำหน่ายไปตามภูมิภาคต่างๆ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจ ที่ยังคงมีแนวโน้มเติบโตและมีความต้องการในการใช้วัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้านเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ลักษณะของร้านวัสดุก่อสร้าง เกิดการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ร้านวัสดุก่อสร้างจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นแบบสมัยใหม่ โดยร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ จะต้องเป็นร้านที่มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เป็นแบบครบวงจร (One-Stop Shopping) โดยมีสินค้าจำหน่ายที่หลากหลาย ตั้งแต่สินค้าวัสดุก่อสร้าง ประเภทต่าง ๆ เช่น ปูนซีเมนต์ หินแกรนิต กระเบื้อง ท่อน้ำ ไม้แปรรูป อิฐ หิน ปูน ทราซ จนกระทั่งเครื่องเรือนตกแต่งบ้านเครื่องใช้ไฟฟ้า

โฮม โปร ถือว่าจัดอยู่ในประเภทธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบบริษัทมหาชน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2538 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 150 ล้านบาทสำนักงานใหญ่ 96/27 หมู่ที่ 9 ตำบลบางเขน อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000 ซึ่งเป็นการร่วมลงทุนของ กลุ่ม แลนด์ แอนด์ เฮาส์, บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด และ กลุ่มสารสิน ได้เข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2544 ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก โดยจำหน่ายสินค้าและให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซม อาคาร บ้านและที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2539 บริษัทฯ ได้เปิดดำเนินการที่สาขาแรกเป็นสาขาแรก ปัจจุบัน บริษัทฯ มีสาขาที่เปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 82 สาขา (มีนาคม 2560) เว็บไซต์ <http://www.homepro.co.th> โฮม โปร (อังกฤษ: HomePro) ชื่อเต็ม บริษัท โฮม โปรคักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 1.3 บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน)

การที่โฮมโปรฯ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร ด้วยผลการดำเนินงานที่มียอดขายที่เพิ่มขึ้นมาตลอดจากสถิตินับตั้งแต่เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯเมื่อปี 2545 จนถึงปัจจุบันรักษาระดับการแข่งขันและสถานะความเป็นผู้นำตลาดไว้ได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย โดยสามารถทำยอดขายเติบโตเฉลี่ยปีละ 18.7% เริ่มจากมียอดขาย 4,564 ล้านบาท ในปี 2545 ล่าสุดมียอดขายเพิ่มเป็น 59,889 ล้านบาท ในปี 2560 แสดงให้เห็นว่า โฮมโปรฯ บั่มยอดขาย-กำไรโต กระชูด 18-29% และยังคงเน้นรักษาคำมั่นความเป็นเจ้าตลาดโมเดิร์นเทรดควิสดและของตกแต่งบ้านต่อไป



ภาพที่ 1.4 แสดงยอดขายระหว่างปี 2545-2560 บมจ.โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน)

ในด้านผลกำไรระหว่างปี 2545-2560 มีอัตราเฉลี่ย 28.9% โดยเริ่มจากปีฐานในปี 2545 มีกำไร 109 ล้านบาท เติบโต 2.4% ในปี 2560 เพิ่มเป็น 4,886 ล้านบาท เติบโต 8.2% ในขณะที่มาร์เก็ตแคปปี 2545 จำนวน 3,000 ล้านบาท ล่าสุดในปี 2560 เพิ่มเป็น 2 แสนล้านบาท เติบโต 5,600% หรือ 56 เท่า

# กำไรระหว่างปี 2545-2560

หน่วย : ล้านบาท



ภาพที่ 1.5 แสดงผลการดำเนินงานระหว่างปี 2545-2560 บมจ. โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน)

การที่ โสมโปรฯ มีผลการดำเนินงานที่ดี ต้องมองทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งในส่วนของปัจจัยภายในองค์กร หลัก ๆ คือ พนักงานหรือบุคลากรนั่นเอง องค์กรต้องสร้างความเข้มแข็งให้กับพนักงานในด้านต่าง ๆ สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ คือ การสร้างให้พนักงานมีความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือ และใช้ความรู้มาสู่การปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถ

ทั้งนี้ นอกจากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ที่ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว อีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตคือ การเพิ่มทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก โดยการสร้างจิตสำนึก การสร้างความเชื่อมั่น การสร้างสายงานให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในตำแหน่งหน้าที่ ที่เป็นเป้าหมายในอนาคต นั่นคือการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ในส่วนของการพัฒนาทางด้านร่างกายและจิตใจ พนักงาน จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างให้พนักงานนั้นมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายจิตใจ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การขับเคลื่อนกิจกรรมขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้หรือไม่

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมีความสนใจศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน) เนื่องจากตระหนักถึงทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกซึ่งอาจจะส่งผลโดยตรงต่อพนักงาน หากพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ บวกกับประสบการณ์ที่มีอยู่ รวมทั้งทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก ประกอบไปด้วย มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีเป้าหมายในการทำงาน มองปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างงานว่ามีทางแก้ไขเสมอ และสามารถควบคุมอารมณ์ใช้ได้อย่างเต็มความสามารถแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด นั่นคือผลกำไรและยอดขายจากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน

เพื่อให้ทราบปัญหาดังกล่าวและเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร นำไปใช้ในการดำเนินการกับบริษัท โสมโปรฯ ต่อยอดในด้านบริหารจัดการเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้งานออกมาดีมีประสิทธิภาพ

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ของพนักงาน บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษาคำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.4.1.1 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) ตามแนวคิดของ Luthans, Youssef & Avolio (2007 อ้างถึง ชาญญาณาศ ปัญญายัง, 2559) ประกอบไปด้วย

- 1) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-efficacy)
- 2) ความหวังในการทำงาน (Hope)

3) การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

4) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)

**1.4.1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) ตามแนวคิดของ (Peterson & Plowman (1989 อ้างถึง นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ประกอบไปด้วย**

1) คุณภาพของงาน

2) ปริมาณของงาน

3) ความทันเวลา

#### **1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นสาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 1,460 คน

#### **1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นสาขาสำนักงานใหญ่ โดยศึกษากับพนักงานในระดับปฏิบัติการ ในส่วนของสำนักงาน ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 314 คน จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับที่ให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5%

#### **1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนกันยายน - ธันวาคม พ.ศ. 2561

### **1.5 คำจำกัดความในการวิจัย**

**1.5.1** ทูทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในด้านบวก ที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ตามแนวคิดของ Luthans, Youssef & Avolio (2007 อ้างถึง รัชฎาภาส ปัญญา ยิ่ง, 2559) ดังนี้

**1) ด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง (Self-Efficacy) หมายถึง การรับรู้และประเมินความสามารถของตัวเองพนักงานเองเพื่อรู้ว่าสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายได้หรือไม่เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างการทำงาน เป็น**

ความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นตัวเองอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึง การรับรู้ความสำเร็จที่จะต้องทำให้ได้

2) **ด้านความคาดหวังในการทำงาน (Hope)** หมายถึง ความตั้งใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ รวมทั้งเป็นแรงจูงใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งใจไว้ เมื่อตัวเรามีความคาดหวังและเป้าหมายที่จะไปให้ถึง ก็จะต้องพยายามรวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวไปสู่ความคาดหวังที่ตั้งไว้

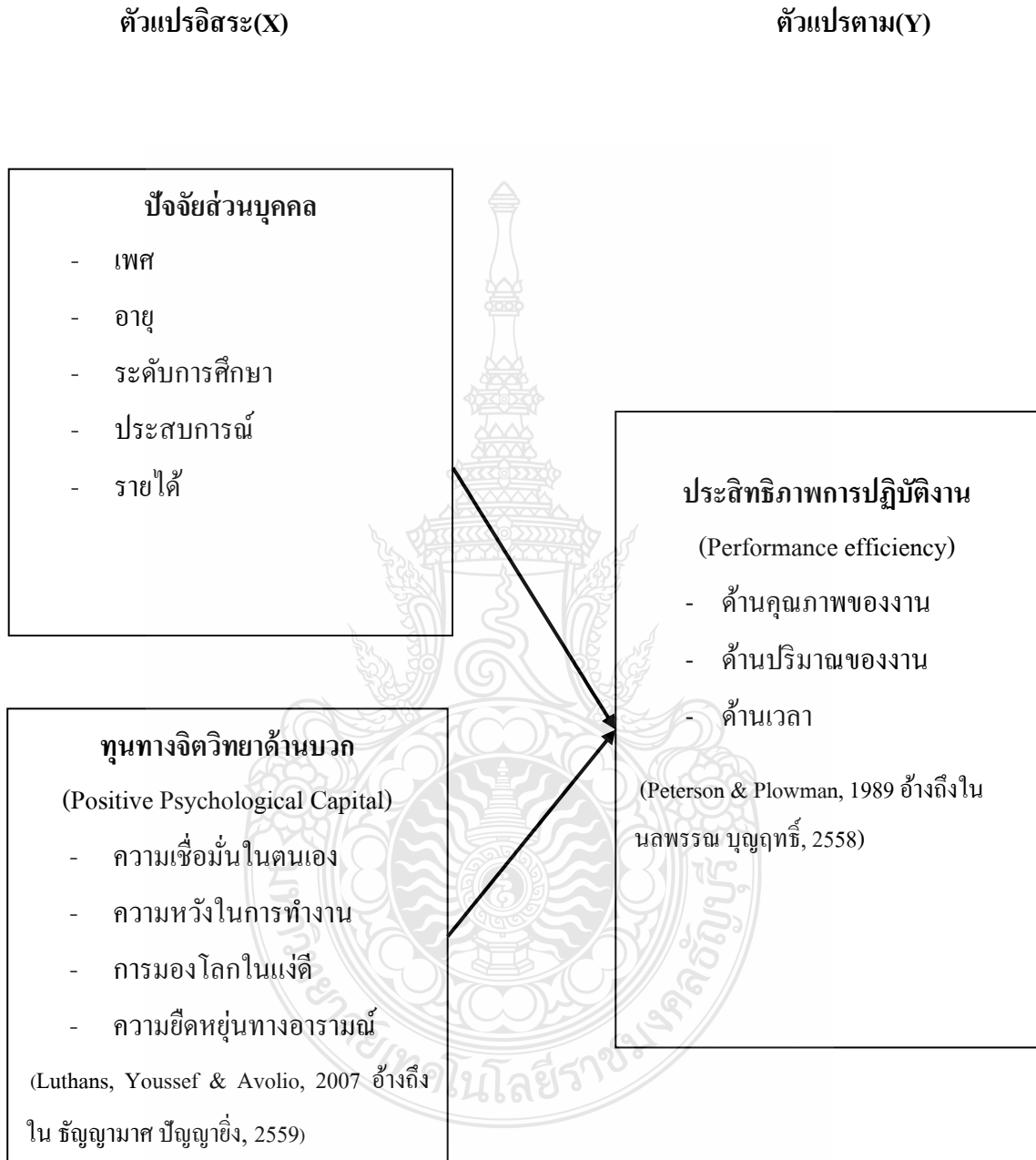
3) **การมองโลกในแง่ดี (Optimism)** หมายถึง การมองสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้เป็นทิศทางใน ด้านบวก ยังสามารถมองอุปสรรคให้เป็นโอกาส เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ นั้นกำลังประสบปัญหาในการทำงานก็ตาม แต่สุดท้ายถ้าเรามองโลกในแง่ดี ก็ย่อมส่งผลให้เราทำงาน อย่างมีความสุข

4) **ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)** หมายถึง เป็นความสามารถในการบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ที่เกิดจากการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่คับขันและ กัดดันได้ดี รวมถึงเป็นความสามารถในการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์หรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

1.5.2 **ประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง การใช้วิธีการและทรัพยากรในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สาขาประชาชนให้ประสบ ผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรที่สมเหตุสมผลที่สุดและดำเนินการเป็นไปตามแผนที่บริษัทกำหนด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน ความปลอดภัย มาตรฐานคุณภาพ รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการ ปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้องตามนโยบายบริษัท

1.5.3 **พนักงาน (Employee)** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายจัดซื้อและส่งออก ฝ่ายขาย ฝ่ายติดตั้ง และฝ่ายวางแผนวิจัยและพัฒนา

## 1.6 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษารวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ช่วยให้เกิดประโยชน์ ทั้งในส่วนของเชิงวิชาการ และประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ โดยขอเสนอรายละเอียด ดังนี้

### 1.7.1 ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

- 1) ทราบถึงระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2) ทราบถึงปัจจัยที่สามารถทำนายผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 3) นักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาในงานวิจัยหัวข้อนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบสำหรับการจัดทำวิจัย หรือใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมองค์ความรู้ แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 1.7.2 ประโยชน์ในเชิงการปฏิบัติ

- 1) ผลการศึกษา ทำให้สามารถปรับปรุงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) สามารถนำข้อมูลนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรที่จะต้องสนับสนุนให้พนักงานมีทุนจิตวิทยาด้านบวก อันจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป
- 3) สามารถนำไปปรับปรุงต้นทุนในด้านการดำเนินงาน ที่นำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. งานวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกค้นพบโดย Luthans et al. (Luthans et al., 2004, 2007) โดยมีองค์ประกอบหลักของทฤษฎี 4 ตัว คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

##### 2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

Luthans et al. (2004, pp. 151-153 & 2007, pp. 542) ให้ความหมายของ ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก หมายถึง คุณลักษณะทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological) ของ Martin Seligman จำแนก ออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (Self-Efficacy) ในการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเอง ให้ประสบความสำเร็จ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นตอนนี้และในวันข้างหน้า ความมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย (Hope) และหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) เมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกจึงเป็นการจัดการต้นทุนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลต่อองค์กร ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนและได้รับประโยชน์จากการแข่งขัน

นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555, น.11-12) สรุปว่า ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital: PsyCap) พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive organization behavior: POB) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) องค์กรประกอบทั้ง 4 ประการส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่สามารถวัด พัฒนา และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น และผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2555, น.39) ได้ให้ความหมายของ ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยา ไว้ในบทความทางวิชาการ ว่าเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่แสดงถึงความเข้มแข็งและศักยภาพทางจิตใจ แม้บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะสร้างเสริมพฤติกรรมทางบวก คือมีความหวังมั่นใจว่าตนเองจะหาวิธีการในการแก้ปัญหาได้ ซึ่งสภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมขององค์กร

สิริพร วงษ์โทน (2554, น.12) ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก โดยแนวคิดของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีและเป็นด้านบวกของมนุษย์ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Alexander Newman et al. (2014, pp. S133) อธิบายว่า ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาเป็นการปลดล็อกทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาและคงไว้ซึ่งศักยภาพในการสร้างโอกาสทางการแข่งขัน

จากความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก หมายถึง แนวคิดของบุคคลในทางบวก ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีพฤติกรรมทางบวกในการดำเนินชีวิตทั้งในการปฏิบัติงาน ในองค์กรและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans et al (2007) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

เมื่อกาลเวลาหมุนเวียนเปลี่ยนไปสิ่งต่าง ๆ ย่อมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง ทั้งการศึกษา สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่ความเชื่อ มุมมอง วิธีคิดของบุคคลที่เปลี่ยนไปด้วย (ชัยญามาศ ปัญญายิ่ง, 2559) ในอดีตนั้น การบริหารจัดการภายในองค์กรจะต้องการผลประโยชน์ในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงระบบ เครื่องจักร อุปกรณ์ ผลกำไร โดยละเลยเรื่องของพนักงาน

ซึ่งเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน และองค์กรควรที่จะต้องตระหนักหรือแสวงหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรที่เป็นบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถทำงานเพื่อตอบโจทย์ให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Luthans & Youssef, 2004) แต่เมื่อวิวัฒนาการต่าง ๆ มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น องค์กรก็เริ่มที่จะให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น เพราะพนักงานก็นับเป็นทุนประเภทหนึ่งขององค์กรที่จะต้องลงทุนด้วยมากที่สุด นับตั้งแต่การคัดสรรคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน of พนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การทำให้พนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

แรกเริ่มในการก่อตั้งองค์กร บริษัท หรือธุรกิจใดๆ ก็ตาม เราจะต้องมีทุน ที่เรียกว่า ทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Traditional Economic Capital) เช่น เงินสด สินทรัพย์ที่จับต้องได้ เช่น ที่ดิน อาคาร สำนักงาน โรงงาน อุปกรณ์ โปรแกรมซอฟต์แวร์ ระบบการทำงาน ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยทุนทางเศรษฐศาสตร์นี้จะแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่คุณมี (What do you have) ซึ่งในทางเศรษฐศาสตร์นั้น ถ้าองค์กรไหนมีเงินมาก มีสินทรัพย์ที่เป็นของตัวเอง องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสที่จะได้เปรียบในการทำธุรกิจสร้างผลกำไรได้มาก แต่ทุนในเศรษฐศาสตร์นี้เป็นทุนที่ไม่มีความคงอยู่ยาวนาน เช่น เงินสด เทคโนโลยี ไม่มีความเป็นพิเศษแตกต่างจากคนอื่น เพราะในทุก ๆ องค์กรสามารถที่จะสร้างขึ้นได้เช่นกัน โดยที่ทุนในด้านเงินสดและสินทรัพย์นี้สามารถที่จะเพิ่มมากขึ้นได้ แต่อาจจะไม่สามารถเชื่อมต่อถึงกันและกันได้ ในทางตรงข้ามก็อาจจะมีผลลดหรือเสื่อมสภาพได้

ทุนตัวที่สองที่องค์กรหรือธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญคือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งในที่นี้คือ พนักงานในทุกระดับที่ทำงานให้กับองค์กร ทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวพนักงานทุกคน คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัววัดองค์กรในด้านที่ว่า คุณรู้อะไร (What do you know) โดยจะวัดจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ทำให้องค์กรต้องมีเกณฑ์ในการวัดหรือประเมินพนักงานขององค์กรว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งวิธีในการวัดก็มีมากมายแตกต่างกันไป เช่น การประเมินผล 360 องศา การประเมินโดยหัวหน้างาน การดูจากยอดขายที่ทำได้ในแต่ละช่วงประเมิน เป็นต้น ถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรนั้นก็จะมีทุนที่มีค่ามากและเป็นทุนที่สามารถช่วยนำพาองค์กรให้เดินไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และการที่พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น ส่วนหนึ่งก็จะมาจากความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของพนักงานเอง และอีกส่วนหนึ่งจะมาจากการพัฒนาหรือการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นจากองค์กรวางแผนจัดการให้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ทุนมนุษย์แล้วนั้นจะพบว่า พนักงานเป็นทุนที่อาจจะไม่มีความคงอยู่กับองค์กรยาวนาน

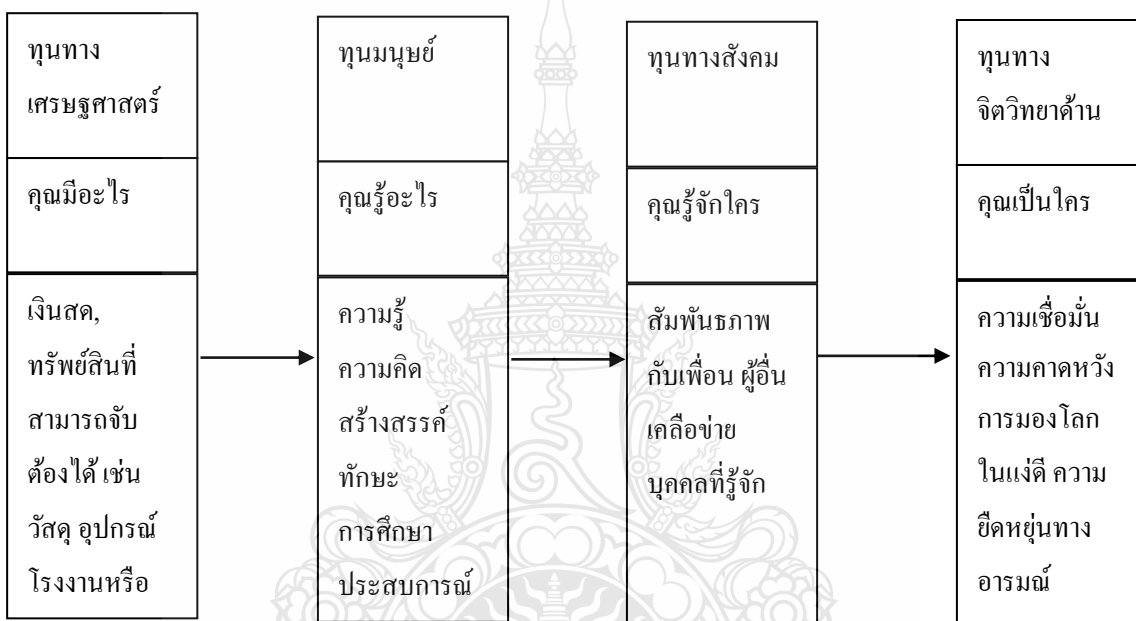
ไม่ได้มีความพิเศษเพียงหนึ่งเดียว แต่เป็นทุนที่สามารถเพิ่มขึ้นได้จากการรับสมัครคัดเลือกเข้ามาทำงาน และอาจเป็นทุนที่สามารถหมดลงได้เช่นกัน ถ้าพนักงานตัดสินใจที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กรนั้น

ทุนตัวที่สามที่องค์กรต้องสร้างขึ้นนั้นสามารถเป็นได้ทั้งทุนที่ใช้ภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร คือ ทุนทางสังคม (Social Capital) เป็นทุนที่จะวัดว่า คุณรู้จักบุคคลไหนบ้าง (Who you know) โดยวัดได้จากระดับความสัมพันธ์ต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่แข่งทางธุรกิจ เครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างทางสังคม ความเชื่อ บรรทัดฐานทางสังคม หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรในการทำธุรกิจนั้นด้วย ซึ่งทุนทางสังคมนี้เป็นทุนที่สนับสนุนการแข่งขันทางด้านธุรกิจให้องค์กรเป็นอย่างมาก โดยวัดได้จากเครือข่ายต่าง ๆ ที่ธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคู่ค้าและลูกค้า คู่แข่งภายนอกองค์กร รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้วย เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็ย่อมที่จะทำงานไปตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีความเชื่อใจในเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร ซึ่งทุนทางสังคมนี้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับในแง่ธุรกิจจะพบว่า เป็นทุนที่จะคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว มีความเป็นพิเศษเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรนั้น และยังสามารถที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และเป็นสิ่งที่ไม่มียวันหมดไป

จากทุนทั้งสามประเภทที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ทุนมนุษย์และทุนทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกับพนักงานและเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐศาสตร์ของการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก ทำให้นักวิจัยพยายามที่จะคิดค้นวิธีที่จะช่วยทำให้พนักงานนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง ตระหนักถึงศักยภาพในการทำงานที่มีอยู่ในตัวเอง และสามารถดึงเอาศักยภาพออกมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกลายเป็นที่มาของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) ซึ่งเริ่มขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 21 มีที่มาจากแนวคิดจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) ที่คิดค้นขึ้นโดย Martin Seligman นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกนั้น เป็นทุนประเภทที่สี่ที่องค์กรเริ่มหันมาให้ความสนใจ ด้วยความคิดที่ว่า คุณเป็นใคร (Who you are) นั่นคือ เรามองตัวเองเป็นอย่างไร พนักงานแต่ละคนอยู่ในที่ที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับพนักงานด้วยในการพัฒนาตัวเอง โดยอิงพื้นฐานความคิดมาจากจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) ที่แบ่งแนวคิดออกเป็น 2 แนวทางคือ ทุนที่มีต่อองค์กรด้านบวก (Positive Organization Scholarship) และพฤติกรรมต่อองค์กรด้านบวก (Positive Organization Behavior) ถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีจิตวิทยาด้านบวกสูง พวกเขาจะมีปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์กร มีมุมมองต่อองค์กรด้านบวก และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยา

ด้านบวก ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประเภทที่รวมกันเป็นทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ปัจจัยทั้งสี่ประเภทนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัด การพัฒนา และการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Luthans, Luthans, & Luthans, 2004) นอกจากนี้ หากมองทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกในมุมของ เศรษฐศาสตร์จะพบว่า ทุนด้านนี้สามารถคงอยู่กับตัวพนักงานได้ยาวนาน มีลักษณะที่เป็นหนี้สามารถพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันและยังคงอยู่กับเราตลอดไป



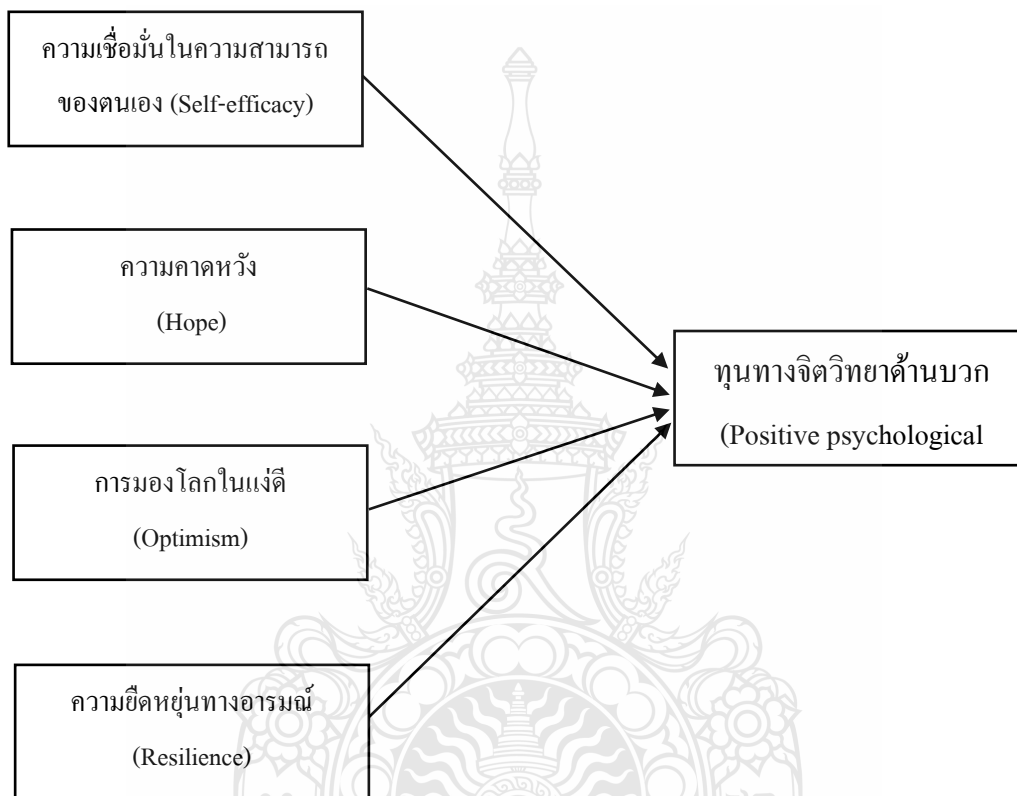
ภาพที่ 2.1 แสดงการขยายตัวของทุนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน  
ที่มา : (Luthans et al, 2004 อ้างถึงใน รัชฎาภาส ปัญญาธิง, 2559)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมทางบวกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น จะต้องมียุปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาพฤติกรรมทางบวกเกิดขึ้น ได้แก่ การมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความหวังในการทำงาน เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี และสามารถปรับสภาพอารมณ์ให้เข้ากับ สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยจะได้อธิบายต่อไปในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก

### 2.1.3 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก

ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก หมายถึง คุณลักษณะทางจิตวิทยา ด้านบวกที่มีอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้และถูกจำแนกออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ 1. มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ในการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองให้

ประสบความสำเร็จ 2. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต 3. ความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย (Hope) และหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ และ 4. หากพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วสามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว (Resilience) (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007)



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 ของต้นทุนทางจิตวิทยาดีด้านบวก

ที่มา : (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007 อ้างถึงใน รัชฎาภาส ปัญญายิ่ง, 2559)

### 2.1.3.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง หรือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีเรื่องการรับรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) โดย Bandura ในปี 1997 ที่มีการนำมาศึกษาต่ออย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นเรื่องของความเชื่อตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อตนเอง และยังเป็นหนึ่งในตัวแปรย่อยของแนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยาดีด้านบวก

### ความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

Stajkovic & Luthans (1998, pp. 240) ให้คำนิยามว่า เป็นการประเมินส่วนบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการรับมือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีพอหรือไม่ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งรวมถึงการประเมินความสามารถของตนเองที่จะทำงานในแต่ละชิ้นภายใต้เงื่อนไขหรือข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

Luthans & Youssef (2004, pp. 153) ให้คำนิยามความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคลที่จะรวบรวมพลังแรงจูงใจ ทางด้านทางสติปัญญา และแนวทางการปฏิบัติภายในเงื่อนไขที่กำหนด โดยผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะเป็นบุคคลที่เลือกงานที่มีความท้าทายความสามารถและต้องใช้ความเพียรพยายาม มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพยายามที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ และเมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็พยายามที่จะแก้ไขเพื่อให้ผ่านไปให้ได้

นิภาภัทร กิตติทรัพย์อรุณ (2555, น. 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ที่มีต่อความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมหรือจัดการสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในการแสดงออกพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ

สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554, น. 11) ให้ความหมายว่า การรับรู้โดยการประเมินตนเองเกี่ยวกับความเชื่อส่วนบุคคลว่าตนมีความเชื่อมั่นในความคิดการกระทำที่พยายามมุ่งมั่นหรือทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสามารถรับผิดชอบงานที่มีความท้าทายความสามารถและยังสามารถจัดระเบียบและวางระบบรูปแบบการกระทำที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์หรือปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานได้

จากความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองถึงความพยายามทุ่มเทและความกระหายมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ไม่ว่าจะมีความท้าทายมากน้อยเพียงใด ก็สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ตามแนวคิดของ Bandura มีที่มาจากการทำงานที่บุคคลต้องการควบคุมระดับของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และการกระทำที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อของตัวเองที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถเชิงสาเหตุที่เป็นจุดสำคัญของความ

ต้องการ กลายมาเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในที่สุด หรืออาจเรียกอีกอย่างได้ว่าเป็นความคาดหวัง (Expect) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ (Bandura, 1997) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านของการคิด ความรู้สึก แรงจูงใจ ทำให้ความเชื่อในความสามารถเป็นความแตกต่างอย่างมีระบบระเบียบและมีความสอดคล้องที่แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นนั้นมีส่วนทำให้เกิดแรงจูงใจและความสำเร็จของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (Bandura, 1997)

การประเมินความสามารถของตนเองจะถูกแยกออกจากความคาดหวังจากผลที่จะได้รับ เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการประเมินความสามารถของบุคคลจากระดับผลการปฏิบัติงานที่ทำสำเร็จ ขณะที่ความคาดหวังของผลที่จะได้รับเป็นการประเมินจากผลลัพธ์ที่มีพฤติกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้การประเมินความสามารถกับการประเมินผลที่จะได้รับมีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลแต่ละคนต่างก็มีความเชื่อว่าการกระทำทำให้เกิดผลลัพธ์บางอย่าง แต่พวกเขาก็ไม่ได้แสดงออกตามความเชื่อต่อผลที่จะได้รับ เพราะพวกเขายังคงมีความสงสัยว่าจะสามารถจัดการกับกิจกรรมที่จำเป็นนั้นได้หรือไม่ (Bandura, 1986)

#### **ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง**

Bandura (1994, pp.71-72 & 1997, pp. 3-5) ได้นำเสนอว่า ความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสามารถนั้นมีปัจจัยที่ทำให้เกิดอยู่ 4 ปัจจัยหลัก คือ การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ตนเองประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) ประสบการณ์ของผู้อื่นที่พบเห็น การได้ยิน การรับรู้ (Vicarious Experiences) การได้รับการชักนำจากสิ่งต่าง ๆ ในสังคม (Social Persuasion) ตลอดจนไปถึงสภาวะของร่างกายและอารมณ์ของตนเอง (Physiological and Emotional States)

การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ตนเองประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) เป็นวิธีที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เป็นอย่างดี เป็นการเรียนรู้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับตนเองเพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป้าหมายและแนวทางแห่งความสำเร็จได้ต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะพัฒนาเป็นความเชื่อที่ว่าตนเองมีความสามารถ ถ้าความสำเร็จนั้นเกิดขึ้นอย่างง่าย ในเวลาไม่นาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะเกิดขึ้น แต่ในทางกลับกัน หากว่าตนเองไม่สามารถทำงานให้เสร็จ และยังสะสมงานไว้นาน ๆ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองนั้นก็พลดต่ำลงจนหมดไปได้เช่นกัน แต่ตนเองก็ไม่ควรที่จะคิดว่าตนเองเป็นคนที่ไร้ความสามารถแต่ควรจะเรียนรู้จากความสำเร็จนั้นในการค้นหาแนวทางใหม่เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย ถ้าตนเองมีความเชื่อเช่นนี้แล้วก็จะพัฒนาเกิดเป็นความเชื่อในความสามารถของตนเอง มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถที่จะต้องก้าวข้ามผ่านไปได้ และประสบความสำเร็จ จนกลายเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เช่นกัน

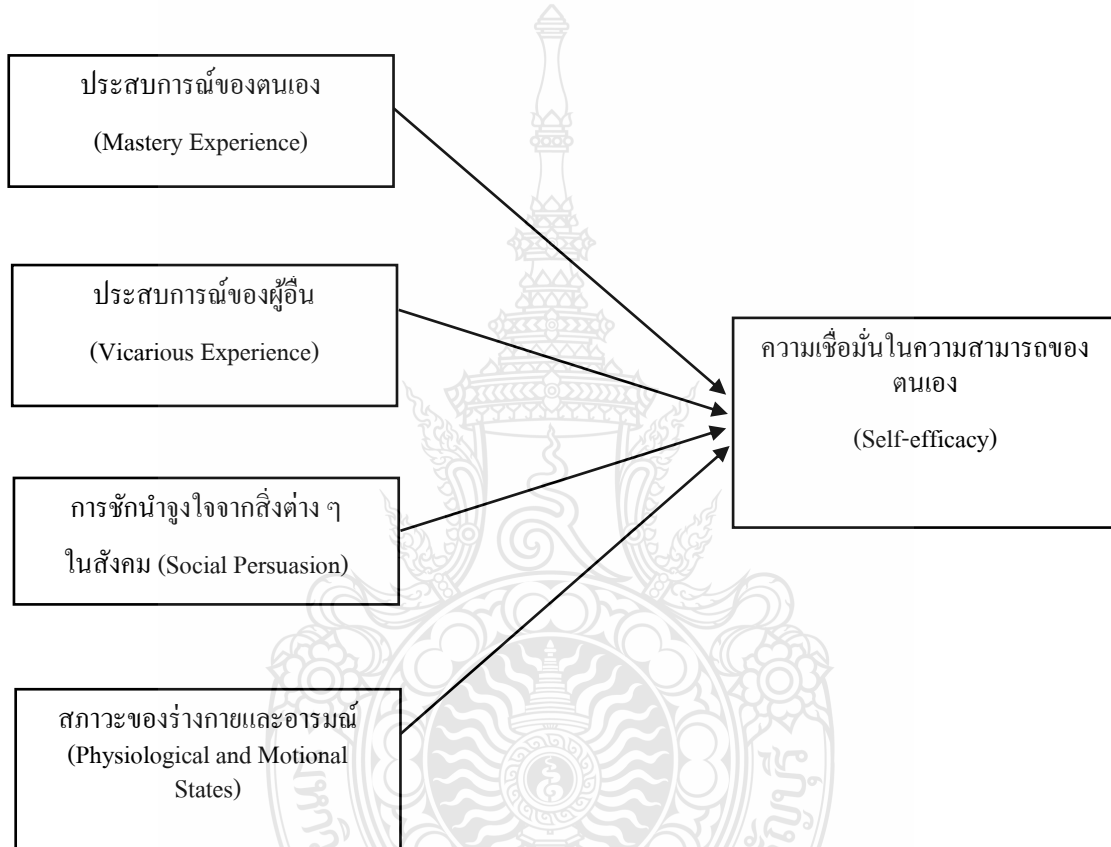


ประสบการณ์ของผู้อื่นที่ตนเองพบเห็น ได้ยินหรือรับรู้ (Vicarious Experiences) หรือเรียกอีกอย่างว่าเป็นการเรียนรู้จากต้นแบบ (Modeling) เป็นอีกแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เช่นกัน เป็นการรับรู้ความสำเร็จของคนอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับตนเอง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อว่าตนเองก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยเช่นกันถ้าเราทำตามต้นแบบที่เราเห็น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าตนเองเห็นต้นแบบที่มีความคล้ายคลึงกับตนเองล้มเหลวก็จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองลดน้อยถอยลง และอาจจะล้มเหลวได้เช่นกัน ทั้งนี้ผลกระทบที่จะได้รับจากต้นแบบนี้จะส่งผลมากที่สุดเมื่อต้นแบบที่ตนเองรับรู้มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกับตัวตนของเรา แต่ถ้าต้นแบบนั้นมีความแตกต่างออกไปก็จะไม่ส่งผลในเรื่องของความเชื่อและการเลียนแบบพฤติกรรมของต้นแบบมากนัก

การได้รับการชักนำจากสิ่งต่าง ๆ ในสังคม (Social Persuasion) ผ่านการชมเชย การให้กำลังใจ การชื่นชมในความสำเร็จที่เกิดขึ้นหรือความสามารถที่ได้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างดี เป็นอีกหนึ่งวิธีในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ด้วย โดยผู้ที่กล่าวชมเชย ชื่นชม ยินดี หรือให้กำลังใจนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ และประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในวงกว้างด้วยเช่นกัน จริงอยู่ที่ตนเองอาจจะมีความสงสัยในความสามารถของตนเอง มีความไม่แน่ใจว่าจะสามารถทำได้สำเร็จหรือไม่ แต่ถ้ามีใครสักคนที่ตนเองรับรู้และเชื่อในความสามารถของคนคนนั้นแล้วมาพูดโน้มน้าวก็จะทำให้ตนเองเริ่มมีความเชื่อมั่นในตนเองเกิดขึ้นได้เช่นกัน ทั้งนี้ ความเชื่อที่เกิดจากการชักนำนี้จะเกิดขึ้นได้ยาก ถ้าบุคคลที่มาพูดกับตนเองนั้นไม่มีความสามารถหรือเคยประสบความสำเร็จมาก่อน ก็จะทำให้ผู้ฟังไม่เกิดความคล้อยตาม และไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ในที่สุด บุคคลที่สามารถสร้างความสามารถให้สำเร็จได้นั้น ไม่ได้ทำเพียงแต่การถ่ายทอดผ่านผลการประเมินเท่านั้น แต่จะพยายามสร้างความเชื่อลงไปในการสร้างที่มีอยู่ผ่านการสร้างสถานการณ์ให้แต่ละคนได้ลองนำความสำเร็จที่เคยได้รับมาประยุกต์แก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น และหลีกเลี่ยงการนำความล้มเหลวมาเป็นอุปสรรคให้ไม่กล้าที่จะทำสิ่งเหล่านั้นให้สำเร็จ ทั้งนี้การวัดความสำเร็จก็จะวัดจากพัฒนาการของตนเองในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จนั่นเอง

สภาวะของร่างกายและอารมณ์ของตนเอง (Physiological and Emotional States) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้นอยู่กับสภาวะทางกายและทางจิตใจของแต่ละบุคคลด้วย ถ้าตนเองอยู่ในภาวะเครียด สับสน หรือมีความกังวลต่างๆ อยู่ นั่นก็จะทำให้ไม่มีสมาธิในการที่จะทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งจะเป็นเหตุให้เราทำงานหรือกิจกรรมนั้นล้มเหลว ส่งผลให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ และเมื่อความไม่สำเร็จเกิดขึ้น การรับรู้ความสามารถของตนเองก็จะลดน้อยลง

จนกลายเป็นความเชื่อที่ว่า ตนเองไม่มีความสามารถ ในขณะที่เดียวกันถ้าบุคคลมีสภาพจิตใจที่พร้อมทำงานหรือทำกิจกรรมใดๆ ก็ตาม บุคคลนั้นก็จะมีความมั่นใจ มีจินตนาการ และมีสติปัญญาในการคิดหาวิธีต่างๆ ที่จะไปถึงความสำเร็จที่ตั้งไว้ และเมื่อบุคคลนั้นทำงานหรือกิจกรรมสำเร็จได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว ไม่มีอุปสรรค ก็จะพัฒนาขึ้นเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ในที่สุด ดังนั้น ร่างกายและจิตใจที่พร้อมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และเป็นวิธีในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง  
ที่มา : รัชฎาภาส ปัญญาธิง (2559, น. 45)

#### กระบวนการที่มาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความเชื่อมั่นของบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ กระบวนการคิด ตลอดจนกำหนดพฤติกรรมของบุคคล นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา 4 กระบวนการที่มีส่วนจัดการความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อบุคคล (Bandura, 1994) ด้วย คือ

1. กระบวนการรับรู้หรือกระบวนการคิด (Cognitive Processes) พฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุมด้วยกระบวนการคิดไว้ก่อนล่วงหน้าที่จะทำเป้าหมายให้เป็นรูปเป็นร่าง เป้าหมายของบุคคลได้รับอิทธิพลจากการประเมินความสามารถของตนเอง ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง ก็จะตั้งเป้าหมายเพื่อท้าทายความสามารถสูงตามไปด้วย หน้าที่หลักของกระบวนการคิดจะทำให้บุคคลสามารถทำนายสถานการณ์และหาวิธีควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชีวิต เช่น ทักษะในการแก้ไขปัญหาที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการคิดกับข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือไม่แน่นอน ในการทำนายการเรียนรู้และสร้างเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจากความรู้ที่มีในการสร้างทางเลือก รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และทดสอบหาว่าปัจจัยตัวใดที่ส่งผลให้การกระทำนั้นประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด และเมื่อพบวิธีแล้วก็จะบันทึกไว้ว่าการกระทำในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดความสำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อในความสามารถของตนเองนั่นเอง ดังนั้น คนที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงก็จะมีผลต่อกระบวนการคิดของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ไม่ตื่นตระหนกหรือกังวลไปกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่จะพยายามคิดหาวิธีป้องกันหรือควบคุมสถานการณ์ดังกล่าวให้ดำเนินต่อไปได้ด้วยดี

2. กระบวนการแรงจูงใจ (Motivational Processes) ความเชื่อมั่นในความสามารถส่งผลต่อกระบวนการสร้างแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ บุคคลจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองและกำหนดการกระทำจากสิ่งที่ผ่านกระบวนการคิดไว้ล่วงหน้า ซึ่งทำให้บุคคลเชื่อว่ามีความสามารถที่จะทำได้และยังคาดหวังถึงผลที่จะได้รับจากการกระทำนั้นได้ด้วย เมื่อบุคคลกำหนดเป้าหมายและวางแผนในการกระทำไว้แล้ว บุคคลจะควบคุมการกระทำตามระดับความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จที่เป็นผลในอนาคต นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นว่าความสำเร็จที่ต้องการนั้นจะต้องทำอย่างไร ด้วยวิธีการแบบไหน มีความยุ่งยากมากน้อยเพียงไร บุคคลนั้นก็สร้างแรงจูงใจจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ตนเองเดินไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. กระบวนการทางด้านอารมณ์ (Affective Processes) ความเชื่อของบุคคลในการจัดการความสามารถส่งผลต่อความเครียดและอารมณ์สะเทือนใจที่บุคคลได้รับจากสถานการณ์ที่ได้รับการคุกคามหรือมีความยุ่งยาก การรับรู้ความสามารถของตนเองช่วยในการควบคุมตัวเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด ความเชื่อมั่นในความสามารถส่งผลให้เกิดการเอาใจใส่ต่อการคุกคามศักยภาพและกระบวนการคิดและการรับรู้ บุคคลที่เชื่อว่าศักยภาพที่ถูกคุกคามด้วยสภาพอารมณ์จะไม่สามารถจัดการมุมมองของสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยปัญหาได้ บุคคลนั้นจะเกิดความกังวลในการจัดการกับความยุ่งยากเหล่านั้น จากนั้นบุคคลจะเพิ่มขยายความรุนแรงของการแทรกแซงและความกังวลกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นถึงจะเป็นเพียงแค่เล็กน้อยก็ตาม ตรงกันข้ามกับบุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถ

ควบคุมศักยภาพที่ถูกคุกคาม ก็จะไม่มัวแต่เอาใจใส่กับการคุกคามหรือแม้แต่ความคิดรบกวนต่างๆ แต่จะคิดหาวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่มีความกระวนกระวายใจหรือความเครียดมาฉุดรั้ง และเมื่อบุคคลมีสภาพอารมณ์และจิตใจที่มีสติ รับรู้ในเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ ก็จะสามารรถรับมือหรือจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่เกิดขึ้นได้

4. กระบวนการคัดเลือก (Selection Processes) การกระทำของบุคคลเกิดจากกระบวนการคิดและตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่การกระทำเท่านั้นแต่ยังรวมถึงสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลต้องเผชิญหรือต้องตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการคัดเลือกของแต่ละบุคคล ที่เป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยที่ทุกคนมักจะเลือกทำในสิ่งที่ตนเองเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำได้หรือสามารถทำให้สำเร็จได้ จะไม่เลือกทำในสิ่งที่คิดว่าเกินความสามารถหรือทำแล้วอาจได้รับความล้มเหลว และบุคคลที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในระดับสูงก็มักจะเลือกทำในสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง มองอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้ ขณะที่บุคคลที่ไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะมองปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ต้องหาทางหลีกเลี่ยง

#### **ผลของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง**

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ส่งผลไปยังกระบวนการทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน (Bandura, 1986) ดังนี้ 1) พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) โดยที่การเลือกนั้นก็จะมีปัจจัยประกอบในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ แรงจูงใจ ผลที่ได้ ระยะเวลาที่ต้องใช้ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมการเลือกนี้ก็ยังมีส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจความสามารถส่วนบุคคลด้วย เนื่องจากบุคคลจะต้องเลือกในสิ่งที่ตนเองประเมินแล้วว่ามีความสามารถที่จะจัดการในสิ่งที่เลือกได้ ซึ่งพฤติกรรมการเลือกนี้ยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองอีกด้วย เพราะบุคคลจะไม่เลือกในสิ่งที่เกินความสามารถของตนเอง เพราะนั่นจะทำให้การพัฒนาความสามารถของตนเองลดลง 2) การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่น (Effort Expenditure and Persistence) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็ย่อมที่จะมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา เผชิญหน้ากับอุปสรรคได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ยังสามารถในการนำพาบุคคลอื่นที่มีข้อจำกัดในตัวเองให้มีความพยายามและความมุ่งมั่น ได้อีกด้วย 3) รูปแบบการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในระดับสูงจะให้ความใส่ใจและความพยายามต่อสถานการณ์นั้นและจะใช้อุปสรรคที่พบเจอเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพยายามอย่างดีเยี่ยมต่อไป 4) การสร้างพฤติกรรมมากกว่าการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ (Human as

Produces Rather than Simply Foreteller of Behavior) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะชอบท้าทายความสามารถของตนเอง โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สนใจ ด้วยการเพิ่มความพยายามให้มากยิ่งขึ้นเมื่อผลการงานแย่งหรือหาเหตุผลที่เป็นเหตุให้ผิดพลาดเพื่อเป็นประสบการณ์ในการคิดค้นหาทางหรือวิธีการใหม่เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น ความเชื่อมั่นในความสามารถของแต่ละบุคคลก็จะช่วยในการสร้างพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จมากกว่าจะเป็นเพียงการทำนายอนาคตว่าจะทำงานสำเร็จได้หรือไม่

### มิติของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

การวัดระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสามารถวัดได้จาก 3 มิติ (Stajkovic & Luthans, 2003) ดังต่อไปนี้

1. ความยากและความซับซ้อนของงาน (Magnitude) เป็นการวัดระดับความยากหรือความซับซ้อนของภาระงานนั้น ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองจะสามารถทำให้สำเร็จได้หรือไม่ โดยระดับความยากและความซับซ้อนของงานนั้นจะแสดงถึงความแตกต่างของระดับความท้าทายความสามารถในการทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้ด้วย

2. ความหนักแน่นหรือความกล้าหาญ (Strength) เป็นการวัดความมั่นใจของบุคคลที่เมื่อประเมินระดับความยากของงานแล้วจะยังคงพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จหรือว่าหลีกเลี่ยงที่จะทำงานนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีความมั่นใจในตนเองสูงก็จะแสดงถึงความกล้าหาญที่จะพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จ

3. ลักษณะทั่วไป (Generality) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกิจกรรมที่มีลักษณะที่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่แสดงออก ลักษณะของสถานการณ์ หรือสิ่งที่บุคคลได้รับจากพฤติกรรมนั้น ประสบการณ์บางอย่างสร้างความเชื่อมั่นให้กับงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ขณะที่ประสบการณ์บางอย่างก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถให้กับงานหรือสถานการณ์ทั่วไป

#### 2.1.3.2 ความคาดหวังในการทำงาน (Hope)

ความคาดหวังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นเงื่อนไขทางจิตวิทยาตัวหนึ่งของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงด้านบวกของบุคคลในการพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังพัฒนาขึ้น โดย Snyder ในช่วงเริ่มต้นทศวรรษที่ 21 และต่อมา Luthans et al. ได้นำมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

## ความหมายของความคาดหวังในการทำงาน

Snyder (2000, p. 8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ 2 ความหมาย ความหมายที่หนึ่ง คือ ลักษณะของแรงจูงใจทางบวกที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ชุดของการคิดรับรู้ที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จของเป้าหมายและวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย ความหมายที่สองคือ เป้าหมายและวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

Luthans et al. (2007, p. 546) ได้ให้ความหมายว่าความคาดหวังเกี่ยวข้องกับพลังหรือแรงจูงใจที่จะพยายามทำเป้าหมายให้สำเร็จ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับวิถีทางที่มีเป้าหมายหลักและเป้าหมายย่อย รวมถึงวิถีทางเลือกที่จะไปให้ถึงเป้าหมายอีกด้วย

จากความหมายของความคาดหวังในการทำงานที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าการมีความคิด ความเชื่อ ที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยเชื่อว่าตนเองสามารถหาวิธีการต่างๆ ที่จะบรรลุเป้าหมาย ความตั้งใจ ที่จะปฏิบัติตามแนวทางนั้น โดยมีแรงจูงใจทางบวกที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จ

## แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังหรือความหวัง (Hope) เป็นความคิดของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายที่ตนเองต้องการเป็นตัวกระตุ้นให้หาวิธีหรือเส้นทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น ซึ่งแนวคิดเรื่องความคาดหวังนี้ก็มักจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับแนวคิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แนวคิดของการมองโลกในแง่ดี หรือแม้แต่แนวคิดของความภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลแต่ละคนล้วนต่างมีเป้าหมายในชีวิตแตกต่างกันไป วิธีการหรือเส้นทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายก็แตกต่างกัน แต่ทั้งสองอย่างก็จะมีแรงจูงใจเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ในท้ายที่สุด ความคาดหวังแบ่งแนวทางการคิดเกี่ยวกับเป้าหมายออกเป็น 3 ส่วน คือ เป้าหมาย (Goal) วิธีหรือเส้นทาง (Pathway) และพลังขับเคลื่อน (Agency) (Snyder, 2002)

### 1. เป้าหมาย (Goal)

เป้าหมายทำให้มีการกระทำทางจิตใจเกิดขึ้นต่อเนื่องกันตามลำดับ นอกจากนี้ยังเปลี่ยนแปลงไปตามกรอบชั่วคราวที่อาจเป็นการคาดหวังให้เกิดขึ้นในช่วงสั้น เช่น ฉันต้องการไปรับประทานอาหารกลางวัน หรือการคาดหวังให้เกิดขึ้นในระยะยาว เช่น ฉันต้องการลดน้ำหนัก 10 กิโลกรัม ดังนั้น เป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามระดับที่กำหนดไว้กับความไม่ชัดเจนก็จะทำให้เกิดความคาดหวังในระดับที่สูงได้น้อย หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างว่า มันเป็นการยากที่จะมีวิธีการไปสู่เป้าหมายหรือแรงจูงใจที่โน้มน้าวไปสู่เป้าหมายที่ไม่มีความชัดเจน นอกจากนี้ เป้าหมายจะต้องมีคุณค่าเพียง

พอที่จะทำให้มีสติอยู่กับความคาดหวังเหล่านั้น ทฤษฎีความคาดหวังแบ่งเป้าหมายเป็น 2 ประเภทตามชนิดของความปรารถนา คือ เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางบวก และเป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางลบ

### ตารางที่ 2.1 แสดงประเภทของเป้าหมายตามทฤษฎีความคาดหวัง

เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางบวก	เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางลบ
คาดหวังถึงเป้าหมายครั้งแรก	ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก
คงไว้ซึ่งเป้าหมายปัจจุบันเพื่ออนาคต	ป้องกันเพื่อให้เกิดขึ้นนานออกไปอีก
เพิ่มเป้าหมายที่เคยเริ่มไว้ก่อนแล้ว	

ที่มา: (Snyder, 2002 อ้างถึงใน ธัญญาภาส ปัญญาอิง, 2559)

#### 2. วิธีหรือเส้นทาง (Pathway)

เส้นทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับความคิดที่เต็มไปด้วยความคาดหวังถึงการประสบความสำเร็จ การมองถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายจะช่วยทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถในการหาเส้นทางที่เป็นไปได้ที่จะไปถึงเป้าหมายนั้น หรือที่เข้าใจกันแบบง่าย ๆ คือ เมื่อเรามีเป้าหมายในอนาคตแล้ว วิธีหรือเส้นทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นก็จะเป็นตัวเชื่อมระหว่างปัจจุบันกับการวาดฝันที่มีในอนาคต ทำให้ช่วงเวลาและวิธีการกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์อย่างมากต่อความคิดของบุคคล

บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะพยายามทำเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จ ทำให้ความคิดเกี่ยวกับเส้นทางไปสู่เป้าหมายมีโอกาสที่จะสำเร็จและมั่นใจได้ว่าเส้นทางที่คาดหวังนี้จะสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้อย่างแน่นอน สำหรับบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ การคิดถึงเส้นทางแห่งความสำเร็จก็จะห่างไกลจากความเป็นจริง หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับวิธีการในการเดินทางไปหาเป้าหมายที่ตั้งไว้ สรุปคือบุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็จะมีวิธีหรือเส้นทางไปสู่เป้าหมายได้เร็วกว่าและประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ (Snyder, 2002)

#### 3. พลังขับเคลื่อน (Agency)

พลังขับเคลื่อนหรือการรับรู้ความสามารถในการใช้วิธีไปสู่จุดหมายที่ต้องการของบุคคลเป็นองค์ประกอบจูงใจในทฤษฎีความคาดหวัง ความคิดที่ตนเองอ้างอิงนั้นจะสะท้อนให้เห็นพลังทางจิตที่จะเริ่มต้นและดำเนินการใช้วิธีไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งเป้าหมายนั้นสำเร็จ ทำให้คนที่มีความคาดหวังสูงมักจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองในการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ด้วยวิธีการแตกต่างกันไป เช่น การพูดให้กำลังใจตัวเอง เป็นต้น นอกจากนี้ พลังขับเคลื่อนมีความสำคัญต่อ

ความคิดที่ดำเนินไปสู่เป้าประสงค์ (Goal Directed Thought) ทุกอย่างและยังมีความสำคัญเมื่อบุคคลจะต้องเอาชนะอุปสรรคให้ผ่านไปให้ได้

ความคาดหวังเกิดจากการรวมตัวกันของพลังขับเคลื่อนกับเส้นทางที่จะไปสู่เป้าหมาย ตั้งแต่การเริ่มต้นของความคิดคาดหวัง พลังขับเคลื่อน และเส้นทางไปสู่เป้าหมายจะส่งต่อกันและกัน ซึ่งเป็นการเน้นย้ำที่ไปเพิ่มให้กับการไล่ตามเป้าหมายที่ต้องการที่แตกต่างกันไปตามระดับความคาดหวังที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีความคาดหวังสูง คือ มีการคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายสูงและมีพลังขับเคลื่อนสูง จะมีเส้นทางไปสู่เป้าหมายและพลังขับเคลื่อนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายและเร็วในการมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะตรงข้ามกับบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ คือ มีการคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายต่ำและมีพลังขับเคลื่อนต่ำ ก็จะมีพลังและล่าช้าในการที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าบุคคลมีองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งที่ไม่เท่ากัน เช่น มีการคิดถึงวิธีการสูงแต่แรงจูงใจต่ำหรือมีการคิดถึงวิธีการต่ำแต่แรงจูงใจสูง ก็จะทำให้เกิดการคิดซ้ำ ๆ หรือใช้เวลาในการคิดนานในองค์ประกอบที่มีอยู่ในระดับต่ำ

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงาน**

ความคาดหวังที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลมีระดับที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ (Snyder, 2000) ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการรับรู้ด้านปัญญา (Cognitive) เป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อระดับความคาดหวังของบุคคล เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลเรียนรู้วิธีการคำนึงถึงเป้าหมาย คือ ถ้าบุคคลเป็นผู้ที่มีความหวังต่อเป้าหมายที่ชัดเจน บุคคลนั้นก็จะต้องประเมินความรู้ ความสามารถของตนเองว่าจะสามารถรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นได้หรือไม่ อย่างไร และเมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างทาง บุคคลนั้นก็จะสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีออกมาใช้ในการแก้ปัญหา เพื่อหาทางไปสู่เป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

2. สุขภาพ (Health) เป็นปัจจัยหนึ่งที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล สำหรับบุคคลที่มีสุขภาพกายแข็งแรง ก็จะมีความพร้อมในการคิดหรือจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เป้าหมายที่คาดหวังไว้สำเร็จได้ด้วยดี นอกจากนี้การมีสุขภาพร่างกายที่ดี ก็จะทำให้ไม่เกิดภาวะความเครียดหรือปัญหาสุขภาพทางใจ ซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลเปลี่ยนแปลงและเป้าหมายล้มเหลวได้นั่นเอง

3. การศึกษา (Education) การพัฒนาการศึกษาให้กับบุคคลเป็นอีกวิธีการหนึ่งในการพัฒนาด้านการเรียนรู้ กระบวนการคิด ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความคาดหวังของบุคคล ถ้าบุคคลได้รับการศึกษาใน



ระดับที่ดี พวกเขา ก็จะตั้งเป้าหมายที่ต้องการ คิดหาวิธีในการไปให้ถึงเป้าหมายให้สำเร็จ บุคคลนั้นก็ จะมีความคาดหวังในระดับสูง

4. ประสบการณ์ (Experience) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของบุคคล อีกทั้งยังเป็น กระบวนการในการช่วยพัฒนาความคาดหวังได้ด้วย เมื่อบุคคลได้ประสบหรือพบเห็นประสบการณ์ ของตนเองหรือบุคคลอื่นที่แสดงให้เห็นถึงวิธีคิดหรือการกระทำที่ทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จได้ บุคคลนั้นก็ จะเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น เพื่อไว้เป็นแนวทางในการคิดหาวิธีที่จะทำให้ เป้าหมายต่อไปสำเร็จได้เช่นกัน

5. สังคม (Social Expectations) การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม จะช่วยให้บุคคลมี ความคิดในมุมมองใหม่ ๆ อยู่เสมอ เปิดโอกาสให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนความคิดหรือวิธีการในการทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจช่วยให้เป้าหมายที่เราคาดหวังสำเร็จได้ง่ายขึ้น เมื่อบุคคลมีความคาดหวังและมี แรงสนับสนุนจากบุคคลอื่นในสังคม ก็จะช่วยให้บุคคลนั้นมีกำลังใจในการคิดหาวิธีการไปให้ถึง เป้าหมายได้สำเร็จ และเมื่อทำสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ก็จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นในสังคมด้วย

#### ผลของความคาดหวังในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังนั้น ไม่เพียงมี ความสัมพันธ์และความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของบุคคลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงด้านการศึกษา การ กีฬา และการทำงาน ในองค์กรด้วย (Snyder, Lopez, Shorey, Rand, & Feldman, 2003; Luthans & Jensen, 2002) ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้เป้าหมายในการดำเนินชีวิต (Perceived Purpose in Life) บุคคลที่มีความ คาดหวังสูงก็จะคิดถึงความสามารถของตนเองทางบวกและมีความภาคภูมิใจในศักยภาพของตนเองที่ มีอยู่ ไม่มีอาการของความเศร้า สลด หดหู่ สิ้นหวัง หรือท้อแท้ นอกจากนี้บุคคลที่มีความคาดหวังใน ระดับสูงก็จะเป็นบุคคลที่กำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและพยายามที่จะคิดค้นวิธีการทำให้ เป้าหมายนั้นให้สำเร็จ

นอกจากนี้ ความคาดหวังยังส่งผลต่อสุขภาพของบุคคล (Health Outcomes) บุคคลที่มี ระดับความคาดหวังสูงก็จะพยายามดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของตัวเองให้พร้อมที่จะทำ กิจกรรมหรือภาระงานใดๆ ก็ตามให้สำเร็จ อีกทั้งการมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ยังช่วยให้ บุคคลมีศักยภาพในการคิดหาวิธีในการไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ด้วย

2. การรับรู้คุณค่าในตัวเองและความสามารถของตัวเอง (Perceived Self-Worth and Ability) ในด้านการศึกษาเล่าเรียนนั้น ผู้เรียนจะต้องมีการทดสอบความรู้ความสามารถในสิ่งที่ได้ เรียนรู้ ถ้าผู้เรียนเป็นผู้ที่มีความคาดหวังน้อยก็จะมี ความกังวลในการสอบแข่งขันมากซึ่งอาจจะเป็น

เหตุให้สอบตกได้ และเมื่อสอบตกก็ไม่ได้ทำการทบทวนย้อนกลับว่าเกิดจากอะไร ซึ่งก็จะตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความคาดหวังสูง เมื่อพวกเขาสอบตก พวกเขาจะนำความล้มเหลวมาปรับปรุงแก้ไข หาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด และหาวิธีที่จะทำให้ออกไปข้างหน้าได้ ในครั้งต่อไป ดังนั้น ความคาดหวัง จึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการประเมินคุณค่าและความสามารถของตนเองในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อผลการแข่งขันกีฬาด้วย นักกีฬาที่มีความคาดหวังสูงก็จะทำการฝึกซ้อมและเตรียมร่างกายให้พร้อมกับการแข่งขันอยู่เสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะตามที่คาดหวัง ทำให้นักกีฬาอาชีพมีความคาดหวังสูงกว่านักกีฬาสัมผัสเล่น และมีโอกาสที่จะแสดงความสามารถในการแข่งขันกีฬาได้ดีกว่า แต่ถ้านักกีฬามีความคาดหวังในระดับต่ำ เมื่อต้องฝึกซ้อมบ่อย ๆ หรือแข่งขันแล้วก็มีโอกาสที่จะชนะน้อยครั้ง ก็อาจจะถอดใจจากการฝึกซ้อมและถอนตัวไปในที่สุด

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Connections with Other People) บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะเป็นบุคคลที่มีความสามารถทางสังคม (Social Competence) เข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย มีความสุขกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และยังมีความสนใจในเป้าหมายของบุคคลอื่นอีกด้วย บุคคลที่มีความคาดหวังสูง เมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็จะสร้างสัมพันธภาพทางบวกกับบุคคลอื่น ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการปฏิสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารนั้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้การร่วมมือกันแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานร่วมกันบรรลุความสำเร็จได้ดีอีกด้วย

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ความคาดหวังประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ ที่จะทำให้บุคคลทำเป้าหมายให้สำเร็จได้ คือ การคิดตั้งใจ ไปให้ถึงเป้าหมายและวิธีทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ การทำงานในองค์กรของพนักงานก็เช่นกัน บุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็ย่อมที่จะสร้างเป้าหมายในการทำงาน และคิดหาทางที่จะทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จ มองอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องฝ่าฟันให้ได้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรคาดหวังไว้เช่นกัน (Luthans & Jensen, 2002) ดังนั้น ความคาดหวังจึงไม่เป็นเพียงแค่ความตั้งใจในการทำเป้าหมายให้สำเร็จ แต่ยังเป็นการลงมือทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จอีกด้วย (Dawkins, Martin, Scott, & Sanderson, 2013)

5. พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional Labor) บุคคลที่มีความคาดหวังในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งที่เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ (Natural Emotions) และอารมณ์ที่เกิดจากตัวตนข้างใน (Deep Acting) นอกจากนี้ ความคาดหวังยังเป็นคุณลักษณะพื้นฐานสำคัญทางจิตวิทยาที่จะเอาชนะสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมได้ด้วย (Tamer, 2015)

6. เมื่อบุคคลมีผลการปฏิบัติงานดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรด้วย ซึ่งจะทำให้อัตราการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรลดน้อยลง เนื่องจากบุคคลที่มีระดับความคาดหวังสูงจะประสบความสำเร็จในงาน และเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำงานนั้น และยินยอมที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันองค์กรตามลำดับ (Larson & Luthans, 2006; Youssef & Luthans, 2007)

#### การพัฒนาความคาดหวังในการทำงาน

Luthans et al. (Luthans et al., 2004) ได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาความคาดหวังในการทำงาน คือ วิธีในการมุ่งสู่เป้าหมายและแรงจูงใจในการมุ่งสู่เป้าหมายที่สามารถพัฒนาได้ในพนักงานและองค์กร โดยมีแนวทางที่สามารถใช้สร้างความคาดหวังสำหรับต้นทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกได้ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายขององค์กรและตนเองที่ชัดเจนและมีความท้าทาย โดยการกำหนดสัดส่วนของความก้าวหน้า กำหนดวันที่จะต้องทำให้เสร็จ เพื่อช่วยให้เป้าหมายมีความชัดเจน ถึงแม้จะมีความยุ่งยากแต่ก็มีความเป็นไปได้ในการมุ่งสู่เป้าหมาย ซึ่งช่วยให้กระบวนการที่ท้าทายนั้นสามารถทำได้จริง สิ่งที่ต้องพึงระวังก็คือ หากเริ่มต้นด้วยระดับความคาดหวังที่ต่ำ เป้าหมายที่ง่าย ที่พร้อมจะทำให้สำเร็จทันที อาจจะทำให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังก่อนที่จะได้เจอเป้าหมายที่ท้าทายมากกว่า

2. การข้ามขั้น (Stepping Method) ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยการจัดการขั้นตอนย่อยที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและสร้างประสบการณ์ตรงอย่างน้อยที่สุดก็ขณะในจุดเล็กจนกระทั่งประสบความสำเร็จในที่สุด

3. การพัฒนาวิธีการหรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายไปพร้อมกับแผนการปฏิบัติ โดยการใส่ความคิดและความพยายามไปในการพัฒนาวิธีการหรือแผนการปฏิบัติเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

4. รับรู้ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนานในการกระบวนการทำงาน ไปสู่เป้าหมายและไม่มุ่งเน้นแต่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

5. มีการเตรียมพร้อมและตั้งใจที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรคและปัญหา กำหนดวิธีการที่จะช่วยกำหนดกรอบความเข้าใจต่อปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและช่วยกระตุ้นการมีอยู่ของปัญหาที่ปรากฏตามลำดับ

6. มีการเตรียมพร้อมและเติมเต็มความรู้ตลอดเวลา เมื่อวิธีการหรือเส้นทางไปสู่เป้าหมายที่เลือกไว้ไม่สามารถทำให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จได้อีกต่อไป รวมทั้งมีการวางแผนและการฝึกอบรมที่จะช่วยในการสร้างทักษะความสามารถต่าง ๆ

7. มีการเตรียมพร้อมและฝึกฝนทักษะเมื่อต้องกำหนดเป้าหมายใหม่อีกครั้ง เพื่อหลีกเลี่ยงกับดักของความคาดหวังที่ไม่พึงประสงค์ บุคคลจะต้องยอมรับเมื่อเผชิญหน้ากับเป้าหมายที่ไม่สามารถเป็นไปได้ ซึ่งรวมถึงวิธีการที่เลือกไม่สามารถใช้ได้เช่นกัน ถ้าเป้าหมายที่ตั้งไว้มีอันต้องประสบกับความล้มเหลว บุคคลจะต้องยอมรับการปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือวิธีการไปสู่เป้าหมาย ซึ่งการฝึกฝนและประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2.1.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นความคิดทางบวกของบุคคลที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งในจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาที่ชื่อว่า Martin E. P. Seligman นอกจากนี้ การมองโลกในแง่ดียังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาทางบวกที่มีการนำมาศึกษาเป็นปัจจัยหลักกันอย่างแพร่หลาย

#### ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

Seligman (1998) (อ้างถึงใน Youssef & Luthans, 2007, pp. 778) อธิบายถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยถ้าเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลในด้านบวก บุคคลจะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นมาจากภายในตัวบุคคล (Personal) เองที่ทำให้เกิดสิ่งที่ดี และสิ่งนี้ก็จะมีความคงอยู่ถาวร (Permanent) และพบได้ทั่วไป (Pervasive) ในสถานการณ์อื่นด้วย แต่ถ้าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลก็จะอธิบายว่าเป็นเพราะปัจจัยภายนอก (External) ทำให้เกิดขึ้น มีอยู่เพียงชั่วคราว (Temporary) และเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะเหตุการณ์นี้เท่านั้น (Specific) และบุคคลจะสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ (2556, น.11) สรุปความหมายไว้ว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติเชิงบวกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างมีเหตุผล โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ และเกิดกับสถานการณ์อื่นด้วย รวมทั้งตัวเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีแรงจูงใจในตนเองต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จึงทำให้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีไม่หมกมุ่นกับความพ่ายแพ้แต่จะใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และมีความพึงพอใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนมีความสุขในชีวิต

ศิริเพ็ญ ธรรมรัตนานันท์ (2554, น.22) สรุปความหมายว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือทัศนคติในด้านบวกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุมีผล โดยคนที่มองโลกในแง่ดีจะมีการอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าเป็นสถานการณ์ที่คงทนเกิดขึ้นสม่ำเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ เกิดกับสถานการณ์อื่น ๆ ได้และมองว่าตนเองเป็นผู้ที่ทำให้สถานการณ์นั้นเกิดขึ้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี และบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จะมีแรงจูงใจในตนเองต่างกัน จึงมีวิธีการในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปด้วย โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความเข้าใจและพึงพอใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์เลวร้ายนั้น และมีความสุขในชีวิตมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย

จากความหมายของการมองโลกในแง่ดีที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า หมายถึงวิธีการมองโลกของบุคคลโดยมีแนวโน้มที่จะเชื่อได้ว่าต้องมีเหตุการณ์ทางด้านบวกเกิดขึ้นกับตนเองไม่ว่าในปัจจุบันหรืออนาคต มีความเข้าใจและพึงพอใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นส่วนเหตุการณ์ทางด้านลบนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และต้องพยายามทำให้มากขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎีการมองโลกในแง่ดี

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy-Value Models of Motivation)

แนวคิดการมองโลกในแง่ดี ที่เสนอขึ้นโดย Carver & Scheier พบว่า โครงสร้างหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดการมองโลกในแง่ดี คือ ความคาดหวัง ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายที่ต้องการ พวกเขาจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้น โดยรูปแบบของความคาดหวังแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ เป้าหมาย และ ความคาดหวัง (Snyder & Lopez, 2005)

เป้าหมาย (Goal) คือ สภาพแวดล้อมหรือการกระทำที่สามารถเป็นไปได้ตามที่ต้องการหรือไม่ต้องการ บุคคลจะพยายามทำพฤติกรรมให้เข้ากับเป้าหมายที่ต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ สิ่งสำคัญของเป้าหมาย คือ คุณค่าที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะถ้าขาดซึ่งเป้าหมายแล้วบุคคลก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องทำงานหรือกิจกรรมหรืออื่นๆ ทั้งนี้เป้าหมายจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือเหตุการณ์เฉพาะต่าง ๆ โดยมีความคาดหวังช่วยในการเปรียบเทียบช่วงของความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความรู้สึกมั่นใจหรือสงสัยเกี่ยวกับการทำเป้าหมายให้สำเร็จ ถ้าบุคคลขาดความมั่นใจ พวกเขาก็จะไม่กระทำการใด แต่ถ้าพวกเขามีความมั่นใจ พวกเขาก็จะพยายามอย่างเต็มที่ในการทำสิ่งนั้น ๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายตามที่พวกเขาคาดหวัง และความพยายามของบุคคลก็จะมีย่างต่อเนื่องแม้ว่าพวกเขาจะพบเจอกับอุปสรรคที่มากมายก็ตาม เมื่อบุคคลพบเจอกับปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ความคาดหวังก็จะเป็นประโยชน์ในการทำนายพฤติกรรมของบุคคล

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบที่เป็นการอธิบาย (Explanatory Style)

Peterson & Steen (Snyder & Lopez, 2005) ได้อธิบายเกี่ยวกับรูปแบบที่เป็นการอธิบาย (Explanatory Style) การมองโลกในแง่ดีว่าเป็นอารมณ์ทางบวกและกำลังใจที่ดีในการพยายามแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น การได้รับความสำเร็จด้วยวิธีต่าง ๆ ความมีชื่อเสียง สุขภาพที่ดี ซึ่งรวมถึงการมีชีวิตที่ดี ห่างไกลจากภาวะเจ็บป่วยทางจิตใจ บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีในการให้เหตุผลของสถานการณ์หรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันไป ซึ่งเป็นผลมาจากแนวคิดเรื่อง ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ (Helplessness) และทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution Theory) ซึ่ง ทั้งสองแนวคิดนี้พัฒนาขึ้นโดย Seligman et al. (Snyder & Lopez, 2005)

ทฤษฎีความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ (Helplessness) เป็นปัญหาของบุคคลที่เกิดจากความขนาบกันระหว่างการเรียนรู้ ความรู้สึกหมดหนทางจากเหตุการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุม ได้และสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในโลกแห่งความจริง ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้นั้น โดยปกติแล้วบุคคลจะแสดงให้เห็นความบกพร่องที่มีอยู่ในตัวเอง เกิดความกังวลใจ และความเศร้า เสียใจ แต่ถ้าบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถควบคุมได้ พวกเขาจะอยู่ในภาวะที่หลุดพ้นจาก ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ ดังนั้น สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงเป็นสาเหตุของ ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือในตัวบุคคล นอกจากนี้บุคคลจะรับรู้ภาวะหมดหนทางช่วยเหลือได้ จากสถานการณ์ที่ตนเองพบเจอแล้ว ก็ยังสามารถรับรู้ได้จากภาวะหมดหนทางช่วยเหลือที่เกิดขึ้นกับ บุคคลอื่นได้ด้วยเช่นกัน (Vicarious Helplessness) ถ้าบุคคลเห็นว่าปัญหาที่ยุ่ยากที่ตนเองกำลังเผชิญ อยู่ นั้น บุคคลอื่นที่มีคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถใกล้เคียงกับตนเองก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ตนเองก็จะเกิดภาวะหมดหนทางช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากนั้นได้เช่นกัน โดยบุคคลที่มีความ รู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือจะแสดงออกเมื่อการกระทำกับผลลัพธ์ที่ออกมาไม่ได้มาจากความ บังเอิญ แต่จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ การอธิบาย และพาดพิงกับเรื่องบังเอิญที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับบุคคลที่รู้สึกหมดหนทาง ช่วยเหลือถามตนเองว่าทำไมสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้จึงเกิดขึ้น โดยคำตอบที่ได้ก็จะเป็น ตัวแปรสำหรับความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือตามลำดับ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 แบบคือ 1. ถ้าสาเหตุมีความหนักแน่น (Stable) ก็จะชักนำให้ความรู้สึกคงอยู่เป็นเวลานาน 2. ถ้าสาเหตุไม่มั่นคง (Unstable) ก็จะส่งผลกระทบต่อจิตใจเพียงชั่วคราว 3. ถ้าเป็นสาเหตุกว้าง ๆ ทั่วไป (Global) ก็จะทำให้เป็นที่ เข้าใจได้ว่ามีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ถ้าเป็นสถานการณ์เฉพาะ (Specific) ความรู้สึกหมด หนทางช่วยเหลือก็จะถูกจำกัดอย่างเหมือนกัน และ 4. สาเหตุที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล (Internal) หรือ เป็นความผิดของตนเอง ก็จะทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองจะลดน้อยลงตามสถานการณ์ที่ไม่

สามารถควบคุมได้ แต่ถ้าเป็นเกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล (External) หรือเป็นความคิดที่เกิดจากสิ่งอื่น ความภาคภูมิใจในตนเองก็จะคงอยู่เหมือนเดิม

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้บุคคลมีรูปแบบการอธิบายถึงสาเหตุที่แตกต่างกันไป บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำกับตนเอง โดยเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น ซึ่งจัดเป็นรูปแบบหนึ่งในการอธิบายให้สาเหตุ ลักษณะการอธิบายที่มีต่อสถานการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นภายในตนเอง มีความมั่นคง และมีอยู่ทั่วไปจะเป็นการอธิบายในแบบการมองโลกในแง่ร้าย ขณะที่ถ้าอธิบายสถานการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นจากภายนอก ไม่มีความคงอยู่ยาวนาน และเป็นเหตุการณ์เฉพาะจะเป็นการอธิบายในแบบการมองโลกในแง่ดี เช่น ถ้าบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ยากจะแก้ไข บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมองว่ามีสาเหตุในการเกิดจากปัจจัยภายนอก ไม่ใช่เพราะตนเองเป็นคนทำให้เกิดขึ้น และปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะเกิดแก่กับสถานการณ์นี้เท่านั้น ไม่ได้มีอยู่ตลอดไป ขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะโทษว่าเกิดเพราะตนเองทำให้เกิด และปัญหาก็จะคงอยู่เช่นนี้ต่อไป ตรงกันข้ามถ้าบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ดี บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมองว่าเหตุการณ์นั้นจะคงอยู่ตลอดไป ตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น แต่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะมองว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยบังเอิญจากปัจจัยภายนอกและก็ได้คงอยู่ถาวร ดังนั้น รูปแบบการระบุนสาเหตุไม่ใช่ที่มาของปัญหาแต่เป็นเพียงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดแนวโน้มว่าจะเป็นที่มาหรือเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหา ความรู้สึกหมกหมองทางช่วยเหลือที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้ทั้งที่คงอยู่ยาวนานหรือแค่ชั่วคราว จะแผ่กว้างออกไปหรือจำกัดแค่สถานการณ์นั้น จะทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองลดน้อยลงหรือไม่ ทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบในการอธิบายสาเหตุที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั่นเอง

### **ปัจจัยที่มีผลต่อการมองโลกในแง่ดี**

จากการศึกษาของ Gillham & Reivich (2004) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะของการมองโลกในแง่ดีในเด็กและผู้ใหญ่ พบปัจจัยที่ทำให้เกิดการมองโลกในแง่ดีจากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การเลี้ยงดูของพ่อแม่ (Parenting) การเลี้ยงดูและเอาใจใส่ของพ่อและแม่ที่มีต่อลูกนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณลักษณะการมองโลกในแง่ดีได้ เมื่อลูกรับรู้ถึงความรักและความเอาใจใส่ของพ่อและแม่ พวกเขาจะรู้สึกปลอดภัยและมีความมั่นใจที่จะออกไปเรียนรู้โลกภายนอก นอกจากนี้ ในการเลี้ยงดูลูกนั้น น้ำเสียงหรือกิริยาสะท้อนกลับของพ่อแม่ในชีวิตประจำวันก็ยังมีผลต่อการพัฒนามุมมองการคิดของลูกได้ด้วย ถ้าพ่อแม่เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี เวลาที่จะอธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ก็จะเป็นไปในทางบวก แต่ถ้าพ่อแม่เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย ลูกก็จะได้รับรู้สิ่งต่าง ๆ ไปในทางลบ ดังนั้น ผู้ปกครองจึงเป็นต้นแบบที่สำคัญของลูกในการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย (Gillham & Reivich, 2004)

2. สถานการณ์เลวร้าย (Negative Events) เมื่อบุคคลได้เผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายหรือเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจบอบช้ำ ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการมองโลกในทางลบได้ เช่น เด็กที่ถูกเลี้ยงดูโดยพ่อแม่ที่มีปัญหาทะเลาะกัน บุคคลที่พบกับเหตุการณ์ที่ชีวิตต้องล้มเหลวหรือบางคนประสบกับอุบัติเหตุร้ายแรง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลมีรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ต่างในทางลบหรือพัฒนาเป็นการมองโลกในแง่ร้ายได้ในที่สุด (Gillham & Reivich, 2004)

3. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ (Cognitive Experience) บุคคลจะมองโลกในแง่ดีหรือแง่ร้ายนั้นส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ที่ได้รับหรือที่ได้เรียนรู้ซึ่งมีทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี หากบุคคลได้รับแต่ประสบการณ์ที่ไม่ดีหรือพบเจอแต่สิ่งเลวร้าย พวกเขา ก็อาจจะมีมุมมองในทางลบได้ ในทางกลับกันถ้าบุคคลได้พบเจอหรือรับรู้ประสบการณ์ที่ดี ได้รับความสำเร็จ พวกเขา ก็จะมีมุมมองทางบวกในการใช้ชีวิต พฤติกรรมและประสบการณ์รอบตัวทั้งที่ประสบความสำเร็จและที่ล้มเหลวจึงส่งผลต่อมุมมองการมองโลกของบุคคลได้เช่นกัน (Gillham, Reivich, & Shatté, 2001)

### ผลของการมองโลกในแง่ดี

การมองโลกในแง่ดี ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ ด้าน ทั้งเรื่องของความอยู่ดีมีสุข การจัดการกับปัญหาต่างๆ และผลการทำงานของพนักงาน

1. การมีชีวิตที่ดีมีความสุข (Well-Being) เมื่อบุคคลพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคที่มีความยุ่งยากหรือมีความซับซ้อน ก็จะประสบกับสภาพอารมณ์ที่แตกต่างกันไป ทั้งตื่นเต้น โกรธ กระทบกระวายใจ เครียด หรือแม้กระทั่งเศร้าโศก ซึ่งการจะสร้างความสมดุลของความรู้สึกต่าง ๆ ให้กับชีวิตนั้นก็จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับมุมมองของแต่ละบุคคลระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะคาดหวังที่จะได้ผลลัพธ์ในทางบวกแม้ว่าในสถานการณ์นั้นจะพบกับความยุ่งยาก ความมั่นใจในบุคคลทางบวกจะช่วยให้การผสมผสานความรู้สึกต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และส่งผลออกมาในรูปแบบการคิดบวก แต่ถ้าเป็นบุคคลที่คิดลบก็จะมีแต่อารมณ์ความรู้สึกด้านลบเกิดขึ้นกับตัวเอง (Snyder & Lopez, 2005)

2. การจัดการกับปัญหาต่าง ๆ (Coping with Situation) นอกจากประสบการณ์การมองโลกในแง่ดีจะช่วยให้ความเครียดเมื่อต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ ลดน้อยลงแล้ว การมองโลกในแง่ดียังช่วยให้บุคคลสามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความพยายามต่อเนื่องในการแก้ปัญหาที่ความยุ่งยากซับซ้อน ไม่พยายมผลักปัญหาออกจากตัวหรือหาทางเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา ซึ่งทั้งความพยายามและการหลีกเลี่ยงปัญหานั้นก็แสดงออกได้หลายวิธีที่แตกต่างกัน ทำให้การมองโลกในแง่ดี จึงส่งผลต่อวิธีการจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะสนใจปัญหาที่จะต้องแก้ไข มองปัญหาเป็นศูนย์กลางในการคิด โดยเฉพาะปัญหาที่สามารถควบคุมไว้ได้แล้ว หาก



เป็นปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะควบคุมไม่ได้ก็จะพยายามหาวิธีใหม่ในการแก้ไขปัญหา แต่สิ่งที่คุณที่มองโลกในแง่ดีจะไม่ทำก็คือ การหลีกเลี่ยงให้ไกลจากปัญหา หากเจอปัญหาที่ยาก พวกเขาจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการพยายามแก้ไข ซึ่งรวมถึงการยอมรับความจริงว่าปัญหานั้นมีความยาก พยายามหาสาเหตุที่แท้จริงที่ยังคงซ่อนอยู่ และจะต้องหาวิธีที่ดีที่สุดเพื่อจะผ่านไปให้ได้ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้น บุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะมีการคิดวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เรียนรู้สิ่งใหม่จากปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ และมีวิธีการรับมือกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมและสำเร็จได้ในที่สุด แต่หากว่าทำไม่สำเร็จก็จะพยายามต่อไปด้วยการคิดว่าเดี๋ยวทุกอย่างก็จะผ่านไปได้ด้วยดี (Snyder & Lopez, 2005)

3. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) มีงานวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในการทำงานและมีผลการปฏิบัติที่ดี เมื่อบุคคลมีความคาดหวังแล้วก็จะพยายามที่จะหารูปแบบการอธิบายที่สนับสนุนความสำเร็จนั้น และเมื่อพวกเขาต้องพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคพวกเขาก็จะไม่ย่อท้อ และจะหารูปแบบการอธิบายที่ช่วยให้เกิดผลทางบวกในการทำงานต่อไป จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการทำงานต่างๆ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Rand, 2009; Youssef & Luthans, 2007; Jensen, Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2007; K. W. Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2008)

### การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีในการทำงาน

การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีในการทำงานตามแนวคิดของ Schneider (อ้างถึงใน Luthans & Youssef, 2004) มีแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. การมองประสบการณ์ในอดีตอย่างอ่อนโยน (Leniency for the past) บุคคลควรนำความล้มเหลวในอดีตมาใช้ในการเรียนรู้และค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จ โดยอธิบายถึงความล้มเหลวนั้นในมุมมองทางบวก นำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนในการทำงานให้สำเร็จ เพราะเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว บุคคลก็จะพบกับผลการปฏิบัติงานที่ดี ความผิดพลาดนั้นก็จะถูกมองข้ามไป เหลือไว้แต่ข้อดีที่ได้รับจากความผิดพลาดนั้น เหมือนสุภาษิตไทยว่า สี่เท้ายังรู้พลาด นักปราชญ์ยังรู้พลั้ง

2. ความพึงพอใจกับปัจจุบันที่เกิดขึ้น (Appreciation for The Present) เวลาที่ทำงานก็ย่อมที่จะต้องเจอทั้งงานที่ง่ายและงานที่ยาก บุคคลจึงควรที่จะมีความพึงพอใจและยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะดีหรือร้าย ง่ายหรือยาก ควบคุมได้หรือไม่ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจและยอมรับได้แล้ว ก็จะมีวิธีการอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ส่งผลให้ทำงานได้อย่างสนุกและมี

ความสุข แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในงานที่ทำอยู่ก็จะทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานผิดพลาด และเกิดเป็นมุมมองในทางลบได้

3. การค้นหาโอกาสสำหรับอนาคต (Opportunity-Seeking for The Future) เป็นอีกหนึ่งแนวทางในการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี โดยบุคคลพยายามหาวิธีหรือแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานต่าง ๆ ของตนเอง โดยประเมินจากความรู้ความสามารถของตนเองเป็นพื้นฐานในการสร้างโอกาสในอนาคต ซึ่งจะทำให้พนักงานมองเห็นอนาคตและโอกาสในการเติบโตในสายงานที่ทำอยู่ และยังเป็นการสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงานอีกด้วย

#### 2.1.3.4 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีการศึกษามานานตั้งแต่ในอดีต แต่เริ่มมีการนำมาพัฒนาและศึกษาอย่างจริงจังในช่วงปี 1970 ซึ่งในอดีตนั้น บุคคลจะรู้จักความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ในรูปของคำอื่น เช่น ความคงทน คงอยู่ ไม่สามารถทำลายได้ (Invulnerable) ความยืดหยุ่น การคืนสภาพได้ (Resilient) หรือ สิ่งต่อต้านความเครียด (Stress-Resistant) ต่อมาในภายหลังจึงเปลี่ยนมาใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) (Snyder & Lopez, 2005)

Masten & Reed (อ้างถึงใน Snyder & Lopez, 2005) ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่าเป็นลักษณะของปรากฏการณ์ที่เป็นรูปแบบของการปรับเปลี่ยนในทางบวกภายใต้บริบทของความยุ่งยากหรือมีความเสี่ยง

Masten & Obradovic (Masten & Obradovic, 2006) ได้ให้ความหมายความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่าเป็นกรอบความคิดแบบกว้างที่ครอบคลุมแนวความคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับรูปแบบด้านบวกของการปรับตัวภายใต้อุปสรรคต่าง ๆ

Luthans & Youssef (2004) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพปกติจากความทุกข์ใจ ความไม่แน่นอน ความผิดพลาด หรือแม้แต่ว่าสิ่งที่เป็นเรื่องดีแต่มีที่ท่าจะพลิกเปลี่ยนเป็นเรื่องร้าย

จากความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าหมายถึง ความสามารถในการอดทนหรือปรับอารมณ์ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วเพื่อเข้ามาสู่สภาวะปกติ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและสิ่งที่ไม่แน่นอน ทั้งความขัดแย้ง ความล้มเหลว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานต่อไปให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

## แนวคิดและทฤษฎีความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถส่วนบุคคลมากกว่าจะเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีเกณฑ์ที่แตกต่างกันสำหรับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ขณะที่บางส่วนก็ไม่ได้คาดหวังที่จะปรับสภาพทางอารมณ์เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวเท่านั้น ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลจึงถูกแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมและเป็นรูปแบบในการดำเนินชีวิต (Masten & Powell, 2003) ในอดีตความยืดหยุ่นทางอารมณ์จะได้รับการศึกษามากในบริบทของจิตวิทยาคลินิกหรือการบำบัดทางจิตในเด็กและบุคคลที่มีประสบการณ์ที่ไม่น่าจดจำซึ่งต่อมาในภายหลังก็เริ่มมีการนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานมากขึ้น

### ปัจจัยที่เกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Masten (Masten, 2001) ได้แบ่งรูปแบบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่วนตัวบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

1. ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Variable-Focused Approach) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมโดยรอบ และประสบการณ์ที่ทำให้เกิดผลที่ดีหรืออาจมีความเสี่ยงสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหลัก คือ ความเสี่ยง (Risk) ต้นทุน (Asset) และคุณลักษณะที่มีสองขั้ว (Bipolar attributes)

2. ส่วนตัวบุคคล (Person-Focused Approach) เป็นการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันในความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ตารางที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบความสามารถในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลที่ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับระดับความเสี่ยงแตกต่างกัน

ระดับ	ต่ำ	ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง	สูง
ความเสี่ยง	มีความเสี่ยงสูง		มีความสามารถเพียงพอ
หรือ			
ความทุกข์	อาการที่ไม่พึงประสงค์		สามารถปรับสภาพอารมณ์ได้

ที่มา: Snyder & Lopez, 2005

Masten & Reed (อ้างอิงใน Snyder & Lopez, 2005) ได้ศึกษาการพัฒนาด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์และเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ต้นทุน (Assets or Resources) คือ คุณลักษณะที่วัดได้ของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถทำนายผลทางบวกในอนาคตได้ ซึ่งในที่นี้จะรวมถึงต้นทุนทางทางสังคม ต้นทุนมนุษย์ และต้นทุนทางวัตถุที่นำมาปรับใช้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะมีลักษณะตรงข้ามกับปัจจัยเสี่ยง (Risk Factors)

2. ปัจจัยป้องกัน (Protective Factors) คือ คุณลักษณะที่วัดได้ของแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ซึ่งสามารถทำนายผลทางบวกในอนาคตในกรณีที่พบเจอเรื่องทุกข์ยากหรือความเสี่ยงได้ หรือเป็นตัวแปรในการทำนายการทำงานที่อยู่ภายใต้ภาวะเสี่ยงเท่านั้น หรือเป็นงานที่จะส่งผลทางบวกได้ก็ต้องมีความยุ่งยากหรืออยู่ในภาวะเสี่ยงสูง

3. กระบวนการป้องกัน (Protective Processes) เป็นกระบวนการทำงานหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดผลทางบวกแม้ว่าจะต้องเจอกับความทุกข์ยากหรือความเสี่ยงจากการพัฒนาหรือการทำงานนั้นก็ตาม

Grotberg (1995 อ้างใน Harland, Harrison, Jones, & Reiter-Palmon, 2005) ได้จำแนกปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. สิ่งที่มี (I Have) เป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสนับสนุนบุคคลในการปรับสภาพทางอารมณ์ เช่น การเลี้ยงดูจากครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ได้รับจากครอบครัว โรงเรียน และที่ทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อถือ ความรัก ความมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนการมีต้นแบบที่ดีให้บุคคลได้เรียนรู้และปฏิบัติตาม บทบาทหรือความรับผิดชอบที่ได้รับ ที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความถูกต้อง สิ่งที่ดีควรทำหรือไม่ควรทำ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย หรือเมื่อต้องการความรู้และทักษะเพิ่มเติมในการทำงาน

2. สิ่งที่มีเป็น (I am) เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในใจหรือจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเชื่อและศรัทธา ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีที่จะทำสิ่งดีให้กับบุคคลอื่นและสังคมรอบข้าง รวมทั้งยังมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตัวเองกระทำ และมั่นใจว่าสิ่งที่ทำนั้นมี ความถูกต้องและเหมาะสม

3. สิ่งที่มีสามารถ (I can) เป็นปัจจัยที่บุคคลเรียนรู้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคล โดยการพูดคุยถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรืออุปสรรคที่รบกวนในขณะที่ทำงาน

การหาวิธีในการแก้ไขปัญหา พยายามควบคุมความรู้สึกของตนเองเมื่อพบเจอความยุ่งยากใจในขณะทำงาน ตลอดจนการขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากบุคคลอื่นหรือผู้เชี่ยวชาญหากจำเป็น

### **ผลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์**

จากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน การมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสุขในงานที่ทำ และความผูกพันต่อองค์กร (Youssef & Luthans, 2007) รวมทั้งความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Luthans, Avey, & Jensen, 2009) ซึ่งจากการศึกษาในอดีตนั้นทำให้ตระหนักได้ว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานในองค์กร (Coutu, 2002 อ้างถึงใน Luthans et al., 2004) ดังต่อไปนี้

1. ในการปฏิบัติงานในองค์กรย่อมจะต้องพบเจออุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับสภาพอารมณ์ให้ยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและพิจารณาหาวิธีรับมือและแก้ปัญหาได้ บุคคลนั้นก็จะเป็นเกิดความเครียด ไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ และส่งผลต่อเนื่องให้เกิดการอยากจะลาออกจากงาน มีพฤติกรรมการทำงานใหม่ และลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงมีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลสามารถยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและเตรียมพร้อมหาวิธีจัดการกับอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม หากบุคคลยึดติดกับสิ่งที่เคยปฏิบัติ ไม่เปิดโอกาสให้สิ่งใหม่ ก็จะเป็นการต่อต้าน ไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงนั้น และส่งผลให้เกิดการมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ประสงค์ขององค์กร (Counterproductive Work Behavior) แต่ตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดี ก็ย่อมที่จะสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ เปิดรับ และเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ง่าย ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองและปรับตัวเพื่อเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรได้

3. การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและพัฒนาเป็นความผูกพันในงานและต่อองค์กรได้ เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ และมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมองว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญและมีคุณค่าต่องานที่ทำนั้น ก็ย่อมจะต้องมีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีผลปฏิบัติงานที่ดีในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเชื่อและทัศนคติที่ดีในตัวบุคคล

### **การพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในการทำงาน**

Luthans et al. ได้อ้างอิง Reivich & Shatter (2002 อ้างใน Luthans et al., 2004) เกี่ยวกับการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลและในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน

ด้วยกัน คือ ส่วนที่เป็นทักษะด้านการรู้จักตัวเองและทักษะด้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทั้งสองส่วนได้พัฒนาวิธีในการช่วยพัฒนาการปรับสภาพอารมณ์ในการทำงาน ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการคิดในด้านลบเมื่อมีการทำงานผิดพลาดหรือมีอะไรที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น

2. ตรวจสอบความถูกต้องของความเชื่อเกี่ยวกับปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานที่เหมาะสม

3. มีสติและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเมื่อพบกับปัญหาหรือมีความเครียดเกิดขึ้น

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นกระบวนการหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป Masten (อ้างใน Luthans & Youssef, 2004) ได้เสนอวิธีการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ การเพิ่มต้นทุน การลดความเสี่ยง และการปรับเปลี่ยนกระบวนการ

1. การเพิ่มต้นทุน (Asset-Focused Strategies) ในการดำเนินชีวิตในประจำวันและการทำงานในองค์กรนั้น บุคคลย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้น การเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานหรือตัวบุคคลจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ การเพิ่มต้นทุนให้กับพนักงานในองค์กรนั้นสามารถทำได้โดยการเพิ่มต้นทุนทางด้านจิตวิทยาด้านบวกให้กับพนักงาน การส่งพนักงานไปฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ในงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานที่ตั้งเป้าหมายไว้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การลดความเสี่ยง (Risk-Focused Strategies) ความเสี่ยงและความเครียดเป็นอุปสรรคสำคัญของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ถ้าบุคคลสามารถที่จะลดปัจจัยหรือภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดต่อความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ ก็จะสามารถควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการได้ เช่น ในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นย่อมพบเจออุปสรรค มีปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งเมื่อสะสมนาน ๆ เข้าก็จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด และส่งผลต่อสุขภาพทำให้ร่างกายเจ็บป่วย องค์กรสามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องของความเครียดและปัญหาสุขภาพได้โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีการทำประกันสุขภาพให้กับพนักงาน และจัดให้มีสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพสำหรับพนักงานและครอบครัว เป็นต้น

3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Process-Focused Strategies) เป็นการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยมุ่งเน้นที่การปรับเปลี่ยนกระบวนการการวางกลยุทธ์และการเรียนรู้ภายในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการจัดการความเสี่ยง และยังเป็นการวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาล่วงหน้า ตลอดจน

กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาหากมีปัญหาคาถการณ์ไว้เกิดขึ้น ทั้งนี้ องค์กรควรมีกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง หรือสามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ง่าย เพื่อลดภาวะความเครียดให้กับพนักงานเมื่อถึงเวลาที่พนักงานจะต้องพบกับกาเปลี่ยนแปลงในสภาวะการณ์ต่าง ๆ

#### 2.1.4 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวก

จากองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวกที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าแนวคิดของทุกองค์ประกอบล้วนแล้วแต่มีวิธีในการพัฒนาแนวคิดตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันออกไป และเมื่อนำแนวคิดทั้ง 4 แนวคิดมารวมกันเป็นองค์ประกอบของแนวคิดทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวกแล้ว พบว่าทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวกเป็นปัจจัยหลักที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานได้ (Luthans, Avey, Avolio, Norman, & Combs, 2006, p. 388) ทำให้ Luthans et al. ได้พัฒนาแบบสอวัดทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวก (Psychological capital questionnaire: PCQ) ขึ้น โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ จำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ (Luthans, Luthans, & Avey, 2014) นอกจากการพัฒนาแบบสอวัดแล้ว Luthans et al. ยังมีการพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวก (Psychological capital intervention: PCI) ขึ้นด้วย (Luthans et al., 2014)

โปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวก เป็นการออกแบบมาเพื่อช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 2.2 และ 2.3

#### ตารางที่ 2.3 แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวก

องค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้ำนบวก	แนวทางในการพัฒนา
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผ่านประสบการณ์ตรงที่ได้รับ</li> <li>2. เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ผู้อื่นหรือต้นแบบ</li> <li>3. การ โน้มน้าวใจในสังคม</li> <li>4. การ ได้รับข้อเสนอแนะทางบวก</li> <li>5. การกระตุ้นทางกายและใจ</li> </ol>
ความคาดหวัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดเป้าหมาย</li> <li>2. การข้ามขั้นในการทำงาน</li> <li>3. การมีส่วนร่วมในงาน</li> <li>4. แสดงออกถึงความมั่นใจ</li> <li>5. การเตรียมความพร้อม</li> <li>6. การวางแผนตามสถานการณ์</li> <li>7. การฝึกฝนทักษะและฝึกซ้อม</li> <li>8. การปรับเป้าหมายใหม่</li> </ol>

ตารางที่ 2.3 แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (ต่อ)

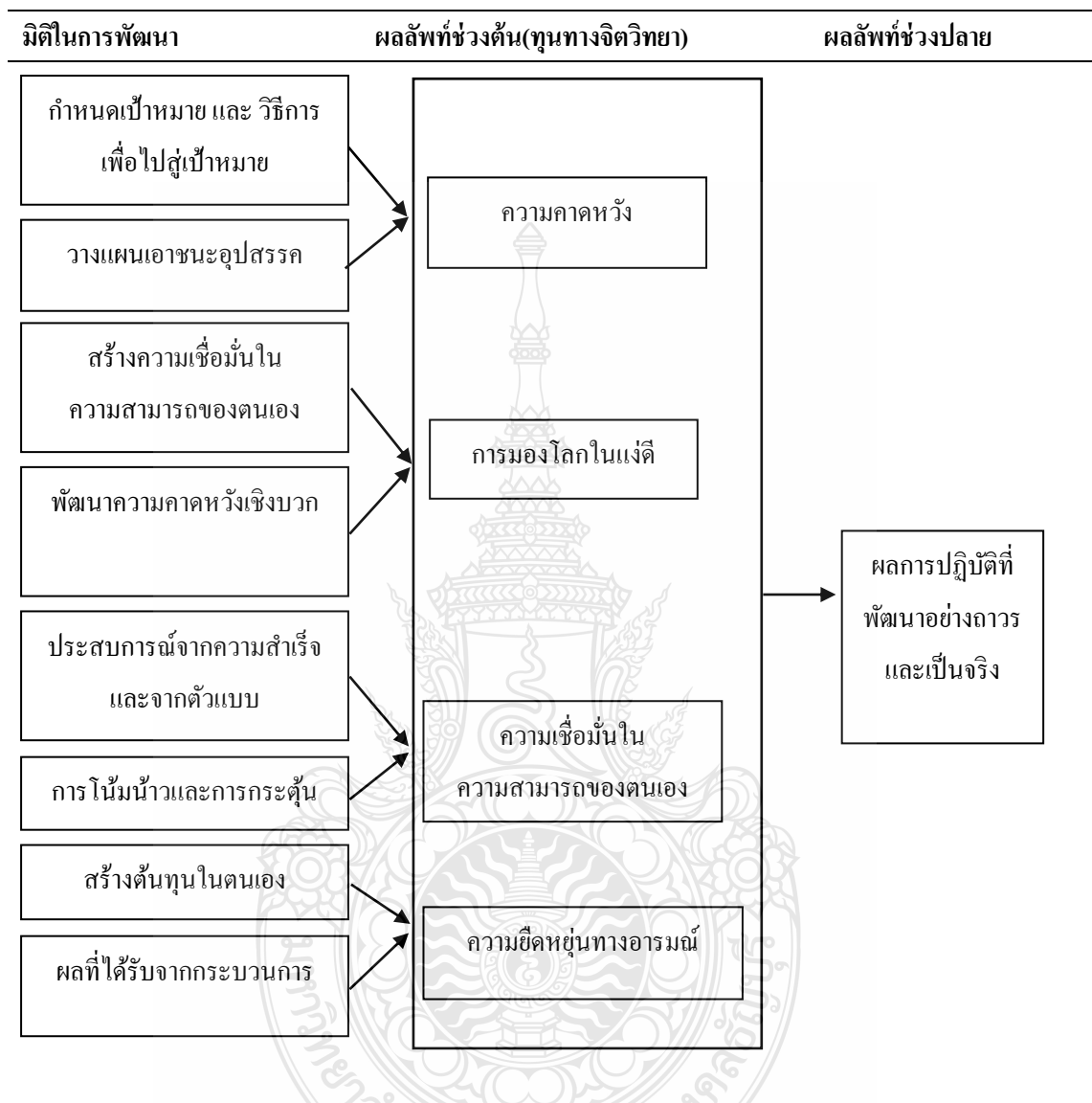
องค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	แนวทางในการพัฒนา
การมองโลกในแง่ดี	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มองประสบการณ์ในอดีตอย่างอ่อนโยน</li><li>2. พึงพอใจกับปัจจุบันที่มีอยู่</li><li>3. ค้นหาโอกาสเพื่ออนาคต</li><li>4. อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง</li><li>5. พร้อมปรับตัวอยู่เสมอ</li></ol>
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เพิ่มต้นทุนที่มีอยู่</li><li>2. ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น</li><li>3. ปรับเปลี่ยนกระบวนการตามความเหมาะสม</li></ol>

ที่มา: Luthans & Youssef, 2004





ตารางที่ 2.4 แสดงมิติการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก (Psychological capital intervention: PCI) ที่พัฒนาโดย Luthans et al.



ที่มา: Luthans, Luthans, & Avey, 2014

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” และ “การปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การ ดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีประคอง หรือรับใช้

Millet (1994) ได้ให้ความหมายว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิด ความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความ พึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน ไพญูญ์ ตั้งใจ, 2554) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพใน ระบบของราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมุมมองของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อย ที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมุมมองของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้มีความสะดวกมากกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมุมมองของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่ พึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถความปราดเปรียวว่องไวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น อาจ กล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ เมื่อมองในเชิงธุรกิจ “ประสิทธิภาพ” จะ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับหากการใช้วัตถุดิบที่ เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อย และระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวก

กับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น แต่ถ้ามองในอีกแง่หนึ่งในเชิงของการปฏิบัติงาน

ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากร ทั้ง คนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพื่อที่จะทำให้ลดในขั้นตอนการทำงานลง เกิดความคล่องตัวมากขึ้น งานต่าง ๆ ก็จะสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และทำให้มีการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

#### องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่าง คุ่มค่า และมีความพึงพอใจในผลของงาน มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรโดย ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมกับแผนงานตามที่กำหนด หรือตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของ ค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจเพื่อให้ลงมือทำ ที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย โดย ประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ในการปฏิบัติงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดในทุกยุคทุกสมัยกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

นฤมล กิตตะชานนท์ (อ้างถึงใน สมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดจาก 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมมีความพยายามและพร้อมที่จะอุทิศพลังร่างกายและใจให้กับการทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ อัตราค่าตอบแทน ความยุติธรรม ขบวนการติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะถ่ายทอดงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความรู้ความสามารถ สภาพร่างกายและจิตใจ การศึกษา ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บุคคลผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

จิตติมา อัครธิตพิงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์กร ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการเงินธนาคาร ภาวะเงินเฟ้อ กำดั่งการซื้อของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เช่น การนิยมความฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี ที่ดิน และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์

3.2 บุคลิกภาพ

3.3 ความต้องการ

3.4 ค่านิยม

3.5 การมีจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน

3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง

3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

### 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

Katz, Danial and Robert L. Kahn (1978) นักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในลักษณะเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจาก ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วยนอกจากนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้าน และในหลาย ๆ ระดับในการทำงานซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความ ยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจ และกำหนดแนวคิดในการ ทำงานให้มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ มีสมรรถภาพในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้ เป็นเครื่องมือในการฝึกสอน และการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ทำงานได้ตามเป้าหมาย

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญา มาศ ปัญญายิ่ง, (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน กลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความ น่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตามชั้นแบบชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Random Sampling)

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในการทำงานและด้านการ มองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง เท่ากับ 3.82 และ ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกทั้งโดยรวมและรายด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน ด้าน การมองโลกในแง่ดี และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์ระดับสูง และยังมีตรงกันกับแนวทางปฏิบัติ ภายในองค์กรที่มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการอบรม การ

สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติด้านบวก รวมทั้งมีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาและปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ลักษณะงานของพนักงานก็เป็นสิ่งที่ท้าทายเมื่อต้องให้คำปรึกษากับลูกค้า ซึ่งถือว่าค่อนข้างมีความเสี่ยงสูง การควบคุมอารมณ์ในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพร้อมในการรับมือทั้งในด้านการให้คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้า แนวทางในการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ดีที่พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยของระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูง

สรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงเป็นสิ่งที่ดีต่อตัวพนักงานและต่อองค์กร พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะทำงานได้อย่างเต็มที่ สามารถที่จะให้คำปรึกษาและคำแนะนำให้กับลูกค้าได้ ขณะเดียวกันเมื่อพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีบวกกับมีความคาดหวังในการทำงานร่วมกับพนักงานก็จะไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น ตรงข้ามกลับมีความพยายามมองหาวิธีแก้ปัญหาหรือหาแนวทางในการทำงานให้สำเร็จ และจะสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาสในการทำงาน และถ้าพนักงานมีความพร้อมในการปรับสภาพทางอารมณ์ก็จะช่วยให้พนักงานมีสติ สัมผัสปัญญาในการทำงาน รวมทั้งควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ดังนั้น การที่พนักงานมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงจึงเป็นสิ่งดี เพราะช่วยทำให้พนักงานสามารถทำงานสำเร็จมีประสิทธิภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจทั้งต่อตัวพนักงานเองและต่อองค์กร

วรรณญา แดงสนิท, (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ศักยภาพของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในการทำนายทัศนคติเกี่ยวกับงาน” โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 534 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.01 โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความหวัง ( มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) ด้านความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ( มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ( มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) และด้านการมองโลกในแง่ดี ( มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) และ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับสูง ( $r = 0.69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า การที่ครุมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงย่อมส่งผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งก่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานอย่างไม่ย่อท้อ

ดลปัทฏ์ ทรงเลิศ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ภาคใต้” โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ มีด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความหยุนตัว อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความหวัง ( มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) ด้านการมองโลกในแง่ดี ( มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( มีค่าเฉลี่ย 3.97ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) ด้านความหยุนตัว ( มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับสูง ( $r = 0.69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์พยาบาล มีความสามารถในการทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ และยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ และมองสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิตเป็นสิ่งที่ดี และพร้อมที่จะปรับตัวเพื่อเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมที่สามารถวัดได้พัฒนาได้และสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการทำงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้” โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 531 คน พบว่าความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ด้นนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ตนเอง และยังมองว่าการปรับเปลี่ยนวิถีคิของบุคลากรที่มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ช่วยทำให้มองโลกอย่างมีความหวัง ทำให้มีความสุขและใช้ชีวิตเพื่อมุ่งการทำงานได้ แม้จะอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ

สิริพร วงษ์โทน (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาทางบวก ความผูกพันต่อองค์กรและผลปฏิบัติงาน” ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่ระดับ 3.25 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.529$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = 0.628$ ) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถในตนเอง ( $r = 0.453$ )



อันดับที่สามคือ ความคาดหวังในการทำงาน ( $r = 0.397$ ) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นอันดับที่สี่ ( $r = 0.228$ )

แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์ ดังนั้นพนักงานจะมีลักษณะ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายนั้นคือความสำเร็จในการทำงานและมีความพยายามคิดค้นหรือหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางนั้น ๆ ตลอดไปถึงมีทักษะในการมองโลกในแง่ดี โดยมีวิธีการให้เหตุและผลในทางที่ดีต่อสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสามารถที่จะปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างทันท่วงทีเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่โหมดของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Pillay, Kreshona และคณะ, (2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านความต้องการในงานและความผูกพันขององค์กรของพนักงานคอลเซนเตอร์ใน Durban, South Africa โดยทำการเก็บตัวอย่างจากพนักงานจำนวน 117 คน จากผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความสามารถในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางสถิติ และยังพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่องขององค์กรได้เป็นอย่างดี องค์กรสามารถพัฒนาโครงการเพื่อเพิ่มสถานะทางจิตวิทยาในเชิงบวกและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์นี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะด้วยว่า ผลการวิจัยอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานในการพิจารณาหาวิธีการเพิ่มทุนทางจิตวิทยาเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ในองค์กรเพื่อนำไปสู่ความมุ่งมั่นขององค์กรและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

Karatepe & Karadas (2014) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนต่อความขัดแย้งระหว่างที่ทำงานและครอบครัว ความตั้งใจลาออก และความตั้งใจขาดงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนในระดับสูงจะประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภาระงานและภาระครอบครัว และยังสามารถป้องกันข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการประสานกันของบทบาททั้งของงานและครอบครัว นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับในโรงแรมที่มีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนในระดับสูงจะส่งผลถึงความตั้งใจลาออกและความตั้งใจขาดงานในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วน ทั้ง 4 ด้านสูงย่อมส่งผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Ma, Li. (2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน R & D ของกิจการซอฟต์แวร์ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ใช้

ซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS สำหรับการทดสอบความเชื่อถือได้ เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผลจากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างมิติทางสัญญาทางจิตวิทยากับมิติการปฏิบัติงาน ในแต่ละมิติ และมิติทางด้านทุนทางจิตวิทยานี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

Wang, Kun. (2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับพฤติกรรมทางสังคมและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลจากการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทำให้พนักงานในองค์กรมีแนวความคิดและมีวิธีการจัดการที่ดี ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แสดงให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยานั้นมีอิทธิพลในด้านบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

Nguyen, Dinh Tho; และคณะ (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทุนทางจิตวิทยาของนักการตลาดและผลการดำเนินงาน: บทบาทของคุณภาพชีวิตในการทำงานความพยายามในการทำงานและความพึงพอใจในงาน เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 696 คน ที่ทำงานให้กับ บริษัทประเภทต่าง ๆ ในโฮจิมินห์ซิตีประเทศเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่าทุนทางจิตวิทยามีทั้งผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อคุณภาพในการทำงาน ที่เป็นการดึงดูดงานและความพยายามในการทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของนักการตลาด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บริษัทควรให้ความสำคัญกับทุนทางจิตวิทยาในด้านการสรรหาวิธีการ การฝึกอบรมและโครงการพัฒนา เพื่อให้เกิด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ศึกษาบทบาทของคุณภาพชีวิตในการทำงาน การใช้ความพยายามในการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของนักการตลาดในตลาดที่กำลังก้าวเข้ามาเวียดนาม

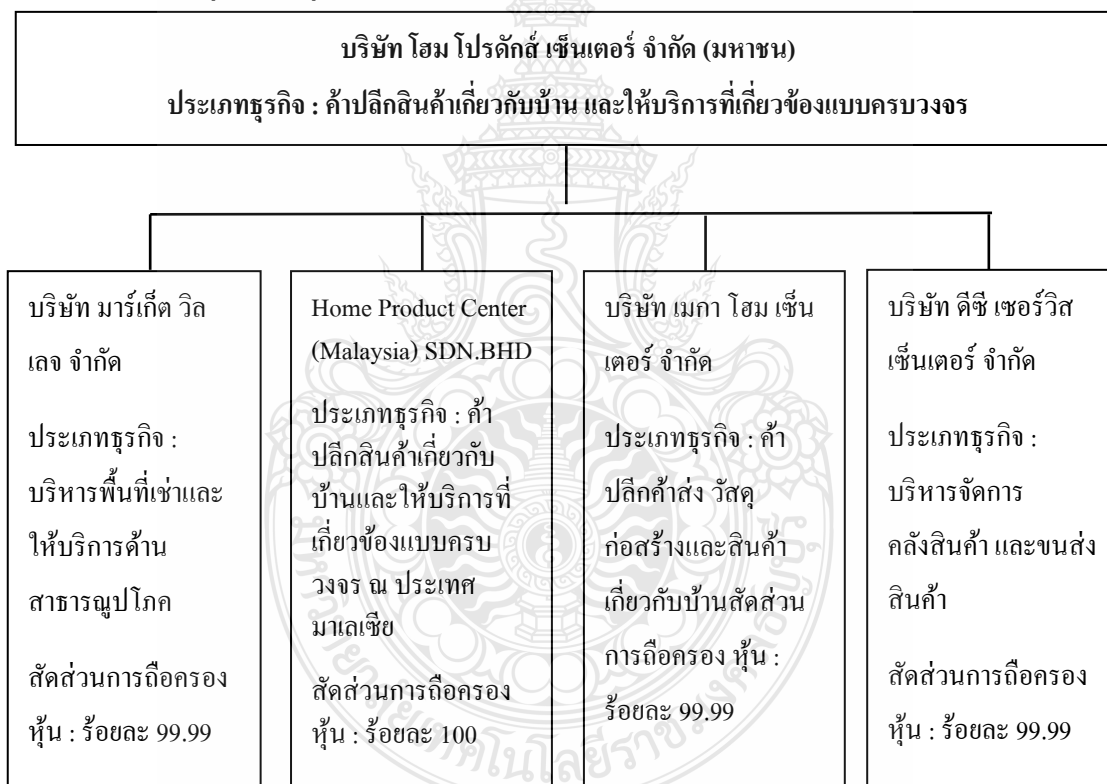
## 2.4 บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

### 2.4.1 ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทขึ้นมาเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2538 โดยมีทุนจดทะเบียนบริษัทเริ่มต้นที่ 150 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 1.5 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท ภายใต้ชื่อทางการค้าว่า “โฮมโปร” (HomePro) โดยได้เปิดดำเนินการ โฮมโปรสาขาแรกที่ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในเดือนกันยายน 2539 ซึ่งใช้เป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทจนถึงเดือนมิถุนายน 2546 และได้ย้ายที่ตั้งสำนักงานใหญ่มาที่ถนนประชาชื่น (สาขาประชาชื่น) ในปัจจุบัน

ในเดือนมกราคม 2544 บริษัท ได้จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ให้แปลงมูลค่าหุ้นสามัญ จากเดิม 2 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท จำนวนเงิน 200 ล้านบาท มาเป็น 40 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท มีทุนจดทะเบียนและทุนเรียกชำระแล้วทั้งสิ้น 200 ล้านบาท และในเดือนมีนาคม บริษัท ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 275 ล้านบาท แบ่งเป็น 55 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท เพื่อใช้เป็นเงินทุนในการขยายสาขาโฮมโปรในอนาคต และในเดือนพฤษภาคม 2544 บริษัท ได้ทำการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนโดยเปลี่ยนจากบริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด มาเป็น บริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และได้จดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 375 ล้านบาท แบ่งเป็น 75 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท โดยมีทุนชำระแล้ว 275 ล้านบาท แบ่งเป็น 55 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท

### โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

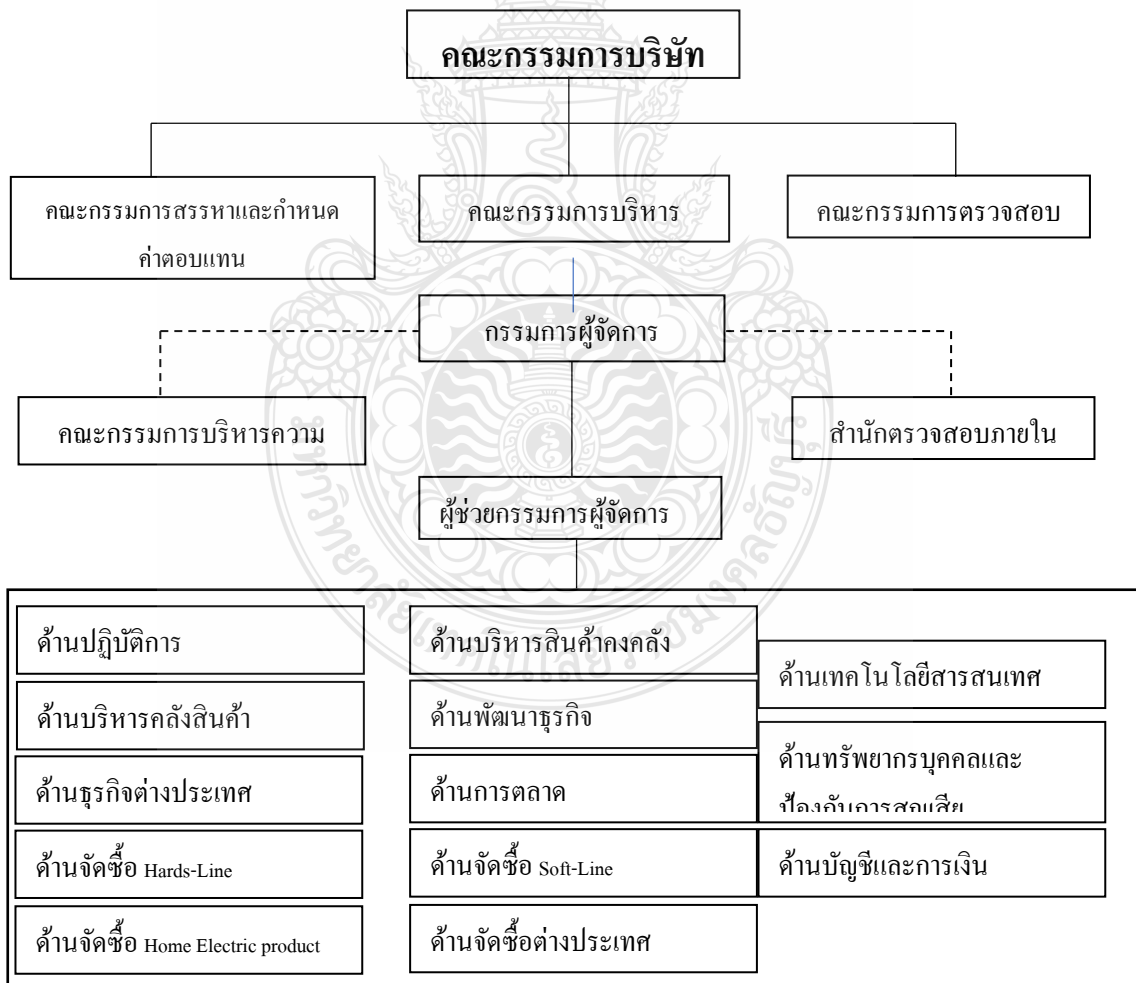
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้นสามัญ	สัดส่วนการถือหุ้น
1	บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	1,766,850,492	30.11 %
2	บริษัท คลอไลต์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	1,160,793,219	19.78 %
3	นายนิติ โสสถานุเคราะห์	277,417,753	4.73 %
4	American International Assurance Company ,Limited-DI-Life	197,518,264	3.37 %
5	นายมานิต อุดมคุณธรรม	180,800,000	3.08 %

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2556

2.4.2 การประกอบธุรกิจ



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการจัดการบริษัท

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก โดยจำหน่ายสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง ซ่อมแซม อาคาร บ้าน และที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า “โฮม โปร” (HomePro) ซึ่งเป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัท ปัจจุบันบริษัทมีลักษณะการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1) เป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร (One Stop Shopping Home Center) โดยสามารถแบ่งประเภทกลุ่มสินค้าหลักได้เป็น 6 กลุ่มคือ กลุ่มวัสดุก่อสร้าง สินค้า ตกแต่ง อุปกรณ์และเครื่องมือช่าง อุปกรณ์ไฟฟ้าและ โคมไฟ อุปกรณ์ทำสวน และ เฟอร์นิเจอร์และอเนกประสงค์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าตามความต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปหาซื้อสินค้าจากหลายแห่ง ตลอดจนมีพนักงานที่มีความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ที่คอยให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

2) มีบริการพิเศษให้ลูกค้า ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า จัดหาช่างและผู้รับเหมางานก่อสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซม และงานระบบต่าง ๆ ภายในบ้าน ออกแบบห้องน้ำ ห้องครัว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บริการผสมสีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการสั่งซื้อสินค้ากรณีพิเศษ จัดสาธิต D.I.Y (Do It Yourself) และ Workshop เป็นต้น

3) เป็นการจำหน่ายสินค้าที่ผู้ซื้อชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต

4) รับประกันความพึงพอใจ สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

จากลักษณะการประกอบธุรกิจดังกล่าว บริษัทได้ทำการเปิดให้บริการสาขาแรกที่ศูนย์การค้า พิวเจอร์พาร์ค รังสิต ในเดือนกันยายน 2539 และได้ทำการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทมีสาขาที่เปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 82 สาขา (มีนาคม 2561) ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 24 สาขา และอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด อีก 58 สาขา โดยมุ่งเน้นทำเลที่ตั้งในบริเวณแหล่งชุมชน ย่านธุรกิจ และศูนย์การค้าที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ทั้งในด้านการเดินทาง การจอดรถ การขนสินค้า เป็นต้น ข้อมูลของแต่ละสาขาโดยสังเขปมีตามตาราง ต่อไปนี้

สาขา	สถานที่ตั้ง	วันที่เปิด ดำเนินการ	พื้นที่ขาย (ตารางเมตร)
1. สาขารังสิต	ใกล้ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	กันยายน 2539	9,800
2. สาขารัตนานิเบศรี	แยกบางใหญ่ รัตนานิเบศรี	พฤษภาคม 2540	7,800
3. สาขาแฟชั่น ไอซ์แลนด์	ในศูนย์การค้าแฟชั่น ไอซ์แลนด์ รามอินทรา	เมษายน 2542	10,100
4. สาขาฟิวเจอร์มาร์ท	เชิงสะพานกรุงเทพใหม่ ถนนพระราม 3	มีนาคม 2543	5,000
5. สาขาเสรี เซ็นเตอร์	ในศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ ถนนศรีนครินทร์	พฤษภาคม 2543	5,900
6. สาขาเดอะมอลล์ บางแค	ในศูนย์การค้าเดอะมอลล์ บางแค	กรกฎาคม 2543	5,000
7. สาขาเดอะมอลล์ โคราช	ในศูนย์การค้าเดอะมอลล์ โคราช	เมษายน 2544	3,300
8. สาขารัชดาภิเษก	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ รัชดาภิเษก	มิถุนายน 2544	5,000
9. สาขาเพลินจิต	ในอาคารเวฟเพลส ถนนเพลินจิต	ตุลาคม 2544	4,500
10. สาขาภูเก็ต	ในศูนย์การค้าโลตัส ภูเก็ต	มิถุนายน 2545	5,000
11. สาขาเชียงใหม่	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ เชียงใหม่	กันยายน 2545	5,500
12. สาขารามคำแหง	ใกล้ศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ ถนนสุขุมวิท 3	เมษายน 2546	6,300
13. สาขาพระราม 2	ใกล้ทางด่วนบางนา-ดาวคะนอง ถนนพระราม 2	พฤษภาคม 2546	6,100
14. สาขาประชาชื่น	ใกล้สี่แยกพงษ์เพชร ถนนประชาชื่น	กรกฎาคม 2546	8,100
15. สาขาลาดพร้าว	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ ลาดพร้าว	ตุลาคม 2546	5,000
16. สาขาพญา	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ พญากลาง	ธันวาคม 2546	6,500
17. สาขาแจ้งวัฒนะ	ใกล้ศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ แจ้งวัฒนะ	กรกฎาคม 2547	8,700
18. สาขาหาดใหญ่	ในศูนย์การค้า คาร์ฟูร์ หาดใหญ่	ตุลาคม 2547	5,500
<b>รวมพื้นที่</b>			<b>113,100</b>

#### 2.4.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ ของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำในธุรกิจโฮมเซ็นเตอร์ในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

พันธกิจ ของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1. เราจะมอบความคุ้มค่าในด้านสินค้า บริการ และราคาให้แก่ลูกค้าเพื่อให้โฮมโปร เป็นอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

2. เราจะร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสำเร็จร่วมกัน

3. เราจะให้ความสำคัญและจะพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานและลูกค้ารวมทั้งมีความพอใจ ความสุขและความผูกพันต่อโฮมโปร

4. เราจะบริหารงานอย่างมืออาชีพตามหลักกรรมมาภิบาล การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน

5. เราจะแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจเพื่ออนาคต และการสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 2.4.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

ตามที่บริษัทมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจโฮมเซ็นเตอร์ในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มุ่งเน้นเรื่องการให้บริการครบวงจร (One Stop Shopping) บริษัทมีแผนที่จะขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโตของสังคมเมือง และเพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจ และรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจเดิมของบริษัทฯ ภายใต้ชื่อ โฮมโปร แล้ว บริษัทฯ ยังได้ขยายธุรกิจใหม่เพื่อรองรับตลาดสินค้าวัสดุก่อสร้าง และตลาดสินค้าที่เกี่ยวข้องกับบ้าน โดยเปิดศูนย์รวมสินค้าเกี่ยวกับบ้านและวัสดุก่อสร้างแบบครบวงจรจำหน่ายสินค้าในรูปแบบค้าส่งและค้าปลีกภายใต้ชื่อ “เมกา โฮม” โดยมีลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มช่าง ผู้รับเหมา และเจ้าของโครงการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้มีการขยายตลาดไปยังต่างประเทศโดยเปิดสาขาที่ประเทศมาเลเซีย เปิดเพิ่ม 4 แห่ง ที่ Melaka, Penang, Ipoh และ Johor Bahru

เป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจด้านการขายวัสดุก่อสร้าง อุปกรณ์ เครื่องมือสินค้าตกแต่งบ้าน และบริการแบบครบวงจร ณ ปัจจุบันบริษัทมีสินค้าที่ใช้สำหรับการก่อสร้าง ตกแต่ง และซ่อมแซม บ้านและที่อยู่อาศัยมากกว่า 60,000 รายการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าพร้อมบริการในร้านของบริษัทได้ครบตามความต้องการเพียงแห่งเดียว (One Stop Shopping)

เป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยมีศูนย์การฝึกอบรม (Training Center) เพื่อพัฒนาบุคลากรในทุกสายงานและทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถเพื่อออกไปบริการที่ดีให้กับลูกค้า

เป้าหมายในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีการตั้งศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสั่งซื้อสินค้าเพื่อกระจายไปสู่สาขา ตลอดจนเป็นคลังสินค้าของบริษัททำให้มีสินค้าเพียงพอโดยไม่สูญเสียโอกาสการขายและลดปริมาณสินค้าคงคลังส่วนเกินได้ในอนาคต อีกทั้งยังลดขั้นตอนและปริมาณการรับสินค้าของโฮมโปรแต่ละสาขา ทำให้

กระบวนการบริหารสินค้าคงคลังทั้งระบบมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยในเดือนกันยายน 2547 บริษัท ได้ย้ายศูนย์กระจายสินค้าจากที่ อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ไปที่ อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา บนพื้นที่ที่เป็นของบริษัทเองซึ่งมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของของ จำนวนสาขาที่เพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้จะมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยให้การบริหารงานทั้งในด้านการสั่งซื้อ การรับ การขาย และการบริหารสินค้าคงคลังให้เป็นไปด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ของฝ่ายจัดการให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อันจะเป็นผลให้บริษัทสามารถดำเนิน ธุรกิจให้สนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก





### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา “ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการนำเสนอในบทจะอธิบาย ประชากร (Population) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ตัวแปรที่ศึกษา (Variables) เครื่องมือ (Instrumentation) กระบวนการรวบรวมข้อมูล (Procedure for data collection) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สำหรับการศึกษา (Statistical Analyses Used in This Study) ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,460 คน (ข้อมูล บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ปี 2561)

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, น. 70) โดยมีการกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Simple size) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ  $n =$  ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$  จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย (1,460)

$e =$  ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่า เท่ากับ 0.05

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{1,460}{1+1,460(0.05^2)}$$

$$n = \frac{1,460}{4.65}$$

$$n = 313.97 \text{ หรือเท่ากับ } 314 \text{ คน}$$

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามอัตราประชากรของแต่ละสายงานของบริษัท ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สายงาน	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สายทรัพยากรบุคคล	58	$58 \times 314 / 1460 = 13$
สายพัฒนาธุรกิจ	60	13
สายการตลาด	120	26
สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	165	35
สายบัญชี และการเงิน	220	46
Soft Line	180	39
Commercial Support	60	13
Hard Line	75	16
Home Electric Product Group	52	11
Home Textiles&Furniture	58	13
E - Commerce ( Direc to shop )	46	10
Commercial Sale	68	15
CERAMIC & BATHROOM	70	15
Direct Source	53	11
Inventory Management ( IM )	175	38
<b>รวม</b>	<b>1,460</b>	<b>314</b>

จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเรียงลำดับบัญชีรายชื่อ หาช่วงของการเลือกตัวอย่าง โดยใช้ประชากรทั้งหมดหารด้วยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ประชากร 1,460 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 314 คน ช่วงการเลือกเท่ากับ 5 คน ทุก ๆ 5 คน จะถูกเลือกเป็นตัวอย่าง จากนั้นต้องมาหาเลขเริ่มต้น โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย คือวิธีการจับฉลาก (Lottery) การจับฉลากทำได้โดยการเขียนหมายเลขตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อนำมาหยิบจนครบตามจำนวนที่ต้องการ วิธีการหยิบ จะให้หยิบให้ครบทั้งหมดโดยไม่ต้องใส่ฉลากกลับคืน เนื่องจากได้ใส่ตัวเลขตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในแต่ละสายงานครบแล้ว

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ (3) ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้งหมด มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 รายได้
  - 1.5 ประสบการณ์
2. ปัจจัยต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย
  - 3.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)
  - 3.2 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
  - 3.3 ความคาดหวังในการทำงาน (Hope)
  - 3.4 การปรับสภาพทางด้านอารมณ์ (Resilience)
3. ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย
  - 4.1 ด้านคุณภาพของงาน
  - 4.2 ด้านปริมาณงาน
  - 4.3 ด้านเวลา

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและส่วนปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานทางชีววิทยาของพนักงาน จากนั้นทำการกำหนดเป็นรายข้อคำถาม แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ โดยมาตรวัดเป็นแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดแบบอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนปัจจัยต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก ฐัญญา มาศ ปัญญา ยิ่ง (2559) ที่ทำการปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาของ Luthans, Youssef &

Avolio (2007) ได้ระบุขอบเขตของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การปรับสภาพทางด้านอารมณ์ (Resilience) โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับสำหรับการวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ทั้ง 4 ด้าน

ส่วนปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่ทำการปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน Peterson & Plowman (1989) ได้ระบุขอบเขตของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับสำหรับการวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน

### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed Ended Question) มีลักษณะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ แบ่งเป็นชาย และหญิง
2. อายุ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
3. ระดับการศึกษา ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
4. รายได้ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
5. ประสบการณ์ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก จำนวน 22 ข้อ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และคู่มือที่เกี่ยวของทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
2. กำหนดคำนิยามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น
3. พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งใน

ประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น

4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 9 ข้อ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย คำร่า วารสาร วิทยานิพนธ์ และ คุชฎินิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. กำหนดค่านิยามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น

3. พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น

4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 นี้เป็นแบบสอบถามแบบ มาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ต (Likert's scale) กำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากอย่างยิ่ง	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยอย่างยิ่ง	1

### 3.5 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### 1. การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบขอข้อเสนอ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงใหม่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยข้อคำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 36 ข้อ

1.2 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำแบบสอบถามที่ได้ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง นอกจากนั้นยังขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้นนำคะแนน ที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556)

$$IOC = (\sum R)/n$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$\sum R$  = ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อและตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence-IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงสามารถใช้ได้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547) จึงจะนำไปทำการทดลองใช้

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.67 - 1 จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

1. การหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานบุคลากรในองค์กรของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาราชพฤกษ์ จำนวน 30 คน แล้วนำ

ผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556) โดยแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.938 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงและเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

ตาราง 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	22	0.841
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5	0.857
ความคาดหวังในการทำงาน	5	0.847
การมองโลกในแง่ดี	6	0.857
การปรับสภาพทางด้านอารมณ์	6	0.840
<b>ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>	<b>9</b>	<b>0.943</b>
ด้านคุณภาพของงาน	3	0.836
ด้านปริมาณงาน	3	0.835
ด้านเวลา	3	0.907

เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

### 3.6 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่กำหนดเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. เตรียมแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย
3. ผู้ศึกษาเป็นผู้นำแบบสอบถามแจกตามประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 ชุด ในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2561
4. ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งพบว่ามีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงนำไปวิเคราะห์ต่อไป

### 3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับภูมิหลังของบุคคล เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปรบุคคล ทนทางจิตวิทยาด้านบวกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 7 ปัจจัย เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์ จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษาในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากอย่างยิ่ง
3.41-4.20	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยอย่างยิ่ง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จะใช้สถิติเปรียบเทียบ t-test สำหรับการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร



4. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัย X2 (ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก), ที่มีต่อปัจจัย Y1 (ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน) โดยใช้วิธีทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น (Confidence Interval) 95%

### 3.8 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

#### สถิติพื้นฐาน

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รัศมีรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD)

#### สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ (t-test) สำหรับตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิเคราะห์อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ประกอบไปด้วย ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความหวัง และด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการศึกษา เรื่องทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 3.3 การแสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
<b>1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน</b>	
1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA
1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA
1.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	วิเคราะห์ความแตกต่าง One-way ANOVA
<b>2. ปัจจัยทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>	สมการถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 ราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution

F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
SS	แทน	ผลของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean of square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาทุณทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f)	ร้อยละ
	(n = 314)	
เพศ	314	100.0
ชาย	139	44.30
หญิง	175	55.70

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 314)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่า 30 ปี	143	45.50
31-40 ปี	139	44.30
41-50 ปี	28	8.90
51-60 ปี	4	1.30
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	47.80
ปริญญาตรี	151	48.10
ปริญญาโท	13	4.10
ปริญญาเอก	0	0.00
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
ไม่เกิน 10,000	9	2.90
10,001 - 20,000	185	58.90
20,001 - 30,000	74	23.60
30,001 - 40,000	28	8.90
40,001 - 50,000	11	3.50
50,001 ขึ้นไป	7	2.20
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	40	12.70
1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	122	38.90
5 ปีขึ้นไป - 10 ปี	89	28.30
10 ปีขึ้นไป - 15 ปี	37	11.80
15 ปีขึ้นไป	26	8.30

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาสรุปการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

**จำแนกตามเพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 และ เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 ตามลำดับ

**จำแนกตามระดับอายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

**จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

**จำแนกตามรายได้ต่อเดือน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

**จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา คือมีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป -10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือมีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.10

## 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก แสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	3.95	0.532	มาก
2. ด้านการมองโลกในแง่ดี	4.11	0.526	มาก
3. ด้านความคาดหวังในการทำงาน	4.12	0.514	มาก
4. ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์	3.98	0.521	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.448</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.448$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในด้านความคาดหวังในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.514$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดี ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.526$ ) ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.521$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.532$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาคือ	3.90	0.675	มาก
2. ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่างๆ ให้คล่องตัวได้ดี	3.83	0.741	มาก
3. แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อมั่นในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้	3.96	0.665	มาก
4. ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้	3.97	0.694	มาก
5. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบผลสำเร็จได้	4.12	0.660	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.532</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.532$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบผลสำเร็จได้ ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.660$ ) รองลงมาคือ ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้ ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.694$ ) แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อมั่นในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้ ( $\bar{X} = 3.96$ ,  $SD = 0.665$ ) ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาคือ ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.675$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่างๆ ให้คล่องตัวได้ดี ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.741$ )



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านการมองโลกในแง่ดี

ด้านการมองโลกในแง่ดี	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.10	0.691	มาก
2. ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ	4.18	0.674	มาก
3. ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ	4.15	0.688	มาก
4. ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้	4.11	0.660	มาก
5. ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้	4.08	0.685	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.526</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.526$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.674$ ) รองลงมาคือ ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.688$ ) ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้ ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.660$ ) ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.691$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.685$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความคาดหวัง

ด้านความคาดหวัง	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ขณะนี้ฉันมีพลังที่จะพยายามทำเป้าหมายการทำงานของฉันให้ประสบความสำเร็จ	4.13	0.657	มาก
2. ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ	4.06	0.690	มาก
3. เมื่อฉันพบว่าผลการปฏิบัติงานของฉันต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ฉันจะพยายามหาวิธีพัฒนาและเริ่มต้นทำในสิ่งที่ดีกว่า	4.11	0.698	มาก
4. ขณะนี้ฉันรู้สึกว่าคุณมีความกระตือรือร้นที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ	4.10	0.632	มาก
5. เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ	4.15	0.662	มาก
6. ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง	4.18	0.646	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.514</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความคาดหวังโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.514$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.646$ ) รองลงมา คือ เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.662$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.692$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์

ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. บ่อยครั้งที่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์และจัดการกับความยุ่งยากวุ่นวายในที่ทำงานได้ดี	3.96	0.679	มาก
2. ฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง	3.82	0.698	มาก
3. แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบความสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป	4.10	0.654	มาก
4. แม้ว่าความรับผิดชอบที่มากเกินไปในที่ทำงานทำให้ฉันอึดอัดใจ ฉันก็สามารถผ่านมันไปได้เพื่อให้ทำงานให้เสร็จ	4.01	0.662	มาก
5. ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน	4.09	0.686	มาก
6. เมื่อฉันท้อแท้ในการทำงานที่ล้มเหลวแต่ฉันก็สามารถเอาชนะได้อย่างรวดเร็ว	3.94	0.704	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.521</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  SD = 0.521) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบความสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป ( $\bar{X} = 4.10$ , SD = 0.654) รองลงมา คือ ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.09$ , SD = 0.686) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง ( $\bar{X} = 3.82$ , SD = 0.698)

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.7 - 4.10

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.04	0.520	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	4.06	0.544	มาก
3. ด้านเวลา	4.10	0.580	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.468</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.468$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.580$ ) รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.544$ ) และด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.520$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	4.07	0.575	มาก
2. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	4.05	0.667	มาก
3. ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	4.02	0.656	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.520</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.520$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.575$ ) รองลงมา คือ ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.667$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.656$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน

ด้านปริมาณของงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.00	0.632	มาก
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.10	0.626	มาก
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.09	0.633	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.544</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.544$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.626$ ) รองลงมา คือ ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.633$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.632$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.19	0.680	มาก
2. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	4.10	0.695	มาก
3. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	4.02	0.673	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.580</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.580$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.680$ ) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.695$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)**

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

##### สมมติฐานที่ 1.1.1

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 1.1.2

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน  
แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 1.1.3

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน  
แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 1.1.4

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่  
แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.12	0.473	3.98	0.547	2.467	<b>0.014*</b>
2. ด้านปริมาณของงาน	4.10	0.499	4.02	0.576	1.246	0.214
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.12	0.592	4.08	0.571	0.554	0.580
รวม	<b>4.11</b>	<b>0.443</b>	<b>4.03</b>	<b>0.485</b>	<b>1.622</b>	<b>0.106</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันโดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.3 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.580 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.4 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.106 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม



ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม		0.778	3	0.259	0.956	0.414
	ภายในกลุ่ม		84.029	310	0.271		
	รวม		<b>84.807</b>	<b>313</b>			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.007	3	0.336	1.135	0.335
	ภายในกลุ่ม		91.650	310	0.296		
	รวม		<b>92.657</b>	<b>313</b>			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.798	3	0.599	1.794	0.148
	ภายในกลุ่ม		103.607	310	0.334		
	รวม		<b>105.406</b>	<b>313</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		0.845	3	0.282	1.286	0.279
	ภายในกลุ่ม		67.851	310	0.219		
	รวม		<b>68.695</b>	<b>313</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.279 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่าอายุที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.646	2	0.323	1.194	0.304
	ภายในกลุ่ม	84.161	311	0.271		
	รวม	84.807	313			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.375	2	0.688	2.343	0.098
	ภายในกลุ่ม	91.282	311	0.294		
	รวม	92.657	313			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.865	2	0.432	1.286	0.278
	ภายในกลุ่ม	104.541	311	0.336		
	รวม	105.406	313			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.914	2	0.457	2.098	0.124
	ภายในกลุ่ม	67.781	311	0.218		
	รวม	68.695	313			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

**ตารางที่ 4.14** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.273	5	0.655	2.473	<b>0.032*</b>
	ภายในกลุ่ม	81.534	308	0.265		
	<b>รวม</b>	<b>84.807</b>	<b>313</b>			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.305	5	0.661	2.279	<b>0.047*</b>
	ภายในกลุ่ม	89.352	308	0.290		
	<b>รวม</b>	<b>92.657</b>	<b>313</b>			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.393	5	0.279	0.825	0.533
	ภายในกลุ่ม	104.013	308	0.338		
	<b>รวม</b>	<b>105.406</b>	<b>313</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.356	5	0.471	2.188	0.055
	ภายในกลุ่ม	66.339	308	0.215		
	<b>รวม</b>	<b>68.695</b>	<b>313</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 , 0.047 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณของงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงนำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกัน LSD (Least Significant Difference) ได้ผลตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านคุณภาพของงาน)

LSD		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
รายได้ต่อเดือน		กลุ่ม J					
		ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,000 ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.74	3.99	4.19	4.08	4.12	4.23
ไม่เกิน 10,000	3.74	-	- 0.250 (0.155)	- 0.448 (0.014*)	- 0.342 (0.083)	- 0.380 (0.101)	-0.497 (0.056)
10,001-20,000	3.99	-	-	- 0.198 (0.005**)	- 0.092 (0.377)	- 0.130 (0.415)	- 0.247 (0.213)
20,001-30,000	4.19	-	-	-	0.105 (0.335)	0.067 (0.683)	- 0.048 (0.810)

ตารางที่ 4.15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านคุณภาพของงาน) (ต่อ)

LSD

รายได้ต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
	กลุ่ม J					
	ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,000 ขึ้นไป
30,001-40,000	4.08	-	-	-	-0.037	-0.154
					(0.836)	(0.477)
40,001-50,000	4.12	-	-	-	-	-0.116
						(0.639)
50,000 ขึ้นไป	4.23	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.448

กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.198

ตารางที่ 4.16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านปริมาณของงาน)

LSD

รายได้ต่อเดือน	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		กลุ่ม J					
		ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,000 ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.78	3.93	4.11	4.18	4.09	4.00
ไม่เกิน 10,000	3.78	-	-0.152 (0.480)	-0.330 (0.138)	-0.401 (0.097)	-0.313 (0.269)	-0.222 (0.484)
10,001-20,000	3.93	-	-	-0.178 <b>(0.040*)</b>	-0.249 (0.052)	-0.161 (0.410)	-0.070 (0.772)
20,001-30,000	4.11	-	-	-	0.070 (0.614)	0.088 (0.933)	0.179 (0.664)
30,001-40,000	4.18	-	-	-	-	0.088 (0.696)	0.179 (0.502)
40,001-50,000	4.09	-	-	-	-	-	0.091 (0.765)
50,000 ขึ้นไป	4.00	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.178

สมมติฐานที่ 1.5 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

$H_0$  : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามประสพการณ์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.983	4	0.496	1.849	0.119
	ภายในกลุ่ม	82.824	309	0.268		
	<b>รวม</b>	<b>84.807</b>	<b>313</b>			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.828	4	0.207	0.696	0.595
	ภายในกลุ่ม	91.829	309	0.297		
	<b>รวม</b>	<b>92.657</b>	<b>313</b>			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.338	4	.0085	0.249	0.910
	ภายในกลุ่ม	105.067	309	0.340		
	<b>รวม</b>	<b>105.406</b>	<b>313</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.768	4	0.192	0.873	0.480
	ภายในกลุ่ม	67.928	309	0.220		
	<b>รวม</b>	<b>68.695</b>	<b>313</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.480 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อค่า Sig. ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple Regression Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงทั่วไป คือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

- |       |   |     |   |
|-------|---|-----|---|
| เมื่อ | (Y)   | คือ | สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม  |
|       | $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$                 | คือ | ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n                                      |
|       | $\beta_0$                                   | คือ | ค่าคงที่ของสมการ  |
|       | $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n |
|       | e   | คือ | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน   |



สมการในรูปแบบของประชากร

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$$(Y_T) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$(Y_1) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$(Y_2) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$(Y_3) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

สมการในรูปแบบของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$$(\hat{Y}_T) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$(\hat{Y}_1) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$(\hat{Y}_2) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$(\hat{Y}_3) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 กำหนดให้

ตัวแปรตาม

$\hat{Y}_T$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$\hat{Y}_1$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

$\hat{Y}_2$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน

$\hat{Y}_3$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ

$x$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$x_1$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

$x_2$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านการมองโลกในแง่ดี

$x_3$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านความคาดหวัง

$x_4$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์

**สมมติฐานที่ 2.1** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

$H_0$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.759 <sup>a</sup>	0.576	0.571	0.306

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.759 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.571$ ) สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 57.1

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.900	0.158		5.704	0.000
รวมความเชื่อมั่น	0.243	0.046	0.276	5.274	<b>0.000**</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.081	0.048	0.091	1.668	0.096
รวมความหวัง	0.307	0.056	0.336	5.518	<b>0.000**</b>
รวมความยึดหยุ่น	0.153	0.049	0.171	3.120	<b>0.002**</b>

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

จากตารางที่ 4.19 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_T) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_T) = 0.900 + 0.243x_1 + 0.081x_2 + 0.307x_3 + 0.153x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_T) = 0.276x_1 + 0.091x_2 + 0.336x_3 + 0.171x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวังส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมสูงสุด ( $\beta = 0.336$ ) รองลงไปที่ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\beta = 0.276$ ) ด้านความยึดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.171$ ) และด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมน้อยที่สุด ( $\beta = 0.091$ ) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของงาน

$H_0$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ในด้านคุณภาพของงาน

$H_1$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
ด้านคุณภาพของงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์  
รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear  
Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ  
สมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.631 <sup>a</sup>	0.398	0.390	0.40651

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง  
จากตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ  
0.631 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.390$ ) สามารถทำนายค่า  
สมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 39.0

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.148	0.209		5.490	0.000
รวมความเชื่อมั่น	0.322	0.061	0.329	5.271	<b>0.000**</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.090	0.064	0.091	1.405	0.161
รวมความหวัง	0.195	0.074	0.193	2.656	<b>0.008**</b>
รวมความยึดหยุ่น	0.113	0.065	0.113	1.733	0.084

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน

จากตารางที่ 4.21 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_1) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_1) = 1.148 + 0.322x_1 + 0.090x_2 + 0.195x_3 + 0.113x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_1) = 0.329x_1 + 0.091x_2 + 0.193x_3 + 0.113x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงานสูงสุด ( $\beta = 0.329$ ) รองลงไปคือด้านความหวัง ( $\beta = 0.193$ ) ด้านความยึดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.113$ ) และด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงานน้อยที่สุด ( $\beta = 0.091$ ) ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2.3** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านปริมาณของงาน

$H_0$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
ด้านปริมาณของงาน

$H_1$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
ด้านปริมาณของงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณของงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.720 <sup>a</sup>	0.519	0.513	0.37984

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง  
จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
ด้านปริมาณของงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.720 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.513$ ) สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.3

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณของงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.660	0.195		3.378	0.001
รวมความเชื่อมั่น	0.252	0.057	0.247	4.420	<b>0.000**</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.008	0.060	0.007	0.129	0.897
รวมความหวัง	0.478	0.069	0.452	6.958	<b>0.000**</b>
รวมความยึดหยุ่น	0.117	0.061	0.112	1.918	0.056

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงาน

จากตารางที่ 4.23 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงาน และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_2) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_2) = 0.660 + 0.252x_1 + 0.008x_2 + 0.478x_3 + 0.117x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_2) = 0.247x_1 + 0.007x_2 + 0.452x_3 + 0.112x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวัง ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงานสูงสุด ( $\beta = 0.452$ ) รองลงไปคือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\beta = 0.247$ ) ด้านความยึดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.112$ ) และด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพปริมาณของงานน้อยที่สุด ( $\beta = 0.007$ ) ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2.4** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

$H_0$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

$H_1$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.24** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.613 <sup>a</sup>	0.376	0.368	0.46128

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง  
จากตารางที่ 4.24 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.613 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.368$ ) สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 36.8



ตารางที่ 4.25 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.893	0.237		3.766	0.000
รวมความเชื่อมั่น	0.155	0.069	0.143	2.243	<b>0.026*</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.160	0.073	0.145	2.198	<b>0.029*</b>
รวมความหวัง	0.246	0.083	0.218	2.946	<b>0.003**</b>
รวมความยืดหยุ่น	0.231	0.074	0.207	3.121	<b>0.002**</b>

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_3) = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_3) = 0.893 + 0.155x_1 + 0.160x_2 + 0.246x_3 + 0.231x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_3) = 0.143x_1 + 0.145x_2 + 0.218x_3 + 0.207x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวัง ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาสูงสุด ( $\beta = 0.218$ ) รองลงไปที่ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.207$ ) ด้านการมองโลกในแง่ดี ( $\beta = 0.145$ ) และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาน้อยที่สุด ( $\beta = 0.143$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการสรุปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ภาพรวม
เพศ	✓	-	-	-
อายุ	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	-	-
ประสบการณ์	-	-	-	-

เมื่อ ✓ คือ มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
 - คือ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทุนจิตวิทยาด้านบวก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ภาพรวม
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	✓	✓	✓	✓
ด้านการมองโลกในแง่ดี	-	-	✓	-
ด้านความหวัง	✓	✓	✓	✓
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	-	-	✓	✓

เมื่อ ✓ คือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 - คือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.28 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
<b>1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน</b>			
1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	T-Test		✓
1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
<b>2. ปัจจัยทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>			
2.1 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม	Multiple Regression Analysis	✓	
2.2 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน	Multiple Regression Analysis	✓	
2.3 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลา	Multiple Regression Analysis	✓	
2.4 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงาน	Multiple Regression Analysis	✓	

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทูนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลพื้นฐาน เพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษสามารถจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี

##### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทูนทางจิตวิทยาด้านบวก

ผลการศึกษาข้อมูลด้านทูนทางจิตวิทยาด้านบวกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทูนทางจิตวิทยาด้านบวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณารายการจัดอันดับพบว่า ด้านความคาดหวัง เช่น มองว่าเมื่อทำงานดีแล้วยอมทำให้งานที่ทำตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง เป็นอันดับ 1 และด้านการมองโลกในแง่ดี เช่น ในสถานที่ทำงาน หากพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น มองทุกปัญหาว่ามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ เป็นอันดับ 2 และให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

##### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณารายการจัดอันดับพบว่า ด้านเวลา เช่น การเข้า-ออก งานที่ตรงต่อเวลา การรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 1 และด้านปริมาณของงาน เช่น การวางแผนปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นอันดับ 2 และให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศพบว่าเพศชาย เพศหญิง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปริมาณของงานและด้านเวลา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

จำแนกตามอายุและระดับการศึกษาพบว่า ช่วงอายุและระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้ ต่อเดือนพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 และ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันกับผู้ที่รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 ในด้านปริมาณของงานพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับผู้ที่รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามประสบการณ์พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 2) ด้านการมองโลกในแง่ดี 3) ด้านความคาดหวัง 4) ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความคาดหวัง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์ ด้านการมองโลกในแง่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ทูทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่าง 314 ราย พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของ อรุณศิริ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่กล่าวว่า ระดับรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านปริมาณต่างกัน เช่นเดียวกับกับผลการศึกษาศึกษาของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอิตาซิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากพนักงานส่วนมากอยู่ในช่วง อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่ไม่ต่างกันมาก จึงส่งผลให้ระดับความสามารถ อำนาจการตัดสินใจ ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยด้านระดับรายได้ต่อเดือนจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สามารถวัดความสามารถหรือสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานออกมา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทูทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลของการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาอภิปราย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับทูทางจิตวิทยาด้านบวก จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทูทางจิตวิทยาด้านบวกในด้านความคาดหวังที่ระดับความคิดเห็นสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ ของบริษัท

โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจไว้ล่วงหน้าว่าสามารถทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง นำไปสู่การวางแผนและพยายามมองหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Larson & Lutthans (2006, อ้างถึงใน วรรณญา แดงสนิท, 2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในการทำนายทัศนคติเกี่ยวกับงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างวิจัยมีระดับของความหวังสูงกว่าด้านอื่น ๆ และมีระดับที่สูงกว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในภาพรวม (ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความคาดหวัง ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์)

2.2 อธิธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอธิธิพลพบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยภาพรวมประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความคาดหวัง ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์ มีอธิธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังพบว่าปัจจัยด้านความหวังส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรวมสูงสุด รองลงไปคือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และด้านการมองโลกในแง่ดีตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะทางจิตใจที่เข้มแข็ง อาทิเช่น มีความคาดหวังในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง เมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็สามารถที่จะปรับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ให้มาเป็นปกติได้เร็วขึ้นและยังส่งผลให้เป็นคนที่สามารถมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกมาดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้ พบว่าการมองโลกอย่างมีความหวัง ก็สามารถที่จะสร้างความมั่นใจของตนเอง ทำให้มีความสุขและใช้ชีวิตเพื่อมุ่งการทำงานได้ แม้จะอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ด้นนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ตนเอง และยังมองว่าการปรับเปลี่ยนวิถีคิดของบุคลากรที่มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกช่วยทำให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คลปภัฏ ทรงเลิศ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อานาใจในการทำนายของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยบรมราชชนนี ภาคใต้ จากการศึกษพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ทั้ง 4 ด้านสามารถทำนายศักยภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยบรมราชชนนี ภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ด้านความหวังจะช่วยให้หาแนวทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีแรงจูงใจในการทำงานตามแนวทางนั้น ขณะที่บุคคลใดที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการกระทำต่าง ๆ จะทำให้บุคคลนั้นมีการกระทำหรือปฏิบัติงานออกมาดี ส่วนด้านความยืดหยุ่นเป็น

องค์ประกอบสำคัญเช่นกันในการปรับตัวของบุคคลให้สามารถกลับฟื้นคืนมาสู่สภาวะปกติจากปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นสภาวะของบุคคลที่เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งที่มีการพัฒนาคุณลักษณะในทางที่ดี อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณและด้านเวลาของพนักงานในองค์กร

## 5.2 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำหรับองค์กร และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

#### 1. ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานน้อยที่สุด บริษัทควรทำให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับตนเองเพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป้าหมายและแนวทางแห่งความสำเร็จได้ต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะพัฒนาเป็นความเชื่อที่ว่าตนเองมีความสามารถ ถ้าความสำเร็จนั้นเกิดขึ้นอย่างง่าย ในเวลาไม่นาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะเกิดขึ้น โดยดำเนินการพัฒนาแบบเป็นขั้นเป็นตอนไม่ก้าวกระโดดจนเกินไป รวมทั้งการวางแผนอบรมพัฒนาหลักสูตรและนำเทคโนโลยีใหม่เข้าช่วยในการทำงานในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงานเพื่อมองหาวิธีการแก้ไขปัญหาค่าที่จะต้องเผชิญได้ โดยมองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถที่จะต้องก้าวข้ามผ่านไปให้ได้ และประสบความสำเร็จ จนกลายเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และองค์กรในที่สุด

ด้านการปรับสภาพความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของพนักงาน น้อยรองลงมา บริษัทควรมีหลักสูตรการพัฒนาทางจิตวิทยาโดยผู้เชี่ยวชาญ ที่เป็นตัวอย่างที่ดีและประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน หรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นการพัฒนาเชิงบวกให้กับพนักงาน ในความสามารถด้านการก้าวข้ามผ่านปัญหาหรือความเครียด โดยการมีมุมมองด้านบวก การเห็นคุณค่าภายในตน จะเป็นเครื่องมือในการป้องกันตัวเองไม่ให้ตกอยู่ในภาวะของความเสียด ทำให้สามารถปรับตัวกับสถานการณ์และจัดการกับปัญหาต่าง ๆ นอกจากนั้น บริษัทควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทในการทำงานของพนักงานเพื่อไม่เกิดความเคลียด เพื่อเป็นตัวช่วยทำให้ในการปฏิบัติงานของพนักงานออกมามีประสิทธิภาพ



ด้านความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากที่สุด บริษัทควรที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานเพื่อให้มีทักษะและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านต่าง ๆ ให้มีความสำคัญกับมั่นคงในการทำงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานอยู่ในองค์กรที่ชอบธรรม และเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมทั้งการวางแผนพัฒนาองค์ความรู้เพื่อรองรับการเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงานในอนาคต การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ รวมทั้งต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานให้มีโอกาสมีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และสามารถทำงานกับองค์กรอย่างมั่นคง

ด้านการมองโลกในแง่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากรองลงมา เนื่องจากเป็นประสบการณ์ในอดีตของพนักงานอย่างอ่อนโยน (Leniency for The Past) ที่นำเอาความล้มเหลวในอดีตมาใช้ในการเรียนรู้และค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อทำเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จ โดยอธิบายถึงความล้มเหลวนั้นในมุมมองทางบวก นำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนในการทำงาน เพราะเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว บุคคลก็จะพบกับผลการปฏิบัติงานที่ดี ความผิดพลาดนั้นก็就会被มองข้ามไปเหลือไว้แต่ข้อดีที่ได้รับจากความผิดพลาด บริษัทควรให้ความสำคัญ มองหาวิธีการในการให้คำแนะนำและคำปรึกษา มีการจัดกิจกรรมสั้นๆ ทำให้เกิดการละลายพฤติกรรมของพนักงานแต่ละบุคคลทั้งสภาวะจิตใจและบุคลิกภาพที่มีลักษณะเฉพาะ (State-Like) สามารถพัฒนาให้เกิดเปลี่ยนแปลงให้กับพนักงาน อีกทั้งควรทำการประเมินจากความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างโอกาสในอนาคต ซึ่งจะทำให้พนักงานมองเห็นอนาคตและโอกาสในการเติบโตในงานที่ทำอยู่ และยังเป็นการสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงานอีกด้วย

## 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน น้อยที่สุด แสดงให้เห็นถึงการขาดการวางแผนงานการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ฉะนั้นบริษัทควรปรับปรุงหรือพัฒนาแนวทางการทำงาน มีผู้แนะนำหรือหัวหน้าให้การสนับสนุน รวมไปถึงมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม และมีการประกาศเชิดชู เช่นการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลงานดี ในทางกลับกันก็ต้องคอยสนับสนุนให้กำลังใจต่อพนักงานที่มีผลงานออกมาต่ำกว่าพนักงานคนอื่น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ดี มีความพร้อมในการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานต่อไป

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากที่สุด นั่นคือพนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานได้ ทั้งการรักษาเวลา เข้า ออกงาน การปฏิบัติให้เสร็จตามกำหนด ซึ่งบริษัทควรให้การสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาวิทยาการใหม่ ๆ ทั้งเทคโนโลยี และข้อมูลทั้งจากหัวหน้าหรือวิทยากรผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในเนื้อหางานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งบริษัทควรพิจารณาและเอาใจใส่บุคลากรในเรื่องของการลาป่วยและลาจิจ โดยไม่มีเหตุผลเพื่อทราบถึงปัญหาของบุคลากร และทราบถึงแนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับงานให้มากที่สุดเพื่อการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ด้านปริมาณของงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากรองลงมา นอกเหนือจากการให้การสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย และผู้เชี่ยวชาญที่มาให้คำแนะนำในการทำงาน เพื่อให้งานครบตามจำนวนที่ตั้งเป้าไว้แล้ว สิ่งที่บริษัทไม่ควรมองข้ามนั่นคือ ภูมิหลังและไลฟ์สไตล์ ความถนัดในสาขาวิชาชีพของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อนำมาวิเคราะห์และมอบหมายความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้เหมาะสมกับบริบทของงาน อีกทั้งการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ การแข่งขันผลงานในแผนก หรือแข่งขันกับสายงานอื่น การให้รางวัลสำหรับผู้ที่มีแนวคิดและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปฏิบัติในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการทำงานเป็นทีม ซึ่งบริษัทเองควรมีการปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกร่วมกันอาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคลากรรอบข้าง ควรที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะโดยภาพรวม ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ (state-like) สามารถพัฒนาให้เปลี่ยนแปลงได้ กล่าวคือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานกลุ่มตัวอย่างหลังจากที่ได้ทำการวิจัยมีระดับของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรจะได้กำหนดหลักสูตรการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างพื้นฐานความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ดีให้มีความพร้อมในการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงาน แต่ก่อนที่จะนำไปใช้ควรมีการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด การใช้เทคนิคต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาให้การปรึกษา

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

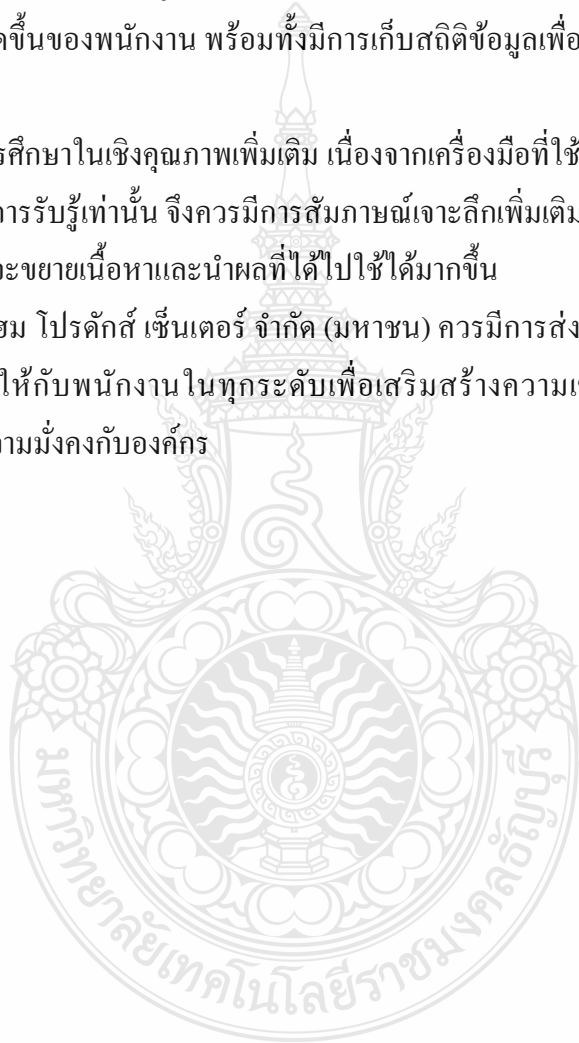
1. ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ยังมีการศึกษาไม่มากนักในเมืองไทย แต่เป็นตัวแปรที่ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญในการทำงานของมนุษย์ หากมีการนำไปศึกษาต่อในอนาคต ควรนำไปศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ เช่น

ลักษณะของหัวหน้างาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2. ควรมีการนำปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมาสร้างเป็น โปรแกรมและทดสอบประสิทธิผลของ โปรแกรมต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และมีการติดตามผลทุนทางจิตวิทยาด้านบวกหลังจากที่มีการทดสอบไปแล้ว 3 เดือน 6 เดือน และ 1 ปี ขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กร เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่เกิดขึ้นของพนักงาน พร้อมทั้งมีการเก็บสถิติข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามวัดเพียงการรับรู้เท่านั้น จึงควรมีการสัมภาษณ์เจาะลึกเพิ่มเติมซึ่งการศึกษาเชิงคุณภาพจะช่วยให้ข้อมูลเชิงลึกที่จะขยายเนื้อหาและนำผลที่ได้ไปใช้ได้มากขึ้น

4. บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกให้กับพนักงาน ในทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านจิตใจและความคิดที่ดีเพื่อเพิ่มความมั่นคงกับองค์กร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. งานวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกค้นพบโดย Luthans et al. (Luthans et al., 2004, 2007) โดยมีองค์ประกอบหลักของทฤษฎี 4 ตัว คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

##### 2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

Luthans et al. (2004, pp. 151-153 & 2007, pp. 542) ให้ความหมายของ ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก หมายถึง คุณลักษณะทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological) ของ Martin Seligman จำแนก ออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (Self-Efficacy) ในการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเอง ให้ประสบความสำเร็จ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นตอนนี้และในวันข้างหน้า ความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย (Hope) และหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) เมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกจึงเป็นการจัดการต้นทุนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลต่อองค์กร ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนและได้รับประโยชน์จากการแข่งขัน

นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555, น.11-12) สรุปว่า ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital: PsyCap) พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive organization behavior: POB) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) องค์กรประกอบทั้ง 4 ประการส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่สามารถวัด พัฒนา และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น และผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2555, น.39) ได้ให้ความหมายของ ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยา ไว้ในบทความทางวิชาการ ว่าเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่แสดงถึงความเข้มแข็งและศักยภาพทางจิตใจ แม้บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะสร้างเสริมพฤติกรรมทางบวก คือมีความหวังมั่นใจว่าตนเองจะหาวิธีการในการแก้ปัญหาได้ ซึ่งสภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมขององค์กร

สิริพร วงษ์โทน (2554, น.12) ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก โดยแนวคิดของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีและเป็นด้านบวกของมนุษย์ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Alexander Newman et al. (2014, pp. S133) อธิบายว่า ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาเป็นการปลดล็อกทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาและคงไว้ซึ่งศักยภาพในการสร้างโอกาสทางการแข่งขัน

จากความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก หมายถึง แนวคิดของบุคคลในทางบวก ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีพฤติกรรมทางบวกในการดำเนินชีวิตทั้งในการปฏิบัติงาน ในองค์กรและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans et al (2007) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

เมื่อกาลเวลาหมุนเวียนเปลี่ยนไปสิ่งต่าง ๆ ย่อมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง ทั้งการศึกษา สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่ความเชื่อ มุมมอง วิธีคิดของบุคคลที่เปลี่ยนไปด้วย (ชัยญามาศ ปัญญายิ่ง, 2559) ในอดีตนั้น การบริหารจัดการภายในองค์กรจะต้องการผลประโยชน์ในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงระบบ เครื่องจักร อุปกรณ์ ผลกำไร โดยละเลยเรื่องของพนักงาน

ซึ่งเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน และองค์กรควรที่จะต้องตระหนักหรือแสวงหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรที่เป็นบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถทำงานเพื่อตอบโจทย์ให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Luthans & Youssef, 2004) แต่เมื่อวิวัฒนาการต่าง ๆ มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น องค์กรก็เริ่มที่จะให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น เพราะพนักงานก็นับเป็นทุนประเภทหนึ่งขององค์กรที่จะต้องลงทุนด้วยมากที่สุด นับตั้งแต่การคัดสรรคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน of พนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การทำให้พนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

แรกเริ่มในการก่อตั้งองค์กร บริษัท หรือธุรกิจใดๆ ก็ตาม เราจะต้องมีทุน ที่เรียกว่า ทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Traditional Economic Capital) เช่น เงินสด สินทรัพย์ที่จับต้องได้ เช่น ที่ดิน อาคาร สำนักงาน อุปกรณ์ โปรแกรมซอฟต์แวร์ ระบบการทำงาน ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยทุนทางเศรษฐศาสตร์นี้จะแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่คุณมี (What do you have) ซึ่งในทางเศรษฐศาสตร์นั้น ถ้าองค์กรไหนมีเงินมาก มีสินทรัพย์ที่เป็นของตัวเอง องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสที่จะได้เปรียบในการทำธุรกิจสร้างผลกำไรได้มาก แต่ทุนในเศรษฐศาสตร์นี้เป็นทุนที่ไม่มีความคงอยู่ยาวนาน เช่น เงินสด เทคโนโลยี ไม่มีความเป็นพิเศษแตกต่างจากคนอื่น เพราะในทุก ๆ องค์กรสามารถที่จะสร้างขึ้นได้เช่นกัน โดยที่ทุนในด้านเงินสดและสินทรัพย์นี้สามารถที่จะเพิ่มมากขึ้นได้ แต่อาจจะไม่สามารถเชื่อมต่อถึงกันและกันได้ ในทางตรงข้ามก็อาจจะมีกรณีการหมดลงหรือเสื่อมสภาพได้

ทุนตัวที่สองที่องค์กรหรือธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญคือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งในที่นี้คือ พนักงานในทุกระดับที่ทำงานให้กับองค์กร ทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวพนักงานทุกคน คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัววัดองค์กรในด้านที่ว่า คุณรู้อะไร (What do you know) โดยจะวัดจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ทำให้องค์กรต้องมีเกณฑ์ในการวัดหรือประเมินพนักงานขององค์กรว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งวิธีในการวัดก็มีความแตกต่างกันไป เช่น การประเมินผล 360 องศา การประเมินโดยหัวหน้างาน การดูจากยอดขายที่ทำได้ในแต่ละช่วงประเมิน เป็นต้น ถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรนั้นก็จะมีทุนที่มีค่ามากและเป็นทุนที่สามารถช่วยนำพาองค์กรให้เดินไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และการที่พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น ส่วนหนึ่งก็จะมาจากความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของพนักงานเอง และอีกส่วนหนึ่งจะมาจากการพัฒนาหรือการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นจากองค์กรวางแผนจัดการให้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ทุนมนุษย์แล้วนั้นจะพบว่า พนักงานเป็นทุนที่อาจจะไม่มีความคงอยู่กับองค์กรยาวนาน

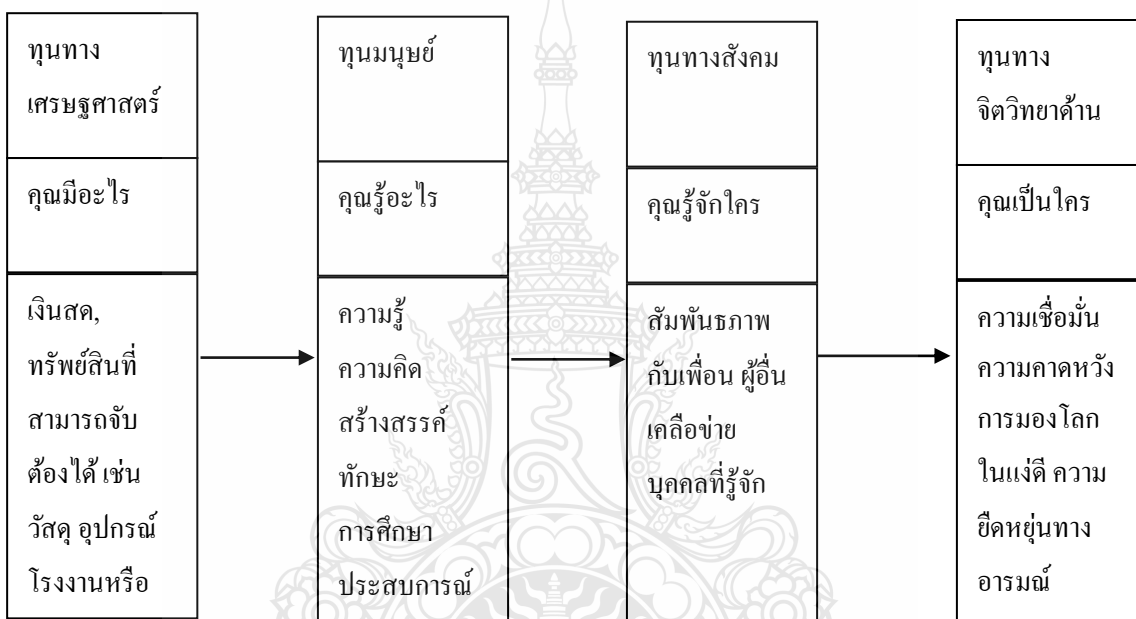
ไม่ได้มีความพิเศษเพียงหนึ่งเดียว แต่เป็นทุนที่สามารถเพิ่มขึ้นได้จากการรับสมัครคัดเลือกเข้ามาทำงาน และอาจเป็นทุนที่สามารถหมดลงได้เช่นกัน ถ้าพนักงานตัดสินใจที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กรนั้น

ทุนตัวที่สามที่องค์กรต้องสร้างขึ้นนั้นสามารถเป็นได้ทั้งทุนที่ใช้ภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร คือ ทุนทางสังคม (Social Capital) เป็นทุนที่จะวัดว่า คุณรู้จักบุคคลไหนบ้าง (Who you know) โดยวัดได้จากระดับความสัมพันธ์ต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่แข่งทางธุรกิจ เครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างทางสังคม ความเชื่อ บรรทัดฐานทางสังคม หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรในการทำธุรกิจนั้นด้วย ซึ่งทุนทางสังคมนี้เป็นทุนที่สนับสนุนการแข่งขันทางด้านธุรกิจให้องค์กรเป็นอย่างมาก โดยวัดได้จากเครือข่ายต่าง ๆ ที่ธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคู่ค้าและลูกค้า คู่แข่งภายนอกองค์กร รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้วย เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็ย่อมที่จะทำงานไปตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีความเชื่อใจในเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร ซึ่งทุนทางสังคมนี้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับในแง่ธุรกิจจะพบว่า เป็นทุนที่จะคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว มีความเป็นพิเศษเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรนั้น และยังสามารถที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และเป็นสิ่งที่ไม่มียวันหมดไป

จากทุนทั้งสามประเภทที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ทุนมนุษย์และทุนทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกับพนักงานและเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐศาสตร์ของการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก ทำให้นักวิจัยพยายามที่จะคิดค้นวิธีที่จะช่วยทำให้พนักงานนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง ตระหนักถึงศักยภาพในการทำงานที่มีอยู่ในตัวเอง และสามารถดึงเอาศักยภาพออกมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกลายเป็นที่มาของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) ซึ่งเริ่มขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 21 มีที่มาจากแนวคิดจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) ที่คิดค้นขึ้นโดย Martin Seligman นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกนั้น เป็นทุนประเภทที่สี่ที่องค์กรเริ่มหันมาให้ความสนใจ ด้วยความคิดที่ว่า คุณเป็นใคร (Who you are) นั่นคือ เรามองตัวเองเป็นอย่างไร พนักงานแต่ละคนอยู่ในที่ที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับพนักงานด้วยในการพัฒนาตัวเอง โดยอิงพื้นฐานความคิดมาจากจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) ที่แบ่งแนวคิดออกเป็น 2 แนวทางคือ ทุนที่มีต่อองค์กรด้านบวก (Positive Organization Scholarship) และพฤติกรรมต่อองค์กรด้านบวก (Positive Organization Behavior) ถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีจิตวิทยาด้านบวกสูง พวกเขาจะมีปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์กร มีมุมมองต่อองค์กรด้านบวก และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยา

ด้านบวก ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประเภทที่รวมกันเป็นทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ปัจจัยทั้งสี่ประเภทนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัด การพัฒนา และการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Luthans, Luthans, & Luthans, 2004) นอกจากนี้ หากมองทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกในมุมของเศรษฐศาสตร์จะพบว่า ทุนด้านนี้สามารถคงอยู่กับตัวพนักงานได้ยาวนาน มีลักษณะที่เป็นหนี้สามารถพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันและยังคงอยู่กับเราตลอดไป



ภาพที่ 2.1 แสดงการขยายตัวของทุนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน  
ที่มา : (Luthans et al, 2004 อ้างถึงใน รัชฎาภาส ปัญญาธิง, 2559)

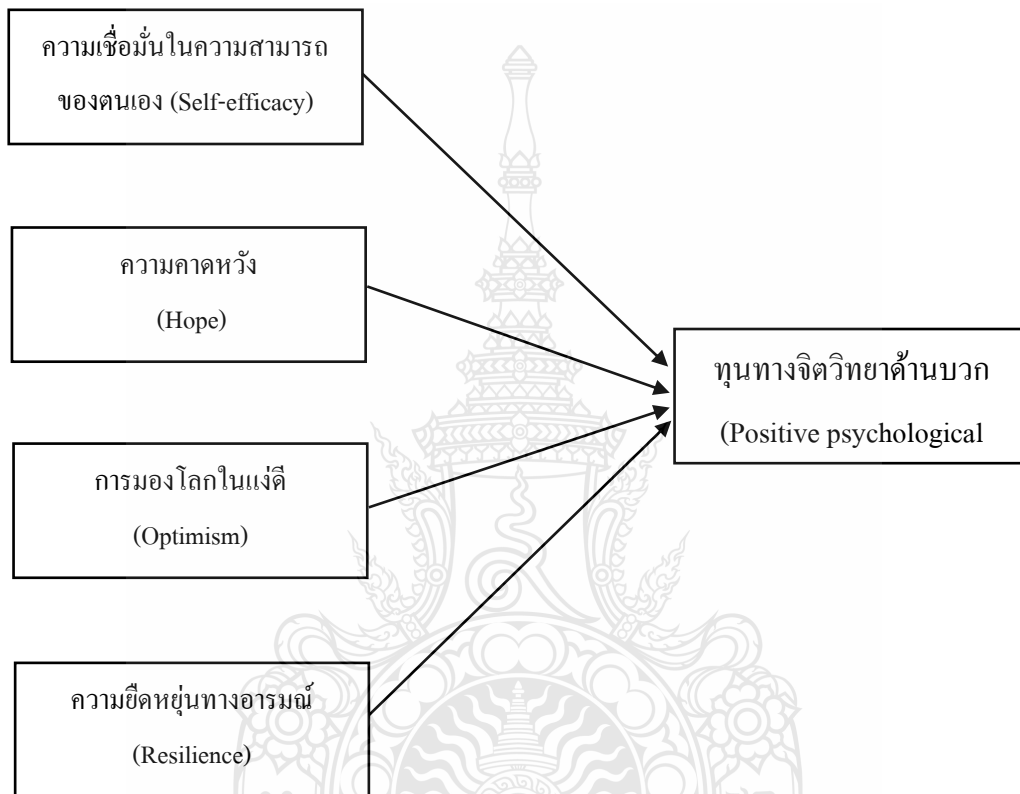
จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมทางบวกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น จะต้องมียุปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาพฤติกรรมทางบวกเกิดขึ้น ได้แก่ การมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความหวังในการทำงาน เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี และสามารถปรับสภาพอารมณ์ให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยจะได้อธิบายต่อไปในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก

### 2.1.3 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก

ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก หมายถึง คุณลักษณะทางจิตวิทยา ด้านบวกที่มีอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้และถูกจำแนกออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ 1. มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ในการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองให้



ประสบความสำเร็จ 2. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต 3. ความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย (Hope) และหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ และ 4. หากพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วสามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว (Resilience) (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007)



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 ของต้นทุนทางจิตวิทยาดีด้านบวก

ที่มา : (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007 อ้างถึงใน รัชฎาภาส ปัญญายิ่ง, 2559)

### 2.1.3.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง หรือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีเรื่องการรับรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) โดย Bandura ในปี 1997 ที่มีการนำมาศึกษาต่ออย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นเรื่องของความเชื่อตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อตนเอง และยังเป็นหนึ่งในตัวแปรย่อยของแนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยาดีด้านบวก

### ความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

Stajkovic & Luthans (1998, pp. 240) ให้คำนิยามว่า เป็นการประเมินส่วนบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการรับมือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีพอหรือไม่ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งรวมถึงการประเมินความสามารถของตนเองที่จะทำงานในแต่ละชิ้นภายใต้เงื่อนไขหรือข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

Luthans & Youssef (2004, pp. 153) ให้คำนิยามความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคลที่จะรวบรวมพลังแรงจูงใจ ทางด้านทางสติปัญญา และแนวทางการปฏิบัติภายในเงื่อนไขที่กำหนด โดยผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะเป็นบุคคลที่เลือกงานที่มีความท้าทายความสามารถและต้องใช้ความเพียรพยายาม มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพยายามที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ และเมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็พยายามที่จะแก้ไขเพื่อให้ผ่านไปให้ได้

นิภาภัทร กิตติทรัพย์อรุณ (2555, น. 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ที่มีต่อความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมหรือจัดการสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในการแสดงออกพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ

สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554, น. 11) ให้ความหมายว่า การรับรู้โดยการประเมินตนเองเกี่ยวกับความเชื่อส่วนบุคคลว่าตนมีความเชื่อมั่นในความคิดการกระทำที่พยายามมุ่งมั่นหรือทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสามารถรับผิดชอบงานที่มีความท้าทายความสามารถและยังสามารถจัดระเบียบและวางระบบรูปแบบการกระทำที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์หรือปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานได้

จากความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองถึงความพยายามทุ่มเทและความกระหายมุ่งมั่นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ไม่ว่าจะมีความท้าทายมากน้อยเพียงใด ก็สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ตามแนวคิดของ Bandura มีที่มาจากการทำงานที่บุคคลต้องการควบคุมระดับของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และการกระทำที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อของตัวเองที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถเชิงสาเหตุที่เป็นจุดสำคัญของความ

ต้องการ กลายมาเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในที่สุด หรืออาจเรียกอีกอย่างได้ว่าเป็นความคาดหวัง (Expect) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ (Bandura, 1997) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านของการคิด ความรู้สึก แรงจูงใจ ทำให้ความเชื่อในความสามารถเป็นความแตกต่างอย่างมีระบบระเบียบและมีความสอดคล้องที่แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นนั้นมีส่วนทำให้เกิดแรงจูงใจและความสำเร็จของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (Bandura, 1997)

การประเมินความสามารถของตนเองจะถูกแยกออกจากความคาดหวังจากผลที่จะได้รับ เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการประเมินความสามารถของบุคคลจากระดับผลการปฏิบัติงานที่ทำสำเร็จ ขณะที่ความคาดหวังของผลที่จะได้รับเป็นการประเมินจากผลลัพธ์ที่มีพฤติกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้การประเมินความสามารถกับการประเมินผลที่จะได้รับมีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลแต่ละคนต่างก็มีความเชื่อว่าการกระทำทำให้เกิดผลลัพธ์บางอย่าง แต่พวกเขาก็ไม่ได้แสดงออกตามความเชื่อต่อผลที่จะได้รับ เพราะพวกเขายังคงมีความสงสัยว่าจะสามารถจัดการกับกิจกรรมที่จำเป็นนั้นได้หรือไม่ (Bandura, 1986)

#### **ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง**

Bandura (1994, pp.71-72 & 1997, pp. 3-5) ได้นำเสนอว่า ความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสามารถนั้นมีปัจจัยที่ทำให้เกิดอยู่ 4 ปัจจัยหลัก คือ การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ตนเองประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) ประสบการณ์ของผู้อื่นที่พบเห็น การได้ยิน การรับรู้ (Vicarious Experiences) การได้รับการชักนำจากสิ่งต่าง ๆ ในสังคม (Social Persuasion) ตลอดจนไปถึงสภาวะของร่างกายและอารมณ์ของตนเอง (Physiological and Emotional States)

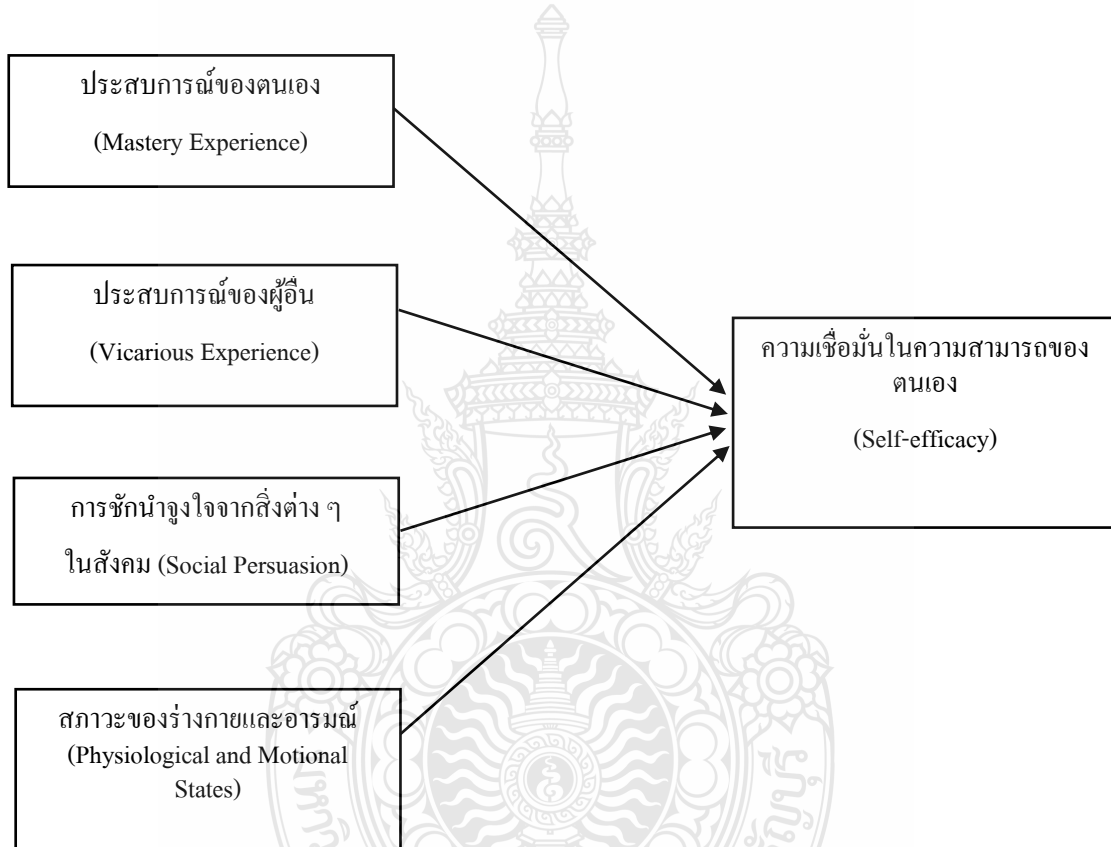
การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ตนเองประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) เป็นวิธีที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เป็นอย่างดี เป็นการเรียนรู้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับตนเองเพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป้าหมายและแนวทางแห่งความสำเร็จได้ต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะพัฒนาเป็นความเชื่อที่ว่าตนเองมีความสามารถ ถ้าความสำเร็จนั้นเกิดขึ้นอย่างง่าย ในเวลาไม่นาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะเกิดขึ้น แต่ในทางกลับกัน หากว่าตนเองไม่สามารถทำงานให้เสร็จ และยังสะสมงานไว้นาน ๆ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองนั้นก็พลตกต่ำลงจนหมดไปได้เช่นกัน แต่ตนเองก็ไม่ควรที่จะคิดว่าตนเองเป็นคนที่ไร้ความสามารถแต่ควรที่จะเรียนรู้จากความสำเร็จนั้นในการค้นหาแนวทางใหม่เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย ถ้าตนเองมีความเชื่อเช่นนี้แล้วก็จะพัฒนาเกิดเป็นความเชื่อในความสามารถของตนเอง มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถที่จะต้องก้าวข้ามผ่านไปให้ได้ และประสบความสำเร็จ จนกลายเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เช่นกัน

ประสบการณ์ของผู้อื่นที่ตนเองพบเห็น ได้ยินหรือรับรู้ (Vicarious Experiences) หรือเรียกอีกอย่างว่าเป็นการเรียนรู้จากต้นแบบ (Modeling) เป็นอีกแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เช่นกัน เป็นการรับรู้ความสำเร็จของคนอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับตนเอง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อว่าตนเองก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยเช่นกันถ้าเราทำตามต้นแบบที่เราเห็น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าตนเองเห็นต้นแบบที่มีความคล้ายคลึงกับตนเองล้มเหลวก็จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองลดน้อยถอยลง และอาจจะล้มเหลวได้เช่นกัน ทั้งนี้ผลกระทบที่จะได้รับจากต้นแบบนี้จะส่งผลมากที่สุดเมื่อต้นแบบที่ตนเองรับรู้มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกับตัวตนของเรา แต่ถ้าต้นแบบนั้นมีความแตกต่างออกไปก็จะไม่ส่งผลในเรื่องของความเชื่อและการเลียนแบบพฤติกรรมของต้นแบบมากนัก

การได้รับการชักนำจากสิ่งต่าง ๆ ในสังคม (Social Persuasion) ผ่านการชมเชย การให้กำลังใจ การชื่นชมในความสำเร็จที่เกิดขึ้นหรือความสามารถที่ได้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างดี เป็นอีกหนึ่งวิธีในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ด้วย โดยผู้ที่กล่าวชมเชย ชื่นชม ยินดี หรือให้กำลังใจนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ และประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในวงกว้างด้วยเช่นกัน จริงอยู่ที่ตนเองอาจจะมีความสงสัยในความสามารถของตนเอง มีความไม่แน่ใจว่าจะสามารถทำได้สำเร็จหรือไม่ แต่ถ้ามีใครสักคนที่ตนเองรับรู้และเชื่อในความสามารถของคนคนนั้นแล้วมาพูดโน้มน้าวก็จะทำให้ตนเองเริ่มมีความเชื่อมั่นในตนเองเกิดขึ้นได้เช่นกัน ทั้งนี้ ความเชื่อที่เกิดจากการชักนำนี้จะเกิดขึ้นได้ยาก ถ้าบุคคลที่มาพูดกับตนเองนั้นไม่มีความสามารถหรือเคยประสบความสำเร็จมาก่อน ก็จะทำให้ผู้ฟังไม่เกิดความคล้อยตาม และไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ในที่สุด บุคคลที่สามารถสร้างความสามารถให้สำเร็จได้นั้น ไม่ได้ทำเพียงแต่การถ่ายทอดผ่านผลการประเมินเท่านั้น แต่จะพยายามสร้างความเชื่อลงไปในความสามารถที่มีอยู่ผ่านการสร้างสถานการณ์ให้แต่ละคนได้ลองนำความสำเร็จที่เคยได้รับมาประยุกต์แก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น และหลีกเลี่ยงการนำความล้มเหลวมาเป็นอุปสรรคให้ไม่กล้าที่จะทำสิ่งเหล่านั้นให้สำเร็จ ทั้งนี้การวัดความสำเร็จก็จะวัดจากพัฒนาการของตนเองในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จนั่นเอง

สภาวะของร่างกายและอารมณ์ของตนเอง (Physiological and Emotional States) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้นอยู่กับสภาวะทางกายและทางจิตใจของแต่ละบุคคลด้วย ถ้าตนเองอยู่ในภาวะเครียด สับสน หรือมีความกังวลต่างๆ อยู่ นั่นก็จะทำให้ไม่มีสมาธิในการที่จะทำงานหรือกิจกรรมใด ๆ ซึ่งจะเป็นเหตุให้เราทำงานหรือกิจกรรมนั้นล้มเหลว ส่งผลให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ และเมื่อความไม่สำเร็จเกิดขึ้น การรับรู้ความสามารถของตนเองก็จะลดน้อยลง

จนกลายเป็นความเชื่อที่ว่า ตนเองไม่มีความสามารถ ในขณะที่เดียวกันถ้าบุคคลมีสภาพจิตใจที่พร้อมทำงานหรือทำกิจกรรมใดๆ ก็ตาม บุคคลนั้นก็จะมีความมั่นใจ มีจินตนาการ และมีสติปัญญาในการคิดหาวิธีต่างๆ ที่จะไปให้ถึงความสำเร็จที่ตั้งไว้ และเมื่อบุคคลนั้นทำงานหรือกิจกรรมสำเร็จได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว ไม่มีอุปสรรค ก็จะพัฒนาขึ้นเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ในที่สุด ดังนั้น ร่างกายและจิตใจที่พร้อมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และเป็นวิธีในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง  
ที่มา : รัชฎาภาส ปัญญาธิง (2559, น. 45)

#### กระบวนการที่มาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความเชื่อมั่นของบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ กระบวนการคิด ตลอดจนกำหนดพฤติกรรมของบุคคล นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา 4 กระบวนการที่มีส่วนจัดการความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อบุคคล (Bandura, 1994) ด้วย คือ

1. กระบวนการรับรู้หรือกระบวนการคิด (Cognitive Processes) พฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุมด้วยกระบวนการคิดไว้ก่อนล่วงหน้าที่จะทำเป้าหมายให้เป็นรูปเป็นร่าง เป้าหมายของบุคคลได้รับอิทธิพลจากการประเมินความสามารถของตนเอง ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง ก็จะตั้งเป้าหมายเพื่อท้าทายความสามารถสูงตามไปด้วย หน้าที่หลักของกระบวนการคิดจะทำให้บุคคลสามารถทำนายสถานการณ์และหาวิธีควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชีวิต เช่น ทักษะในการแก้ไขปัญหาที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการคิดกับข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือไม่แน่นอน ในการทำนายการเรียนรู้และสร้างเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจากความรู้ที่มีในการสร้างทางเลือก รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และทดสอบหาว่าปัจจัยตัวใดที่ส่งผลให้การกระทำนั้นประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด และเมื่อพบวิธีแล้วก็จะบันทึกไว้ว่าการกระทำในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดความสำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อในความสามารถของตนเองนั่นเอง ดังนั้น คนที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงก็จะมีผลต่อกระบวนการคิดของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ไม่ตื่นตระหนกหรือกังวลไปกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่จะพยายามคิดหาวิธีป้องกันหรือควบคุมสถานการณ์ดังกล่าวให้ดำเนินต่อไปได้ด้วยดี

2. กระบวนการแรงจูงใจ (Motivational Processes) ความเชื่อมั่นในความสามารถส่งผลต่อกระบวนการสร้างแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ บุคคลจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองและกำหนดการกระทำจากสิ่งที่ผ่านกระบวนการคิดไว้ล่วงหน้า ซึ่งทำให้บุคคลเชื่อว่ามีความสามารถที่จะทำได้และยังคาดหวังถึงผลที่จะได้รับจากการกระทำนั้นได้ด้วย เมื่อบุคคลกำหนดเป้าหมายและวางแผนในการกระทำไว้แล้ว บุคคลจะควบคุมการกระทำตามระดับความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จที่เป็นผลในอนาคต นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นว่าความสำเร็จที่ต้องการนั้นจะต้องทำอย่างไร ด้วยวิธีการแบบไหน มีความยุ่งยากมากน้อยเพียงไร บุคคลนั้นก็สร้างแรงจูงใจจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ตนเองเดินไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. กระบวนการทางด้านอารมณ์ (Affective Processes) ความเชื่อของบุคคลในการจัดการความสามารถส่งผลต่อความเครียดและอารมณ์สะเทือนใจที่บุคคลได้รับจากสถานการณ์ที่ได้รับการคุกคามหรือมีความยุ่งยาก การรับรู้ความสามารถของตนเองช่วยในการควบคุมตัวเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด ความเชื่อมั่นในความสามารถส่งผลให้เกิดการเอาใจใส่ต่อการคุกคามศักยภาพและกระบวนการคิดและการรับรู้ บุคคลที่เชื่อว่าศักยภาพที่ถูกคุกคามด้วยสภาพอารมณ์จะไม่สามารถจัดการมุมมองของสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยปัญหาได้ บุคคลนั้นจะเกิดความกังวลในการจัดการกับความยุ่งยากเหล่านั้น จากนั้นบุคคลจะเพิ่มขยายความรุนแรงของการแทรกแซงและความกังวลกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นถึงจะเป็นเพียงแค่เล็กน้อยก็ตาม ตรงกันข้ามกับบุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถ

ควบคุมศักยภาพที่ถูกคุกคาม ก็จะไม่มัวแต่เอาใจใส่กับการคุกคามหรือแม้แต่ความคิดรบกวนต่างๆ แต่จะคิดหาวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่มีความกระวนกระวายใจหรือความเครียดมาฉุดรั้ง และเมื่อบุคคลมีสภาพอารมณ์และจิตใจที่มีสติ รับรู้ในเหตุการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ ก็จะสามารถรับมือหรือจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่เกิดขึ้นได้

4. กระบวนการคัดเลือก (Selection Processes) การกระทำของบุคคลเกิดจากกระบวนการคิดและตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่การกระทำเท่านั้นแต่ยังรวมถึงสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลต้องเผชิญหรือต้องตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการคัดเลือกของแต่ละบุคคล ที่เป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยที่ทุกคนมักจะเลือกทำในสิ่งที่ตนเองเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำได้หรือสามารถทำให้สำเร็จได้ จะไม่เลือกทำในสิ่งที่คิดว่าเกินความสามารถหรือทำแล้วอาจได้รับความล้มเหลว และบุคคลที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในระดับสูงก็มักจะเลือกทำในสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง มองอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้ ขณะที่บุคคลที่ไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะมองปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ต้องหาทางหลีกเลี่ยง

#### **ผลของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง**

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ส่งผลไปยังกระบวนการทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน (Bandura, 1986) ดังนี้ 1) พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) โดยที่การเลือกนั้นก็จะมีปัจจัยประกอบในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ แรงจูงใจ ผลที่ได้ ระยะเวลาที่ต้องใช้ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมการเลือกนี้ก็ยังมีส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจความสามารถส่วนบุคคลด้วย เนื่องจากบุคคลจะต้องเลือกในสิ่งที่ตนเองประเมินแล้วว่ามีความสามารถที่จะจัดการในสิ่งที่เลือกได้ ซึ่งพฤติกรรมการเลือกนี้ยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองอีกด้วย เพราะบุคคลจะไม่เลือกในสิ่งที่เกินความสามารถของตนเอง เพราะนั่นจะทำให้การพัฒนาความสามารถของตนเองลดลง 2) การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่น (Effort Expenditure and Persistence) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็ย่อมที่จะมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา เผชิญหน้ากับอุปสรรคได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ยังสามารถในการนำพาบุคคลอื่นที่มีข้อจำกัดในตัวเองให้มีความพยายามและความมุ่งมั่น ได้อีกด้วย 3) รูปแบบการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในระดับสูงจะให้ความใส่ใจและความพยายามต่อสถานการณ์นั้นและจะใช้อุปสรรคที่พบเจอเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพยายามอย่างดีเยี่ยมต่อไป 4) การสร้างพฤติกรรมมากกว่าการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ (Human as

Produces Rather than Simply Foreteller of Behavior) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะชอบท้าทายความสามารถของตนเอง โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สนใจ ด้วยการเพิ่มความพยายามให้มากยิ่งขึ้นเมื่อผลการทำงานแย่งหรือหาเหตุผลที่เป็นเหตุให้ผิดพลาดเพื่อเป็นประสบการณ์ในการคิดค้นหาทางหรือวิธีการใหม่เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น ความเชื่อมั่นในความสามารถของแต่ละบุคคลก็จะช่วยในการสร้างพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จมากกว่าจะเป็นเพียงการทำนายอนาคตว่าจะทำงานสำเร็จได้หรือไม่

### มิติของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

การวัดระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสามารถวัดได้จาก 3 มิติ (Stajkovic & Luthans, 2003) ดังต่อไปนี้

1. ความยากและความซับซ้อนของงาน (Magnitude) เป็นการวัดระดับความยากหรือความซับซ้อนของภาระงานนั้น ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองจะสามารถทำให้สำเร็จได้หรือไม่ โดยระดับความยากและความซับซ้อนของงานนั้นจะแสดงถึงความแตกต่างของระดับความท้าทายความสามารถในการทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้ด้วย

2. ความหนักแน่นหรือความกล้าหาญ (Strength) เป็นการวัดความมั่นใจของบุคคลที่เมื่อประเมินระดับความยากของงานแล้วจะยังคงพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จหรือว่าหลีกเลี่ยงที่จะทำงานนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีความมั่นใจในตนเองสูงก็จะแสดงความกล้าหาญที่จะพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จ

3. ลักษณะทั่วไป (Generality) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกิจกรรมที่มีลักษณะที่เหมือนกัน ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่แสดงออก ลักษณะของสถานการณ์ หรือสิ่งที่บุคคลได้รับจากพฤติกรรมนั้น ประสบการณ์บางอย่างสร้างความเชื่อมั่นให้กับงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ขณะที่ประสบการณ์บางอย่างก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถให้กับงานหรือสถานการณ์ทั่วไป

#### 2.1.3.2 ความคาดหวังในการทำงาน (Hope)

ความคาดหวังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นเงื่อนไขทางจิตวิทยาตัวหนึ่งของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงด้านบวกของบุคคลในการพยายามไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังพัฒนาขึ้น โดย Snyder ในช่วงเริ่มต้นทศวรรษที่ 21 และต่อมา Luthans et al. ได้นำมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก



## ความหมายของความคาดหวังในการทำงาน

Snyder (2000, p. 8) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ 2 ความหมาย ความหมายที่หนึ่ง คือ ลักษณะของแรงจูงใจทางบวกที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ชุดของการคิดรับรู้ที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จของเป้าหมายและวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย ความหมายที่สองคือ เป้าหมายและวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

Luthans et al. (2007, p. 546) ได้ให้ความหมายว่าความคาดหวังเกี่ยวข้องกับพลังหรือแรงจูงใจที่จะพยายามทำเป้าหมายให้สำเร็จ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับวิถีทางที่มีเป้าหมายหลักและเป้าหมายย่อย รวมถึงวิถีทางเลือกที่จะไปให้ถึงเป้าหมายอีกด้วย

จากความหมายของความคาดหวังในการทำงานที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าการมีความคิด ความเชื่อ ที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยเชื่อว่าตนเองสามารถหาวิธีการต่างๆ ที่จะบรรลุเป้าหมาย ความตั้งใจ ที่จะปฏิบัติตามแนวทางนั้น โดยมีแรงจูงใจทางบวกที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จ

## แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังหรือความหวัง (Hope) เป็นความคิดของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายที่ตนเองต้องการเป็นตัวกระตุ้นให้หาวิธีหรือเส้นทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น ซึ่งแนวคิดเรื่องความคาดหวังนี้ก็มักจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับแนวคิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แนวคิดของการมองโลกในแง่ดี หรือแม้แต่แนวคิดของความภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลแต่ละคนล้วนต่างมีเป้าหมายในชีวิตแตกต่างกันไป วิธีการหรือเส้นทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายก็แตกต่างกัน แต่ทั้งสองอย่างก็จะมีแรงจูงใจเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ในท้ายที่สุด ความคาดหวังแบ่งแนวทางการคิดเกี่ยวกับเป้าหมายออกเป็น 3 ส่วน คือ เป้าหมาย (Goal) วิธีหรือเส้นทาง (Pathway) และพลังขับเคลื่อน (Agency) (Snyder, 2002)

### 1. เป้าหมาย (Goal)

เป้าหมายทำให้มีการกระทำทางจิตใจเกิดขึ้นต่อเนื่องกันตามลำดับ นอกจากนี้ยังเปลี่ยนแปลงไปตามกรอบชั่วคราวที่อาจเป็นการคาดหวังให้เกิดขึ้นในช่วงสั้น เช่น ฉันต้องการไปรับประทานอาหารกลางวัน หรือการคาดหวังให้เกิดขึ้นในระยะยาว เช่น ฉันต้องการลดน้ำหนัก 10 กิโลกรัม ดังนั้น เป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามระดับที่กำหนดไว้กับความไม่ชัดเจนก็จะทำให้เกิดความคาดหวังในระดับที่สูงได้น้อย หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างว่า มันเป็นการยากที่จะมีวิธีการไปสู่เป้าหมายหรือแรงจูงใจที่โน้มน้าวไปสู่เป้าหมายที่ไม่มีความชัดเจน นอกจากนี้ เป้าหมายจะต้องมีคุณค่าเพียง

พอที่จะทำให้มีสติอยู่กับความคาดหวังเหล่านั้น ทฤษฎีความคาดหวังแบ่งเป้าหมายเป็น 2 ประเภทตามชนิดของความปรารถนา คือ เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางบวก และเป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางลบ

### ตารางที่ 2.1 แสดงประเภทของเป้าหมายตามทฤษฎีความคาดหวัง

เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางบวก	เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางลบ
คาดหวังถึงเป้าหมายครั้งแรก	ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก
คงไว้ซึ่งเป้าหมายปัจจุบันเพื่ออนาคต	ป้องกันเพื่อให้เกิดขึ้นนานออกไปอีก
เพิ่มเป้าหมายที่เคยเริ่มไว้ก่อนแล้ว	

ที่มา: (Snyder, 2002 อ้างถึงใน ธัญญาภาส ปัญญาอิง, 2559)

#### 2. วิธีหรือเส้นทาง (Pathway)

เส้นทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับความคิดที่เต็มไปด้วยความคาดหวังถึงการประสบความสำเร็จ การมองถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายจะช่วยทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถในการหาเส้นทางที่เป็นไปได้ที่จะไปถึงเป้าหมายนั้น หรือที่เข้าใจกันแบบง่าย ๆ คือ เมื่อเรามีเป้าหมายในอนาคตแล้ว วิธีหรือเส้นทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นก็จะเป็นตัวเชื่อมระหว่างปัจจุบันกับการวาดฝันที่มีในอนาคต ทำให้ช่วงเวลาและวิธีการกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์อย่างมากต่อความคิดของบุคคล

บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะพยายามทำเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จ ทำให้ความคิดเกี่ยวกับเส้นทางไปสู่เป้าหมายมีโอกาสที่จะสำเร็จและมั่นใจได้ว่าเส้นทางที่คาดหวังนี้จะสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้อย่างแน่นอน สำหรับบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ การคิดถึงเส้นทางแห่งความสำเร็จก็จะห่างไกลจากความเป็นจริง หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับวิธีการในการเดินทางไปหาเป้าหมายที่ตั้งไว้ สรุปคือบุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็จะมีวิธีหรือเส้นทางไปสู่เป้าหมายได้เร็วกว่าและประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ (Snyder, 2002)

#### 3. พลังขับเคลื่อน (Agency)

พลังขับเคลื่อนหรือการรับรู้ความสามารถในการใช้วิธีไปสู่จุดหมายที่ต้องการของบุคคลเป็นองค์ประกอบจูงใจในทฤษฎีความคาดหวัง ความคิดที่ตนเองอ้างอิงนั้นจะสะท้อนให้เห็นพลังทางจิตที่จะเริ่มต้นและดำเนินการใช้วิธีไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งเป้าหมายนั้นสำเร็จ ทำให้คนที่มีความคาดหวังสูงมักจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองในการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ด้วยวิธีการแตกต่างกันไป เช่น การพูดให้กำลังใจตัวเอง เป็นต้น นอกจากนี้ พลังขับเคลื่อนมีความสำคัญต่อ

ความคิดที่ดำเนินไปสู่เป้าประสงค์ (Goal Directed Thought) ทุกอย่างและยังมีความสำคัญเมื่อบุคคลจะต้องเอาชนะอุปสรรคให้ผ่านไปให้ได้

ความคาดหวังเกิดจากการรวมตัวกันของพลังขับเคลื่อนกับเส้นทางที่จะไปสู่เป้าหมาย ตั้งแต่การเริ่มต้นของความคิดคาดหวัง พลังขับเคลื่อน และเส้นทางไปสู่เป้าหมายจะส่งต่อกันและกัน ซึ่งเป็นการเน้นย้ำที่ไปเพิ่มให้กับการไล่ตามเป้าหมายที่ต้องการที่แตกต่างกันไปตามระดับความคาดหวังที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีความคาดหวังสูง คือ มีการคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายสูงและมีพลังขับเคลื่อนสูง จะมีเส้นทางไปสู่เป้าหมายและพลังขับเคลื่อนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายและเร็วในการมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะตรงข้ามกับบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ คือ มีการคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายต่ำและมีพลังขับเคลื่อนต่ำ ก็จะมีพลังและล่าช้าในการที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าบุคคลมีองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งที่ไม่เท่ากัน เช่น มีการคิดถึงวิธีการสูงแต่แรงจูงใจต่ำหรือมีการคิดถึงวิธีการต่ำแต่แรงจูงใจสูง ก็จะทำให้เกิดการคิดซ้ำ ๆ หรือใช้เวลาในการคิดนานในองค์ประกอบที่มีอยู่ในระดับต่ำ

#### **ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงาน**

ความคาดหวังที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลมีระดับที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ (Snyder, 2000) ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการรับรู้ด้านปัญญา (Cognitive) เป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อระดับความคาดหวังของบุคคล เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลเรียนรู้วิธีการคำนึงถึงเป้าหมาย คือ ถ้าบุคคลเป็นผู้ที่มีความหวังต่อเป้าหมายที่ชัดเจน บุคคลนั้นก็จะต้องประเมินความรู้ ความสามารถของตนเองว่าจะสามารถรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นได้หรือไม่ อย่างไร และเมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างทาง บุคคลนั้นก็จะสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีออกมาใช้ในการแก้ปัญหา เพื่อหาทางไปสู่เป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

2. สุขภาพ (Health) เป็นปัจจัยหนึ่งที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล สำหรับบุคคลที่มีสุขภาพกายแข็งแรง ก็จะมีความพร้อมในการคิดหรือจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เป้าหมายที่คาดหวังไว้สำเร็จได้ด้วยดี นอกจากนี้การมีสุขภาพร่างกายที่ดี ก็จะทำให้ไม่เกิดภาวะความเครียดหรือปัญหาสุขภาพทางใจ ซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลเปลี่ยนแปลงและเป้าหมายล้มเหลวได้นั่นเอง

3. การศึกษา (Education) การพัฒนาการศึกษาให้กับบุคคลเป็นอีกวิธีการหนึ่งในการพัฒนาด้านการเรียนรู้ กระบวนการคิด ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความคาดหวังของบุคคล ถ้าบุคคลได้รับการศึกษาใน

ระดับที่ดี พวกเขา ก็จะตั้งเป้าหมายที่ต้องการ คิดหาวิธีในการไปให้ถึงเป้าหมายให้สำเร็จ บุคคลนั้นก็ จะมีความคาดหวังในระดับสูง

4. ประสบการณ์ (Experience) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของบุคคล อีกทั้งยังเป็น กระบวนการในการช่วยพัฒนาความคาดหวังได้ด้วย เมื่อบุคคลได้ประสบหรือพบเห็นประสบการณ์ ของตนเองหรือบุคคลอื่นที่แสดงให้เห็นถึงวิธีคิดหรือการกระทำที่ทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จได้ บุคคลนั้นก็ จะเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น เพื่อไว้เป็นแนวทางในการคิดหาวิธีที่จะทำให้ เป้าหมายต่อไปสำเร็จได้เช่นกัน

5. สังคม (Social Expectations) การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม จะช่วยให้บุคคลมี ความคิดในมุมมองใหม่ ๆ อยู่เสมอ เปิดโอกาสให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนความคิดหรือวิธีการในการทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจช่วยให้เป้าหมายที่เราคาดหวังสำเร็จได้ง่ายขึ้น เมื่อบุคคลมีความคาดหวังและมี แรงสนับสนุนจากบุคคลอื่นในสังคม ก็จะช่วยให้บุคคลนั้นมีกำลังใจในการคิดหาวิธีการไปให้ถึง เป้าหมายได้สำเร็จ และเมื่อทำสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ก็จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นในสังคมด้วย

#### ผลของความคาดหวังในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังนั้น ไม่เพียงมี ความสัมพันธ์และความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของบุคคลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงด้านการศึกษา การ กีฬา และการทำงาน ในองค์กรด้วย (Snyder, Lopez, Shorey, Rand, & Feldman, 2003; Luthans & Jensen, 2002) ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้เป้าหมายในการดำเนินชีวิต (Perceived Purpose in Life) บุคคลที่มีความ คาดหวังสูงก็จะคิดถึงความสามารถของตนเองทางบวกและมีความภาคภูมิใจในศักยภาพของตนเองที่ มีอยู่ ไม่มีอาการของความเศร้า สลด หดหู่ สิ้นหวัง หรือท้อแท้ นอกจากนี้บุคคลที่มีความคาดหวังใน ระดับสูงก็จะเป็นบุคคลที่กำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและพยายามที่จะคิดค้นวิธีการทำให้ เป้าหมายนั้นให้สำเร็จ

นอกจากนี้ ความคาดหวังยังส่งผลต่อสุขภาพของบุคคล (Health Outcomes) บุคคลที่มี ระดับความคาดหวังสูงก็จะพยายามดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของตัวเองให้พร้อมที่จะทำ กิจกรรมหรือภาระงานใดๆ ก็ตามให้สำเร็จ อีกทั้งการมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ยังช่วยให้ บุคคลมีศักยภาพในการคิดหาวิธีในการไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ด้วย

2. การรับรู้คุณค่าในตัวเองและความสามารถของตัวเอง (Perceived Self-Worth and Ability) ในด้านการศึกษาเล่าเรียนนั้น ผู้เรียนจะต้องมีการทดสอบความรู้ความสามารถในสิ่งที่ได้ เรียนรู้ ถ้าผู้เรียนเป็นผู้ที่มีความคาดหวังน้อยก็จะมี ความกังวลในการสอบแข่งขันมากซึ่งอาจจะเป็น

เหตุให้สอบตกได้ และเมื่อสอบตกก็ไม่ได้ทำการทบทวนย้อนกลับว่าเกิดจากอะไร ซึ่งก็จะตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความคาดหวังสูง เมื่อพวกเขาสอบตก พวกเขาจะนำความล้มเหลวมาปรับปรุงแก้ไข หาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด และหาวิธีที่จะทำให้ออกไปข้างหน้าได้ ในครั้งต่อไป ดังนั้น ความคาดหวัง จึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการประเมินคุณค่าและความสามารถของตนเองในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อผลการแข่งขันกีฬาด้วย นักกีฬาที่มีความคาดหวังสูงก็จะทำการฝึกซ้อมและเตรียมร่างกายให้พร้อมกับการแข่งขันอยู่เสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะตามที่คาดหวัง ทำให้นักกีฬาอาชีพมีความคาดหวังสูงกว่านักกีฬาสัมผัสเล่น และมีโอกาสที่จะแสดงความสามารถในการแข่งขันกีฬาได้ดีกว่า แต่ถ้านักกีฬามีความคาดหวังในระดับต่ำ เมื่อต้องฝึกซ้อมบ่อย ๆ หรือแข่งขันแล้วก็มีโอกาสที่จะชนะน้อยครั้ง ก็อาจจะถอดใจจากการฝึกซ้อมและถอนตัวไปในที่สุด

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Connections with Other People) บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะเป็นบุคคลที่มีความสามารถทางสังคม (Social Competence) เข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย มีความสุขกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และยังมีความสนใจในเป้าหมายของบุคคลอื่นอีกด้วย บุคคลที่มีความคาดหวังสูง เมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็จะสร้างสัมพันธภาพทางบวกกับบุคคลอื่น ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการปฏิสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารนั้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้การร่วมมือกันแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานร่วมกันบรรลุความสำเร็จได้ดีอีกด้วย

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ความคาดหวังประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ ที่จะทำให้บุคคลทำเป้าหมายให้สำเร็จได้ คือ การคิดตั้งใจ ไปให้ถึงเป้าหมายและวิธีทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ การทำงานในองค์กรของพนักงานก็เช่นกัน บุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็ย่อมที่จะสร้างเป้าหมายในการทำงาน และคิดหาทางที่จะทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จ มองอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องฝ่าฟันให้ได้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรคาดหวังไว้เช่นกัน (Luthans & Jensen, 2002) ดังนั้น ความคาดหวังจึงไม่เป็นเพียงแต่ความตั้งใจในการทำเป้าหมายให้สำเร็จ แต่ยังเป็นการลงมือทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จอีกด้วย (Dawkins, Martin, Scott, & Sanderson, 2013)

5. พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional Labor) บุคคลที่มีความคาดหวังในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งที่เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ (Natural Emotions) และอารมณ์ที่เกิดจากตัวตนข้างใน (Deep Acting) นอกจากนี้ ความคาดหวังยังเป็นคุณลักษณะพื้นฐานสำคัญทางจิตวิทยาที่จะเอาชนะสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมได้ด้วย (Tamer, 2015)

6. เมื่อบุคคลมีผลการปฏิบัติงานดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรด้วย ซึ่งจะทำให้อัตราการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรลดน้อยลง เนื่องจากบุคคลที่มีระดับความคาดหวังสูงจะประสบความสำเร็จในงาน และเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำงานนั้น และยินยอมที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันองค์กรตามลำดับ (Larson & Luthans, 2006; Youssef & Luthans, 2007)

#### การพัฒนาความคาดหวังในการทำงาน

Luthans et al. (Luthans et al., 2004) ได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาความคาดหวังในการทำงาน คือ วิธีในการมุ่งสู่เป้าหมายและแรงจูงใจในการมุ่งสู่เป้าหมายที่สามารถพัฒนาได้ในพนักงานและองค์กร โดยมีแนวทางที่สามารถใช้สร้างความคาดหวังสำหรับต้นทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกได้ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายขององค์กรและตนเองที่ชัดเจนและมีความท้าทาย โดยการกำหนดสัดส่วนของความก้าวหน้า กำหนดวันที่จะต้องทำให้เสร็จ เพื่อช่วยให้เป้าหมายมีความชัดเจน ถึงแม้จะมีความยุ่งยากแต่ก็มีความเป็นไปได้ในการมุ่งสู่เป้าหมาย ซึ่งช่วยให้กระบวนการที่ท้าทายนั้นสามารถทำได้จริง สิ่งที่ต้องพึงระวังก็คือ หากเริ่มต้นด้วยระดับความคาดหวังที่ต่ำ เป้าหมายที่ง่าย ที่พร้อมจะทำให้สำเร็จทันที อาจจะทำให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังก่อนที่จะได้เจอเป้าหมายที่ท้าทายมากกว่า

2. การข้ามขั้น (Stepping Method) ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยการจัดการขั้นตอนย่อยที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและสร้างประสบการณ์ตรงอย่างน้อยที่สุดก็ขณะในจุดเล็กจนกระทั่งประสบความสำเร็จในที่สุด

3. การพัฒนาวิธีการหรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายไปพร้อมกับแผนการปฏิบัติ โดยการใส่ความคิดและความพยายามไปในการพัฒนาวิธีการหรือแผนการปฏิบัติเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

4. รับรู้ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนานในการกระบวนการทำงาน ไปสู่เป้าหมายและไม่มุ่งเน้นแต่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

5. มีการเตรียมพร้อมและตั้งใจที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรคและปัญหา กำหนดวิธีการที่จะช่วยกำหนดกรอบความเข้าใจต่อปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและช่วยกระตุ้นการมีอยู่ของปัญหาที่ปรากฏตามลำดับ

6. มีการเตรียมพร้อมและเติมเต็มความรู้ตลอดเวลา เมื่อวิธีการหรือเส้นทางไปสู่เป้าหมายที่เลือกไว้ไม่สามารถทำให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จได้อีกต่อไป รวมทั้งมีการวางแผนและการฝึกอบรมที่จะช่วยในการสร้างทักษะความสามารถต่าง ๆ

7. มีการเตรียมพร้อมและฝึกฝนทักษะเมื่อต้องกำหนดเป้าหมายใหม่อีกครั้ง เพื่อหลีกเลี่ยงกับดักของความคาดหวังที่ไม่พึงประสงค์ บุคคลจะต้องยอมรับเมื่อเผชิญหน้ากับเป้าหมายที่ไม่สามารถเป็นไปได้อีก ซึ่งรวมถึงวิธีการที่เลือกไม่สามารถใช้ได้เช่นกัน ถ้าเป้าหมายที่ตั้งไว้มีอันต้องประสบกับความล้มเหลว บุคคลจะต้องยอมรับการปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือวิธีการไปสู่เป้าหมาย ซึ่งการฝึกฝนและประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2.1.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นความคิดทางบวกของบุคคลที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งในจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาที่ชื่อว่า Martin E. P. Seligman นอกจากนี้ การมองโลกในแง่ดียังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดทฤษฎีจิตวิทยาทางบวกที่มีการนำมาศึกษาเป็นปัจจัยหลักกันอย่างแพร่หลาย

#### ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

Seligman (1998) (อ้างถึงใน Youssef & Luthans, 2007, pp. 778) อธิบายถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยถ้าเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลในด้านบวก บุคคลจะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นมาจากภายในตัวบุคคล (Personal) เองที่ทำให้เกิดสิ่งที่ดี และสิ่งนี้ก็จะมีผลคงอยู่ถาวร (Permanent) และพบได้ทั่วไป (Pervasive) ในสถานการณ์อื่นด้วย แต่ถ้าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลก็จะอธิบายว่าเป็นเพราะปัจจัยภายนอก (External) ทำให้เกิดขึ้น มีอยู่เพียงชั่วคราว (Temporary) และเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะเหตุการณ์นี้เท่านั้น (Specific) และบุคคลจะสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ (2556, น.11) สรุปความหมายไว้ว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติเชิงบวกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างมีเหตุผล โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ และเกิดกับสถานการณ์อื่นด้วย รวมทั้งตัวเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีแรงจูงใจในตนเองต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จึงทำให้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีไม่หมกมุ่นกับความพ่ายแพ้แต่จะใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และมีความพึงพอใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนมีความสุขในชีวิต

ศิริเพ็ญ ธรรมรัตนานันท์ (2554, น.22) สรุปความหมายว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือทัศนคติในด้านบวกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุมีผล โดยคนที่มองโลกในแง่ดีจะมีการอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าเป็นสถานการณ์ที่คงทนเกิดขึ้นสม่ำเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ เกิดกับสถานการณ์อื่น ๆ ได้และมองว่าตนเองเป็นผู้ที่ทำให้สถานการณ์นั้นเกิดขึ้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี และบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จะมีแรงจูงใจในตนเองต่างกัน จึงมีวิธีการในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปด้วย โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความเข้าใจและพึงพอใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์เลวร้ายนั้น และมีความสุขในชีวิตมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย

จากความหมายของการมองโลกในแง่ดีที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า หมายถึงวิธีการมองโลกของบุคคลโดยมีแนวโน้มที่จะเชื่อได้ว่าต้องมีเหตุการณ์ทางด้านบวกเกิดขึ้นกับตนเองไม่ว่าในปัจจุบันหรืออนาคต มีความเข้าใจและพึงพอใจกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นส่วนเหตุการณ์ทางด้านลบนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และต้องพยายามทำให้มากขึ้น

#### แนวคิดและทฤษฎีการมองโลกในแง่ดี

##### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy-Value Models of Motivation)

แนวคิดการมองโลกในแง่ดี ที่เสนอขึ้นโดย Carver & Scheier พบว่า โครงสร้างหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดการมองโลกในแง่ดี คือ ความคาดหวัง ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายที่ต้องการ พวกเขา就会有พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้น โดยรูปแบบของความคาดหวังแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ เป้าหมาย และ ความคาดหวัง (Snyder & Lopez, 2005)

เป้าหมาย (Goal) คือ สภาพแวดล้อมหรือการกระทำที่สามารถเป็นไปได้ตามที่ต้องการหรือไม่ต้องการ บุคคลจะพยายามทำพฤติกรรมให้เข้ากับเป้าหมายที่ต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ สิ่งสำคัญของเป้าหมาย คือ คุณค่าที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะถ้าขาดซึ่งเป้าหมายแล้วบุคคลก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องทำงานหรือกิจกรรมหรืออื่นๆ ทั้งนี้เป้าหมายจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือเหตุการณ์เฉพาะต่าง ๆ โดยมีความคาดหวังช่วยในการเปรียบเทียบช่วงของความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความรู้สึกมั่นใจหรือสงสัยเกี่ยวกับการทำเป้าหมายให้สำเร็จ ถ้าบุคคลขาดความมั่นใจ พวกเขาก็จะไม่กระทำการใด แต่ถ้าพวกเขามีความมั่นใจ พวกเขาก็จะพยายามอย่างเต็มที่ในการทำสิ่งนั้น ๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายตามที่พวกเขาคาดหวัง และความพยายามของบุคคลก็จะมีย่างต่อเนื่องแม้ว่าพวกเขาจะพบเจอกับอุปสรรคที่มากมายก็ตาม เมื่อบุคคลพบเจอกับปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ความคาดหวังก็จะเป็นประโยชน์ในการทำนายพฤติกรรมของบุคคล



## 2. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบที่เป็นการอธิบาย (Explanatory Style)

Peterson & Steen (Snyder & Lopez, 2005) ได้อธิบายเกี่ยวกับรูปแบบที่เป็นการอธิบาย (Explanatory Style) การมองโลกในแง่ดีว่าเป็นอารมณ์ทางบวกและกำลังใจที่ดีในการพยายามแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น การได้รับความสำเร็จด้วยวิธีต่าง ๆ ความมีชื่อเสียง สุขภาพที่ดี ซึ่งรวมถึงการมีชีวิตที่ดี ห่างไกลจากภาวะเจ็บป่วยทางจิตใจ บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีในการให้เหตุผลของสถานการณ์หรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันไป ซึ่งเป็นผลมาจากแนวคิดเรื่อง ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ (Helplessness) และทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution Theory) ซึ่ง ทั้งสองแนวคิดนี้พัฒนาขึ้นโดย Seligman et al. (Snyder & Lopez, 2005)

ทฤษฎีความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ (Helplessness) เป็นปัญหาของบุคคลที่เกิดจากความขมขื่นระหว่างการเรียนรู้ ความรู้สึกหมดหนทางจากเหตุการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุม ได้และสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในโลกแห่งความจริง ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้นั้น โดยปกติแล้วบุคคลจะแสดงให้เห็นความบกพร่องที่มีอยู่ในตัวเอง เกิดความกังวลใจ และความเศร้า เสียใจ แต่ถ้าบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถควบคุมได้ พวกเขาจะอยู่ในภาวะที่หลุดพ้นจาก ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ ดังนั้น สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงเป็นสาเหตุของ ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือในตัวบุคคล นอกจากนี้บุคคลจะรับรู้ภาวะหมดหนทางช่วยเหลือได้ จากสถานการณ์ที่ตนเองพบเจอแล้ว ก็ยังสามารถรับรู้ได้จากภาวะหมดหนทางช่วยเหลือที่เกิดขึ้นกับ บุคคลอื่นได้ด้วยเช่นกัน (Vicarious Helplessness) ถ้าบุคคลเห็นว่าปัญหาที่ยุ่งยากที่ตนเองกำลังเผชิญ อยู่ นั่น บุคคลอื่นที่มีคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถใกล้เคียงกับตนเองก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ตนเองก็จะเกิดภาวะหมดหนทางช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากนั้นได้เช่นกัน โดยบุคคลที่มีความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือจะแสดงออกเมื่อการกระทำกับผลลัพธ์ที่ออกมาไม่ได้มาจากความ บังเอิญ แต่จะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ การอธิบาย และพาดพิงกับเรื่องบังเอิญที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับบุคคลที่รู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือถามตนเองว่าทำไมสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้จึงเกิดขึ้น โดยคำตอบที่ได้ก็จะเป็น ตัวแปรสำหรับความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือตามลำดับ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 แบบคือ 1. ถ้าสาเหตุมีความหนักแน่น (Stable) ก็จะชักนำให้ความรู้สึกคงอยู่เป็นเวลานาน 2. ถ้าสาเหตุไม่มั่นคง (Unstable) ก็จะส่งผลกระทบต่อจิตใจเพียงชั่วคราว 3. ถ้าเป็นสาเหตุกว้าง ๆ ทั่วไป (Global) ก็จะทำให้เป็นที่ เข้าใจได้ว่ามีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ถ้าเป็นสถานการณ์เฉพาะ (Specific) ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือก็จะถูกจำกัดอย่างเหมือนกัน และ 4. สาเหตุที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล (Internal) หรือ เป็นความผิดของตนเอง ก็จะทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองจะลดน้อยลงตามสถานการณ์ที่ไม่

สามารถควบคุมได้ แต่ถ้าเป็นเกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล (External) หรือเป็นความคิดที่เกิดจากสิ่งอื่น ความภาคภูมิใจในตนเองก็จะคงอยู่เหมือนเดิม

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้บุคคลมีรูปแบบการอธิบายถึงสาเหตุที่แตกต่างกันไป บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำกับตนเอง โดยเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น ซึ่งจัดเป็นรูปแบบหนึ่งในการอธิบายให้สาเหตุ ลักษณะการอธิบายที่มีต่อสถานการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นภายในตนเอง มีความมั่นคง และมีอยู่ทั่วไปจะเป็นการอธิบายในแบบการมองโลกในแง่ร้าย ขณะที่ถ้าอธิบายสถานการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นจากภายนอก ไม่มีความคงอยู่ยาวนาน และเป็นเหตุการณ์เฉพาะจะเป็นการอธิบายในแบบการมองโลกในแง่ดี เช่น ถ้าบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ยากจะแก้ไข บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมองว่ามีสาเหตุในการเกิดจากปัจจัยภายนอก ไม่ใช่เพราะตนเองเป็นคนทำให้เกิดขึ้น และปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะเกิดแก่กับสถานการณ์นี้เท่านั้น ไม่ได้มีอยู่ตลอดไป ขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะโทษว่าเกิดเพราะตนเองทำให้เกิด และปัญหาก็จะคงอยู่เช่นนี้ต่อไป ตรงกันข้ามถ้าบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ดี บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมองว่าเหตุการณ์นั้นจะคงอยู่ตลอดไป ตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น แต่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะมองว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยบังเอิญจากปัจจัยภายนอกและก็ได้คงอยู่ถาวร ดังนั้น รูปแบบการระบุนสาเหตุไม่ใช่ที่มาของปัญหาแต่เป็นเพียงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดแนวโน้มว่าจะเป็นที่มาหรือเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหา ความรู้สึกหมกหมองทางช่วยเหลือที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้ทั้งที่คงอยู่ยาวนานหรือแค่ชั่วคราว จะแผ่กว้างออกไปหรือจำกัดแค่สถานการณ์นั้น จะทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองลดน้อยลงหรือไม่ ทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบในการอธิบายสาเหตุที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั่นเอง

### **ปัจจัยที่มีผลต่อการมองโลกในแง่ดี**

จากการศึกษาของ Gillham & Reivich (2004) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะของการมองโลกในแง่ดีในเด็กและผู้ใหญ่ พบปัจจัยที่ทำให้เกิดการมองโลกในแง่ดีจากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การเลี้ยงดูของพ่อแม่ (Parenting) การเลี้ยงดูและเอาใจใส่ของพ่อและแม่ที่มีต่อลูกนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณลักษณะการมองโลกในแง่ดีได้ เมื่อลูกรับรู้ถึงความรักและความเอาใจใส่ของพ่อและแม่ พวกเขาจะรู้สึกปลอดภัยและมีความมั่นใจที่จะออกไปเรียนรู้โลกภายนอก นอกจากนี้ ในการเลี้ยงดูลูกนั้น น้ำเสียงหรือกิริยาสะท้อนกลับของพ่อแม่ในชีวิตประจำวันก็ยังมีผลต่อการพัฒนามุมมองการคิดของลูกได้ด้วย ถ้าพ่อแม่เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี เวลาที่จะอธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ก็จะเป็นไปในทางบวก แต่ถ้าพ่อแม่เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย ลูกก็จะได้รับรู้สิ่งต่าง ๆ ไปในทางลบ ดังนั้น ผู้ปกครองจึงเป็นต้นแบบที่สำคัญของลูกในการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย (Gillham & Reivich, 2004)

2. สถานการณ์เลวร้าย (Negative Events) เมื่อบุคคลได้เผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายหรือเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจบอบช้ำ ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการมองโลกในทางลบได้ เช่น เด็กที่ถูกเลี้ยงดูโดยพ่อแม่ที่มีปัญหาทะเลาะกัน บุคคลที่พบกับเหตุการณ์ที่ชีวิตต้องล้มเหลวหรือบางคนประสบกับอุบัติเหตุร้ายแรง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลมีรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ต่างในทางลบหรือพัฒนาเป็นการมองโลกในแง่ร้ายได้ในที่สุด (Gillham & Reivich, 2004)

3. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ (Cognitive Experience) บุคคลจะมองโลกในแง่ดีหรือแง่ร้ายนั้นส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ที่ได้รับหรือที่ได้เรียนรู้ซึ่งมีทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี หากบุคคลได้รับแต่ประสบการณ์ที่ไม่ดีหรือพบเจอแต่สิ่งเลวร้าย พวกเขา ก็อาจจะมีมุมมองในทางลบได้ ในทางกลับกันถ้าบุคคลได้พบเจอหรือรับรู้ประสบการณ์ที่ดี ได้รับความสำเร็จ พวกเขา ก็จะมีมุมมองทางบวกในการใช้ชีวิต พฤติกรรมและประสบการณ์รอบตัวทั้งที่ประสบความสำเร็จและที่ล้มเหลวจึงส่งผลต่อมุมมองการมองโลกของบุคคลได้เช่นกัน (Gillham, Reivich, & Shatté, 2001)

### ผลของการมองโลกในแง่ดี

การมองโลกในแง่ดี ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ ด้าน ทั้งเรื่องของความอยู่ดีมีสุข การจัดการกับปัญหาต่างๆ และผลการทำงานของพนักงาน

1. การมีชีวิตที่ดีมีความสุข (Well-Being) เมื่อบุคคลพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคที่มีความยุ่งยากหรือมีความซับซ้อน ก็จะประสบกับสภาพอารมณ์ที่แตกต่างกันไป ทั้งตื่นเต้น โกรธ กระวนกระวายใจ เครียด หรือแม้กระทั่งเศร้าโศก ซึ่งการจะสร้างความสมดุลของความรู้สึกต่าง ๆ ให้กับชีวิตนั้นก็จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับมุมมองของแต่ละบุคคลระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะคาดหวังที่จะได้ผลลัพธ์ในทางบวกแม้ว่าในสถานการณ์นั้นจะพบกับความยุ่งยาก ความมั่นใจในบุคคลทางบวกจะช่วยให้การผสมผสานความรู้สึกต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และส่งผลออกมาในรูปแบบการคิดบวก แต่ถ้าเป็นบุคคลที่คิดลบก็จะมีแต่อารมณ์ความรู้สึกด้านลบเกิดขึ้นกับตัวเอง (Snyder & Lopez, 2005)

2. การจัดการกับปัญหาต่าง ๆ (Coping with Situation) นอกจากประสบการณ์การมองโลกในแง่ดีจะช่วยให้ความเครียดเมื่อต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ ลดน้อยลงแล้ว การมองโลกในแง่ดียังช่วยให้บุคคลสามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความพยายามต่อเนื่องในการแก้ปัญหาที่ความยุ่งยากซับซ้อน ไม่พยายมผลักปัญหาออกจากตัวหรือหาทางเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา ซึ่งทั้งความพยายามและการหลีกเลี่ยงปัญหานั้นก็แสดงออกได้หลายวิธีที่แตกต่างกัน ทำให้การมองโลกในแง่ดี จึงส่งผลต่อวิธีการจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะสนใจปัญหาที่จะต้องแก้ไข มองปัญหาเป็นศูนย์กลางในการคิด โดยเฉพาะปัญหาที่สามารถควบคุมไว้ได้แล้ว หาก

เป็นปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะควบคุมไม่ได้ก็จะพยายามหาวิธีใหม่ในการแก้ไขปัญหา แต่สิ่งที่คุณที่มองโลกในแง่ดีจะไม่ทำก็คือ การหลีกเลี่ยงให้ไกลจากปัญหา หากเจอปัญหาที่ยาก พวกเขาจะใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการพยายามแก้ไข ซึ่งรวมถึงการยอมรับความจริงว่าปัญหานั้นมีความยาก พยายามหาสาเหตุที่แท้จริงที่ยังคงซ่อนอยู่ และจะต้องทำให้ดีที่สุดเพื่อจะผ่านไปให้ได้ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้น บุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะมีการคิดวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เรียนรู้สิ่งใหม่จากปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ และมีวิธีการรับมือกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมและสำเร็จได้ในที่สุด แต่หากว่าทำไม่สำเร็จก็จะพยายามต่อไปด้วยการคิดว่าเดี๋ยวทุกอย่างก็จะผ่านไปได้ด้วยดี (Snyder & Lopez, 2005)

3. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) มีงานวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในการทำงานและมีผลการปฏิบัติที่ดี เมื่อบุคคลมีความคาดหวังแล้วก็จะพยายามที่จะหารูปแบบการอธิบายที่สนับสนุนความสำเร็จนั้น และเมื่อพวกเขาต้องพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคพวกเขาก็จะไม่ย่อท้อ และจะหารูปแบบการอธิบายที่ช่วยให้เกิดผลทางบวกในการทำงานต่อไป จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการทำงานต่างๆ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Rand, 2009; Youssef & Luthans, 2007; Jensen, Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2007; K. W. Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2008)

### การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีในการทำงาน

การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีในการทำงานตามแนวคิดของ Schneider (อ้างถึงใน Luthans & Youssef, 2004) มีแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. การมองประสบการณ์ในอดีตอย่างอ่อนโยน (Leniency for the past) บุคคลควรนำความล้มเหลวในอดีตมาใช้ในการเรียนรู้และค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ให้สำเร็จ โดยอธิบายถึงความล้มเหลวนั้นในมุมมองทางบวก นำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนในการทำงานให้สำเร็จ เพราะเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว บุคคลก็จะพบกับผลการปฏิบัติงานที่ดี ความผิดพลาดนั้นก็จะถูกมองข้ามไป เหลือไว้แต่ข้อดีที่ได้รับจากความผิดพลาดนั้น เหมือนสุภาษิตไทยว่า สี่เท้ายังรู้พลาด นักปราชญ์ยังรู้พลั้ง

2. ความพึงพอใจกับปัจจุบันที่เกิดขึ้น (Appreciation for The Present) เวลาที่ทำงานก็ย่อมที่จะต้องเจอทั้งงานที่ง่ายและงานที่ยาก บุคคลจึงควรที่จะมีความพึงพอใจและยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะดีหรือร้าย ง่ายหรือยาก ควบคุมได้หรือไม่ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจและยอมรับได้แล้ว ก็จะมีวิธีการอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ส่งผลให้ทำงานได้อย่างสนุกและมี

ความสุข แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในงานที่ทำอยู่ก็จะทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานผิดพลาด และเกิดเป็นมุมมองในทางลบได้

3. การค้นหาโอกาสสำหรับอนาคต (Opportunity-Seeking for The Future) เป็นอีกหนึ่งแนวทางในการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี โดยบุคคลพยายามหาวิธีหรือแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานต่าง ๆ ของตนเอง โดยประเมินจากความรู้ความสามารถของตนเองเป็นพื้นฐานในการสร้างโอกาสในอนาคต ซึ่งจะทำให้พนักงานมองเห็นอนาคตและโอกาสในการเติบโตในสายงานที่ทำอยู่ และยังเป็นการสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงานอีกด้วย

#### 2.1.3.4 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีการศึกษามานานตั้งแต่ในอดีต แต่เริ่มมีการนำมาพัฒนาและศึกษาอย่างจริงจังในช่วงปี 1970 ซึ่งในอดีตนั้น บุคคลจะรู้จักความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ในรูปของคำอื่น เช่น ความคงทน คงอยู่ไม่สามารถทำลายได้ (Invulnerable) ความยืดหยุ่น การคืนสภาพได้ (Resilient) หรือ สิ่งต่อต้านความเครียด (Stress-Resistant) ต่อมาในภายหลังจึงเปลี่ยนมาใช้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) (Snyder & Lopez, 2005)

Masten & Reed (อ้างถึงใน Snyder & Lopez, 2005) ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่าเป็นลักษณะของปรากฏการณ์ที่เป็นรูปแบบของการปรับเปลี่ยนในทางบวกภายใต้บริบทของความยุ่งยากหรือมีความเสี่ยง

Masten & Obradovic (Masten & Obradovic, 2006) ได้ให้ความหมายความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่าเป็นกรอบความคิดแบบกว้างที่ครอบคลุมแนวความคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับรูปแบบด้านบวกของการปรับตัวภายใต้อุปสรรคต่าง ๆ

Luthans & Youssef (2004) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพปกติจากความทุกข์ใจ ความไม่แน่นอน ความผิดพลาด หรือแม้แต่ว่าสิ่งที่เป็นเรื่องดีแต่มีที่ท่าจะพลิกเปลี่ยนเป็นเรื่องร้าย

จากความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าหมายถึง ความสามารถในการอดทนหรือปรับอารมณ์ได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วเพื่อเข้ามาสู่สภาวะปกติ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและสิ่งที่ไม่แน่นอน ทั้งความขัดแย้ง ความล้มเหลว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานต่อไปให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

## แนวคิดและทฤษฎีความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถส่วนบุคคลมากกว่าจะเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีเกณฑ์ที่แตกต่างกันสำหรับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ขณะที่บางส่วนก็ไม่ได้คาดหวังที่จะปรับสภาพทางอารมณ์เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวเท่านั้น ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลจึงถูกแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมและเป็นรูปแบบในการดำเนินชีวิต (Masten & Powell, 2003) ในอดีตความยืดหยุ่นทางอารมณ์จะได้รับการศึกษามากในบริบทของจิตวิทยาคลินิกหรือการบำบัดทางจิตในเด็กและบุคคลที่มีประสบการณ์ที่ไม่น่าจดจำซึ่งต่อมาในภายหลังก็เริ่มมีการนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานมากขึ้น

### ปัจจัยที่เกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Masten (Masten, 2001) ได้แบ่งรูปแบบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่วนตัวบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

1. ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Variable-Focused Approach) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมโดยรอบ และประสบการณ์ที่ทำให้เกิดผลที่ดีหรืออาจมีความเสี่ยงสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหลัก คือ ความเสี่ยง (Risk) ต้นทุน (Asset) และคุณลักษณะที่มีสองขั้ว (Bipolar attributes)

2. ส่วนตัวบุคคล (Person-Focused Approach) เป็นการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันในความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ตารางที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบความสามารถในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลที่ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับระดับความเสี่ยงแตกต่างกัน

ระดับ	ต่ำ	ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง	สูง
ความเสี่ยง	ต่ำ	มีความเสี่ยงสูง	มีความสามารถเพียงพอ
หรือ			
ความทุกข์	สูง	อาการที่ไม่พึงประสงค์	สามารถปรับสภาพอารมณ์ได้

ที่มา: Snyder & Lopez, 2005

Masten & Reed (อ้างอิงใน Snyder & Lopez, 2005) ได้ศึกษาการพัฒนาด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์และเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ต้นทุน (Assets or Resources) คือ คุณลักษณะที่วัดได้ของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถทำนายผลทางบวกในอนาคตได้ ซึ่งในที่นี้จะรวมถึงต้นทุนทางทางสังคม ต้นทุนมนุษย์ และต้นทุนทางวัตถุที่นำมาปรับใช้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะมีลักษณะตรงข้ามกับปัจจัยเสี่ยง (Risk Factors)

2. ปัจจัยป้องกัน (Protective Factors) คือ คุณลักษณะที่วัดได้ของแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ซึ่งสามารถทำนายผลทางบวกในอนาคตในกรณีที่พบเจอเรื่องทุกข์ยากหรือความเสี่ยงได้ หรือเป็นตัวแปรในการทำนายการทำงานที่อยู่ภายใต้ภาวะเสี่ยงเท่านั้น หรือเป็นงานที่จะส่งผลทางบวกได้ก็ต้องมีความยุ่งยากหรืออยู่ในภาวะเสี่ยงสูง

3. กระบวนการป้องกัน (Protective Processes) เป็นกระบวนการทำงานหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดผลทางบวกแม้ว่าจะต้องเจอกับความทุกข์ยากหรือความเสี่ยงจากการพัฒนาหรือการทำงานนั้นก็ตาม

Grotberg (1995 อ้างใน Harland, Harrison, Jones, & Reiter-Palmon, 2005) ได้จำแนกปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. สิ่งที่มี (I Have) เป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสนับสนุนบุคคลในการปรับสภาพทางอารมณ์ เช่น การเลี้ยงดูจากครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ได้รับจากครอบครัว โรงเรียน และที่ทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อถือ ความรัก ความมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนการมีต้นแบบที่ดีให้บุคคลได้เรียนรู้และปฏิบัติตาม บทบาทหรือความรับผิดชอบที่ได้รับ ที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความถูกต้อง สิ่งที่ดีควรทำหรือไม่ควรทำ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย หรือเมื่อต้องการความรู้และทักษะเพิ่มเติมในการทำงาน

2. สิ่งที่มีเป็น (I am) เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในใจหรือจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเชื่อและศรัทธา ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีที่จะทำสิ่งดีให้กับบุคคลอื่นและสังคมรอบข้าง รวมทั้งยังมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตัวเองกระทำ และมั่นใจว่าสิ่งที่ทำนั้นมี ความถูกต้องและเหมาะสม

3. สิ่งที่มีสามารถ (I can) เป็นปัจจัยที่บุคคลเรียนรู้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคล โดยการพูดคุยถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรืออุปสรรคที่รบกวนในขณะที่ทำงาน

การหาวิธีในการแก้ไขปัญหา พยายามควบคุมความรู้สึกของตนเองเมื่อพบเจอความยุ่งยากใจในขณะทำงาน ตลอดจนการขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากบุคคลอื่นหรือผู้เชี่ยวชาญหากจำเป็น

### **ผลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์**

จากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน การมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสุขในงานที่ทำ และความผูกพันต่อองค์กร (Youssef & Luthans, 2007) รวมทั้งความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Luthans, Avey, & Jensen, 2009) ซึ่งจากการศึกษาในอดีตนั้นทำให้ตระหนักได้ว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานในองค์กร (Coutu, 2002 อ้างถึงใน Luthans et al., 2004) ดังต่อไปนี้

1. ในการปฏิบัติงานในองค์กรย่อมจะต้องพบเจออุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับสภาพอารมณ์ให้ยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและพิจารณาหาวิธีรับมือและแก้ปัญหาได้ บุคคลนั้นก็จะเป็นความเครียด ไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ และส่งผลต่อเนื่องให้เกิดการอยากจะลาออกจากงาน มีพฤติกรรมการทำงานใหม่ และลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงมีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลสามารถยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและเตรียมพร้อมหาวิธีจัดการกับอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม หากบุคคลยึดติดกับสิ่งที่เคยปฏิบัติ ไม่เปิดโอกาสให้สิ่งใหม่ ก็จะเป็นการต่อต้าน ไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงนั้น และส่งผลให้เกิดการมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ประสงค์ขององค์กร (Counterproductive Work Behavior) แต่ตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดี ก็ย่อมที่จะสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ เปิดรับ และเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ง่าย ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองและปรับตัวเพื่อเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรได้

3. การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและพัฒนาเป็นความผูกพันในงานและต่อองค์กรได้ เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ และมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมองว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญและมีคุณค่าต่องานที่ทำนั้น ก็ย่อมจะต้องมีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีผลปฏิบัติงานที่ดีในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเชื่อและทัศนคติที่ดีในตัวบุคคล

### **การพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในการทำงาน**

Luthans et al. ได้อ้างอิง Reivich & Shatter (2002 อ้างใน Luthans et al., 2004) เกี่ยวกับการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลและในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน



ด้วยกัน คือ ส่วนที่เป็นทักษะด้านการรู้จักตัวเองและทักษะด้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทั้งสองส่วนได้พัฒนาวิธีในการช่วยพัฒนาการปรับสภาพอารมณ์ในการทำงาน ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการคิดในด้านลบเมื่อมีการทำงานผิดพลาดหรือมีอะไรที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น

2. ตรวจสอบความถูกต้องของความเชื่อเกี่ยวกับปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานที่เหมาะสม

3. มีสติและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเมื่อพบกับปัญหาหรือมีความเครียดเกิดขึ้น

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นกระบวนการหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป Masten (อ้างใน Luthans & Youssef, 2004) ได้เสนอวิธีการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ การเพิ่มต้นทุน การลดความเสี่ยง และการปรับเปลี่ยนกระบวนการ

1. การเพิ่มต้นทุน (Asset-Focused Strategies) ในการดำเนินชีวิตในประจำวันและการทำงานในองค์กรนั้น บุคคลย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้น การเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานหรือตัวบุคคลจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ การเพิ่มต้นทุนให้กับพนักงานในองค์กรนั้นสามารถทำได้โดยการเพิ่มต้นทุนทางด้านจิตวิทยาด้านบวกให้กับพนักงาน การส่งพนักงานไปฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ในงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานที่ตั้งเป้าหมายไว้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การลดความเสี่ยง (Risk-Focused Strategies) ความเสี่ยงและความเครียดเป็นอุปสรรคสำคัญของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ถ้าบุคคลสามารถที่จะลดปัจจัยหรือภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดต่อความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ ก็จะสามารถควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการได้ เช่น ในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นย่อมพบเจออุปสรรค มีปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งเมื่อสะสมนาน ๆ เข้าก็จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด และส่งผลต่อสุขภาพทำให้ร่างกายเจ็บป่วย องค์กรสามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องของความเครียดและปัญหาสุขภาพได้โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีการทำประกันสุขภาพให้กับพนักงาน และจัดให้มีสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพสำหรับพนักงานและครอบครัว เป็นต้น

3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Process-Focused Strategies) เป็นการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยมุ่งเน้นที่การปรับเปลี่ยนกระบวนการการวางกลยุทธ์และการเรียนรู้ภายในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการจัดการความเสี่ยง และยังเป็นการวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาล่วงหน้า ตลอดจน

กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาหากมีปัญหาคาดการณ์ไว้เกิดขึ้น ทั้งนี้ องค์กรควรมีกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง หรือสามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ง่าย เพื่อลดภาวะความเครียดให้กับพนักงานเมื่อถึงเวลาที่พนักงานจะต้องพบกับเปลี่ยนแปลงในสภาวะการณ์ต่าง ๆ

#### 2.1.4 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

จากองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าแนวคิดของทุกองค์ประกอบล้วนแล้วแต่มีวิธีในการพัฒนาแนวคิดตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันออกไป และเมื่อนำแนวคิดทั้ง 4 แนวคิดมารวมกันเป็นองค์ประกอบของแนวคิดทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแล้ว พบว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นปัจจัยหลักที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน ได้ (Luthans, Avey, Avolio, Norman, & Combs, 2006, p. 388) ทำให้ Luthans et al. ได้พัฒนาแบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Psychological capital questionnaire: PCQ) ขึ้น โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ จำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ (Luthans, Luthans, & Avey, 2014) นอกจากการพัฒนาแบบสอบถามแล้ว Luthans et al. ยังมีการพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Psychological capital intervention: PCI) ขึ้นด้วย (Luthans et al., 2014)

โปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นการออกแบบมาเพื่อช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 2.2 และ 2.3

#### ตารางที่ 2.3 แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

องค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	แนวทางในการพัฒนา
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผ่านประสบการณ์ตรงที่ได้รับ</li> <li>2. เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ผู้อื่นหรือต้นแบบ</li> <li>3. การ โน้มน้ำใจในสังคม</li> <li>4. การ ได้รับข้อเสนอแนะทางบวก</li> <li>5. การกระตุ้นทางกายและใจ</li> </ol>
ความคาดหวัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดเป้าหมาย</li> <li>2. การข้ามขั้นในการทำงาน</li> <li>3. การมีส่วนร่วมในงาน</li> <li>4. แสดงออกถึงความมั่นใจ</li> <li>5. การเตรียมความพร้อม</li> <li>6. การวางแผนตามสถานการณ์</li> <li>7. การฝึกฝนทักษะและฝึกซ้อม</li> <li>8. การปรับเป้าหมายใหม่</li> </ol>

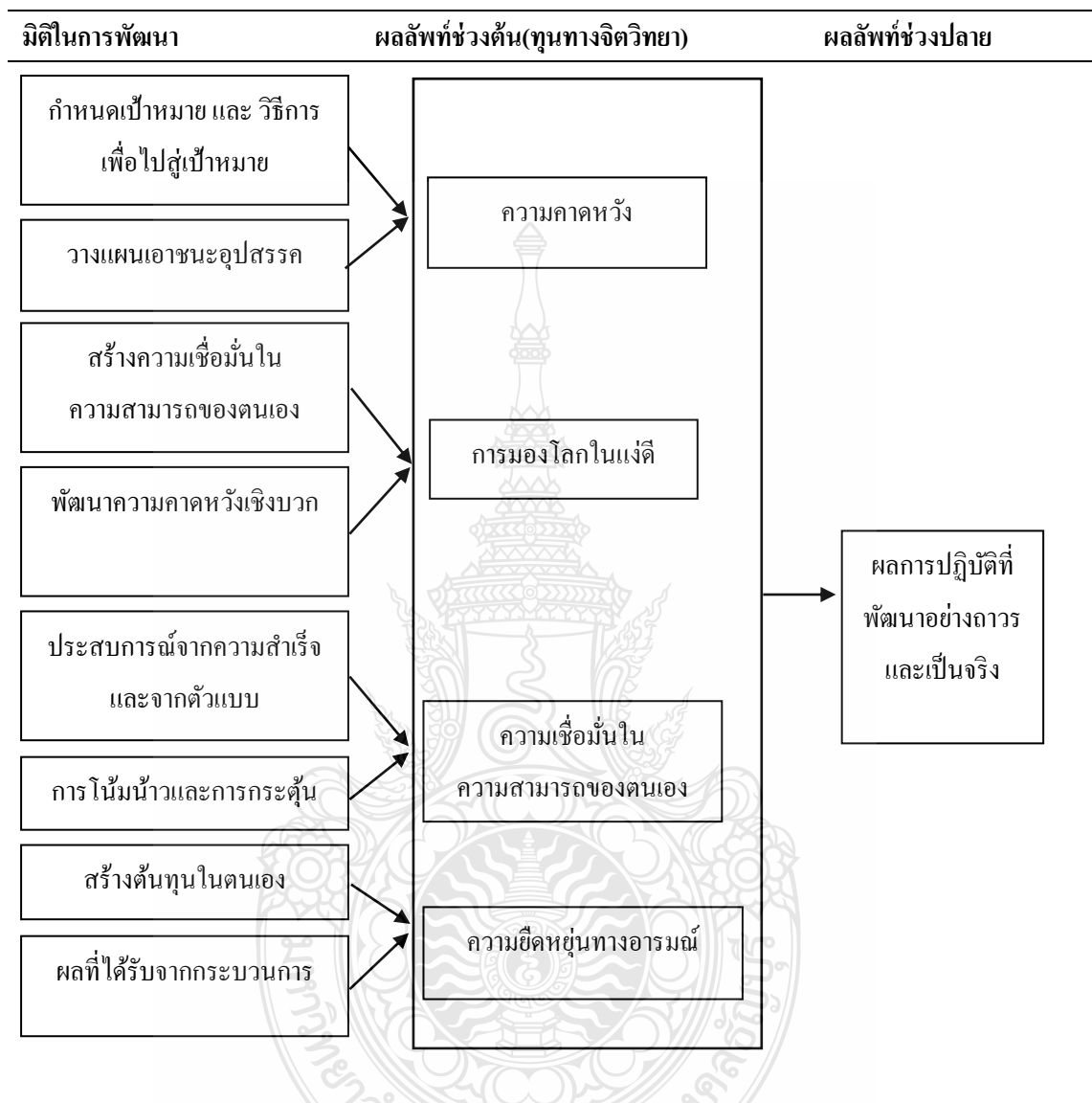
ตารางที่ 2.3 แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (ต่อ)

องค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	แนวทางในการพัฒนา
การมองโลกในแง่ดี	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มองประสบการณ์ในอดีตอย่างอ่อนโยน</li><li>2. พึงพอใจกับปัจจุบันที่มีอยู่</li><li>3. ค้นหาโอกาสเพื่ออนาคต</li><li>4. อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง</li><li>5. พร้อมปรับตัวอยู่เสมอ</li></ol>
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	<ol style="list-style-type: none"><li>1. เพิ่มต้นทุนที่มีอยู่</li><li>2. ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น</li><li>3. ปรับเปลี่ยนกระบวนการตามความเหมาะสม</li></ol>

ที่มา: Luthans & Youssef, 2004



ตารางที่ 2.4 แสดงมิติการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก (Psychological capital intervention: PCI) ที่พัฒนาโดย Luthans et al.



ที่มา: Luthans, Luthans, & Avey, 2014

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” และ “การปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การ ดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีประคอง หรือรับใช้

Millet (1994) ได้ให้ความหมายว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิด ความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความ พึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน ไพญูญ์ ตั้งใจ, 2554) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพใน ระบบของราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมุมมองของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อย ที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมุมมองของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้มีความสะดวกมากกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมุมมองของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่ พึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถความปราดเปรียวว่องไวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น อาจ กล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ เมื่อมองในเชิงธุรกิจ “ประสิทธิภาพ” จะ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับหากการใช้วัตถุดิบที่ เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อย และระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่า มูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวก

กับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น แต่ถ้ามองในอีกแง่หนึ่งในเชิงของการปฏิบัติงาน

ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากร ทั้ง คนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพื่อที่จะทำให้ลดในขั้นตอนการทำงานลง เกิดความคล่องตัวมากขึ้น งานต่าง ๆ ก็จะสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และทำให้มีการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

#### องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่าง คุ่มค่า และมีความพึงพอใจในผลของงาน มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรโดย ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมกับแผนงานตามที่กำหนด หรือตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของ ค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจเพื่อให้ลงมือทำ ที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย โดย ประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ในการปฏิบัติงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดในทุกยุคทุกสมัยกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

นฤมล กิตตะชานนท์ (อ้างถึงใน สมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดจาก 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมมีความพยายามและพร้อมที่จะอุทิศพลังร่างกายและใจให้กับการทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ อัตราค่าตอบแทน ความยุติธรรม ขบวนการติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะถ่ายทอดงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความรู้ความสามารถ สภาพร่างกายและจิตใจ การศึกษา ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บุคคลผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

จิตติมา อัครธิตินพงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์กร ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการเงินธนาคาร ภาวะเงินเฟ้อ กำดั่งการซื้อของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เช่น การนิยมความฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี ที่ดิน และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน



### 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

Katz, Danial and Robert L. Kahn (1978) นักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในลักษณะเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจาก ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญ ต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วยนอกจากนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้าน และในหลาย ๆ ระดับในการทำงานซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความ ยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจ และกำหนดแนวคิดในการ ทำงานให้มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ มีสมรรถภาพในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้ เป็นเครื่องมือในการฝึกสอน และการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ทำงานได้ตามเป้าหมาย

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญา มาศ ปัญญายิ่ง, (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน กลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความ น่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตามชั้นแบบชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Random Sampling)

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในการทำงานและด้านการ มองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง เท่ากับ 3.82 และ ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกทั้งโดยรวมและรายด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน ด้าน การมองโลกในแง่ดี และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์ระดับสูง และยังมีตรงกันกับแนวทางปฏิบัติ ภายในองค์กรที่มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการอบรม การ

สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติด้านบวก รวมทั้งมีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาและปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ลักษณะงานของพนักงานก็เป็นสิ่งที่ท้าทายเมื่อต้องให้คำปรึกษากับลูกค้า ซึ่งถือว่าค่อนข้างมีความเสี่ยงสูง การควบคุมอารมณ์ในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานมีความพร้อมในการรับมือทั้งในด้านการให้คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้า แนวทางในการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ดีที่พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยของระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูง

สรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงเป็นสิ่งที่ดีต่อตัวพนักงานและต่อองค์กร พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะทำงานได้อย่างเต็มที่ สามารถที่จะให้คำปรึกษาและคำแนะนำให้กับลูกค้าได้ ขณะเดียวกันเมื่อพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีบวกกับมีความคาดหวังในการทำงานร่วมกับพนักงานก็จะไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น ตรงข้ามกลับมีความพยายามมองหาวิธีแก้ปัญหาหรือหาแนวทางในการทำงานให้สำเร็จ และจะสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาสในการทำงาน และถ้าพนักงานมีความพร้อมในการปรับสภาพทางอารมณ์ก็จะช่วยให้พนักงานมีสติ สัมผัสปัญญาในการทำงาน รวมทั้งควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม ดังนั้น การที่พนักงานมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงจึงเป็นสิ่งดี เพราะช่วยทำให้พนักงานสามารถทำงานสำเร็จมีประสิทธิภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจทั้งต่อตัวพนักงานเองและต่อองค์กร

วรรณญา แดงสนิท, (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ศักยภาพของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในการทำนายทัศนคติเกี่ยวกับงาน” โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 534 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.01 โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความหวัง ( มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) ด้านความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ( มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ( มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) และด้านการมองโลกในแง่ดี ( มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) และ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับสูง ( $r = 0.69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า การที่ครุมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงย่อมส่งผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งก่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานอย่างไม่ย่อท้อ

ดลปัทฏ์ ทรงเลิศ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ภาคใต้” โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ มีด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความหยุนตัว อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความหวัง ( มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) ด้านการมองโลกในแง่ดี ( มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ( มีค่าเฉลี่ย 3.97ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) ด้านความหยุนตัว ( มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และ พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับสูง ( $r = 0.69$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์พยาบาล มีความสามารถในการทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ และยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ และมองสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิตเป็นสิ่งที่ดี และพร้อมที่จะปรับตัวเพื่อเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมที่สามารถวัดได้พัฒนาได้และสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการทำงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้” โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 531 คน พบว่าความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ตนเอง และยังมองว่าการปรับเปลี่ยนวิถีคิดของบุคลากรที่มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ช่วยทำให้มองโลกอย่างมีความหวัง ทำให้มีความสุขและใช้ชีวิตเพื่อมุ่งการทำงานได้ แม้จะอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ

สิริพร วงษ์โทน (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาทางบวก ความผูกพันต่อองค์กรและผลปฏิบัติงาน” ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่ระดับ 3.25 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.529$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $r = 0.628$ ) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถในตนเอง ( $r = 0.453$ )

อันดับที่สามคือ ความคาดหวังในการทำงาน ( $r = 0.397$ ) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นอันดับที่สี่ ( $r = 0.228$ )

แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์ ดังนั้นพนักงานจะมีลักษณะ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีเป้าหมายนั้นคือความสำเร็จในการทำงานและมีความพยายามคิดค้นหรือหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางนั้น ๆ ตลอดไปถึงมีทักษะในการมองโลกในแง่ดี โดยมีวิธีการให้เหตุและผลในทางที่ดีต่อสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสามารถที่จะปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างทันท่วงทีเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อเข้าสู่โหมดของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Pillay, Kreshona และคณะ, (2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านความต้องการในงานและความผูกพันขององค์กรของพนักงานคอลเซนเตอร์ใน Durban, South Africa โดยทำการเก็บตัวอย่างจากพนักงานจำนวน 117 คน จากผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับความสามารถในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางสถิติ และยังพบว่า ทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่องขององค์กรได้เป็นอย่างดี องค์กรสามารถพัฒนาโครงการเพื่อเพิ่มสถานะทางจิตวิทยาในเชิงบวกและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์นี้ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะด้วยว่า ผลการวิจัยอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานในการพิจารณาหาวิธีการเพิ่มทุนทางจิตวิทยาเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ในองค์กรเพื่อนำไปสู่ความมุ่งมั่นขององค์กรและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

Karatepe & Karadas (2014) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนต่อความขัดแย้งระหว่างที่ทำงานและครอบครัว ความตั้งใจลาออก และความตั้งใจขาดงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนในระดับสูงจะประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภาระงานและภาระครอบครัว และยังสามารถป้องกันข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการประสานกันของบทบาททั้งของงานและครอบครัว นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับในโรงแรมที่มีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วนในระดับสูงจะส่งผลถึงความตั้งใจลาออกและความตั้งใจขาดงานในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีทุนทางจิตวิทยาครบถ้วน ทั้ง 4 ด้านสูงย่อมส่งผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่หรือสิ่งที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Ma, Li. (2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน R & D ของกิจการซอฟต์แวร์ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ใช้

ซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ทางสถิติ SPSS สำหรับการทดสอบความเชื่อถือได้ เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผลจากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างมิติทางสัญญาทางจิตวิทยากับมิติการปฏิบัติงาน ในแต่ละมิติ และมิติทางด้านทุนทางจิตวิทยานี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

Wang, Kun. (2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับพฤติกรรมทางสังคมและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลจากการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทำให้พนักงานในองค์กรมีแนวความคิดและมีวิธีการจัดการที่ดี ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แสดงให้เห็นว่าทุนทางจิตวิทยานั้นมีอิทธิพลในด้านบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

Nguyen, Dinh Tho; และคณะ (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ทุนทางจิตวิทยาของนักการตลาดและผลการดำเนินงาน: บทบาทของคุณภาพชีวิตในการทำงานความพยายามในการทำงานและความพึงพอใจในงาน เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 696 คน ที่ทำงานให้กับ บริษัทประเภทต่าง ๆ ในโฮจิมินห์ซิตีประเทศเวียดนาม ผลการวิจัยพบว่าทุนทางจิตวิทยามีทั้งผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อคุณภาพในการทำงาน ที่เป็นการดึงดูดงานและความพยายามในการทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของนักการตลาด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บริษัทควรให้ความสำคัญกับทุนทางจิตวิทยาในด้านการสรรหาวิธีการ การฝึกอบรมและโครงการพัฒนา เพื่อให้เกิด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ศึกษาบทบาทของคุณภาพชีวิตในการทำงาน การใช้ความพยายามในการทำงานและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของนักการตลาดในตลาดที่กำลังก้าวเข้ามาเวียดนาม

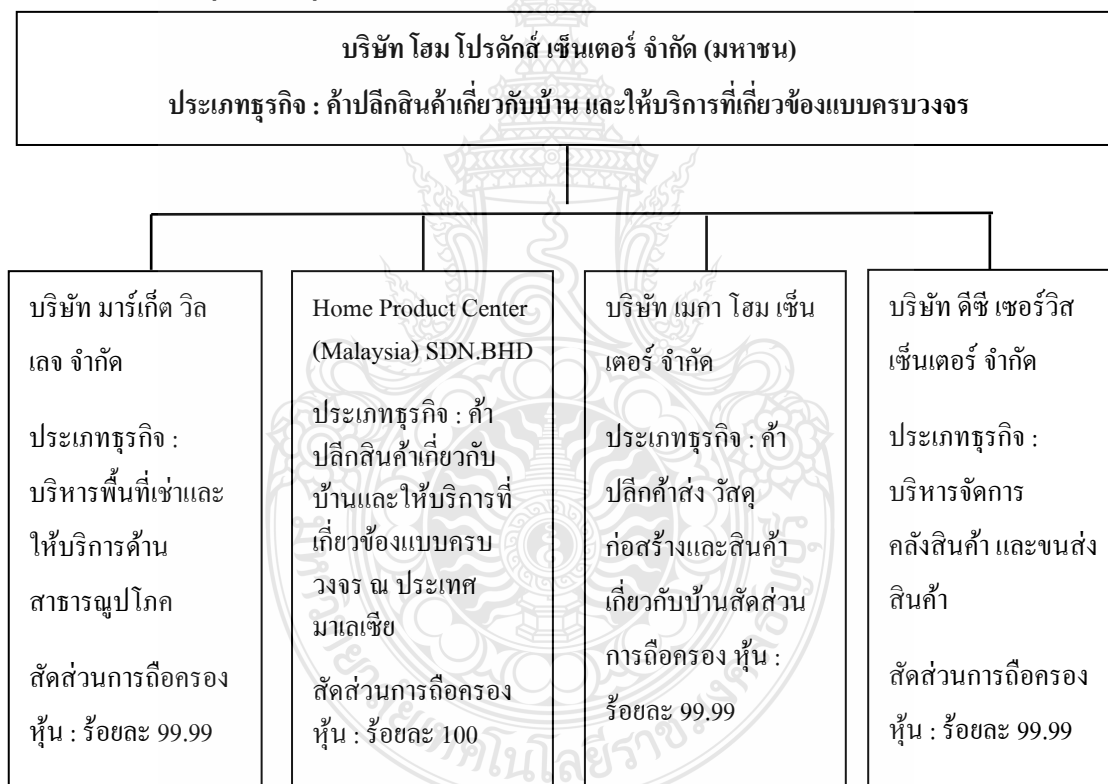
## 2.4 บริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

### 2.4.1 ประวัติความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทขึ้นมาเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2538 โดยมีทุนจดทะเบียนบริษัทเริ่มต้นที่ 150 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 1.5 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท ภายใต้ชื่อทางการค้าว่า “โฮม โปร” (HomePro) โดยได้เปิดดำเนินการ โฮมโปรสาขาแรกที่ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิตในเดือนกันยายน 2539 ซึ่งใช้เป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทจนถึงเดือนมิถุนายน 2546 และได้ย้ายที่ตั้งสำนักงานใหญ่มาที่ถนนประชาชื่น (สาขาประชาชื่น) ในปัจจุบัน

ในเดือนมกราคม 2544 บริษัท ได้จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ให้แปลงมูลค่าหุ้นสามัญ จากเดิม 2 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท จำนวนเงิน 200 ล้านบาท มาเป็น 40 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท มีทุนจดทะเบียนและทุนเรียกชำระแล้วทั้งสิ้น 200 ล้านบาท และในเดือนมีนาคม บริษัท ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 275 ล้านบาท แบ่งเป็น 55 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท เพื่อใช้เป็นเงินทุนในการขยายสาขาโฮมโปรในอนาคต และในเดือนพฤษภาคม 2544 บริษัท ได้ทำการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนโดยเปลี่ยนจากบริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด มาเป็น บริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และได้จดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 375 ล้านบาท แบ่งเป็น 75 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท โดยมีทุนชำระแล้ว 275 ล้านบาท แบ่งเป็น 55 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 บาท

#### โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

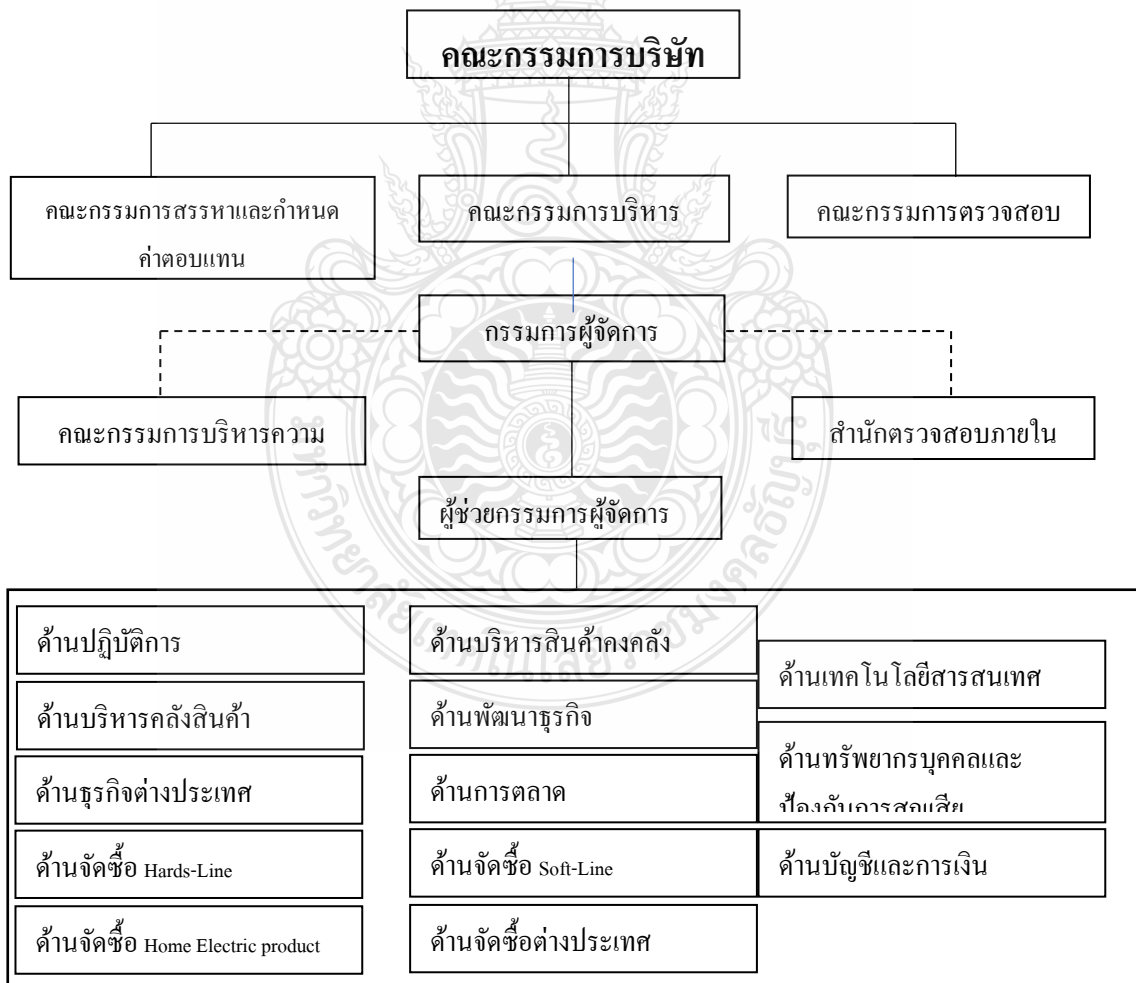
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้นสามัญ	สัดส่วนการถือหุ้น
1	บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	1,766,850,492	30.11 %
2	บริษัท คลอไลต์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	1,160,793,219	19.78 %
3	นายนิติ โสสถานุเคราะห์	277,417,753	4.73 %
4	American International Assurance Company ,Limited-DI-Life	197,518,264	3.37 %
5	นายมานิต อุดมคุณธรรม	180,800,000	3.08 %

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2556

2.4.2 การประกอบธุรกิจ



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างการจัดการบริษัท

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก โดยจำหน่ายสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง ซ่อมแซม อาคาร บ้าน และที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า “โฮม โปร” (HomePro) ซึ่งเป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัท ปัจจุบันบริษัทมีลักษณะการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1) เป็นศูนย์จำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวกับบ้านและที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร (One Stop Shopping Home Center) โดยสามารถแบ่งประเภทกลุ่มสินค้าหลักได้เป็น 6 กลุ่มคือ กลุ่มวัสดุก่อสร้าง สินค้า ตกแต่ง อุปกรณ์และเครื่องมือช่าง อุปกรณ์ไฟฟ้าและ โคมไฟ อุปกรณ์ทำสวน และ เฟอร์นิเจอร์และอเนกประสงค์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าตามความต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปหาซื้อสินค้าจากหลายแห่ง ตลอดจนมีพนักงานที่มีความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ที่คอยให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

2) มีบริการพิเศษให้ลูกค้า ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า จัดหาช่างและผู้รับเหมางานก่อสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซม และงานระบบต่าง ๆ ภายในบ้าน ออกแบบห้องน้ำ ห้องครัว ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บริการผสมสีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการสั่งซื้อสินค้ากรณีพิเศษ จัดสาธิต D.I.Y (Do It Yourself) และ Workshop เป็นต้น

3) เป็นการจำหน่ายสินค้าที่ผู้ซื้อชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต

4) รับประกันความพึงพอใจ สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

จากลักษณะการประกอบธุรกิจดังกล่าว บริษัทได้ทำการเปิดให้บริการสาขาแรกที่ศูนย์การค้า พิวเจอร์พาร์ค รังสิต ในเดือนกันยายน 2539 และได้ทำการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทมีสาขาที่เปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 82 สาขา (มีนาคม 2561) ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 24 สาขา และอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด อีก 58 สาขา โดยมุ่งเน้นทำเลที่ตั้งในบริเวณแหล่งชุมชน ย่านธุรกิจ และศูนย์การค้าที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ทั้งในด้านการเดินทาง การจอดรถ การขนสินค้า เป็นต้น ข้อมูลของแต่ละสาขาโดยสังเขปมีตามตาราง ต่อไปนี้



สาขา	สถานที่ตั้ง	วันที่เปิด ดำเนินการ	พื้นที่ขาย (ตารางเมตร)
1. สาขารังสิต	ใกล้ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	กันยายน 2539	9,800
2. สาขารัตนานิเบศรี	แยกบางใหญ่ รัตนานิเบศรี	พฤษภาคม 2540	7,800
3. สาขาแฟชั่น ไอซ์แลนด์	ในศูนย์การค้าแฟชั่น ไอซ์แลนด์ รามอินทรา	เมษายน 2542	10,100
4. สาขาฟิวเจอร์มาร์ท	เชิงสะพานกรุงเทพใหม่ ถนนพระราม 3	มีนาคม 2543	5,000
5. สาขาเสรี เซ็นเตอร์	ในศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ ถนนศรีนครินทร์	พฤษภาคม 2543	5,900
6. สาขาเดอะมอลล์ บางแค	ในศูนย์การค้าเดอะมอลล์ บางแค	กรกฎาคม 2543	5,000
7. สาขาเดอะมอลล์ โคราช	ในศูนย์การค้าเดอะมอลล์ โคราช	เมษายน 2544	3,300
8. สาขารัชดาภิเษก	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ รัชดาภิเษก	มิถุนายน 2544	5,000
9. สาขาเพลินจิต	ในอาคารเวฟเพลส ถนนเพลินจิต	ตุลาคม 2544	4,500
10. สาขาภูเก็ต	ในศูนย์การค้าโลตัส ภูเก็ต	มิถุนายน 2545	5,000
11. สาขาเชียงใหม่	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ เชียงใหม่	กันยายน 2545	5,500
12. สาขารามคำแหง	ใกล้ศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ ถนนสุขุมวิท 3	เมษายน 2546	6,300
13. สาขาพระราม 2	ใกล้ทางด่วนบางนา-ดาวคะนอง ถนนพระราม 2	พฤษภาคม 2546	6,100
14. สาขาประชาชื่น	ใกล้สี่แยกพงษ์เพชร ถนนประชาชื่น	กรกฎาคม 2546	8,100
15. สาขาลาดพร้าว	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ ลาดพร้าว	ตุลาคม 2546	5,000
16. สาขาพญา	ในศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ พญากลาง	ธันวาคม 2546	6,500
17. สาขาแจ้งวัฒนะ	ใกล้ศูนย์การค้าคาร์ฟูร์ แจ้งวัฒนะ	กรกฎาคม 2547	8,700
18. สาขาหาดใหญ่	ในศูนย์การค้า คาร์ฟูร์ หาดใหญ่	ตุลาคม 2547	5,500
<b>รวมพื้นที่</b>			<b>113,100</b>

#### 2.4.3 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ ของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำในธุรกิจโฮมเซ็นเตอร์ในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

พันธกิจ ของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1. เราจะมอบความคุ้มค่าในด้านสินค้า บริการ และราคาให้แก่ลูกค้าเพื่อให้โฮมโปร เป็นอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

2. เราจะร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสำเร็จร่วมกัน

3. เราจะให้ความสำคัญและจะพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานและลูกค้ารวมทั้งมีความพอใจ ความสุขและความผูกพันต่อโฮมโปร

4. เราจะบริหารงานอย่างมืออาชีพตามหลักกรรมมาภิบาล การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน

5. เราจะแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจเพื่ออนาคต และการสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 2.4.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

ตามที่บริษัทมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจโฮมเซ็นเตอร์ในประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มุ่งเน้นเรื่องการให้บริการครบวงจร (One Stop Shopping) บริษัทมีแผนที่จะขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโตของสังคมเมือง และเพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจ และรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจเดิมของบริษัทฯ ภายใต้ชื่อ โฮมโปร แล้ว บริษัทฯ ยังได้ขยายธุรกิจใหม่เพื่อรองรับตลาดสินค้าวัสดุก่อสร้าง และตลาดสินค้าที่เกี่ยวข้องกับบ้าน โดยเปิดศูนย์รวมสินค้าเกี่ยวกับบ้านและวัสดุก่อสร้างแบบครบวงจรจำหน่ายสินค้าในรูปแบบค้าส่งและค้าปลีกภายใต้ชื่อ “เมกา โฮม” โดยมีลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มช่าง ผู้รับเหมา และเจ้าของโครงการ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้มีการขยายตลาดไปยังต่างประเทศโดยเปิดสาขาที่ประเทศมาเลเซีย เปิดเพิ่ม 4 แห่ง ที่ Melaka, Penang, Ipoh และ Johor Bahru

เป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจด้านการขายวัสดุก่อสร้าง อุปกรณ์ เครื่องมือสินค้าตกแต่งบ้าน และบริการแบบครบวงจร ณ ปัจจุบันบริษัทมีสินค้าที่ใช้สำหรับการก่อสร้าง ตกแต่ง และซ่อมแซม บ้านและที่อยู่อาศัยมากกว่า 60,000 รายการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าพร้อมบริการในร้านของบริษัทได้ครบตามความต้องการเพียงแห่งเดียว (One Stop Shopping)

เป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยมีศูนย์การฝึกอบรม (Training Center) เพื่อพัฒนาบุคลากรในทุกสายงานและทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถเพื่อออกไปบริการที่ดีให้กับลูกค้า

เป้าหมายในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีการตั้งศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสั่งซื้อสินค้าเพื่อกระจายไปสู่สาขา ตลอดจนเป็นคลังสินค้าของบริษัททำให้มีสินค้าเพียงพอโดยไม่สูญเสียโอกาสการขายและลดปริมาณสินค้าคงคลังส่วนเกินได้ในอนาคต อีกทั้งยังลดขั้นตอนและปริมาณการรับสินค้าของโฮมโปรแต่ละสาขา ทำให้

กระบวนการบริหารสินค้าคงคลังทั้งระบบมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยในเดือนกันยายน 2547 บริษัท ได้ย้ายศูนย์กระจายสินค้าจากที่ อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ไปที่ อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา บนพื้นที่ที่เป็นของบริษัทเองซึ่งมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของของ จำนวนสาขาที่เพิ่มขึ้นในอนาคต นอกจากนี้จะมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยให้การบริหารงานทั้งในด้านการสั่งซื้อ การรับ การขาย และการบริหารสินค้าคงคลังให้เป็นไปด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง และลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ของฝ่ายจัดการให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อันจะเป็นผลให้บริษัทสามารถดำเนิน ธุรกิจให้สนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา “ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด(มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการนำเสนอในบทจะอธิบาย ประชากร (Population) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ตัวแปรที่ศึกษา (Variables) เครื่องมือ (Instrumentation) กระบวนการรวบรวมข้อมูล (Procedure for data collection) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สำหรับการศึกษา (Statistical Analyses Used in This Study) ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,460 คน (ข้อมูล บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ปี 2561)

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, น. 70) โดยมีการกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Simple size) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ  $n =$  ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$  จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย (1,460)

$e =$  ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่า เท่ากับ 0.05

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{1,460}{1+1,460(0.05^2)}$$

$$n = \frac{1,460}{4.65}$$

$$n = 313.97 \text{ หรือเท่ากับ } 314 \text{ คน}$$

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามอัตราประชากรของแต่ละสายงานของบริษัท ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สายงาน	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สายทรัพยากรบุคคล	58	$58 \times 314 / 1460 = 13$
สายพัฒนาธุรกิจ	60	13
สายการตลาด	120	26
สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	165	35
สายบัญชี และการเงิน	220	46
Soft Line	180	39
Commercial Support	60	13
Hard Line	75	16
Home Electric Product Group	52	11
Home Textiles&Furniture	58	13
E - Commerce ( Direc to shop )	46	10
Commercial Sale	68	15
CERAMIC & BATHROOM	70	15
Direct Source	53	11
Inventory Management ( IM )	175	38
<b>รวม</b>	<b>1,460</b>	<b>314</b>

จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเรียงลำดับบัญชีรายชื่อ หาช่วงของการเลือกตัวอย่าง โดยใช้ประชากรทั้งหมดหารด้วยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ประชากร 1,460 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 314 คน ช่วงการเลือกเท่ากับ 5 คน ทุก ๆ 5 คน จะถูกเลือกเป็นตัวอย่าง จากนั้นต้องมาหาเลขเริ่มต้น โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย คือวิธีการจับฉลาก (Lottery) การจับฉลากทำได้โดยการเขียนหมายเลขตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อนำมาหยิบจนครบตามจำนวนที่ต้องการ วิธีการหยิบ จะให้หยิบให้ครบทั้งหมดโดยไม่ต้องใส่ฉลากกลับคืน เนื่องจากได้ใส่ตัวเลขตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในแต่ละสายงานครบแล้ว

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยต้นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ (3) ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้งหมด มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 รายได้
  - 1.5 ประสบการณ์
2. ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychological Capital) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย
  - 3.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)
  - 3.2 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
  - 3.3 ความคาดหวังในการทำงาน (Hope)
  - 3.4 การปรับสภาพทางด้านอารมณ์ (Resilience)
3. ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย
  - 4.1 ด้านคุณภาพของงาน
  - 4.2 ด้านปริมาณงาน
  - 4.3 ด้านเวลา

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและส่วนปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานทางชีววิทยาของพนักงาน จากนั้นทำการกำหนดเป็นรายข้อคำถาม แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ โดยมาตรวัดเป็นแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดแบบอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก ฐัญญา มาศ ปัญญา ยิ่ง (2559) ที่ทำการปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีทุนทางจิตวิทยาของ Luthans, Youssef &

Avolio (2007) ได้ระบุขอบเขตของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การปรับสภาพทางด้านอารมณ์ (Resilience) โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับสำหรับการวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ทั้ง 4 ด้าน

ส่วนปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจาก นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่ทำการปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน Peterson & Plowman (1989) ได้ระบุขอบเขตของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับสำหรับการวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน

### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed Ended Question) มีลักษณะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ แบ่งเป็นชาย และหญิง
2. อายุ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
3. ระดับการศึกษา ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
4. รายได้ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
5. ประสบการณ์ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก จำนวน 22 ข้อ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และคู่มือวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
2. กำหนดคำนิยามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น
3. พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งใน

ประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น

4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 9 ข้อ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย คำร่า วารสาร วิทยานิพนธ์ และ คุชฎินิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2. กำหนดค่านิยามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น

3. พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด เกี่ยวกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น

4. ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

5. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 นี้เป็นแบบสอบถามแบบ มาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ต (Likert's scale) กำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากอย่างยิ่ง	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยอย่างยิ่ง	1



### 3.5 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### 1. การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบขอข้อเสนอ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงใหม่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยข้อคำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 36 ข้อ

1.2 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำแบบสอบถามที่ได้ นำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง นอกจากนั้นยังขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้นนำคะแนน ที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับคำนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556)

$$IOC = (\sum R)/n$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$\sum R$  = ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อและตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence-IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงสามารถใช้ได้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547) จึงจะนำไปทำการทดลองใช้

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.67 - 1 จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นต่อไป

1. การหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานบุคลากรในองค์กรของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาราชพฤกษ์ จำนวน 30 คน แล้วนำ

ผลที่ได้จากการทดลองใช้มาตรวัด เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556) โดยแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.938 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงและเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

ตาราง 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	22	0.841
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5	0.857
ความคาดหวังในการทำงาน	5	0.847
การมองโลกในแง่ดี	6	0.857
การปรับสภาพทางด้านอารมณ์	6	0.840
<b>ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>	<b>9</b>	<b>0.943</b>
ด้านคุณภาพของงาน	3	0.836
ด้านปริมาณงาน	3	0.835
ด้านเวลา	3	0.907

เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

### 3.6 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่กำหนดเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. เตรียมแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย
3. ผู้ศึกษาเป็นผู้นำแบบสอบถามแจกตามประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 ชุด ในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2561
4. ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งพบว่ามีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงนำไปวิเคราะห์ต่อไป

### 3.7 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอสถิติที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับภูมิหลังของบุคคล เพื่อทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับตัวแปรบุคคล ทนทางจิตวิทยาด้านบวกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 7 ปัจจัย เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งการวิเคราะห์ จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษาในส่วนนี้จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นอกจากนั้นการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นออกเป็น 5 ระดับ จากการคำนวณสูตร ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากอย่างยิ่ง
3.41-4.20	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
2.61-3.40	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยอย่างยิ่ง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จะใช้สถิติเปรียบเทียบ t-test สำหรับการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร

4. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัย X2 (ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก), ที่มีต่อปัจจัย Y1 (ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน) โดยใช้วิธีทดสอบด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น (Confidence Interval) 95%

### 3.8 สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

#### สถิติพื้นฐาน

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รัศมีรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD)

#### สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ (t-test) สำหรับตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิเคราะห์อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ประกอบไปด้วย ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความหวัง และด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการศึกษา เรื่องทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 3.3

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 ราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution

F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
SS	แทน	ผลของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean of square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 314)	ร้อยละ
เพศ	314	100.0
ชาย	139	44.30
หญิง	175	55.70

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 314)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่า 30 ปี	143	45.50
31-40 ปี	139	44.30
41-50 ปี	28	8.90
51-60 ปี	4	1.30
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	47.80
ปริญญาตรี	151	48.10
ปริญญาโท	13	4.10
ปริญญาเอก	0	0.00
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
ไม่เกิน 10,000	9	2.90
10,001 - 20,000	185	58.90
20,001 - 30,000	74	23.60
30,001 - 40,000	28	8.90
40,001 - 50,000	11	3.50
50,001 ขึ้นไป	7	2.20
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>	<b>314</b>	<b>100.0</b>
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	40	12.70
1 ปีขึ้นไป - 5 ปี	122	38.90
5 ปีขึ้นไป - 10 ปี	89	28.30
10 ปีขึ้นไป - 15 ปี	37	11.80
15 ปีขึ้นไป	26	8.30

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาสรุปการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

**จำแนกตามเพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 และ เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 ตามลำดับ

**จำแนกตามระดับอายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

**จำแนกตามระดับการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

**จำแนกตามรายได้ต่อเดือน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

**จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา คือมีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป -10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือมีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน**

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.10

## 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก แสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	3.95	0.532	มาก
2. ด้านการมองโลกในแง่ดี	4.11	0.526	มาก
3. ด้านความคาดหวังในการทำงาน	4.12	0.514	มาก
4. ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์	3.98	0.521	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.448</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.448$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในด้านความคาดหวังในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.514$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดี ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.526$ ) ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.521$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.532$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาคือ	3.90	0.675	มาก
2. ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่างๆ ให้คล่องตัวได้ดี	3.83	0.741	มาก
3. แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อมั่นในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้	3.96	0.665	มาก
4. ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้	3.97	0.694	มาก
5. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบผลสำเร็จได้	4.12	0.660	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.532</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.532$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบผลสำเร็จได้ ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.660$ ) รองลงมาคือ ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้ ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.694$ ) แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อมั่นในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้ ( $\bar{X} = 3.96$ ,  $SD = 0.665$ ) ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาคือ ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.675$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่างๆ ให้คล่องตัวได้ดี ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.741$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านการมองโลกในแง่ดี

ด้านการมองโลกในแง่ดี	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.10	0.691	มาก
2. ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหาที่มีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ	4.18	0.674	มาก
3. ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ	4.15	0.688	มาก
4. ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้	4.11	0.660	มาก
5. ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้	4.08	0.685	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.526</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.526$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหาที่มีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.674$ ) รองลงมาคือ ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.688$ ) ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้ ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.660$ ) ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.691$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.685$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความคาดหวัง

ด้านความคาดหวัง	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ขณะนี้ฉันมีพลังที่จะพยายามทำเป้าหมายการทำงานของฉันให้ประสบความสำเร็จ	4.13	0.657	มาก
2. ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ	4.06	0.690	มาก
3. เมื่อฉันพบว่าผลการปฏิบัติงานของฉันต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ฉันจะพยายามหาวิธีพัฒนาและเริ่มต้นทำในสิ่งที่ดีกว่า	4.11	0.698	มาก
4. ขณะนี้ฉันรู้สึกว่าคุณมีความกระตือรือร้นที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ	4.10	0.632	มาก
5. เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ	4.15	0.662	มาก
6. ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง	4.18	0.646	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.514</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความคาดหวังโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.514$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.646$ ) รองลงมา คือ เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.662$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.692$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์

ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์	ระดับทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. บ่อยครั้งที่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์และจัดการกับความยุ่งยากวุ่นวายในที่ทำงานได้ดี	3.96	0.679	มาก
2. ฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง	3.82	0.698	มาก
3. แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบความสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป	4.10	0.654	มาก
4. แม้ว่าความรับผิดชอบที่มากเกินไปในที่ทำงานทำให้ฉันอึดอัดใจ ฉันก็สามารถผ่านมันไปได้เพื่อให้ทำงานให้เสร็จ	4.01	0.662	มาก
5. ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน	4.09	0.686	มาก
6. เมื่อฉันท้อแท้ในการทำงานที่ล้มเหลวแต่ฉันก็สามารถเอาชนะได้อย่างรวดเร็ว	3.94	0.704	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.521</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้วนบวก ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  SD = 0.521) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบความสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป ( $\bar{X} = 4.10$ , SD = 0.654) รองลงมา คือ ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.09$ , SD = 0.686) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง ( $\bar{X} = 3.82$ , SD = 0.698)

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.7 - 4.10

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.04	0.520	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	4.06	0.544	มาก
3. ด้านเวลา	4.10	0.580	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.468</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.468$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.580$ ) รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.544$ ) และด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.520$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	4.07	0.575	มาก
2. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	4.05	0.667	มาก
3. ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	4.02	0.656	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.520</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.520$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.575$ ) รองลงมา คือ ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.667$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.656$ )

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน

ด้านปริมาณของงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.00	0.632	มาก
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.10	0.626	มาก
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.09	0.633	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.544</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.544$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.626$ ) รองลงมา คือ ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.633$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.632$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.19	0.680	มาก
2. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	4.10	0.695	มาก
3. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	4.02	0.673	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.580</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.580$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.680$ ) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.695$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)**

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

##### สมมติฐานที่ 1.1.1

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน



### สมมติฐานที่ 1.1.2

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน  
แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 1.1.3

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน  
แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 1.1.4

$H_0$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม  
ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่  
แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.12	0.473	3.98	0.547	2.467	<b>0.014*</b>
2. ด้านปริมาณของงาน	4.10	0.499	4.02	0.576	1.246	0.214
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.12	0.592	4.08	0.571	0.554	0.580
รวม	<b>4.11</b>	<b>0.443</b>	<b>4.03</b>	<b>0.485</b>	<b>1.622</b>	<b>0.106</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันโดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.3 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.580 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1.4 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.106 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม		0.778	3	0.259	0.956	0.414
	ภายในกลุ่ม		84.029	310	0.271		
	รวม		<b>84.807</b>	<b>313</b>			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.007	3	0.336	1.135	0.335
	ภายในกลุ่ม		91.650	310	0.296		
	รวม		<b>92.657</b>	<b>313</b>			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.798	3	0.599	1.794	0.148
	ภายในกลุ่ม		103.607	310	0.334		
	รวม		<b>105.406</b>	<b>313</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		0.845	3	0.282	1.286	0.279
	ภายในกลุ่ม		67.851	310	0.219		
	รวม		<b>68.695</b>	<b>313</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.279 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่าอายุที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.646	2	0.323	1.194	0.304
	ภายในกลุ่ม	84.161	311	0.271		
	รวม	84.807	313			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.375	2	0.688	2.343	0.098
	ภายในกลุ่ม	91.282	311	0.294		
	รวม	92.657	313			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.865	2	0.432	1.286	0.278
	ภายในกลุ่ม	104.541	311	0.336		
	รวม	105.406	313			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.914	2	0.457	2.098	0.124
	ภายในกลุ่ม	67.781	311	0.218		
	รวม	68.695	313			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

**ตารางที่ 4.14** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.273	5	0.655	2.473	<b>0.032*</b>
	ภายในกลุ่ม	81.534	308	0.265		
	<b>รวม</b>	<b>84.807</b>	<b>313</b>			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.305	5	0.661	2.279	<b>0.047*</b>
	ภายในกลุ่ม	89.352	308	0.290		
	<b>รวม</b>	<b>92.657</b>	<b>313</b>			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.393	5	0.279	0.825	0.533
	ภายในกลุ่ม	104.013	308	0.338		
	<b>รวม</b>	<b>105.406</b>	<b>313</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.356	5	0.471	2.188	0.055
	ภายในกลุ่ม	66.339	308	0.215		
	<b>รวม</b>	<b>68.695</b>	<b>313</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 , 0.047 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณของงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงนำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกัน LSD (Least Significant Difference) ได้ผลตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านคุณภาพของงาน)

LSD		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
รายได้ต่อเดือน		กลุ่ม J					
		ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,000 ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.74	3.99	4.19	4.08	4.12	4.23
ไม่เกิน 10,000	3.74	-	- 0.250 (0.155)	- 0.448 (0.014*)	- 0.342 (0.083)	- 0.380 (0.101)	-0.497 (0.056)
10,001-20,000	3.99	-	-	- 0.198 (0.005**)	- 0.092 (0.377)	- 0.130 (0.415)	- 0.247 (0.213)
20,001-30,000	4.19	-	-	-	0.105 (0.335)	0.067 (0.683)	- 0.048 (0.810)

ตารางที่ 4.15 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านคุณภาพของงาน) (ต่อ)

LSD

รายได้ต่อเดือน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
	กลุ่ม J					
	ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,000 ขึ้นไป
30,001-40,000	4.08	-	-	-	-0.037	-0.154
					(0.836)	(0.477)
40,001-50,000	4.12	-	-	-	-	-0.116
						(0.639)
50,000 ขึ้นไป	4.23	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.448

กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.198

ตารางที่ 4.16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านปริมาณของงาน)

LSD

รายได้ต่อเดือน	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		กลุ่ม J					
		ไม่เกิน 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	50,000 ขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.78	3.93	4.11	4.18	4.09	4.00
ไม่เกิน 10,000	3.78	-	-0.152 (0.480)	-0.330 (0.138)	-0.401 (0.097)	-0.313 (0.269)	-0.222 (0.484)
10,001-20,000	3.93	-	-	-0.178 <b>(0.040*)</b>	-0.249 (0.052)	-0.161 (0.410)	-0.070 (0.772)
20,001-30,000	4.11	-	-	-	0.070 (0.614)	0.088 (0.933)	0.179 (0.664)
30,001-40,000	4.18	-	-	-	-	0.088 (0.696)	0.179 (0.502)
40,001-50,000	4.09	-	-	-	-	-	0.091 (0.765)
50,000 ขึ้นไป	4.00	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.178



สมมติฐานที่ 1.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

$H_0$  : ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.983	4	0.496	1.849	0.119
	ภายในกลุ่ม	82.824	309	0.268		
	<b>รวม</b>	<b>84.807</b>	<b>313</b>			
ด้านปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.828	4	0.207	0.696	0.595
	ภายในกลุ่ม	91.829	309	0.297		
	<b>รวม</b>	<b>92.657</b>	<b>313</b>			
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.338	4	.0085	0.249	0.910
	ภายในกลุ่ม	105.067	309	0.340		
	<b>รวม</b>	<b>105.406</b>	<b>313</b>			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.768	4	0.192	0.873	0.480
	ภายในกลุ่ม	67.928	309	0.220		
	<b>รวม</b>	<b>68.695</b>	<b>313</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.480 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  สรุปผลการทดสอบได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อค่า Sig. ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple Regression Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงทั่วไป คือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

- |       |   |     |   |
|-------|---|-----|---|
| เมื่อ | (Y)   | คือ | สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม  |
|       | $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$                 | คือ | ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n                                      |
|       | $\beta_0$                                   | คือ | ค่าคงที่ของสมการ  |
|       | $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ..... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n |
|       | e   | คือ | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน   |

สมการในรูปแบบของประชากร

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$$(Y_T) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$(Y_1) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$(Y_2) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

$$(Y_3) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4$$

สมการในรูปแบบของกลุ่มตัวอย่าง

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$$(\hat{Y}_T) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$(\hat{Y}_1) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$(\hat{Y}_2) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$(\hat{Y}_3) = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 กำหนดให้

ตัวแปรตาม

$\hat{Y}_T$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$\hat{Y}_1$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

$\hat{Y}_2$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงาน

$\hat{Y}_3$  คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ

$x$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

$x_1$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

$x_2$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านการมองโลกในแง่ดี

$x_3$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านความคาดหวัง

$x_4$  คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์

**สมมติฐานที่ 2.1** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

$H_0$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

$H_1$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.759 <sup>a</sup>	0.576	0.571	0.306

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.759 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.571$ ) สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 57.1

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.900	0.158		5.704	0.000
รวมความเชื่อมั่น	0.243	0.046	0.276	5.274	<b>0.000**</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.081	0.048	0.091	1.668	0.096
รวมความหวัง	0.307	0.056	0.336	5.518	<b>0.000**</b>
รวมความยึดหยุ่น	0.153	0.049	0.171	3.120	<b>0.002**</b>

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

จากตารางที่ 4.19 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_T) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_T) = 0.900 + 0.243x_1 + 0.081x_2 + 0.307x_3 + 0.153x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_T) = 0.276x_1 + 0.091x_2 + 0.336x_3 + 0.171x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวังส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมสูงสุด ( $\beta = 0.336$ ) รองลงไปคือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\beta = 0.276$ ) ด้านความยึดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.171$ ) และด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมน้อยที่สุด ( $\beta = 0.091$ ) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของงาน

$H_0$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ในด้านคุณภาพของงาน

$H_1$  : ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
ด้านคุณภาพของงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์  
รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear  
Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ  
สมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.631 <sup>a</sup>	0.398	0.390	0.40651

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง  
จากตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ  
0.631 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.390$ ) สามารถทำนายค่า  
สมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 39.0

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.148	0.209		5.490	0.000
รวมความเชื่อมั่น	0.322	0.061	0.329	5.271	<b>0.000**</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.090	0.064	0.091	1.405	0.161
รวมความหวัง	0.195	0.074	0.193	2.656	<b>0.008**</b>
รวมความยึดหยุ่น	0.113	0.065	0.113	1.733	0.084

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน

จากตารางที่ 4.21 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_1) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_1) = 1.148 + 0.322x_1 + 0.090x_2 + 0.195x_3 + 0.113x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_1) = 0.329x_1 + 0.091x_2 + 0.193x_3 + 0.113x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงานสูงสุด ( $\beta = 0.329$ ) รองลงไปคือด้านความหวัง ( $\beta = 0.193$ ) ด้านความยึดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.113$ ) และด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงานน้อยที่สุด ( $\beta = 0.091$ ) ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2.3** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านปริมาณของงาน

$H_0$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการปริมาณของงาน

$H_1$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการปริมาณของงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณของงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.720 <sup>a</sup>	0.519	0.513	0.37984

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการปริมาณของงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.720 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.513$ ) สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.3



ตารางที่ 4.23 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณของงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.660	0.195		3.378	0.001
รวมความเชื่อมั่น	0.252	0.057	0.247	4.420	<b>0.000**</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.008	0.060	0.007	0.129	0.897
รวมความหวัง	0.478	0.069	0.452	6.958	<b>0.000**</b>
รวมความยึดหยุ่น	0.117	0.061	0.112	1.918	0.056

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงาน

จากตารางที่ 4.23 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงาน และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_2) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_2) = 0.660 + 0.252x_1 + 0.008x_2 + 0.478x_3 + 0.117x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_2) = 0.247x_1 + 0.007x_2 + 0.452x_3 + 0.112x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวัง ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงานสูงสุด ( $\beta = 0.452$ ) รองลงไปคือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\beta = 0.247$ ) ด้านความยึดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.112$ ) และด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพปริมาณของงานน้อยที่สุด ( $\beta = 0.007$ ) ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2.4** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

$H_0$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

$H_1$  : ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อพบว่าค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.24** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the estimate
1	0.613 <sup>a</sup>	0.376	0.368	0.46128

a. Predictors: (Constant), รวมความยืดหยุ่น, รวมความเชื่อมั่น, รวมมองโลกในแง่ดี, รวมความหวัง  
จากตารางที่ 4.24 สรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.613 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมาแล้ว (adjust  $R^2 = 0.368$ ) สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 36.8

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.893	0.237		3.766	0.000
รวมความเชื่อมั่น	0.155	0.069	0.143	2.243	<b>0.026*</b>
รวมมองโลกในแง่ดี	0.160	0.073	0.145	2.198	<b>0.029*</b>
รวมความหวัง	0.246	0.083	0.218	2.946	<b>0.003**</b>
รวมความยืดหยุ่น	0.231	0.074	0.207	3.121	<b>0.002**</b>

a. Dependent Variable: ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่ได้กำหนดไว้ หมายความว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$(\hat{Y}_3) = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนดิบ

$$(\hat{Y}_3) = 0.893 + 0.155x_1 + 0.160x_2 + 0.246x_3 + 0.231x_4$$

แทนค่าสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(Z_3) = 0.143x_1 + 0.145x_2 + 0.218x_3 + 0.207x_4$$

สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวัง ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาสูงสุด ( $\beta = 0.218$ ) รองลงไปที่ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ( $\beta = 0.207$ ) ด้านการมองโลกในแง่ดี ( $\beta = 0.145$ ) และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลาน้อยที่สุด ( $\beta = 0.143$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการสรุปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ภาพรวม
เพศ	✓	-	-	-
อายุ	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	-	-
ประสบการณ์	-	-	-	-

เมื่อ ✓ คือ มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
 - คือ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทุนจิตวิทยาด้านบวก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณของงาน	ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ภาพรวม
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	✓	✓	✓	✓
ด้านการมองโลกในแง่ดี	-	-	✓	-
ด้านความหวัง	✓	✓	✓	✓
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	-	-	✓	✓

เมื่อ ✓ คือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 - คือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.28 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
<b>1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน</b>			
1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	T-Test		✓
1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
1.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA		✓
<b>2. ปัจจัยทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>			
2.1 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม	Multiple Regression Analysis	✓	
2.2 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน	Multiple Regression Analysis	✓	
2.3 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเวลา	Multiple Regression Analysis	✓	
2.4 ทุนจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณของงาน	Multiple Regression Analysis	✓	

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทูนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลพื้นฐาน เพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษสามารถจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี

##### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทูนทางจิตวิทยาด้านบวก

ผลการศึกษาข้อมูลด้านทูนทางจิตวิทยาด้านบวกพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทูนทางจิตวิทยาด้านบวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณารายการจัดอันดับพบว่า ด้านความคาดหวัง เช่น มองว่าเมื่อทำงานดีแล้วยอมทำให้งานที่ทำตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง เป็นอันดับ 1 และด้านการมองโลกในแง่ดี เช่น ในสถานที่ทำงาน หากพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น มองทุกปัญหาว่ามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ เป็นอันดับ 2 และให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

##### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณารายการจัดอันดับพบว่า ด้านเวลา เช่น การเข้า-ออก งานที่ตรงต่อเวลา การรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 1 และด้านปริมาณของงาน เช่น การวางแผนปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นอันดับ 2 และให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศพบว่าเพศชาย เพศหญิง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านปริมาณของงานและด้านเวลา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชาย มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

จำแนกตามอายุและระดับการศึกษาพบว่า ช่วงอายุและระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 และ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันกับผู้ที่รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 ในด้านปริมาณของงานพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับผู้ที่รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามประสบการณ์พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 2) ด้านการมองโลกในแง่ดี 3) ด้านความคาดหวัง 4) ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความคาดหวัง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์ ด้านการมองโลกในแง่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ทูทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่าง 314 ราย พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของ อรุณศิริ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่กล่าวว่า ระดับรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านปริมาณต่างกัน เช่นเดียวกับกับผลการศึกษาศึกษาของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอิตาซิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากพนักงานส่วนมากอยู่ในช่วง อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่ไม่ต่างกันมาก จึงส่งผลให้ระดับความสามารถ อำนาจการตัดสินใจ ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยด้านระดับรายได้ต่อเดือนจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สามารถวัดความสามารถหรือสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานออกมา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทูทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลของการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาอภิปราย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับทูทางจิตวิทยาด้านบวก จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทูทางจิตวิทยาด้านบวกในด้านความคาดหวังที่ระดับความคิดเห็นสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ ของบริษัท



โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจไว้ล่วงหน้าว่าสามารถทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง นำไปสู่การวางแผนและพยายามมองหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Larson & Luthans (2006, อ้างถึงใน วรรณญา แดงสนิท, 2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในการทำนายทัศนคติเกี่ยวกับงาน พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างวิจัยมีระดับของความหวังสูงกว่าด้านอื่น ๆ และมีระดับที่สูงกว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในภาพรวม (ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความคาดหวัง ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์)

2.2 อธิธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพลพบว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยภาพรวมประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความคาดหวัง ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังพบว่าปัจจัยด้านความหวังส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรวมสูงสุด รองลงไปคือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และด้านการมองโลกในแง่ดีตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีคุณลักษณะทางจิตใจที่เข้มแข็ง อาทิเช่น มีความคาดหวังในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง เมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็สามารถที่จะปรับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ให้มาเป็นปกติได้เร็วขึ้นและยังส่งผลให้เป็นคนที่สามารถมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกมาดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ อรินทร์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้ พบว่าการมองโลกอย่างมีความหวัง ก็สามารถที่จะสร้างความมั่นใจของตนเอง ทำให้มีความสุขและใช้ชีวิตเพื่อมุ่งการทำงานได้ แม้จะอยู่ในสถานการณ์วิกฤติ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ด้นนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ตนเอง และยังมองว่าการปรับเปลี่ยนวิถีคิดของบุคลากรที่มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกช่วยทำให้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คลปภัฏ ทรงเลิศ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อานาใจในการทำนายของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยบรมราชชนนี ภาคใต้ จากการศึกษพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ทั้ง 4 ด้านสามารถทำนายศักยภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยบรมราชชนนี ภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ด้านความหวังจะช่วยให้หาแนวทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีแรงจูงใจในการทำงานตามแนวทางนั้น ขณะที่บุคคลใดที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการกระทำต่าง ๆ จะทำให้บุคคลนั้นมีการกระทำหรือปฏิบัติงานออกมาดี ส่วนด้านความยืดหยุ่นเป็น

องค์ประกอบสำคัญเช่นกันในการปรับตัวของบุคคลให้สามารถกลับฟื้นคืนมาสู่สภาวะปกติจากปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นสภาวะของบุคคลที่เป็นจุดเด่นหรือจุดแข็งที่มีการพัฒนาคุณลักษณะในทางที่ดี อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณและด้านเวลาของพนักงานในองค์กร

## 5.2 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำหรับองค์กร และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

#### 1. ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานน้อยที่สุด บริษัทควรทำให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับตนเองเพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป้าหมายและแนวทางแห่งความสำเร็จได้ต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะพัฒนาเป็นความเชื่อที่ว่าตนเองมีความสามารถ ถ้าความสำเร็จนั้นเกิดขึ้นอย่างง่าย ในเวลาไม่นาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะเกิดขึ้น โดยดำเนินการพัฒนาแบบเป็นขั้นเป็นตอนไม่ก้าวกระโดดจนเกินไป รวมทั้งการวางแผนอบรมพัฒนาหลักสูตรและนำเทคโนโลยีใหม่เข้าช่วยในการทำงานในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงานเพื่อมองหาวิธีการแก้ไขปัญหาค่าที่ต้องเผชิญได้ โดยมองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถที่จะต้องก้าวข้ามผ่านไปให้ได้ และประสบความสำเร็จ จนกลายเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และองค์กรในที่สุด

ด้านการปรับสภาพความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของพนักงาน น้อยรองลงมา บริษัทควรมีหลักสูตรการพัฒนาทางจิตวิทยาโดยผู้เชี่ยวชาญ ที่เป็นตัวอย่างที่ดีและประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน หรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นการพัฒนาเชิงบวกให้กับพนักงาน ในความสามารถด้านการก้าวข้ามผ่านปัญหาหรือความเครียด โดยการมีมุมมองด้านบวก การเห็นคุณค่าภายในตน จะเป็นเครื่องมือในการป้องกันตัวเองไม่ให้ตกอยู่ในภาวะของความเสียด ทำให้สามารถปรับตัวกับสถานการณ์และจัดการกับปัญหาต่าง ๆ นอกจากนั้น บริษัทควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทในการทำงานของพนักงานเพื่อไม่เกิดความเคลียด เพื่อเป็นตัวช่วยทำให้ในการปฏิบัติงานของพนักงานออกมามีประสิทธิภาพ

ด้านความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากที่สุด บริษัทควรที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานเพื่อให้มีทักษะและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการในด้านต่าง ๆ ให้มีความสำคัญกับมั่นคงในการทำงาน ให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานอยู่ในองค์กรที่ชอบธรรม และเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมทั้งการวางแผนพัฒนาองค์ความรู้เพื่อรองรับการเติบโตในหน้าที่การงานของพนักงานในอนาคต การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ รวมทั้งต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานให้มีโอกาสมีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และสามารถทำงานกับองค์กรอย่างมั่นคง

ด้านการมองโลกในแง่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากรองลงมา เนื่องจากเป็นประสบการณ์ในอดีตของพนักงานอย่างอ่อนโยน (Leniency for The Past) ที่นำเอาความล้มเหลวในอดีตมาใช้ในการเรียนรู้และค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อทำเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จ โดยอธิบายถึงความล้มเหลวนั้นในมุมมองทางบวก นำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนในการทำงาน เพราะเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว บุคคลก็จะพบกับผลการปฏิบัติงานที่ดี ความผิดพลาดนั้นก็就会被มองข้ามไปเหลือไว้แต่ข้อดีที่ได้รับจากความผิดพลาด บริษัทควรให้ความสำคัญ มองหาวิธีการในการให้คำแนะนำและคำปรึกษา มีการจัดกิจกรรมสั้นๆ ทำให้เกิดการละลายพฤติกรรมของพนักงานแต่ละบุคคลทั้งสภาวะจิตใจและบุคลิกภาพที่มีลักษณะเฉพาะ (State-Like) สามารถพัฒนาให้เกิดเปลี่ยนแปลงให้กับพนักงาน อีกทั้งควรทำการประเมินจากความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างโอกาสในอนาคต ซึ่งจะทำให้พนักงานมองเห็นอนาคตและโอกาสในการเติบโตในงานที่ทำอยู่ และยังเป็นการสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงานอีกด้วย

## 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน น้อยที่สุด แสดงให้เห็นถึงการขาดการวางแผนงานการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ฉะนั้นบริษัทควรปรับปรุงหรือพัฒนาแนวทางการทำงาน มีผู้แนะนำหรือหัวหน้าให้การสนับสนุน รวมไปถึงมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม และมีการประกาศเชิดชู เช่นการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลงานดี ในทางกลับกันก็ต้องคอยสนับสนุนให้กำลังใจต่อพนักงานที่มีผลงานออกมาต่ำกว่าพนักงานคนอื่น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ดี มีความพร้อมในการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานต่อไป

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากที่สุด นั่นคือพนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานได้ ทั้งการรักษาเวลา เข้า ออกงาน การปฏิบัติให้เสร็จตามกำหนด ซึ่งบริษัทควรให้การสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาวิทยาการใหม่ ๆ ทั้งเทคโนโลยี และข้อมูลทั้งจากหัวหน้าหรือวิทยากรผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในเนื้อหางานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งบริษัทควรพิจารณาและเอาใจใส่บุคลากรในเรื่องของการลาป่วยและลาจิจโดยไม่มีเหตุผลเพื่อทราบถึงปัญหาของบุคลากร และทราบถึงแนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรให้สอดคล้องกับงานให้มากที่สุดเพื่อการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ด้านปริมาณของงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของพนักงาน มากรองลงมา นอกเหนือจากการให้การสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย และผู้เชี่ยวชาญที่มาให้คำแนะนำในการทำงาน เพื่อให้งานครบตามจำนวนที่ตั้งเป้าไว้แล้ว สิ่งที่ยังขาดไม่ครบถ้วนนั้นคือ ภูมิหลังและไลต์สไต์ส ความถนัดในสาขาวิชาชีพของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อนำมาวิเคราะห์และมอบหมายความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้เหมาะสมกับบริบทของงาน อีกทั้งการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ การแข่งขันผลงานในแผนก หรือแข่งขันกับสายงานอื่น การให้รางวัลสำหรับผู้ที่มีแนวคิดและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปฏิบัติในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการทำงานเป็นทีม ซึ่งบริษัทเองควรมีการปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกร่วมกันอาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคลากรรอบข้าง ควรที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะโดยภาพรวม ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ (state-like) สามารถพัฒนาให้เปลี่ยนแปลงได้ กล่าวคือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานกลุ่มตัวอย่างหลังจากที่ได้ทำการวิจัยมีระดับของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรจะได้กำหนดหลักสูตรการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างพื้นฐานความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ดีให้มีความพร้อมในการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงาน แต่ก่อนที่จะนำไปใช้ควรมีการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด การใช้เทคนิคต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาให้การปรึกษา

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

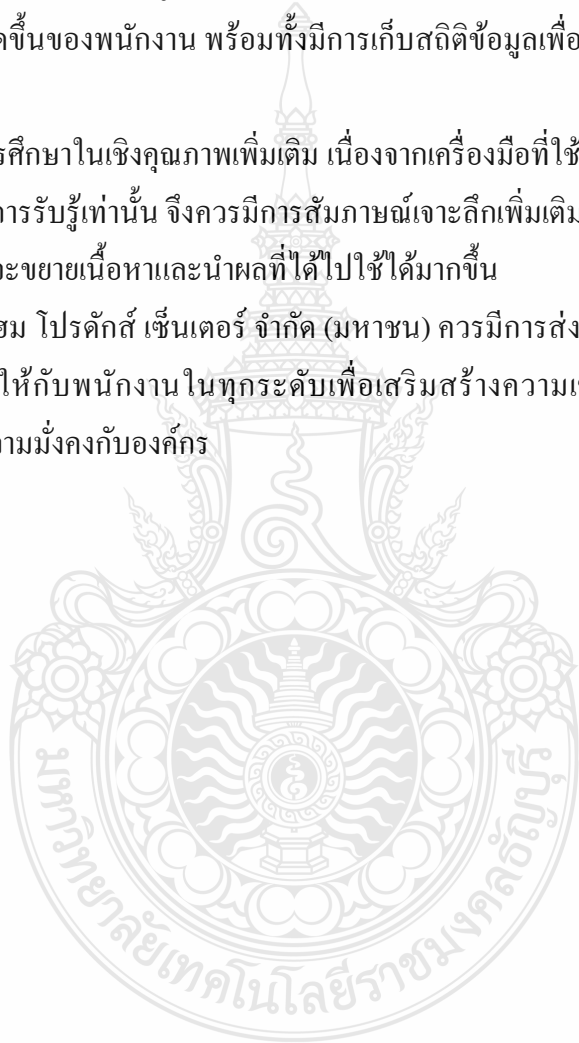
1. ปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ยังมีการศึกษาไม่มากนักในเมืองไทย แต่เป็นตัวแปรที่ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญในการทำงานของมนุษย์ หากมีการนำไปศึกษาต่อในอนาคต ควรนำไปศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ เช่น

ลักษณะของหัวหน้างาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2. ควรมีการนำปัจจัยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมาสร้างเป็น โปรแกรมและทดสอบประสิทธิผลของ โปรแกรมต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และมีการติดตามผลทุนทางจิตวิทยาด้านบวกหลังจากที่มีการทดสอบไปแล้ว 3 เดือน 6 เดือน และ 1 ปี ขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กร เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่เกิดขึ้นของพนักงาน พร้อมทั้งมีการเก็บสถิติข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามวัดเพียงการรับรู้เท่านั้น จึงควรมีการสัมภาษณ์เจาะลึกเพิ่มเติมซึ่งการศึกษาเชิงคุณภาพจะช่วยให้ข้อมูลเชิงลึกที่จะขยายเนื้อหาและนำผลที่ได้ไปใช้ได้มากขึ้น

4. บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาแนวคิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกให้กับพนักงาน ในทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านจิตใจและความคิดที่ดีเพื่อเพิ่มความมั่นคงกับองค์กร



## บรรณานุกรม

- จิตติมา อัครศิริพงศ์.(2556).เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development). พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ.
- ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ. (2556). การมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสุขในการทำงานของพยาบาลในสถาบันของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ณัฐวุฒิ อรินทร์. (2555). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิตแลพฤติกรรมการทำงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้.(ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุฎฎิปบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ชลปัทม ทรงเลิศ และคณะ. (2560). ความสัมพันธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีภาคใต้. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(2), 37-39.
- ชัญญามาศ ปัญญะยิ่ง. (2559). อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้ว้นบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์. (2555). ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นิภาภัทร กิตติทรัพย์อรุณ (2555). ปัจจัยด้ว้นการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสุขในการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดชุมพรแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พัชรารณณ์ ศรีสวัสดิ์. (2555). ทุนทางจิตวิทยา.พัฒนาเทคนิคศึกษา, 25(84), 34-39.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: แฮ้าส์ ออฟ เคอร์ มีส์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- วรัญญา แดงสนธิ. (2556). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน: การทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาสำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริเพ็ญ ธรรมรัตนานันท์. (2554). ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การมองโลกในแง่ดี และความเกี่ยวพันในงาน : กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สิริพร วงษ์โพน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก [http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html).
- สมชาย เรืองวงษ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิตาเลียนคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรฤดี ธิติเสรี. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- อิงอร ต้นพันธ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. *เกษมบัณฑิต*, 14(2), 1-21.
- อุทิสัน วีระศักดิ์การณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์).
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. *Encyclopedia of human behavior*, 4, 77-81.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. U.S.A.: Prentice-Hall, inc.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 11(4), 533-546.
- Dawkins, S., Martin, A., Scott, J., & Sanderson, K. (2013). Building on the positive: a psychometric review and critical analysis of the construct of psychological capital. *The British Psychological Society*, 86, 348-370.
- Gillham, J. E., Reivich, K. J., & Shatté, A. J. (2001). Building optimism and preventing depressive symptoms in children. In E. C. Chang (Ed.), *Optimism & pessimism: Implications for theory, research, and practice*. (pp. 301-320). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Gillham, J., & Reivich, K. (2004). Cultivating Optimism in Childhood and Adolescence. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 591(1), 146-163.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Harland, L., Harrison, W., Jones, J. R., & Reiter-Palmon, R. (2005). Leadership Behaviors and Subordinate Resilience. **Journal of Leadership and Organizational Studies**, **11**(2), 2-14.
- Jensen, S. M., Luthans, K. W., Lebsack, S. A., & Lebsack, R. R. (2007). Optimism and Employee Performance in the Banking Industry. **Journal of Applied Management and Entrepreneurship**, **12**(3), 57 - 72.
- Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work-family interface, turnover and absence intentions. **International Journal of Hospitality Management**, **43**, 132-143.
- Katz, Danial and Robert L. Kahn. (1978). **The social psychology of organization** (2nd ed). New Your: John Wiley & Sons.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, **13**(2), 75-92.
- Luthans, F., Youssef, C.M. (2007) Emerging Positive Organizational Behavior. **Journal of Management**, **33**(3), 321-349.
- Luthans, B. C., Luthans, K. W., & Avey, J. B. (2014). Building the leaders of tomorrow: the development of academic psychological capital. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, **21**(2), 191-199.
- Luthans, F., & Jensen, S. M. (2002). Hope: A New Positive Strength for Human Resource Development. **Human Resource Development Review**, **1**(3), 304-322.
- 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.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Luthans, F., Avey, J. B., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. **Human Resource Management, 48**(5), 677-693.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: beyond human and social capital. **Business Horizons, 47**(1), 45-50.
- 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**, 541-572.
- Luthans, K. W., Lebsack, S. A., & Lebsack, R. R. (2008). Positivity in healthcare: relation of optimism to performance. **J Health Organ Manag, 22**(2), 178-188.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. **Journal of Organizational Behavior, 27**(3), 387-393.
- Ma, L. (2011). The research on the relationship between psychological contract and job performance of software enterprise r&d personnel. In **Beijing Institute of Technology (People's Republic of China), ProQuest Dissertations Publishing**. China: Beijing Institute of Technology.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. **American Psychologist, 56**(3), 227-238.
- Masten, A. S., & Obradovic, J. (2006). Competence and resilience in development. **Annals New York Academy of science, 1094**, 13-27.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. **Journal of Applied Psychology, 78**(4), 538-551.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Millet, J. D. (1994). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M. (1982). **Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover**. New York: Academic Press.
- Nguyen, D. T., Nguyen, D. P., & Tran Ha, M. Q. (2014). Marketers' psychological capital and Performance The mediating role of quality of work life, job effort and job attractiveness. **Asia - Pacific Journal of Business Administration; Bingley** ,6(1), 36-48.
- Pillay, K., Buitendach, J.H., & Kanengoni, H. (2014). Psychological capital, job demands and organizational commitment of employees in a call centre in Durban, South Africa. **SA Journal of Human Resource Management; Tygervalley**, 12(1), 1-13.
- Paradise, A. (2008). **Learning influences employee engagement**. Retrieved from <https://www.td.org/Publications/Magazines/TD/TD-Archive/2008/01/Learning-Influences-Employee-Engagement>.
- Rand, K. L. (2009). Hope and optimism: latent structures and influences on grade expectancy and academic performance. **J Pers**, 77(1), 231-260.
- Snyder, C. R. (2002). Hope Theory: Rainbows in the Mind. **Psychological Inquiry**, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J., Shorey, H. S., Rand, K. L., & Feldman, D. B. (2003). Hope Theory, Measurements, and Applications to School Psychology. **School Psychology Quarterly**, 18(2), 122-139.
- Tamer, I. (2015). The Effect of Positive Psychological Capital on Emotional Labor. **International Journal of Research in Business and Social Science**, 4, 20-34.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Wang, K. (2011). The relationship among psychological capital, active social behavior and job performance of employee. In **Beijing Institute of Technology (People's Republic of China), ProQuest Dissertations Publishing**.China: Beijing Institute of Technology.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. **Journal of Management**, 33(5), 774-800.
- Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003). **A Resilience Framework for Research Policy and Practice**. U.S.A: Cambridge University Press.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (2003). **Social Cognitive Theory and Self-efficacy: Implications for Motivation Theory and Practice (Lyman W. Porter, Gregory A. Bigley, & R. M. Steers Eds. Seventh ed.)**. U.S.A.: McGraw-Hill/Irwin.
- Snyder, C. R. (2000). **Handbook of Hope Theory, Measures, and Applications**. U.S.A.: Academic Press.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2005). **Handbook of Positive Psychology**. New York: Oxford University Press, Inc.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). **Motivation and Work Behavior** (5th ed). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22, 46 - 56.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาและเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษา หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ๓๓ วิทยาเขต ๓ โดยต้องการที่จะค้นคว้า รวบรวมคำตอบ และวิเคราะห์ผล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเท่านั้น

### แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นและข้อมูลที่ท่านตอบ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำเสนอในภาพรวม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นายสัตยาธิ พรหมคง

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ๓๓ วิทยาเขต ๓

ผู้ทำการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Individual Factors)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- 1.) ชาย  2.) หญิง

2. อายุ

- 1.) ต่ำกว่า 30 ปี  2.) 31 - 40 ปี  
 3.) 41 - 50 ปี  4.) 50 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2.) ปริญญาตรี  
 3.) ปริญญาโท  4.) ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

- 1.) ไม่เกิน 10,000  2.) 10,001 - 20,000  
 3.) 20,001 - 30,000  4.) 30,001 - 40,000  
 5.) 40,001 - 50,000  6.) 50,001 ขึ้นไป

5. ประสบการณ์ทำงาน

- 1.) น้อยกว่า 1 ปี  2.) 1 ปีขึ้นไป - 5 ปี  
 3.) 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี  4.) 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี  
 5.) 15 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ท่านมีความคิดเห็นว่าตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วย มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วย มาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	เห็นด้วย ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	เห็นด้วย น้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	เห็นด้วย น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>1. ด้านความเชื่อมั่นในตัวเอง</b>					
1.1 ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาได้					
1.2 ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่าง ๆ ให้คล่องตัวด้วยดี					
1.3 แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้					
1.4 ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้					
1.5 ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบความสำเร็จได้					
<b>2. ด้านการมองโลกในแง่ดี</b>					
2.1 ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน					
2.2 ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ					
2.3 ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ					



2.4 ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้					
2.5 ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้					
<b>3. ด้านความคาดหวัง</b>					
3.1 ขณะนี้ฉันมีพลังที่จะพยายามทำเป้าหมายการทำงานของฉันให้ประสบความสำเร็จ					
3.2 ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ					
3.3 เมื่อฉันพบว่าผลการปฏิบัติงานของฉันต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ฉันจะพยายามหาวิธีพัฒนาและเริ่มต้นทำในสิ่งที่ดีกว่า					
3.4 ขณะนี้ฉันรู้สึกว่าคุณมีความกระตือรือร้นที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ					
3.5 เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ					
3.6 ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง					
<b>4. ด้านความยืดหยุ่นด้านอารมณ์</b>					
4.1 บ่อยครั้งที่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์และจัดการกับความยุ่งยากวุ่นวายในที่ทำงานได้ดี					
4.2 ฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง					
4.3 แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบความสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป					
4.4 แม้ว่าความรับผิดชอบที่มากเกินไปในที่ทำงานทำให้ฉันอึดอัดใจ ฉันก็สามารถผ่านมันไปได้เพื่อให้ทำงานให้เสร็จ					
4.5 ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน					
4.6 เมื่อฉันท้อแท้ในการทำงานที่ล้มเหลวแต่ฉันก็สามารถเอาชนะได้อย่างรวดเร็ว					

### ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านมีความคิดเห็นว่าตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วย มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วย มาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	เห็นด้วย ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	เห็นด้วย น้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	เห็นด้วย น้อยที่สุด

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>1. ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1.1 ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้					
1.2 ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ					
1.3 ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น					
<b>2. ด้านปริมาณของงาน</b>					
2.1 ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.2 ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
2.3 ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
<b>3. ด้านเวลา</b>					
3.1 ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.2 การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน					
3.3 ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน	นายสัจชาติ พรมคง
วัน เดือน ปีเกิด	25 สิงหาคม 2520
ที่อยู่	88/1 หมู่ 3 หมู่บ้านจามจรี ถนนรังสิต - นครนายก ตำบลบึงบอน อำเภอหนองเสือ ปทุมธานี 12170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2561	ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการทั่วไป
พ.ศ. 2558	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการ โครงการ (Project Manager) บริษัท พี.เอส.ซี. อิเล็คทริก จำกัด
เบอร์โทรศัพท์	081-208-3376
E-mail Address	sunchat.psc@hotmail.com

