

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของ พนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ณัฐธัญภัคสร ศิริโปล์¹
สุนทรี ศักดิ์ศรี²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09-4952-4298 อีเมล : ntps.s@outlook.com

รับเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2563 วันที่แก้ไขบทความ 24 ธันวาคม 2563 ตอบรับเมื่อ 1 มีนาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงาน และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเขต กรุงเทพมหานครมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด ($r=.154$) คิดเป็นร้อยละ 2.37

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ พนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์กวีวิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Relationships between Perceived Organizational Support and Resilience of information Technology Employees of Private Companies in Bangkok

Nutthanpaksorn Siripai ¹

Soontaree Saksri ²

¹ Corresponding author, Tel. 09-4952-4298, E-mail : ntps.s@outlook.com

Received 4 November 2020; Revised 24 December 2020; Accepted 1 March 2021

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of perceived organizational support and resilience of information technology employees of private companies in Bangkok, and 2) to study relationships between perceived organizational support and resilience of information technology employees of private companies in Bangkok. The sample were 399 information technology employees of private companies in Bangkok. Data was collected by questionnaire. Frequency, average, percentage, standard deviation and Pearson's correlation coefficient were used to analyze the data.

The results revealed that 1) information technology employees had high level of perceived organizational support ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.39$) and resilience ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.49$) 2) there was a positive relationship between perceived organizational support and resilience with a statistical significance at .01 level by having the correlation at the lowest level ($r = .154$) which is 2.37%

Keyword : Perceived organizational support, Resilience, Information technology employees

¹ Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology, Department of Humanities, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Assistant Professor, Ph.D., Department of Humanities, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

1. บทนำ

พนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ จากการสำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลทางสถิติ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด 386,307 คน และเป็นลูกจ้างเอกชน จำนวน 227,642 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 อยู่ในกรุงเทพมหานครมากถึงร้อยละ 47.8 เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปี 2559 พบว่า เพิ่มขึ้นเพียง 10,230 คน และส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นแหล่งอุตสาหกรรมซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจและการค้าและอัตราค่าจ้างเฉลี่ยที่มากกว่า จึงอนุมานได้ว่าในอนาคตบุคลากรด้านนี้จะขาดแคลนมากขึ้น และสร้างความเหลื่อมล้ำในการกระจายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราค่าตอบแทนซึ่งสะท้อนถึงสวัสดิการและการเป็นคุณค่าที่องค์กรมีต่อผลงานของพนักงาน สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อองค์กร พนักงานเกิดความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้เพิ่มความสัมพันธ์และเพิ่มความคาดหวังของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและมีความทุ่มเทในการทำงานตามระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ได้รับ จากผลงานวิจัยของ Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberg, Sucharski and Rhoades (2002 b) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์การเป็นกระบวนการกำหนดผลตอบแทนในด้านที่เกี่ยวกับกฎระเบียบและนโยบายที่ใช้ในการตัดสินใจให้เกียรติพนักงานและการให้ความเคารพ แต่กระบวนการที่ใช้มีพื้นฐานความเชื่อในความยุติธรรมนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพอใจและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่มีหน้าที่ดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวกเช่นเดียวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานและสวัสดิการ และด้านผลตอบแทนและการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงานให้แก่องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมขาดงานและลาออกจากงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มูทิตา คงกระพันซ์ (2554) กล่าวว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจเป็นทักษะที่มนุษย์มีมาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งแต่ละคนจะมีทักษะดังกล่าวไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม Sweetman and Luthans (2010) กล่าวว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ เป็นกระบวนการโดยธรรมชาติเป็นการปรับตัวในภาวะวิกฤต ในแง่ของพฤติกรรมองค์การ คือ ความสามารถในการสะท้อนกลับหรือฟื้นตัวจากอุปสรรค ทักษะนี้ทำให้มนุษย์สามารถเผชิญหน้าเอาชนะความทุกข์ยากที่ผ่านเข้ามาได้อย่างเข้มแข็ง (Grotberg, 1995) การทำงานให้มีศักยภาพต้องมีการฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจให้ไม่จมอยู่กับความทุกข์มีความยืดหยุ่นปรับตัวได้ สามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขและมีจิตใจเข้มแข็งในระดับปกติ (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ , 2554)

ทั้งนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานในองค์การ และการปรับตัวของพนักงานในแง่ของการฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจให้มีความยืดหยุ่น ส่งผลต่อพฤติกรรมพนักงาน จากที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือพัฒนาระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถนำตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์สูง ไปใช้ในการในการส่งเสริมหรือพัฒนาระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการรวบรวมความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของพนักงานผ่านประสบการณ์ การทำงาน ในองค์กรนั้น ๆ เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนหรือความช่วยเหลือจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายกฎระเบียบและบรรทัดฐาน รวมถึงการกระทำของตัวแทนจากองค์กรซึ่งแสดงถึงการยอมรับและให้ความสำคัญต่อผลงานและตอบสนองความตั้งใจทำงานตลอดจนคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การสนับสนุนจากองค์กรมีการพัฒนาแนวคิดมาอย่างต่อเนื่องโดยงานวิจัยของ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวสร้างเครื่องมือในการวิจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

3.1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านกระบวนการยุติธรรม (Fairness of treatment) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานด้านกระบวนการยุติธรรมในการจัดสรรทรัพยากรและสวัสดิการขององค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน การตัดสินใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ และนโยบายที่มีผลต่อพนักงานรวมถึงการรับฟังความคิดเห็นก่อนการตัดสินใจและข้อเท็จจริงจากพนักงานอย่างเคารพและให้เกียรติ และองค์กรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

3.1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) หมายถึง การรับรู้ระดับการให้ความสำคัญของหัวหน้างานต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน การประเมินผลการทำงานและการใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือ

3.1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนกับสภาพการปฏิบัติงาน (Organizational rewards and job conditions) หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้การยอมรับให้ผลตอบแทนและให้โอกาสการเลื่อนตำแหน่งความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและการทำงาน ให้อิสระพนักงานในการตัดสินใจงานของตนเองจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน และการมอบหมายงาน ที่ชัดเจนและมีปริมาณที่เหมาะสม

3.2 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ

จากการศึกษาความหมายจากงานวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ (Resilience) หมายถึง ความสามารถในการรับมือและกระบวนการปรับตัวหรือฟื้นคืนจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ทั้งสถานการณ์ในเชิงบวกและเชิงลบ เช่น อุปสรรคปัญหา ความล้มเหลวผิดพลาด ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น โดยสามารถแก้ไขโดยการปรับตัวและจิตใจให้ฟื้นคืนสู่สภาวะปกติภายในระยะเวลาอันสั้นโดยความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ

จากการศึกษาองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ ผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ ได้จากแนวคิดกรมสุขภาพจิต (2552) และผู้วิจัยใช้สร้างเครื่องมือในการวิจัย ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านดังนี้

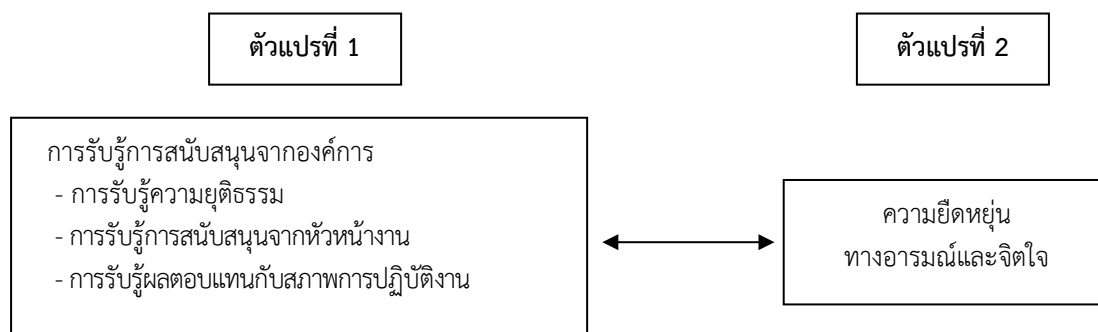
1. ความทนต่อแรงกดดัน หมายถึง มีความเข้มแข็งทางด้านจิตใจ สามารถจัดการอารมณ์และความเครียดได้อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ภายใต้ในสถานการณ์ที่กดดันและความทุกข์ของตนเองได้

2. สามารถสร้างกำลังใจและความคาดหวังให้กับตนเองหมายถึง มีความเชื่อมั่นและศรัทธาว่าสิ่งเลวร้ายย่อมผ่านพ้นไป สามารถสร้างกำลังใจให้กับตนเองและบุคคลรอบข้างตลอดจนสามารถแบ่งเบาความทุกข์และแบ่งปันความสุขให้แก่บุคคลในครอบครัวและบุคคลรอบข้างเพื่อสร้างกำลังใจ

3. มีความพร้อมที่จะเผชิญปัญหาและมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเป็นผู้ที่ตระหนักถึงศักยภาพและความสามารถของตนเอง ในการแก้ไขปัญหาโดยการคิดเชิงบวกและมีความมุ่งมั่นในการต่อสู้หรือแก้ปัญหา รวมถึงแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือที่ปรึกษา

3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการรับรู้ผลตอบแทนกับสภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) มีรายละเอียดดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของพนักงาน จึงใช้สูตรของ W. G. Cochran (Cochran, 1977 อ้างอิงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ระดับความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558) คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยไม่ควรน้อยกว่า 384 คน โดยผู้วิจัยเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 417 คน

ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบไม่เฉพาะเจาะจง (พงษ์เทพ สันติกุล, 2560) คือ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 บริษัท โดยบริษัทไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท ผู้วิจัยจึงใช้ชื่อเรียกแทน (ดังตารางที่ 1) และการเก็บข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการทั้งเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองมีความสมบูรณ์ จำนวน 312 ชุด บริษัทอื่นๆในรูปแบบออนไลน์มีผู้ตอบกลับและใช้ได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 87 ชุด สรุปรวมได้รับการตอบกลับแบบสอบถามทั้งหมด 399 ชุด

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

บริษัทกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	แบบสอบถามที่ส่ง(ชุด)	แบบสอบถามที่สมบูรณ์ (ชุด)	ร้อยละ
1. บริษัท A	55	55	55	13.19
2. บริษัท B	40	40	38	9.11
3. บริษัท C	30	30	24	5.76
4. บริษัท D	40	40	33	7.91
5. บริษัท E	65	65	62	14.87
6. บริษัท F	20	20	20	4.80
7. บริษัท G	60	60	60	14.39
8. บริษัท H	20	20	20	4.80
9. บริษัทอื่น ๆ	87	87	87	20.86
รวม	417	417	399	95.68

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตั้งคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมเชิงโครงสร้างและเชิงปฏิบัติการที่ตั้งไว้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยกำหนดตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 26 ข้อ และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ จำนวน 20 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยพิจารณาข้อความว่าครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยใช้ค่า Index of Item-Objective Congruence (IOC) ที่ให้คะแนนโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่า IOC ปรากฏว่าตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมด 31 ข้อ มีข้อความที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 26 ข้อ และตัดออกจำนวน 5 ข้อ และตัวแปรด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจทั้งหมด 22 ข้อ มีข้อความที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 20 ข้อ และตัดออกจำนวน 2 ข้อ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแก้ไขข้อความตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

เมื่อปรับแก้แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนที่อยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความรายข้อกับภาพรวมข้อความที่เหลือ (Corrected item total correlation) ของแบบสอบถามแต่ละด้าน หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ และพิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ, 2560) จะถูกคัดออก และจากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) (Cronbach, 1990) โดยวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านของแต่ละตัวแปร และตัดข้อความที่มีค่าอำนาจจำแนกมากกว่าเกณฑ์เพื่อให้แบบสอบถามรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 (ไพศาล วรคำ, 2559) โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีข้อความในแบบสอบถามจำนวน 31 ข้อ มีข้อความที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 26 ข้อ ตัดออกจำนวน 5 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .896 และความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจมีข้อความในแบบสอบถามจำนวน 22 ข้อ มีข้อความที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 20 ข้อ ตัดออกจำนวน 2 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .892

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ยุทธ ไกยวรรณ และกมลพรรณ ไกยวรรณ, 2562) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ตั้งแต่	0.80 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง	0.60 - 0.79	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง	0.40 - 0.59	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง	0.20 - 0.39	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ต่ำกว่า	0.20	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.44 และเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.56 โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25–39 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.88 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40–54 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.16 และระดับปริญญาโท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.84 พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 4–7 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.41 รองลงมาคือ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 8 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.08 และน้อยที่สุด มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 0–3 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 35,001–55,000 บาทต่อเดือน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือ 15,000–35,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58 และน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

6.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.39$) และระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.49$) เช่นกัน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ดังตารางที่ 5–1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านกระบวนการยุติธรรม	4.36	0.48	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	4.26	0.42	มากที่สุด
ด้านผลตอบแทนและสภาพการปฏิบัติงาน	3.81	0.29	มาก
รวม	4.14	0.39	มาก

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด ($r = .154$) คิดเป็นร้อยละ 2.37 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์เป็นรายด้านพบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการกระบวนกรยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ ($r = -.020$) ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจในระดับต่ำ ($r = .203$) คิดเป็นร้อยละ 4.12 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนกับสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจในระดับต่ำที่สุด ($r = .181$) คิดเป็นร้อยละ 3.27 ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.3

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ			
	r	$r^2 \times 100$	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านกระบวนกรยุติธรรม	-.020	.040	.686	ต่ำที่สุด
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.203**	4.12	.000	ต่ำ
ด้านผลตอบแทนและสภาพการปฏิบัติงาน	.181**	3.27	.000	ต่ำที่สุด
รวม	.154**	2.37	.002	ต่ำที่สุด

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับต่ำที่สุด ($r = .154$) โดยพนักงานมีระดับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberg, Sucharski and Rhoades (2002 a) เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การซึ่งกล่าวถึงผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจากพนักงานได้สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนการสนับสนุนจากองค์การช่วยเติมเต็มความต้องการด้านอารมณ์และสังคม (Socioemotional needs) ได้แก่ ความผูกพันกับบุคคลอื่น (Affiliation) การเคารพยกย่อง (Esteem) และการยอมรับ (Approval) พนักงานจะรู้สึกถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อตระหนักถึงผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุน ยังสามารถลดประสบการณ์ความตึงเครียดเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและลดความบอบช้ำทางจิตใจอันเนื่องจากความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการกระบวนกรยุติธรรมกับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กันปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งต่างจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการกระบวนกรยุติธรรมกับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจมีความสัมพันธ์กัน ดังเช่นการศึกษาของ Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ศึกษา Meta-analysis พบว่างานวิจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านการกระบวนกรยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความยึดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Greenberg (1990) ที่กล่าวว่า กระบวนกรการให้ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม ส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่เข้มแข็งมากกว่าความยุติธรรมของผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวเพราะพนักงานมีความเชื่อพื้นฐานว่า กระบวนกรการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ สร้างความรู้สึกมั่นคง และเกิดความไว้วางใจองค์การแก่พนักงาน ดังนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้มีความแตกต่างจากการศึกษาในต่างประเทศทั้งสองตัว ซึ่งกล่าวได้ว่าผลการศึกษาไม่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การด้านการกระบวนการยุติธรรมกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสองตัวแปรนี้ ซึ่งนำเสนอใจที่การศึกษาครั้งต่อไปจะพิจารณาไปถึงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างอาจเป็นปัจจัยบางประการที่ทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่างออกไป

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจในระดับต่ำ ($r = .203$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen, Kuntz, Naswall and Malinen (2016) ศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานและรูปแบบความเป็นผู้นำ โดยศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพในการขับเคลื่อนผลลัพธ์ขององค์การที่สำคัญ การศึกษานี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุกและการมองโลกในแง่ดี รูปแบบความเป็นผู้นำ (การเสริมสร้างศักยภาพและความเป็นผู้นำที่ให้รางวัล) และความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงาน รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในนิวซีแลนด์ จำนวน 269 คน ผ่านการสำรวจออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างความเป็นผู้นำ บุคลิกภาพเชิงรุก และการมองโลกในแง่ดี มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจ ยิ่งไปกว่านั้นการมองโลกในแง่ดี มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งที่อาจเกิดขึ้น ผู้นำที่ให้รางวัลเป็นตัวทำนายความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนกับสภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนกับสภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนกับสภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจในระดับต่ำที่สุด ($r = .181$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberg, Sucharski and Rhoades (2002 a) พบว่า การดูแลที่เป็นประโยชน์ 3 ประการที่พนักงานรับรู้ ได้แก่ ความยุติธรรม (Fairness) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) และ ผลตอบแทนจากองค์การกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Favorable job conditions) มีความเชื่อมโยงกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในทางกลับกันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังส่งผลต่อผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) กับอารมณ์เชิงบวก (Positive mood) และผลลัพธ์ที่ติดต่อกับการ เช่น ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) สมรรถนะ (Performance) และลดพฤติกรรมแยกตัวหรือถอยหนี (Withdrawal behavior)

7.1 สรุปและข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสภาพการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น คือ “ท่านมีความเครียดเนื่องจากหัวหน้าคาดหวังให้ท่านทำงานหลายอย่างให้สำเร็จในเวลาที่กำหนด” รองลงมาคือ “ท่านมีความเครียดเนื่องจากท่านไม่ทราบขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนของตนเอง” ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบทั้ง 2 ข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานรู้สึกว่ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความชัดเจนและไม่สัมพันธ์กับระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด ดังนั้นองค์กรหรือหัวหน้างานควรมอบหมายงานที่มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน อธิบายขั้นตอนการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในหน้าที่และขั้นตอนการทำงานเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เร็วขึ้นเพราะเกิดความเข้าใจในงาน รวมถึงการมอบหมายงานควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

7.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจด้านความทนต่อแรงกดดันค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นคือ “ท่านไม่นำเรื่องที่เลวร้ายในอดีตกลับมาคิดซ้ำๆ ท่านปล่อยให้มันผ่านไป” รองลงมาคือ “ในช่วงเวลาที่ยากลำบากท่านอดทนและแข็งแกร่งขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป” และ “เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ตึงเครียดท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง” แสดงให้เห็นว่าในสถานการณ์ที่กดดันหรือตึงเครียด

พนักงานส่วนใหญ่มีความอดทนน้อยลงเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ทั้งนี้องค์กรหรือหัวหน้างานสามารถช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความอดทนต่อแรงกดดันโดยการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่พนักงานในทางบวกหรือเข้ามาบีบคั้น ในการช่วยคลี่คลายสถานการณ์ เช่น การช่วยพนักงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

7.1.3 จากผลงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีระดับความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ ยิ่งพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรมากขึ้น พนักงานจะมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจที่ดีหรือเพิ่มมากขึ้น โดยข้อความ “หัวหน้างานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อท่านประสบปัญหาการทำงาน” เป็นข้อความที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อยกว่าข้อความอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกหรือช่วยส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจของพนักงานปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียดที่อาจนำไปสู่ภาวะเครียดสะสม ภาวะหมดไฟ ซึ่งส่งผลกระทบต่อจิตใจและผลการทำงานของพนักงาน ดังนั้นหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนจากองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับพนักงาน ควรบีบคั้นในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อรักษาหรือดูแลอารมณ์และจิตใจของพนักงาน รวมถึงพัฒนาพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีทักษะ มีสมรรถนะและมีศักยภาพในการทำงาน ซึ่งการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้นสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรม การเป็นพี่เลี้ยง การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัวเกี่ยวกับการทำงานรวมถึงปัญหาชีวิต เป็นต้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษาวิจัยสาเหตุหรือปัจจัยที่อาจมีผลต่อการความยืดหยุ่นทางอารมณ์และจิตใจในการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การค้นหานแนวทางในการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรอุตสาหกรรมให้ดียิ่งขึ้น

7.2.2 ควรศึกษาปัจจัยในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะความยึดมั่นทางด้านจิตใจ และความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น มีการรับฟังเสียงของพนักงาน มีการบริหารอย่างยุติธรรม มีนโยบายโอกาสการเติบโตในสายงาน มีสวัสดิการที่ครอบคลุม มีการวางแผนเพื่อความมั่นคงในอนาคตของพนักงาน การแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร มีผลต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และอาจนำองค์การให้ไปสู่เป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง

8. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมสุขภาพจิต. (2552). *แผนยุทธศาสตร์กรมสุขภาพจิต ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2550-2554)*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทละม่อมจำกัด.
- กัลยา วานิชย์บัญชา และธิดา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 27). กรุงเทพมหานคร : สามลดา.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2554). *การจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง Authentic Learning*. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรพรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ และพิสมัย เสรีจรกิจเจริญ. (2560). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางการสาธารณสุข : กรณีศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร*. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักท์.
- พงษ์เทพ สันติกุล. (2560). *การวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม สำหรับนักศึกษาและผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา*. มหาสารคาม : ตักสิลาการพิมพ์.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). *การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ยุทธ ไกยวรรณ และกมลพรรณ ไกยวรรณ. (2562). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *สรุปผลที่สำคัญผู้ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2560*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ภาษาอังกฤษ

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper and row publishers.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd Edition. New York : John Wiley & Sons.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberg, C., Sucharski, I.L. and Rhoades, L. (2002 a). Perceived Supervisor Support : Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of applied psychology*, 87(4), 565-573.

_____. (2002 b). Perceived organizational support : A review of literature. *Journal of applied psychology*, 87, 698-714.

Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.

Grotberg, E. H. (1995). A guide to promoting resilience in children : strengthening the human spirit. *The International Resilience Project*. New York : Bernard van Leer Foundation.

Nguyen, Q., Kuntz, J. R. C., Naswall, K., and Malinen, S. (2016). Employee resilience and leadership styles. *New Zealand Journal of Psychology*, 45(2), 13-21.

Rhoades L, and Eisenberger R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.

Sweetman, D. and Luthans, F. (2010). Relationship between Positive Psychological Capital and Creative Performance. *Canadian Journal of Administrative Science*, 28, 4-13.