

Function of Psychological Capital as a Mediator Affecting Psychological Outcomes and Work Performance among Public Health Officer in Southern Border Provinces¹

Natthawut Arin²

Oraphin Choochom³

Dusadee Yoelao⁴

Numchai Suppareakchaisakul⁵

Received: August 20, 2012

Accepted: November 12, 2012

Abstract

The objectives of this research were to 1) examine the level of analysis of variables collected from individuals in their groups and, 2) test the function of psychological capital (PsyCap) as a mediator affecting psychological and work performance outcomes. The sample was public health offices in southern border provinces; consisting of 531 individuals from 120 work-groups. Data collection was done from 15 questionnaires—verified for content validity by professional experts, with reliability of 0.70 - 0.93. Confirmatory factor analysis and Multilevel confirmatory factor analysis methods were used for construct validity. The results showed that the influence tactics of leader and group cohesion were revealed as group-level variables, appropriate for the Multilevel Structural Equation Modeling. Further hardiness in personality, sense of community, community support, family support, sense of safety and security had a direct effect on PsyCap and indirect effect on some of psychological and work performance outcomes including posttraumatic growth, burnout and organizational citizenship behavior (OCB) which were mediated by PsyCap. But media exposure variable did not show significant effect of any dependent factors. Spiritual beliefs and practices had direct effect on OCB but PsyCap did not play a mediator role. Only group cohesion had cross- direct effect on burnout but influence tactics of leader did not show the significant cross-effect of any individual-level variables. Thus, PsyCap played both full and partial mediators' roles. The importance of this research finding supported the concept of multilevel, homologous multilevel theoretical model, which and lyres similar relationships between parallel constructs across levels of analysis.

Keywords: Psychological Capital, Mediator, Psychological Outcomes, Work Performance, Southern Border Provinces

¹ Dissertation for the Doctor of Philosophy Degree in Applied Behavioral Science Research. Graduate School, Srinakharinwirot University.

² Graduate Student, Doctoral degree in Applied Behavioral Science Research, Srinakharinwirot University
e-mail: natthawutarin@hotmail.com. Tel.: 081-432-7319

³ Associate Professor in Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

⁴ Associate Professor in Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

⁵ Lecturer in Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University

การทำหน้าที่ตัวแปรคั่นกลางของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้¹

ณัฐวุฒิ อรินทร์²

อรพินทร์ ชูชม³

ศุภฎี โยเหลา⁴

นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล⁵

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทดสอบระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรที่เก็บข้อมูลแต่ละคนในกลุ่มงาน 2) ทดสอบการทำหน้าที่ตัวแปรคั่นกลางของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และอิทธิพลที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลจังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 531 คน จาก 120 กลุ่มงาน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 15 แบบวัด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.70 - 0.93 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียวและพบระดับ ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบตัวแปรกลวิธีการเสริมแรงจิตใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่นของกลุ่ม มีระดับการวิเคราะห์ที่ระดับกลุ่มงาน จึงเหมาะสมต่อการวิเคราะห์แบบพบระดับ ผลการวิเคราะห์แบบจำลองพบระดับ พบว่าบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น การสนับสนุนจากชุมชน การสนับสนุนจากครอบครัว และการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัย มีอิทธิพลโดยตรงต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางโดยส่งผ่านไปยังตัวแปรผลด้านสุขภาวะทางจิตและด้านพฤติกรรมการทำงานบางตัวแปร คือ ความเติบโตทางจิตใจ ความเหนื่อยหน่าย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดี ยกเว้นการเปิดรับข่าวสารจากสถานการณ์ความไม่สงบที่ไม่ส่งผลถึงตัวแปรตามใดๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความเชื่อและการปฏิบัติทางจิตวิญญาณส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดีโดยไม่ผ่านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ส่วนอิทธิพลข้ามระดับพบว่ามีความเหนียวแน่นที่ได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากความเหนียวแน่นของกลุ่มเท่านั้น สำหรับกลวิธีการเสริมแรงจิตใจในการทำงานของหัวหน้า มีอิทธิพลข้ามระดับต่อความเหนื่อยหน่ายอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ทั้งแบบสมบูรณ์และบางส่วน นอกจากนี้ การศึกษานี้ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจ สนับสนุนทฤษฎีพบระดับ คือ การยกระดับของตัวแปรระดับบุคคลเป็นตัวแปรระดับกลุ่มงาน โดยมีโครงสร้างการวัดและคู่ความสัมพันธ์เหมือนกันทั้งสองระดับ

คำสำคัญ: ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ตัวแปรคั่นกลาง สุขภาวะทางจิต พฤติกรรมการทำงาน จังหวัดชายแดนใต้

¹ ปริญญาโทวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

e-mail: natthawutarin@hotmail.com. โทร. 081-432-7319

³ รองศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁴ รองศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

⁵ อาจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ นับว่าเป็นสถานการณ์วิกฤต บุคลากรสาธารณสุขต้องทำงานภายใต้ภาพสะท้อนใจของผู้มารับบริการไม่เว้นแต่ละวัน ทำให้มีปัญหาสุขภาพจิต โดยเฉพาะบาดแผลทางจิตใจจากการช่วยเหลือผู้รอดชีวิต (Secondary trauma) และความเหนื่อยหน่าย (Adams, Figley, & Boscarino, 2008) ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ต้องการย้ายหรือลาออก แต่หลายคนยังมีพลังที่จะทำงานต่อไป แสดงถึงการมีศักยภาพทางจิตใจที่ควรค้นหาและส่งเสริม ตรงกับแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) ที่มุ่งค้นหาจุดแข็งของบุคคล และพบว่ากระบวนการปรับเปลี่ยนที่วิธีคิดโดยใช้จุดแข็งภายในตัวบุคคล ช่วยลดการเกิดผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ การศึกษานี้สนใจทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological capital: PsyCap) ของลูเทนส์และคณะ (Luthans, Youssef & Avolio, 2007) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Confidence) ซึ่งเมื่อตกอยู่ในภาวะวิกฤต คนที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะมีสภาพจิตใจกลับคืนเป็นปกติ (Fredrickson, Tugade, Waugh, & Larkin, 2003) ประสบความสำเร็จด้านการเรียน การทำงาน การแข่งขัน (Smith, 2005) มีพฤติกรรมทางบวกในการทำงาน มีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน (Youssef & Luthans, 2007) มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีพลังต่อการไปให้ถึงเป้าหมายได้ดีกว่า (Nelson & Cooper, 2007; Youssef & Luthans, 2007) และมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี (Avey, Luthans, & Youssef, 2009)

แนวคิดนี้จึงมักนำมาใช้ในองค์กร เรียกว่า พฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive organizational

behavior: POB) (Metzl, 2007; Lerner & Small, 2002; Smith, 2005)

ในทางพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่า มีปัจจัยหลายระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ ลูเทนส์ และบิวเซฟ (Luthans & Youssef, 2007) เชื่อว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เมื่อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งระดับกลุ่ม และระดับบุคคล จะทำหน้าที่ส่งต่อไปยังผลทางด้านสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านั้นมีขอบเขตทั้งภายในและภายนอกที่ทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน ของการศึกษานี้ ประกอบด้วย กลวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่นของกลุ่ม การได้รับกำลังใจและการจูงใจจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน จะส่งเสริมให้บุคคลคิดและรู้สึกไปในทางบวก ทั้งนี้การเก็บข้อมูลภายในองค์กรและอยู่ภายใต้กลุ่มงานย่อยๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของหัวหน้าคนเดียว และอยู่ร่วมกลุ่มเดียวกันมีโอกาสที่จะมีความคิดเห็นสอดคล้องกันสูง อาจละเมิดความเป็นอิสระจากกัน ซึ่งมีทฤษฎีบอกถึงความเป็นไปได้ที่ตัวแปรทั้งสอง จะมีระดับการวิเคราะห์ระดับกลุ่ม ผู้วิจัยจึงจัดตัวแปรทั้งสองเป็นตัวแปรระดับกลุ่มงานในแบบจำลอง และทำการทดสอบระดับการวิเคราะห์ของ 2 ตัวแปร เพื่อพัฒนาความเหมาะสมในการวิเคราะห์แบบพหุระดับ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำงาน ของการศึกษานี้ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากชุมชน การสนับสนุนจากครอบครัว การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยและการเปิดรับข่าวสารจากสถานการณ์ความไม่สงบ พบว่า การสนับสนุนจากชุมชน ทำให้เกิดกำลังใจ รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Newcomb & Bentler, 1986; Beals, Peplau & Gable, 2009) การสนับสนุนจากครอบครัว ช่วยลดความรู้สึกท้อแท้และซึมเศร้า (Casey-Cannon, Pasch, Tschann, & Flores, 2006) การรับรู้ถึง

ความมั่นคงปลอดภัยจากการใช้ชีวิตภายใต้ความเสี่ยง เช่น มีตำรวจคอยคุ้มกัน มีระบบรักษาความปลอดภัย นั้นส่งผลต่อกำลังใจที่จะไปทำงาน (Hughes & Rowel, 2007) ส่วนการเปิดรับข่าวสารทางลบบ่อยๆ จะเกิดความรู้สึกกลัวและไม่อยากออกไปทำงาน (Maeseela, Verleye, Stevens, & Speckhard, 2008) นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลโดยตรงต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง ความเชื่อ และการปฏิบัติทางจิตวิญญาณ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น พบว่าบุคลิกภาพเข้มแข็งช่วยลดภาวะความเครียด (Stroebe & Stroebe, 1995) มีการปรับตัวที่ดี (Weiss, 2002) ส่วนคนที่มีความเชื่อและการปฏิบัติกิจด้านศาสนา และจิตวิญญาณ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนวิธีการคิด มีความหวัง มองโลกในแง่บวก ลดความวิตกกังวล และความเครียด (Hodge, 2008) เพิ่มความสุข (Glover-Graf, Marini, Baker & Buck, 2007) นอกจากนี้บุคคลที่รู้สึกว่า มีความผูกพันกับท้องถิ่นของตนเอง จากการที่ได้ทำกิจกรรม และมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น จะนำไปสู่ความรู้สึกการเป็นเจ้าของท้องถิ่น (Kim & Kaplan, 2004) รู้สึกดีกับท้องถิ่น พึงพอใจ และไม่ต้องการจะย้ายไปอยู่ที่อื่น (Wilson & Baldassare, 1996) ที่เป็นเช่นนี้เกิดจากกระบวนการทำงานในสมองของบุคคล ที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เมื่อได้รับการสนับสนุน จะส่งผลดีต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมช่วยลดบาดแผลทางจิตใจ และความเหนื่อยหน่ายจาก การทำงาน (Galli, 2005) ส่งเสริมให้เกิดแต่สิ่งที่ดีต่อการทำงาน (Fredrickson, 2001) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวแปรตาม และการศึกษาี้กำหนดให้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นตัวแปรคั่นกลาง เพื่อวิเคราะห์ ติความ แปลความหมายไปในทิศทางบวก ในคนที่ที่มีทุนทางจิตวิทยาทางบวกสูงถึงแม้ว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกนี้จะเป็นแนวคิดทาง

ตะวันตก ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการทดสอบกับบริบทสังคมไทย คือ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในชายแดนภาคใต้ซึ่งอยู่ในสภาวะความเครียดจากการเสี่ยงภัยตลอดเวลา ว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะมีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมในทิศทางไหน อย่างไร เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ และจะเป็นประโยชน์ต่อแนวคิดด้านองค์การพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรของไทยต่อไป ดังนั้นจากการประมวลเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวการวิจัยดังภาพประกอบ 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรระดับกลุ่มงาน
2. เพื่อทดสอบการทำหน้าที่ตัวแปรคั่นกลางของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และอิทธิพลที่มีต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสาธารณสุขที่ให้บริการแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากความไม่สงบใน 4 จังหวัดชายแดนใต้ ได้แก่ จังหวัดสงขลา (4 อำเภอ) ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส รวมทั้งหมด 36 โรงพยาบาล คัดเลือกด้วยการสุ่มหลายขั้นตอน โดยจังหวัดจะถูกสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับฉลาก มาร้อยละ 80 ของจำนวนโรงพยาบาลในจังหวัดนั้นๆ แต่ละโรงพยาบาลจะถูกสุ่มมา 5 กลุ่มงาน แต่ละกลุ่มงานจะถูกสุ่มมากลุ่มงานละ 5 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างระดับกลุ่มจึงมี 145 กลุ่มงาน และกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลมี 725 คน ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 531 คน จาก 120 กลุ่มงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีแบบสอบถามจำนวน 15 แบบวัด ทุกแบบวัดให้คะแนนแบบ

ประมาณค่า 6 ระดับ (1-6) ประกอบด้วย ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ได้แก่

- 1) แบบวัดกลวิธีการเสริมแรงจิตใจในการทำงานของหัวหน้า เช่น หัวหน้าในแผนกมักกล่าวชื่นชมลูกน้องเมื่อทำงานสำเร็จ และ 2) ความเหนียวแน่นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น รู้สึกไม่ค่อยสนิทใจที่จะทำงานร่วมกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่

- 1) แบบวัดการสนับสนุนจากชุมชน เช่น ชาวบ้านแสดงความห่วงใย เมื่อทราบว่าข้าพเจ้าจะต้องเดินทางออกนอกชุมชน 2) การสนับสนุนจากครอบครัว เช่น เมื่อมีปัญหาจากที่ทำงานข้าพเจ้าสามารถระบายกับคนในครอบครัวได้ 3) การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัย เช่น ชุมชนรอบๆ ที่ข้าพเจ้าทำงาน มีตำรวจ ทหารมาประจำการเพื่อรักษาความปลอดภัย และ 4) การเปิดรับข่าวสารจากสถานการณ์ความไม่สงบ เช่น ข่าวการวางระเบิดในชุมชน

ปัจจัยจิตลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) แบบวัดบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง เช่น ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีมุมเท เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด 2) ความเชื่อและการปฏิบัติทางจิตวิญญาณ เช่น ข้าพเจ้าใช้กิจกรรมทางศาสนา เพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และ 3) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น เช่น ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจที่จะอยู่อาศัยในพื้นที่ภาคใต้แห่งนี้ ตัวแปรต้นกลาง ได้แก่ แบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เช่น ข้าพเจ้ายังคงมองว่าจะเกิดสิ่งดีๆ ในการทำงานของข้าพเจ้าในอนาคต ผลด้านสุขภาวะทางจิต ได้แก่ 1) แบบวัดความเติบโตทางจิตใจ เช่น ความจริงแล้วข้าพเจ้าสามารถทำอะไรได้ตั้งมากมายกว่าที่ผ่านมา 2) ความตั้งใจคงอยู่ในงาน เช่น ข้าพเจ้าคิดวางแผนที่จะลาออกจากงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว และ 3) ความเหนื่อยหน่าย เช่น ข้าพเจ้ารู้สึกกว่าตนเองเป็นคนที่ไร้ความสามารถ ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) แบบวัดพฤติกรรมกรให้บริการ เช่น ข้าพเจ้าให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง กับทุกคน

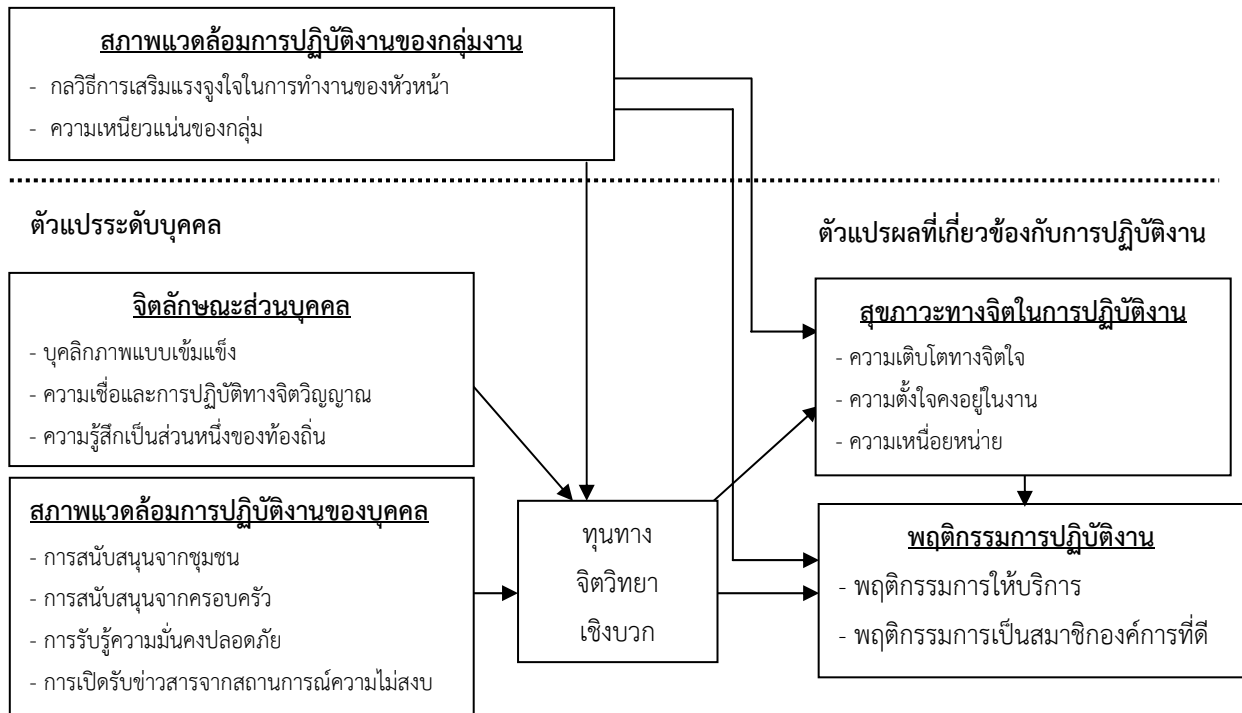
เสมอ และ 2) พฤติกรรม การเป็นสมาชิกองค์การที่ดี เช่น ข้าพเจ้าช่วยรักษาความสะอาดในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามจากนิยามปฏิบัติการที่มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยรองรับ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ท่าน มีค่าความเชื่อมั่นเชิงสอดคล้องภายในของแบบวัดอยู่ระหว่าง 0.70-0.93 และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันระดับเดียว และพบระดับ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ได้แก่ กลวิธีการเสริมแรงจิตใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่นของกลุ่มมีระดับการวิเคราะห์ที่ระดับกลุ่ม
2. จิตลักษณะส่วนบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และมีอิทธิทางอ้อมต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน
4. ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีอิทธิทางตรงต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน
5. สุขภาวะทางจิตในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน
6. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน
7. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรระดับกลุ่มงาน



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

ตาราง 1 ผลการทดสอบระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรระดับกลุ่มงานที่บุคลากรสาธารณสุขเป็นผู้ประเมิน

ตัวแปร	r_{wg}	ICC1	ICC2
กลวิธีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานของหัวหน้า	.732	.293	.648
ความเหนียวแน่นของกลุ่ม	.796	.215	.548

หมายเหตุ เกณฑ์ $r_{wg} > 0.70$, $ICC1 > 0.05$, $ICC2 > 0.70$

จากตาราง 1 ผลการทดสอบระดับการวิเคราะห์ตัวแปรระดับกลุ่มงาน ที่เก็บข้อมูลจากบุคลากรแต่ละคนภายในกลุ่มงาน คือ กลวิธีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่นของกลุ่ม การทดสอบกลวิธีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่นของกลุ่มมีระดับการวิเคราะห์ที่ระดับใด การศึกษาครั้งนี้พิจารณาจากผลการทดสอบค่า r_{wg} (Within group

agreement) ควรมากกว่า 0.70 (Bliese, 2009) ค่า ICC (Intraclass correlation coefficient) แบ่งเป็น ICC1 และค่า ICC2 พบว่าค่า r_{wg} มากกว่า 0.70 ค่า ICC1 มากกว่า 0.05 และแม้ค่า ICC2 จะต่ำกว่าเกณฑ์เล็กน้อย คือ 0.648 และ 0.548 ตามลำดับ โดยต่ำกว่า 0.70 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยปกติแล้วค่า ICC2 ขึ้นอยู่กับขนาดของสมาชิกในกลุ่มงาน (Klein & Kozlowski, 2000) จะมีค่ามากขึ้นตามจำนวนสมาชิก

ในกลุ่ม เนื่องจากค่าเฉลี่ยของจำนวนสมาชิกในการวิจัยนี้เท่ากับ 4.43 ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ค่า ICC2 จะมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาดัชนี สถิติที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องคือ r_{wg} และ ICC1 ต่างก็บ่งบอกไปในทิศทางร่วมกันที่จะน่าจะนำไปสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มงาน และมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์แบบพหุระดับต่อไป จึงยอมรับสมมุติฐานข้อที่ 1

จากภาพประกอบ 2 และตาราง 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับ โดยวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล และระดับกลุ่มงานพร้อมกันในครั้งเดียว เมื่อปรับแบบจำลองให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และได้แบบจำลองที่ดีที่สุด คือมีค่าสถิติ $\chi^2=101.71$, $df=61$, $\chi^2/df=1.67$, CFI=.97, TLI=.95, RMSEA=.035, AIC=10295.54, BIC=10483.63, Adjusted BIC=10343.96 พบว่าตัวแปรบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง การสนับสนุนจากชุมชน การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยและการสนับสนุนจากครอบครัว และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นมีอิทธิพลโดยตรงต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในฐานะตัวแปรคั่นกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.40, 0.22, 0.13, 0.12 และ 0.11 ตามลำดับทั้ง 5 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในระดับบุคคลได้ร้อยละ 46 สำหรับตัวแปรการเปิดรับข่าวสารจากสถานการณ์ความไม่สงบ แม้ว่าผลการวิเคราะห์ระดับบุคคลเพียงระดับเดียว จะส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แต่เมื่อนำมาทำการวิเคราะห์พหุระดับ พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามใดๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในแบบจำลองอีกเลย ดังนั้นจึงตัดตัวแปรนี้ออกจากแบบจำลอง ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจึงทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยส่งผ่านต่อไปยังตัวแปรผล

ด้านสุขภาวะทางจิตและด้านพฤติกรรม คือ ความเติบโตทางจิตใจ ความเหนื่อยหน่าย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดี ยกเว้น ความตั้งใจคงอยู่ในงาน และพฤติกรรมการให้บริการ **ความเติบโตทางจิตใจ** ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.35 และ 0.27 ตามลำดับทั้ง 2 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเติบโตทางจิตใจได้ร้อยละ 27.3 **ความเหนื่อยหน่าย** ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมากที่สุด รองลงมาคือ การสนับสนุนจากครอบครัว ถัดไปคือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น และบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -0.38, -0.19, -0.14 และ -0.11 ตามลำดับ ทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายได้ร้อยละ 41.5 **ความตั้งใจคงอยู่ในงาน** ได้รับอิทธิพลทางลบ จากความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด รองลงมาได้รับอิทธิพลทางบวกจากการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัย และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -0.27, 0.21 และ 0.16 ตามลำดับ โดยทั้งสามตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจคงอยู่ในงานได้ร้อยละ 21.2 **พฤติกรรมการให้บริการ** ได้รับอิทธิพลทางลบ จากความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด รองลงมาใกล้เคียงกันคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดี และความเติบโตทางจิตใจ และถัดลงไปคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -0.36, 0.30, 0.28 และ 0.17 ตามลำดับ โดยทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการให้บริการได้ร้อยละ 65.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดีได้รับอิทธิพลทางลบ จากความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด รองลงมาคือ

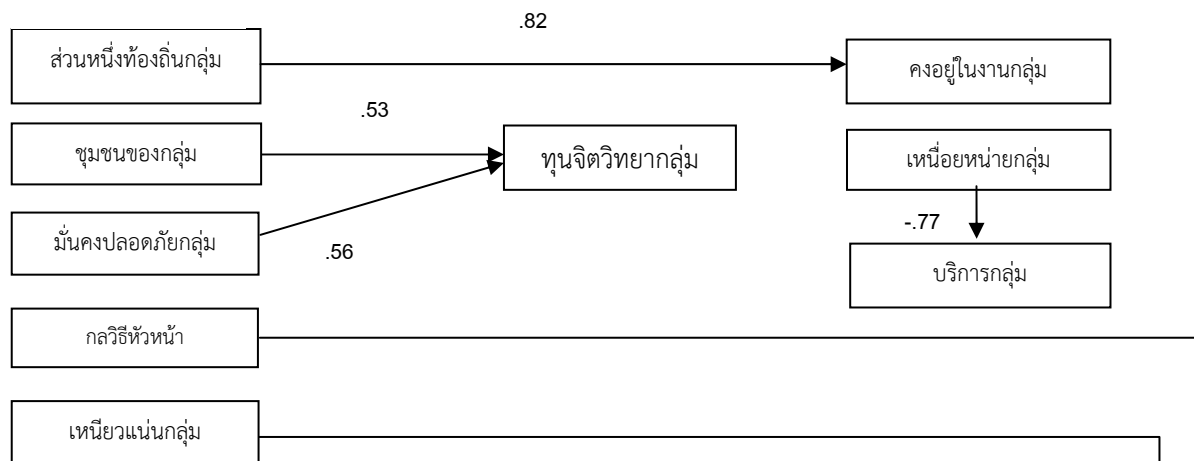
การสนับสนุนจากชุมชน ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก และความเชื่อและการปฏิบัติทางจิตวิญญาณ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -0.29, 0.21, 0.20 และ 0.12 ตามลำดับ โดยทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกองค์กรที่ดีได้ร้อยละ 39.1

จากตาราง 3 ในส่วนของอิทธิพลข้ามระดับพบว่า มีเพียงความเหนื่อยหน่ายที่ได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มเท่านั้น มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -0.41 สำหรับกลวิธีการเสริมแรงจิตใจในการทำงานของหัวหน้ามีอิทธิพลข้ามระดับต่อความเหนื่อยหน่ายอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายได้ร้อยละ 10 เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ทั้งหมดสรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานบางส่วนในสมมติฐานข้อที่ 2 ถึง 6 ส่วนข้อ 7 ไม่ยอมรับสมมติฐาน

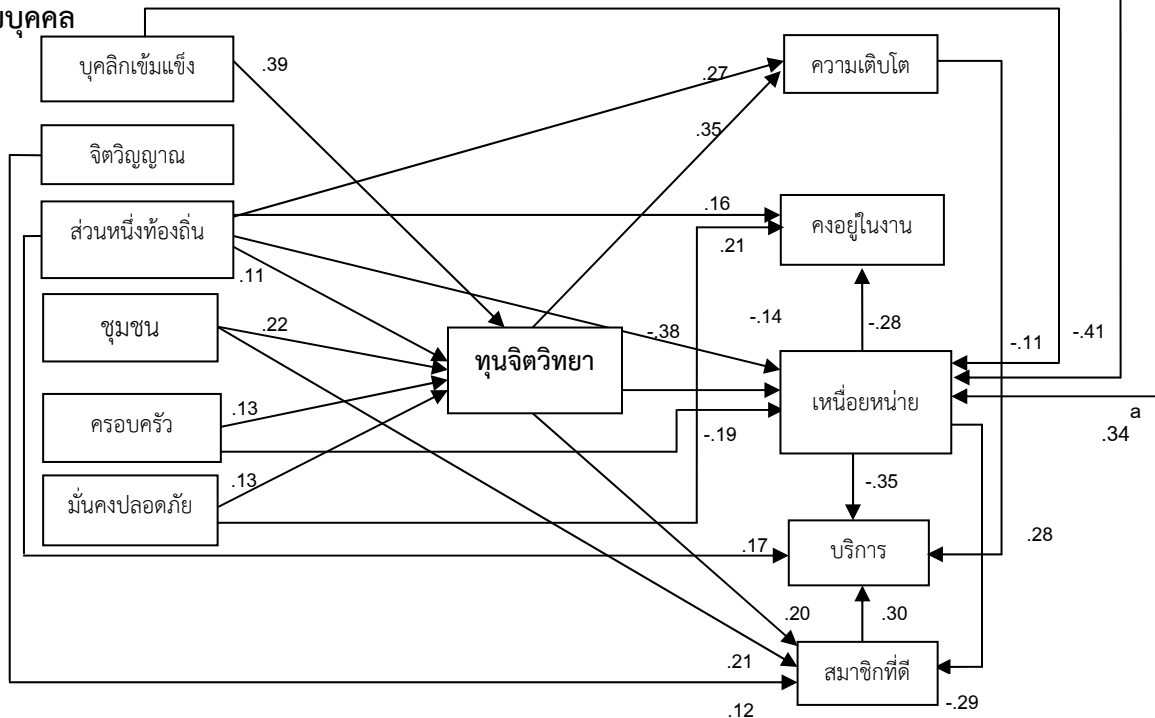
อย่างไรก็ตามก่อนจะได้แบบจำลองที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลที่ติดกล่าว ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้พิจารณาดำเนินการปรับแบบจำลอง ที่ระบุว่ามีความสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์ในระดับบุคคลสามารถยกระดับเป็นความสัมพันธ์ระดับกลุ่มงานได้ จึงได้ทำการปรับแบบจำลองโดยพิจารณาร่วมกับการพิจารณาความเป็นไปได้ของแนวคิดและทฤษฎี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพหุระดับ (Klein & Kozlowski, 2000) เกี่ยวกับการยกระดับของตัวแปรระดับบุคคลเป็นตัวแปรระดับกลุ่มงาน และมีโครงสร้างการวัดแบบเดียวกันทั้งสองระดับ ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น การสนับสนุนจากชุมชน การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัย ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก ความตั้งใจคงอยู่ในงาน ความเหนื่อยหน่าย และพฤติกรรมการณ์ให้บริการ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรดังกล่าวเกิดความแปรปรวนขึ้นทั้งระดับบุคคลและ

ระดับกลุ่มงาน โดยจะมีคู่ความสัมพันธ์เหมือนกันทั้งสองระดับเช่นกัน (Homologous multilevel relationship) โดยพบว่าความตั้งใจคงอยู่ในงานของกลุ่มงานได้รับอิทธิพลจากการเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นของกลุ่มงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจคงอยู่ในงานของกลุ่มงาน ได้ร้อยละ 67 พฤติกรรมการณ์ให้บริการของกลุ่มงานได้รับอิทธิพลจากความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ -0.77 ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายของกลุ่มงานได้ร้อยละ 58.7 ทูทางจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่มงานได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนจากชุมชนของกลุ่มงาน ใกล้เคียงกันกับการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยของกลุ่มงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และ 0.56 ตามลำดับ โดยทั้งสองตัวแปรร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของทูทางจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่มงานได้มากถึงร้อยละ 74.0

ระดับกลุ่มงาน



ระดับบุคคล



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองโครงสร้างเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิต และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน

หมายเหตุ ทุกค่ามีนัยสำคัญที่ $p < .05$; ^a มีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของตัวแปรระดับบุคคลหลังปรับแบบจำลอง

ตัวแปรผล	ตัวแปรสาเหตุ	Estimate	SE	Z	P-value	R ²
ทุนจิตวิทยา	บุคลิกเข้มแข็ง	0.391	0.041	9.469	0.000	
	ส่วนหนึ่งท้องถิ่น	0.113	0.045	2.497	0.013	
	ชุมชน	0.219	0.048	4.580	0.000	
	ครอบครัว	0.101	0.036	2.833	0.005	
	มั่นคงปลอดภัย	0.131	0.041	3.220	0.001	
Residual Variance		0.541	0.037	14.761	0.000	0.459
ความเติบโต	ทุนจิตวิทยา	0.348	0.059	5.902	0.000	
	ส่วนหนึ่งท้องถิ่น	0.267	0.058	4.639	0.000	
Residual Variance		0.727	0.060	12.052	0.000	0.273
เหนื่อยหน่าย	บุคลิกเข้มแข็ง	-0.106	0.046	-2.308	0.021	
	ทุนจิตวิทยา	-0.381	0.050	-7.585	0.000	
	ส่วนหนึ่งท้องถิ่น	-0.142	0.044	-4.418	0.002	
	ครอบครัว	-0.193	0.048	-4.309	0.000	
Residual Variance		0.585	0.039	15.100	0.000	0.415
คงอยู่ในงาน	ส่วนหนึ่งท้องถิ่น	0.161	0.064	2.526	0.012	
	มั่นคงปลอดภัย	0.206	0.059	3.472	0.001	
	เหนื่อยหน่าย	-0.275	0.055	-4.985	0.000	
Residual Variance		0.788	0.040	19.527	0.000	0.212
บริการ	ความเติบโต	0.277	0.058	4.807	0.000	
	เหนื่อยหน่าย	-0.345	0.041	-8.409	0.000	
	ส่วนหนึ่งท้องถิ่น	0.172	0.038	4.482	0.000	
	สมาชิกที่ดี	0.298	0.048	6.185	0.000	
Residual Variance		0.347	0.031	11.053	0.000	0.653
สมาชิกที่ดี	จิตวิญญาณ	0.121	0.047	2.605	0.009	
	ทุนจิตวิทยา	0.198	0.065	3.044	0.002	
	เหนื่อยหน่าย	-0.288	0.050	-5.825	0.000	
	ชุมชน	0.210	0.047	4.454	0.000	
Residual Variance		0.609	0.044	13.952	0.000	0.391

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของตัวแปรระดับกลุ่มงานหลังปรับเปลี่ยนจำลอง

ตัวแปรผล	ตัวแปรสาเหตุ	Estimate	SE	Z	P-value	R ²
อิทธิพลระดับกลุ่มงาน						
เหนี่ยวนำ	กลวิธีหัวหน้า	0.335	0.171	1.960	0.050	
	เหนียวแน่นกลุ่ม	-0.414	0.183	-2.256	0.024	
Residual Variance		0.900	0.088	10.264	0.000	0.100
อิทธิพลระดับบุคคลที่ยกระดับเป็นอิทธิพลระดับกลุ่มงาน						
คงอยู่ในงานกลุ่ม	ส่วนหนึ่งท้องถิ่นกลุ่ม	0.819	0.210	3.908	0.000	
	Residual Variance	0.329	0.344	0.956	0.339	0.671
บริการกลุ่ม	เหนี่ยวนำกลุ่ม	-0.766	0.090	-8.531	0.000	
	Residual Variance	0.413	0.138	3.006	0.003	0.587
ทุนจิตวิทยา	ชุมชนของกลุ่ม	0.532	0.166	3.206	0.001	
	มั่นคงปลอดภัยกลุ่ม	0.555	0.152	3.660	0.000	
	Residual Variance	0.260	0.237	1.100	0.271	0.740

อภิปรายผลการวิจัย

หนึ่งในสมมุติฐานที่สำคัญของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การทดสอบระดับการวิเคราะห์ของตัวแปรที่ทฤษฎีกล่าวถึง การเกิดปรากฏการณ์ที่สมาชิกในกลุ่มงานเดียวกัน มีความคิด ความเชื่อ ทักษะคิดต่อกลุ่มของตนเอง และต่อหัวหน้าไม่แตกต่างกัน (Share team properties) ในการศึกษาครั้งนี้ 2 ตัวแปรที่เข้าข่าย ซึ่งผลการทดสอบพบว่า กลวิธีการเสริมแรงจูงใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่น ของกลุ่มมีระดับการวิเคราะห์ระดับกลุ่ม แม้จุงและแยมมาริโน (Jung & Yammarino, 2001) ศึกษาการรับรู้การใช้กลวิธีผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า โดยวัดที่การรับรู้ของลูกน้อง พบว่าไม่มีความเป็นกลุ่มเกิดขึ้น จึงมีระดับการวิเคราะห์ที่ระดับบุคคล อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีบ่งชี้ว่า การรวมกันเป็นกลุ่ม จะส่งผลให้เกิดเป็นความเชื่อของกลุ่มมีความใกล้ชิดกัน ความคล้ายคลึงกัน และความเกี่ยวพันกันจนเกิดความเป็นกลุ่ม และเป็นหนึ่งเดียว (Carron & Brawley, 2000) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงได้สะท้อนออกมาตามแนวคิดดังกล่าว

จึงมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์แบบพหุระดับ

ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกับการทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง การศึกษานี้กำหนดให้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เป็นตัวแปรที่รับส่งผ่านจากปัจจัยเชิงสาเหตุไปสู่ตัวแปรผลโดยจะทำหน้าที่ตีความหมาย คัดวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น หรือในทิศทางบวก และลดผลทางลบ การศึกษานี้พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์ (Fully mediators) ดังนี้คือ 1) ระหว่างบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง กับความเติบโตทางจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี 2) ระหว่างการสนับสนุนจากชุมชนกับความเติบโตทางจิตใจ และความเหนี่ยวนำ 3) ระหว่างการสนับสนุน จากครอบครัวกับความเติบโต ทางจิตใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี 4) ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัย กับความเติบโตทางจิตใจ ความเหนี่ยวนำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี 5) ระหว่างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี

จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก* มีบทบาทสำคัญอย่างมากกล่าวคือ แม้ว่าบุคลากรสาธารณสุขจะมีบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง หรือได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมากเพียงใด แต่ถ้าไม่ส่งผลที่ทำให้เกิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกด้วยแล้วก็ไม่สามารถเกิดผลลัพธ์ที่ดีทั้งในด้านความเติบโตทางจิตใจ และมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกองค์การที่ดีได้หรือบุคลากรจะได้รับการสนับสนุนจากชุมชนมากแค่ไหน แต่ถ้าไม่ได้ส่งผลให้บุคลากรมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูงขึ้นก็ไม่สามารถเกิดความเติบโตทางจิตใจ และลดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ รวมไปถึงการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยในระดับมาก และส่งผลให้เกิดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมาก จะยิ่งทำให้เกิดความเติบโตทางจิตใจ และมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกองค์การที่ดีมากขึ้น และยังช่วยลดความเหนื่อยหน่ายลงได้นอกจากนี้ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น เพียงลำพังไม่สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกองค์การที่ดีได้ ต้องส่งผ่านไปยังทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เพื่อตีความหมายเสียก่อน ทั้งนี้มีการศึกษาที่สนับสนุนพบว่า *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก* ทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Luthans, Norman, Avolio, & Avey, 2008) ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นสะท้อนว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะเป็นสื่อกลางนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีทั้งภายในจิตใจ และพฤติกรรมภายนอกด้วย ส่วนนี้จึงพิสูจน์ถึงความสำคัญของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกตามทฤษฎีที่อ้างไว้ และสามารถอ้างอิงในบริบทไทยในบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดชายแดนใต้ได้ ทั้งนี้อธิบายความสำคัญของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้ว่าปัจจัยสนับสนุนทั้ง 5 ตัวแปร ล้วนส่งผลทางบวกเพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการทำงานของทุนทางจิตวิทยา

เชิงบวกในการจัดการกับปัญหาที่วิคิด ได้ดีเพิ่มมากขึ้น คือ มีความหวัง มองโลกในแง่ดี และความมั่นใจในความสามารถของตนเอง โดยจะส่งผลต่อเนื่องให้บุคคลมีการปรับฟื้นคืนสภาพ และการปรับฟื้นคืนสภาพจะทำหน้าที่ต่อสู่หรือลดปฏิกิริยาทางลบอีกทอดหนึ่ง เพื่อให้สภาพจิตใจกลับคืนมาสู่สภาพปกติหรืออาจจะดีกว่าเดิม ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก จะทำงานอย่างเป็นระบบ เป็นวงจรต่อเนื่องกันไป และเกื้อหนุนการทำงานซึ่งกันและกัน ทั้งในลักษณะเป็นตัวแปรปฏิกิริยาตอบกลับ (Reactive) และเป็นตัวแปรปกป้อง (Proactive) (Luthans, Vogelgesang, & Lester, 2006; Clapp-Smith, Vogelgesang, & Avey, 2009) ผลการทำงานดังกล่าวจะส่งผลให้บุคลากรสาธารณสุขลดภาวะความเครียด หลังจากให้การช่วยเหลือเยียวยาเหยื่อจากสถานการณ์ความรุนแรงภาคใต้ คือ มีความเติบโตทางจิตใจ ลดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานลง และเพิ่มพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกองค์การที่ดีมากขึ้น ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้ **ความเติบโตทางจิตใจ** ได้รับอิทธิพลทางบวกจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ดังที่กล่าวไปแล้วว่ากระบวนการทำงานภายในสมองของบุคคลที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะสนับสนุนให้เกิดแต่สิ่งที่ดีงาม สอดคล้องกับทฤษฎีของจิตวิทยาเชิงบวกที่บ่งถึงผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (Positive psychological changes) (Tedeschi & Calhoun, 2004) เช่น ความเติบโตส่วนบุคคลมีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจนมากขึ้น มีสัมพันธภาพกับผู้อื่นในทางบวก (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007) ซึ่งลักษณะดังกล่าว นั้น เป็นองค์ประกอบของความเติบโตทางจิตใจ **ความเหนื่อยหน่าย** ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ 3 ตัวแปร แต่เป็นอิทธิพลทางลบ แสดงว่าหากบุคลากร

สาธารณสุขมีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมากเท่าไรก็จะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายมากเท่านั้น ซึ่งความเหนื่อยหน่ายถือว่าเป็นปัญหาสำคัญในระบบการรักษาพยาบาลแก่ผู้มารับบริการ เพราะบุคลากรเหล่านั้นต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย เกี่ยวข้องกับการสูญเสีย เกี่ยวข้องกับความเป็น-ตาย จากการถูกยิงหรือถูกระเบิด เป็นต้น (Keidel, 2002) เช่นเดียวกับบุคลากรที่ทำงานในระบบสาธารณสุขในภาคใต้ที่ต้องเผชิญเหตุเหล่านั้นทุกวัน มาสแลช (Metzl, 2007) กล่าวว่า บุคลากรดังกล่าวจะแสดงออกถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความรู้สึกความสามารถของตนเองลดลงและมองว่าการทำงานของตนไม่มีประสิทธิภาพ จนรู้สึกว่ตนเองไม่สามารถที่จะทำงานได้สำเร็จ (Halbesleben & Buckley, 2004) แต่คนที่มิทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสูง จะมีความหยุ่นตัว มีกลไกการปรับความคิดและปรับตัวที่ดีภายใต้สถานการณ์ความรุนแรง (Maesele, Verleye, Stevens, & Speckhard, 2008) ทั้งนี้ลูธันส์และยัซเซฟ (Luthans & Youssef, 2007) ย้ำว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีศักยภาพที่จะช่วยให้บุคคลมีภูมิคุ้มกันอารมณ์ทางลบ ส่งเสริมความรู้สึกเป็นสุข ดังนั้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจึงลดความรู้สึกเหนื่อยล้า เปื่อหน่าย **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี** ได้รับอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งผลลัพธ์ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก หนึ่งในนั้นที่พบได้เสมอ คือ ความสุขและความสุขนี้เอง จะทำให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ได้โดยไม่ต้องบังคับ หรือไม่ต้องร้องขอให้กระทำอีกทั้งคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองว่าเป็นคนที่มีความสามารถ เชื่อว่างานที่ทำงานจะออกมาดี แม้หากมีข้อผิดพลาดบ้างก็ถือว่าเป็นบทเรียน และพยายามปรับวิธีการใหม่ จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในการทำงาน (Desirable work behavior) เพราะการคิดแบบนี้จะผลักดันให้บุคคล

ลงมือทำงานทั้งตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและงานอื่นๆ นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่หลัก โดยพบว่าความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Chebat & Kollias, 2000) นอกจากนี้ยังสนับสนุนจากข้อค้นพบของ อเวย์ และคณะ (Avey, Luthans, & Youssef, 2009) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจำนวน 336 คน ในแผนกต่างๆ ผลปรากฏว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีผลโดยตรงกับพฤติกรรมนอกเหนือไปจากหน้าที่หลักหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี

อย่างไรก็ตามพบว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial mediators) คือ 1) ระหว่างบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งกับความเหนื่อยหน่าย และ 2) ระหว่างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นกับความเติบโตทางจิตใจ และความเหนื่อยหน่าย หมายความว่า บุคลิกภาพแบบเข้มแข็งสามารถลดความเหนื่อยหน่ายได้โดยตรง หรือบุคลากรที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นสูง จะมีความเติบโตทางจิตใจสูงและมีความเหนื่อยหน่ายต่ำ โดยไม่จำเป็นต้องผ่านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ซึ่งความเป็นไปได้ที่จะเกิดกรณีดังกล่าว เช่น การศึกษาของไอเซนเบอร์ก ที่พบว่า ตัวแปรต้นส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยไม่ได้ผ่านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Luthans, Norman, Avolio, & Avey, 2008) แต่เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลแล้ว พบว่าหากผ่านทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะมีค่าอิทธิพลสูงกว่า ค่าอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นที่ส่งผลโดยตรงต่อความเหนื่อยหน่ายและความเติบโตทางจิตใจ

สำหรับอิทธิพลข้ามระดับ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคลนอกจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยระดับบุคคลดังกล่าวมาแล้ว ยังพบว่า

ความเหนียวแน่นของกลุ่มซึ่งเป็นปัจจัยระดับกลุ่มงาน ยังมีส่วนช่วยลดความเหนียวแน่นของบุคคลได้ดีอีกด้วย ทั้งนี้ เพราะความเข้าใจกันในกลุ่มงาน การสนับสนุนกัน ไม่แก่งแย่งแข่งขัน ก็จะช่วยลดความเหนียวแน่นจากการทำงานได้ และจะเห็นได้ว่า ตัวแปรระดับบุคคลนั้นจะได้รับอิทธิพลทั้งปัจจัยระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน (ตรีทิพ บุญแย้ม, 2554) การศึกษาครั้งนี้สนับสนุนว่า แต่ละคนในกลุ่มงานจะเกิดความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่คล้ายกัน เกิดขึ้น โดยผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันของแต่ละบุคคลจนกลายเป็นระดับกลุ่ม ปรากฏการณ์นี้จึงอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล แต่รวมตัวกันจนกลายเป็นปรากฏการณ์ของกลุ่ม (Collective phenomena) ซึ่งการรวมตัวกันนี้เรียกว่า Composition หมายถึง กลไกที่เกิดจากความคล้ายคลึงกันของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มงานเดียวกัน จนกลายเป็นการรับรู้แบบเดียวกัน (Homogeneous perception) ซึ่งไคลน์และคอซโลวสกี (Klein, & Kozlowski, 2000) กล่าวว่า องค์ประกอบของตัวแปรจะเหมือนกันทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่มงาน (Homologous multilevel) ดังเช่นตัวแปร 7 ตัวแปรที่ถูกยกกระดบเป็นตัวแปรระดับกลุ่มงาน คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นของกลุ่ม การสนับสนุนจากชุมชนของกลุ่ม การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยของกลุ่ม ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่มความตั้งใจคงอยู่ในงานของกลุ่ม ความเหนียวแน่นของกลุ่มและพฤติกรรมการให้บริการของกลุ่ม โดยมีคู่ความสัมพันธ์เหมือนกัน และสามารถใช้นิเวศของบุคคลมาอธิบายในระดับสูงได้ (Klein & Kozlowski, 2000) ตัวอย่างเช่น คนที่มีความเหนียวแน่นต่ำจะมีพฤติกรรมการให้บริการดี และกลุ่มงานที่มีความเหนียวแน่นต่ำ จะทำให้ผลการให้บริการของกลุ่มงานสูงเช่นกัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. งานวิจัยพหุระดับแบบใดก็ตามที่ตัวแปรระดับกลุ่มงานได้วางแผนการเก็บข้อมูลจากสมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม ต้องทดสอบการเกิดความสอดคล้องกันภายในกลุ่มก่อนที่จะนำคะแนนไปสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่ม เช่นงานวิจัยนี้ มีตัวแปรที่มีทฤษฎีสะท้อนถึงความเป็นระดับกลุ่มอย่างชัดเจน คือ กลวิธีการเสริมแรงจิตใจในการทำงานของหัวหน้า และความเหนียวแน่นของกลุ่ม ซึ่งเก็บข้อมูลจากบุคลากรแต่ละคนในกลุ่มงานจากโรงพยาบาลต่างๆ และเมื่อทำการทดสอบปรากฏผลตรงตามทฤษฎีดังที่ได้กล่าวเอาไว้ ทั้งนี้พบความไม่เป็นอิสระจากกันของสมาชิกแต่ละคนภายในกลุ่มงานเดียวกัน จึงมีโอกาที่จะเกิดความสอดคล้องหรือสัมพันธ์กันของการตอบ (Agreement) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับเดียวแบบดั้งเดิม (Single level approach) จึงเป็นการละเมิดและละเลยต่อโครงสร้างของระดับของข้อมูล โดยนำไปสู่การสรุปผลที่ผิดพลาด (Aggregation bias) ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยต้องการศึกษาในบริบทขององค์การที่มีลักษณะเป็นหน่วยเล็กๆ (Small group) หรือองค์การที่มีความลดหลั่นระดับชั้น (Nested) โดยสมาชิกในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการรวมกลุ่มกันภายในกลุ่มย่อย ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทำการทดสอบระดับการวิเคราะห์เสียก่อน

2. ผลการวิจัยนี้สนับสนุนทฤษฎีพหุระดับที่เกิดรูปแบบคู่ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่มงานเหมือนกัน (Homologous multilevel relationship) สะท้อนถึงการขยายขอบเขตและอำนาจในการอธิบายตัวแปรในทางทฤษฎีที่สามารถอธิบายทั้งความสัมพันธ์ระดับกลุ่มงาน และระดับบุคคลได้อย่างครอบคลุม ซึ่งนักวิจัยที่สนใจศึกษาพหุระดับกล่าวว่า พบบางงานวิจัยในรูปแบบนี้ค่อนข้างน้อย และควรที่ส่งเสริมให้มีการขยายองค์ความรู้ ทฤษฎีนี้

ให้กว้างขวางต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีอำนาจในลักษณะการอ้างอิง (Generalize)

3. ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ พบว่าการเปิดรับข่าวสารจากสถานการณ์ความไม่สงบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรตามใดๆ ในแบบจำลองพหุระดับ ซึ่งน่าจะมาจากลักษณะของวิธีการวัดที่มีมิติเดียว คือ วัดความถี่ของการรับรู้ข่าวสาร (Frequency) เท่านั้น ทั้งนี้ในทางวิชาการด้านสื่อสารมวลชน กล่าวถึงการรับรู้ข่าวสาร (Media expose) ต้องคำนึงถึงปริมาณความเข้มข้นของการรับรู้ข่าวสารร่วมด้วย (Intensity) ดังนั้น เพื่อเพิ่มอำนาจการอธิบายต่อตัวแปรตาม ในงานครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรวัดตัวแปรการเปิดรับข่าวสารทั้งมิติความถี่และมิติความเข้มข้นด้วย

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1. การศึกษานี้ค้นพบว่า จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักษะ ความรู้สึกของแต่ละคนภายในกลุ่มงานเดียวกัน จะนำไปสู่การรับรู้ที่เป็นไปในทางเดียวกัน (Share team properties) และยกระดับเป็นตัวแปรระดับกลุ่มงาน ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นของกลุ่ม การสนับสนุนจากชุมชนของกลุ่ม การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยของกลุ่ม ทักษะจิตวิทยาเชิงบวกของกลุ่ม ความตั้งใจคงอยู่ในงานของกลุ่ม ความเหนียวแน่นของกลุ่ม และพฤติกรรมในการให้บริการของกลุ่ม ดังนั้นการที่จะก่อให้เกิดพลังของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการกระตุ้น การสนับสนุน การส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ที่ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคลเสียก่อน กล่าวคือ ต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการ และจัดกิจกรรมให้ตรงตามความต้องการของแต่ละคน เช่น จัดระบบการดูแลความปลอดภัยให้สอดคล้องในการเดินทางของพยาบาลแต่ละคนที่จะ

มาขึ้นเวรในช่วงเวลาต่างๆ ของแต่ละวัน หากแต่ละคนรับรู้ถึงความปลอดภัยของตนเองเมื่อบุคลากรดังกล่าวมาอยู่รวมกันภายในกลุ่มงานเดียวกันและต่างก็แลกเปลี่ยนความรู้สึกถึงความปลอดภัยต่อกันก็ยิ่งเพิ่มปริมาณความรู้สึกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัยร่วมกันภายในกลุ่มมากขึ้น เป็นต้น หรือนอกจากนี้หน่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) ควรวิเคราะห์และส่งเสริมทักษะในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนเพราะเมื่อผลการดำเนินงานของแต่ละคนในกลุ่มงานมีประสิทธิภาพที่ดีเหมือนกัน (Individual performance) ก็ยิ่งทำให้ภาพรวม ผลการทำงานของกลุ่มงานออกมาดีด้วย (Group performance)

2. การศึกษานี้ได้พัฒนาแบบวัดอย่างเป็นขั้นตอน เห็นควรนำแบบวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความเติบโตทางจิตใจ ไปทดลองใช้ในการประเมินบุคลากรที่ทำงานช่วยเหลือผู้ประสบเหตุความรุนแรง เนื่องจากแบบประเมินสุขภาพจิตคนทำงานมีค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับแบบประเมินสุขภาพจิตของผู้ประสบภัยโดยตรง เพื่อประเมินจุดแข็ง (Positive strength) และส่งเสริมสนับสนุนในการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3. ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีความสำคัญอย่างมากในเชิงปฏิบัติกับสถานการณ์ปัจจุบัน งานวิจัยนี้พบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ์ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง การสนับสนุนจากชุมชน การสนับสนุนจากครอบครัว การรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่นมีอิทธิพลต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก เพื่อทำให้ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกไปช่วยลดความเหนียวแน่นของบุคลากรสาธารณสุขเพิ่มความเติบโตทางจิตใจแม้จะยังต้องให้การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์

ความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง และมีพฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกองค์กรที่ตื้อนอกเหนือไปจากงานประจำ ซึ่งตอกย้ำถึงผลลัพธ์ทางลบจากกระบวนการทำหน้าที่ของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ทั้งสองด้านคือ ด้านสุขภาวะทางจิต และด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แสดงให้เห็นว่าแม้บุคลากรจะมี 5 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมากเพียงใด หากไม่มีผลต่อทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกก็ไม่สามารถลดความเหนื่อยหน่าย เพิ่มความเติบโตทางจิตใจและพฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีได้ ดังนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human capital) ของข้าราชการของภาครัฐ การมีทักษะและความรู้ (Skill & Knowledge) อาจไม่เพียงพอ เพราะภายใต้การทำงานในสถานการณ์ความเครียด ความรู้และทักษะจะถูกนำมาใช้น้อยกว่าทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Psychological capital) เพราะทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกสามารถพัฒนาได้ วัดได้ และมีงานวิจัยรองรับ ดังนั้นจึงควรมีการสร้างโปรแกรมการพัฒนาการปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการมองโลก วิธีการปรับตัว เสริมสร้างความมั่นใจ ให้สอดคล้องกับทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถเตรียมการรับมือกับสภาวะวิกฤตในรูปแบบต่างๆ เช่น อุทกภัย การก่อการร้าย เหตุความไม่สงบจากการเมืองและภัยอื่นๆ ที่ไม่คาดคิด ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแต่บุคลากรสาธารณสุขต้องพร้อมให้บริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา

4. นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสาธารณสุขในการให้บริการประชาชนจะลดลง หากในหน่วยงานและในกลุ่มงานมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มควรจัดกิจกรรมสัมพันธ์ในโรงพยาบาลเป็นระยะๆ เป็นการสร้างบรรยากาศภายในกลุ่มงานที่ดีส่งเสริมความสามัคคีสามัคคี สนับสนุนให้กำลังใจ เพื่อลดความตึงเครียดซึ่งจะสามารถช่วยประคับประคองกัน เพื่อการทำงานที่ดีต่อไปได้

5. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น การศึกษานี้พบว่า เป็นปัจจัยโดดเด่นและสำคัญอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรต้นอื่นๆ สะท้อนว่ามีอิทธิพลในตัวของตัวเอง ที่ส่งผลให้เกิดผลทางบวกด้านจิตใจ และพฤติกรรมกำเริบปฏิบัติงานในเชิงนโยบาย ควรมีการส่งเสริมความรู้สึกรักและหวงแหนบ้านเกิด โดยเฉพาะในกลุ่มเด็กและเยาวชนให้มีความชัดเจน เช่น จัดเสริมในหลักสูตร หรือกิจกรรมเสริมในสถานศึกษา การดำรงรักษาวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น โดยการจัดกิจกรรมประจำปี ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เพื่อสร้างเกราะป้องกัน โดยเริ่มตั้งแต่วัยเด็กหรือแม้แต่ผู้ใหญ่ก็ไม่สายจนเกินไป เป็นการหวังผลระยะยาวและยั่งยืน ทั้งนี้ปัญหาความรุนแรง และขัดแย้งซึ่งก็มีมานาน การแก้ไขสามารถทำได้หลายอย่างไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เชื่อว่าปัญหาความรุนแรงจะค่อยๆ ลดลง หากทุกคนรักความสงบ และรักบ้านเกิดของตนเอง ย่อมไม่ทำร้ายและทำลายบ้านของตนเองเสียเอง

เอกสารอ้างอิง

- ตรีทิพ บุญเยี่ยม. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนวัตกรรมการระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 17(2), 69-84.
- Adams, R. E., Figley, C. R., & Boscarino J. A. (2008). The compassion fatigue scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice*, 18(3), 238-250.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2009). The additive value of positive psychological capital in predictive work attitudes and

- behaviors. *Journal of Management*, 17, 1-23
- Beals, K. P., Peplau, L. A., & Gable, S. L. (2009). Stigma management and well-being: the role of perceived social support, emotional processing, and suppression. *Society for Personality and Social Psychology*, 35(7), 867-879.
- Bliese, P. D. (2009). Multilevel modeling in R (2.3): A brief introduction to R, the multilevel package and the nlme package. http://cran.r-project.org/doc/contrib./Bliese_Multilevel.pdf.
- Carron, A. V., & Brawley, L. R. (2000). Cohesion: conceptual and measurement issues. *Small Group Research*, 31(1), 89-106.
- Casey-Cannon, S., Pasch, L. A., Tschann, J. M., & Flores, E. (2006). Nonparent adult social support and depressive symptoms among Mexican American and European American adolescents. *Journal of Early Adolescence*, 26(3), 318-343.
- Chebat, J. C., & Kollias, P. (2000). The impact of empowerment on customer contact employees' roles in service organizations. *Journal of Service Research*, 3(1), 66-81.
- Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G. R., & Avey, J. B. (2009). Authentic leadership and positive psychological capital: the mediating role of trust at the group level of analysis. *Organizational Studies*, 15(3), 227-240.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology. *American Psychological Association*, 56(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L., Tugade, M.M., Waugh, C. E., & Larkin, G. R. (2003). What good are positive emotions in crises?: a prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the united states on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(2), 365-376.
- Galli, N. A. (2005). *Bounding back from adversity: an investigation of resilience in sport*. A thesis submitted to the Faculty of Miami University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of science, Department of Physical Education, Health and Sport Studies. Miami University.
- Glover-Graf, N. M., Marini, I., Baker, J., & Buck, T. (2007). Religious and spiritual beliefs and practices of persons with chronic pain. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 51(1), 21-33.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879.

- Hodge, D. R. (2008). Constructing spiritually modified interventions: cognitive therapy with diverse populations. *International Social Work*, 51(2), 178-193.
- Hughes, G., & Rowel, M. (2007). Neighborhood policing and community safety: Researching the instabilities of the local governance of crime, disorder and security in contemporary UK. *Criminology and Criminal Justice*, 7(4), 317-346.
- Jung, D. I., & Yammarino, F. J. (2001). Perceptions of transformational leadership among Asian Americans and Caucasian Americans: a level of analysis perspective. *Journal of Leadership Studies*, 8(1), 3-21.
- Keidel, G. C. (2002). Burnout and compassion fatigue among hospice caregivers. *American Journal of Hospice & Palliative Care*, 19(3), 200-205.
- Kim, J., & Kaplan, R. (2004). Physical and psychological factors in sense of community: new urbanist Kentlands and nearby orchard village. *Environment and Behavior*, 36(3), 313-340.
- Klein, K. J., & Kozlowski, S. WJ. (2000). From micro to meso: critical steps in conceptualizing and conducting multilevel research. *Organizational Research Methods*, 3(3), 211-236.
- Lerner, J. S., Small, D. A. (2002). Do positive and negative emotions have opposing influences on hope?. *Psychological Inquiry*, 13(4), 299-302.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*. Lincoln: Blackwell publishing. 60, 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: developing the human competitive edge*. USA: Oxford University Press.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*. 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008). *The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship*. Journal of Organizational Behavior. USA: John Wiley & Sons, 29, 219-238.

- Maesele, P. A., Verleye, G., Stevens, I., & Speckhard, A. (2008). Psychosocial resilience in the face of a mediated terrorist threat. *Media, War & Conflict*, 1(1), 50-69.
- Metzl, E. S. (2007). *Exploration of creativity and resiliency in survivors of hurricane Katrina*. A dissertation submitted to the department of arts education in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy, The Florida State University.
- Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2007). *Positive organizational behavior*. London: Sage Publications.
- Newcomb, M. D., & Bentler, P. M. (1986). Loneliness and social support: A confirmatory hierarchical analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 12(4), 520-535.
- Stroebe, W., & Stroebe, M. S. (1995). *Social psychology and health*. London: International Thomson Publishing.
- Smith, D. (2005). Resilience and optimism promote students' learning. virtually healthy, the newsletter for schools from the centre for health promotion, women's and children's hospital children. *Youth & Women's Health Service*, 37(3), 1-8.
- Smith, G. (1999). Toward a united states policy on traveler safety and security: 1980-2000. *Journal of Travel Research*, 38, 62-65.
- Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (2004). Posttraumatic growth: conceptual foundations and empirical evidence. *Psychological Inquiry*, 15(1), 1-18.
- Weiss, M. J. (2002). Hardiness and social support a predictors of stress in mothers of typical children, children with autism, and children with mental retardation. *Autism*. 6: 115-130.
- Wilson, G., & Baldassare, M. (1996). Overall "sense of community" in a suburban region: the effects of localism, privacy, and urbanization. *Environment and Behavior*. 28 (1), 27-43.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organization behavior in the workplace: the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33 (5), 774-800.

