

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรค
ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผล
ต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE RELATIONSHIP BETWEEN ADVERSITY QUOTIENT, HAPPY
WORKPLACE, AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT
AND THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
PERSONNEL AT THE NATIONAL HEALTH
SECURITY OFFICE

KWONRUTAI MOUNGKLING

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY)

2016

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหา
และฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ชื่อผู้เขียน นางขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อริสา ตำรอง

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา ศรีโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. นวลสะอ สุภาพล)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อริสา ตำรอง)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหา
และพื้นที่อุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ชื่อผู้เขียน นางขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง

ชื่อปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อริสา ตำรอง ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติละ (3) ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรทำนาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงาน-หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้ในเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญปัญหา

และพื้นฝ่าอุปสรรค แบบสอบถามความสุขในการทำงาน และแบบสอบถามการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นฝ่าอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพ- แห่งชาติ

2. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 แต่ไม่ส่งผลลดถอย ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ

4. ความสุขในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ที่ระดับนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ .05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 14.8 ($R^2 = .148$)

ABSTRACT

Thesis Title	The Relationships Between Adversity Quotient, Happy Workplace, and Perceived Organizational Support and the Organizational Citizenship Behaviors of Personnel at the National Health Security Office
--------------	--

Student's Name Mrs. Kwonrutai Mounkling

Degree Sought Master of Science

Field of Study Industrial and Organizational Psychology

Academic Year 2016

Advisory Committee

1. Asst. Prof. Arisa Somrong

Chairperson

2. Assoc. Prof. Mookda Sriyong

In this thesis, the researcher studies (1) organizational citizenship behaviors, adversity quotient (AQ), happy workplace, and perceived organizational support in connection with selected personnel at the National Health Security Office (NHSO). Moreover, the researcher examines (2) the relationships between AQ, happy workplace, perceived organizational support and organizational citizenship behaviors as displayed by these personnel. Finally, furthermore, the researcher frames (3) a predictive equation for organizational citizenship behaviors with the AQ, happy workplace and perceived organizational support serving as putative predictive variables.

The sample population consisted of 213 operational personnel at the headquarters of NHSO.

The research instrument was a quintipartite questionnaire eliciting germane data concerning demographical characteristics, organizational citizenship behaviors, AQ, happy workplace, and perceived organizational support.

Findings are as follows:

1. The researcher found that AQ was not correlated with the organizational citizenship behaviors of the personnel.
2. The researcher additionally found that happy workplace was positively correlated with organizational citizenship behaviors at the statistically significant level of .05.
3. The researcher also determined that perceived organizational support was positively correlated with organizational citizenship behaviors at the statistically significant level of .05. Moreover, this positive correlation did not show regression to the mean in respect to organizational citizenship behaviors.
4. The researcher furthermore found that the happy workplace variable was predictive of organizational citizenship behaviors at the statistically significant level of .05. The predictive power of organizational citizenship behaviors was also found to be at 14.8 percent ($R^2 = 0.148$).

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้อย่างเรียบร้อยด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อริสา สำรอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ สุภาพล ประธานกรรมการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในรายงานการวิจัยช่วยให้ข้อมูลความรู้ คำแนะนำ และช่วยแก้ไขจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณอารดา บุญเลิศ รวมทั้งเพื่อนปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การทุกท่าน และสำคัญที่สุด คือ มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันใดที่พึงบังเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมทั้งครูผู้สร้างสรรค์ผลงานทางการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้อย่างองในการทำวิจัยจนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(11)
สารบัญภาพประกอบ	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและงานวิจัย	
ที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค	
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและงานวิจัย	
ที่เกี่ยวข้อง.....	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	44

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา.....	59
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	62
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย.....	70
การอภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ.....	75
ภาคผนวก	
ก การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	77
ข แบบสอบถาม.....	81
บรรณานุกรม	95
ประวัติผู้เขียน.....	101

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 คุณลักษณะ บุคคลที่มีระดับ AQ สูง และ AQ ต่ำ	20
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	48
3 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	50
4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	53
5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด	55
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานหลักประกัน- สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา	58
7 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความหมาย คะแนน ของตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	59
8 คะแนนรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความหมาย คะแนน ของตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	61
9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหา และพึงพอใจอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	62
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	63
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	65
12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Enter Method	67

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ หน้า

1	องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ)	15
2	การเปรียบเทียบลักษณะบุคคลกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow.....	20
3	องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันองค์กร	40
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนในยุคปัจจุบันต้องเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงและแรงกดดันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าต่อไป ภารกิจที่ท้าทายขององค์กรในปัจจุบันก็คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกุญแจสำคัญก็คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และเกิดประสิทธิผล (effectiveness) ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรในการกระทำการกิจดังกล่าวก็คือบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและเหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ บุคลากรจะต้องพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติงาน มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พฤติกรรมการทำงานที่จะนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ได้นั้น พบว่า พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่เหมาะสมหรือเรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior--OCB) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสำคัญและมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร คือ เป็นการลดจำนวนทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าเดียวให้สามารถทำงานได้หลายบทบาท ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในการจัดการ มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดและมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงานมีการช่วยเหลือการทำงานของร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิด

การเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังสามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้อยู่ในองค์กร สนับสนุนเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร (Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997, p. 265)

นอกจากนั้น การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรยุคใหม่ เพื่อเป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลสูง องค์กรย่อมมีความคาดหวังที่จะให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลาย ๆ บทบาท บุคลากรต้องมีความสามารถในทุก ๆ ด้าน ด้วยเหตุนี้ บุคลากรจึงต้องเผชิญกับความคาดหวัง และแรงกดดันที่สูงมากจากองค์กร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ดังนั้นแนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ถือเป็นแนวคิดที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น กล่าวคือเมื่อต้องประสบปัญหาหรือความทุกข์ยาก เราต้องพยายามควบคุมตัวเอง ไม่ตื่นตระหนกไปกับสิ่งที่เกิดขึ้น พิจารณาถึงสาเหตุและสิ่งที่เราจะต้องรับผิดชอบอย่างเข้าใจมองปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ผ่านเข้ามาและผ่านออกไป ไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตทั้งหมด มีความอดทนยอมรับต่ออุปสรรคและหาแนวทางแก้ไข (Stoltz, 1997, pp. 106-125) นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะสามารถอดทนต่อความยากลำบาก และอุปสรรคได้ดี มีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหา และสามารถที่จะเอาชนะวิกฤติได้ รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ สุขภาพดี ไม่เครียด มีความยืดหยุ่นสูงเมื่อบุคคลมีลักษณะเช่นนี้ จะส่งผลต่อการทำงาน นอกจากจะดูแลงานของตนเองได้แล้ว ยังสามารถให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย ดังนั้น การที่บุคลากรมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

กล่าวคือ ผู้วิจัยเชื่อว่า บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง เมื่อพบเจอกับปัญหา ทั้งในเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัวจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถมองเห็นความหวังจากปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสุขในการดำเนินชีวิต และทำงานอย่างมีความสุข Diener (2003, p. 545) กล่าวว่า ความสุขเป็นความคิดของบุคคลและเป็นการประเมินความรู้สึกในชีวิตของบุคคลว่ามีความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดี ผู้ที่มีความสุขจะสนใจ กระตือรือร้นในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงานในองค์การ โดยเริ่มจากการสร้างความสุข ความสนุก สร้างสิ่งแปลกใหม่ให้เกิดขึ้น สร้างรอยยิ้มให้กับพนักงาน ซึ่งความสุขในการทำงานได้สะท้อนไปสู่ลูกค้าที่ได้รับบริการหรือติดต่อกับองค์การ ไม่เพียงแต่ผู้บริหารที่เป็นตัวจักรสำคัญของการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข หากแต่ทัศนคติและความสัมพันธ์ของบุคลากรทุกคนก็เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนความสุขให้เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่า ความสุขในการทำงานมีความสำคัญต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย

นอกเหนือจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค และความสุขในการทำงานดังที่กล่าวมาแล้วอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งมีผู้สนใจศึกษาในเรื่องนี้จำนวนมาก โดยมีผลการศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์และมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังจะเห็นได้จาก ผลการศึกษาของ วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) และอริสา สารอง (2553) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากความผูกพันต่อองค์การ รองลงมา คือ คุณลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับต่อองค์การ รองลงมา คือ คุณลักษณะบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้เกิดภาวะผูกพันที่ต้องดูแลและช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีส่วนช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจระหว่างองค์การกับพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ นอกจากนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังมีส่วนช่วยลดปฏิกิริยาที่ไม่ดีทางด้านจิตใจและร่างกาย ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะ (Rhoades & Eisenberger, 2002, p. 710)

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสำคัญต่อการเป็นองค์การที่มีประสิทธิผล และความยั่งยืนขององค์การอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดย ศึกษากับบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3. เพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรทำนาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
4. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคความสุขในการทำงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ จำนวน 423 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (adversity quotient)

1.2 ความสุขในการทำงาน (happy workplace)

1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (organizational citizenship behavior)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior--OCB) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามความสมัครใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นน้ำใจและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่แสดงต่อองค์กรและบุคคลรอบข้าง นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับการกำหนดไว้ในคำพรรณาลักษณะงาน เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีได้คำนึงถึงผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะได้รับ ซึ่งจำแนกออกเป็นพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึงการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือช่วยเหลือบุคลากรอื่น ๆ ในกรณีที่ทำงานยังไม่สมบูรณ์

1.2 ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน เคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน พยายามป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาเนื่องจากการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษากับบุคลากรในหน่วยงาน และมีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

1.3 ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึง บุคคลมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ โดยไม่แสดงความไม่พึงพอใจออกมา

1.4 ด้านการให้ความร่วมมือ(civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนในการดำเนินงานในองค์กรอย่างสร้างสรรค์ สนใจเข้าร่วมประชุม หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เก็บความลับภายในองค์กร เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

1.5 ด้านความสำนึกในหน้าที่(onscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตนตามระเบียบและนโยบายที่องค์กรกำหนด ไม่เอาเปรียบองค์กร มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความประณีต เรียบร้อย ดูแลปกป้องทรัพย์สินให้กับองค์กร

2. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค(Adversity quotient--AQ) หมายถึง ศักยภาพของบุคคลในการต่อสู้ และเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีสติ พากเพียรหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อนและอดทน ไม่ล้มเลิกความพยายามโดยง่าย จนผ่านพ้นปัญหานั้น ๆ ไปได้ด้วยดี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการควบคุมสถานการณ์(control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล เพื่อผ่านพ้นอุปสรรคความยากลำบากหรือเหตุการณ์ที่คับขัน หรือเป็นความสามารถของบุคคลในการควบคุมสถานการณ์

2.2 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (origin and ownership) หมายถึง ระดับความสามารถของบุคคลในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่เป็นอุปสรรค โดยการพิจารณาจากประสบการณ์ของตนเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 ด้านผลกระทบ (reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคน ว่ามีมากน้อยเพียงใด

2.4 ด้านความอดทน (endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาและพยายามจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

3. ความสุขในการทำงาน (happy workplace) หมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึกของคนทำงาน ที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาส ในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

3.1 สุขภาพดี (happy body) หมายถึง การที่บุคคลมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เหมาะสม มีความพึงพอใจต่อสภาวะสุขภาพกายของตนเองมีพฤติกรรมกรบริโภคที่ดี

3.2 ผ่อนคลายดี (happy relax) หมายถึง การที่บุคคลสามารถบริหารเวลาในแต่ละวันเพื่อการพักผ่อนได้อย่างมีคุณภาพ พอใจกับการบริหารจัดการปัญหาของตนเองและทำชีวิตให้ง่ายสบาย ๆ

3.3 น้ำใจดี (happy heart) หมายถึง การที่บุคคลมีจิตสาธารณะ มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวม และมีเมตตากับคนรอบข้าง

3.4 จิตวิญญาณดี (happy soul) หมายถึง การที่บุคคลมีความตระหนักถึงคุณธรรมและศีลธรรม รู้แพ้รู้ชนะ รู้จักให้ และมีความกตัญญูรู้คุณ

3.5 ครอบครัวดี (happy family) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพัน เชื่อใจ มั่นใจ และอุ่นใจกับบุคคลในครอบครัวของตนเอง

3.6 สังคมดี (happy society) หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนบ้าน ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่เอาเปรียบผู้คนรอบข้าง ไม่ทำให้สังคมเสื่อมถอย

3.7 ใฝ่รู้ดี (happy brain) หมายถึง การที่บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับตัวให้เท่าทันและตั้งรับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และพอใจที่จะแสดงความทันสมัยอยู่เสมอ

3.8 สุขภาพเงินดี (happy money) หมายถึง การที่บุคคลมีวินัยในการใช้จ่ายเงิน มีความสามารถและพึงพอใจในการบริหารจัดการระบบการรับ จ่าย และออมเงินในแต่ละเดือนด้านใช้เงินเป็น

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเกี่ยวกับระดับการเห็นคุณค่า และความสำคัญของบุคลากร การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ และการให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านความยุติธรรม หมายถึง การที่องค์กรให้ความยุติธรรมในกระบวนการ ที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

4.1.1 ด้านโครงสร้าง หมายถึง การที่องค์กรได้กำหนดกฎระเบียบ นโยบาย อย่างเป็นทางการซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลากรและมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น

4.1.2 ด้านสังคม หรือความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ ในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรกับบุคลากร โดยการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างสุภาพ อ่อนโยน และยกย่องให้เกียรติและอำนวยความสะดวกในการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสาร ที่ช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมาย

4.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ และการใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ด้วยความเต็มใจ

4.3 ด้านการให้รางวัลและจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน หมายถึง กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่แสดงออกถึงการยอมรับ สนับสนุน ให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในงานและให้ความช่วยเหลือ บุคลากรโดยการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior--OCB) มีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ ดังนี้

Organ (1988, p. 5) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่สุ่มรอบคอบ ซึ่งไม่ได้เกิดจากระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการโดยตรง และพฤติกรรมทั้งหมดช่วยส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกบังคับให้ทำตามบทบาทหน้าที่หรือคำบรรยายลักษณะงาน

Katz and Kahn (1978, p. 175) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน

ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และไม่ได้มีระบุไว้ในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไประบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Podsakoff and Mackenzie (1994, pp. 351-353) ให้ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน กระทำโดยสมัครใจ ไม่ได้เกี่ยวกับการให้รางวัลหรือผลตอบแทนขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้อื่น การอาสาทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่การให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการไม่ปล่อยเวลาให้สูญเสียไปโดยไม่เกิดประโยชน์

Spector (2000, p. 235) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมเหนือกว่าพฤติกรรมที่ต้องการอย่างเป็นทางการของการปฏิบัติงาน แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Schnake and Dumler (1997, p. 220) ให้ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

จากความหมายที่ได้กล่าวมา สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามความสมัครใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นน้ำใจและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่แสดงต่อองค์กรและบุคคลรอบข้าง นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในคำพรรณนาลักษณะงาน เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีได้คำนึงถึงผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะได้รับ

องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1988, pp. 8-12) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ช่วยเหลือบุคลากรอื่นในกรณีที่ยังทำงานไม่สมบูรณ์

2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาเนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การให้คำปรึกษากับบุคลากรในหน่วยงาน มีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. ด้านความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้ง ๆ ที่สามารถใช้สิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. ด้านการให้ความร่วมมือ (civic virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนในการดำเนินงานในองค์การอย่างสร้างสรรค์ สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับภายในองค์การ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์การ

5. ด้านความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายที่องค์การกำหนด สนองนโยบายขององค์การ มีความตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานด้วยความประณีต เรียบร้อย ดูแลปกป้องทรัพย์สินให้กับองค์การ ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปทำกิจกรรมส่วนตัว

Podsakoff et al. (1997) ได้สรุปองค์ประกอบตามแนวคิดนี้ ไว้เป็น 3 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติ เพื่อให้องค์การสงบสุขและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2. พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมให้อภัยแก่ความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ รวมถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์การ

3. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ (helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์การ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ มาใช้ในการศึกษาและสร้างเครื่องมือวัดสำหรับการวิจัยนี้

งานวิจัยที่สนับสนุนเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความสุภาพ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันทางหลักเกณฑ์ และผลการศึกษา ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมประสงค์ เรือนไทย (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นองค์การการสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ

พรพิมล สุขสวัสดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต-หาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่เป็นประชากรในการศึกษา มีระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ สูงที่สุด และมีคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงานและ ปริมาณ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน สูงทั้งหมด นั่นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถทำนาย ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ทำการศึกษาได้ โดยมีพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

จากการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรที่ส่งผลทำให้บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในองค์การแสดงพฤติกรรมดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997, p. 6) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความอดทน ความพากเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก โดยไม่ล้มเลิก

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544, หน้า 103) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า อุปสรรค คือ รูปแบบปฏิกิริยาการตอบสนองหรือพฤติกรรมของคน ๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรค ที่เกิดจากโยยประสาทต่าง ๆ ที่ถูกสร้างและฝึกฝนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหา เล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหাপานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่โตมหาศาล มหันตภัยก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้ คือ รูปแบบการจัดการกับปัญหา

วิทยา นาควัชระ (2544, หน้า 91-94) ให้ความหมายของ Adversity Quotient หรือ AQ หมายถึง ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้ นั้น ไม่เป็นไร เพราะถือว่าได้ลงมือทำสิ่งที่ควรทำแล้ว

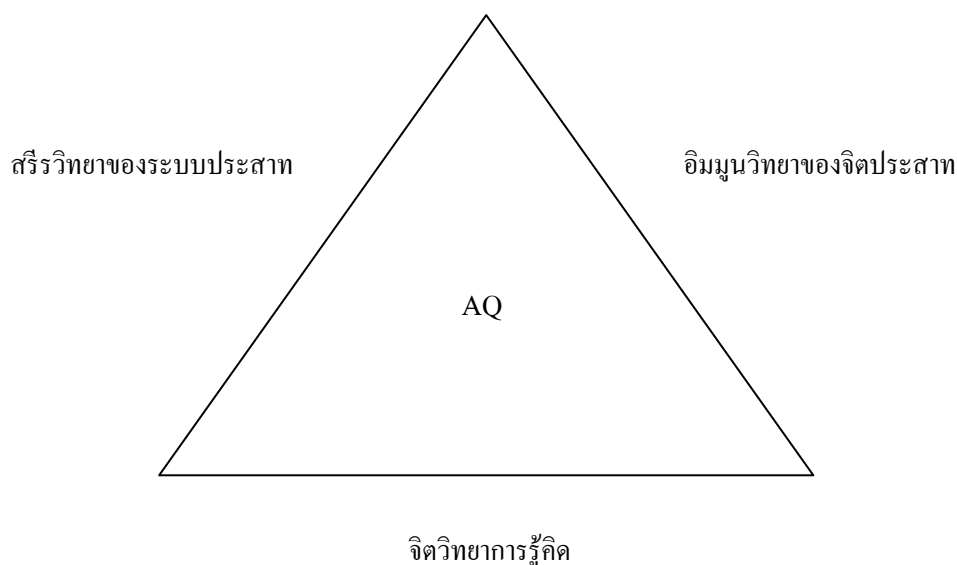
ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) อธิบายว่า Adversity Quotient หรือ AQ คือ เชาว์นความอด เป็นความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีสติ ควบคุมความคิด และอารมณ์ทำให้ฟื้นตัวจากอุปสรรคอย่างรวดเร็ว และหยุดคิดวิธีที่ทำให้เกิดความเครียด ความท้อแท้

อารี พันธุ์ณี (2546, หน้า 19) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หรือการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค หมายถึง บุคคลที่มีความอดทนจิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลกสามารถอดทนต่อความเหนื่อยยาก ลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเหนื่อยหน่าย มุ่งมั่น ฟันฝ่าอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

จากความหมายและแนวคิดต่าง ๆ ที่หลายท่านได้กล่าวไว้ ผู้วิจัยสรุปความหมายของ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคว่า คือ ศักยภาพของบุคคลในการต่อสู้ และเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีสติ พากเพียรหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อนและอดทน ไม่ล้มเลิกความพยายามโดยง่าย จนผ่านพ้นปัญหานั้น ๆ ไปได้ด้วยดี

แนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งสามารถเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรคได้ จนทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตประจำวัน และการทำงาน โดย Stoltz (1997) ได้เสนอแนวความคิดเรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่า AQ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 หลัก ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)

ที่มา. จาก *Adversity Quotient: Turning Abstacles into Opportunities* (p. 134), by P. G. Stoltz, 1997, New York: John Wiley & Son.

จากภาพ 1 อธิบายได้ ดังนี้

จิตวิทยาการรู้คิด (cognitive psychology) ได้อธิบายว่า อุปสรรคต่าง ๆ เกิดมาจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้เกิดความท้อแท้ หดหู่ ไม่รู้ว่าจะจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้อย่างไร คนกลุ่มนี้ก็จะพ่ายแพ้และจมอยู่กับความทุกข์ที่มาด้วยอุปสรรค การที่บุคคลเกิดความคิดและเชื่อเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จะหล่อหลอมให้เกิดการรับรู้เช่นนี้ตลอดชีวิตที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค ในทางตรงข้าม ถ้ามีการรับรู้ว่าอุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและฝ่ามันไป คนก็จะมีหวัง มีกำลังใจไม่ท้อแท้และหาทางที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคเหล่านี้ไป และถ้าต้องเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ในอนาคตก็จะมีกรรับรู้อุปสรรคในทางบวก

อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (psychoneuroimmunology) ได้อธิบายว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนโดยตรง โดยความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันของร่างกาย

สรีรวิทยาประสาท (neurophysiology) ได้อธิบายว่า สมองคนเราประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ ถ้าเปลี่ยนจิตได้สำนึกใหม่ และ

สร้างทัศนคติทางบวก จะทำให้เกิดความเคยชินใหม่และช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ดังนั้น จากพื้นฐานงานวิจัยของนักสรีรประสาทวิทยาชั้นนำ ทำให้คนเราได้เรียนรู้ว่า สมอถูกจัดเตรียมอย่างเยี่ยมยอด เพื่อการสร้างนิสัยอย่างที่เราปรารถนานิสัยสามารถยับยั้ง และเปลี่ยนแปลงได้ทันที นั่นคือ นิสัยส่วนตัวในการตอบสนองต่อวิกฤติ สามารถถูกยับยั้งและเปลี่ยนแปลงได้ทันที ดังนั้น นิสัยที่เป็นจิตใต้สำนึก เช่น ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคก็สามารถเปลี่ยนได้อย่างทันทีทันใด และพร้อมเสมอที่จะสร้างนิสัยใหม่ ๆ ที่คงอยู่ได้อย่างถาวร

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ตามแนวคิดของ Stoltz (1997) ได้เสนอว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 องค์ประกอบ คือ เป็นทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถนำมาประยุกต์ในโลกความเป็นจริงได้ จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสำคัญต่อคนในปัจจุบัน นอกจากนั้น AQ ยังมี ความสำคัญ ในการช่วยทำนายว่า

1. บุคคลใดจะสามารถอดทนต่อความยากลำบาก อุปสรรค ได้ดีเพียงใด และ บุคคลใดสามารถที่จะฟันฝ่าอุปสรรคและพ่ายแพ้ต่ออุปสรรคต่าง ๆ
2. บุคคลใดจะเป็นผู้ชนะหรือพ่ายแพ้ต่ออุปสรรค
3. บุคคลใดทำงานได้มีศักยภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังได้
4. บุคคลใดจะล้มเลิกการทำงานและบุคคลใดจะมีความพยายามฟันฝ่าอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่เพียงแต่จะใช้ได้ดีในระดับบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น พบว่า ยังสามารถนำไปประยุกต์เพื่อใช้ส่งเสริมประสิทธิภาพทีมงาน (teams) ความสัมพันธ์ (relationships) ครอบครัว (families) องค์กร (organizations) ชุมชน (communities) วัฒนธรรม (cultures) สังคม (societies) นอกจากนั้น ยังสามารถใช้ทำนายความสำเร็จได้ถึง 17 อย่าง คือ (Stoltz, 1997, p. 9)

1. ผลการปฏิบัติงาน (performance)
2. แรงจูงใจ (motivation)

3. การมีอำนาจ (empowerment)
4. การเรียนรู้ (learning)
5. ความคิดสร้างสรรค์ (creativity)
6. ความมีผลิตผล (productivity)
7. พลังงาน (energy)
8. ความหวัง (hope)
9. ความสุข ความกระปรี้กระเปร่า และความสนุกสนาน (happiness, vitality, and joy)
10. สุขภาพทางอารมณ์ (emotional health)
11. สุขภาพทางกาย (physical health)
12. ความมั่นคง (persistence)
13. ความสามารถในการฟื้นตัว (resilience)
14. การปรับปรุงตัวเองตลอดเวลา (improvement over time)
15. เจตคติ (attitude)
16. การมีอายุยืน (longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (response to change)

การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวคิดของ Stoltz

Stoltz (1997) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา หากบุคคลต้องการประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยจิตใจที่มีความมุ่งมั่น จดจ่อ และมีความอดทน ซึ่งจะต้องใช้ความพยายามและความอดทนในการปีนอย่างช้า ๆ ซึ่งการเปรียบเทียบนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะกับตัวบุคคลเท่านั้น ยังใช้ในการเปรียบเทียบกับความสำเร็จ ของทีมงานและองค์การ ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดย Stoltz ได้แบ่งลักษณะของบุคคล ทีมงาน และองค์การ เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (the quitter) เป็นกลุ่มที่เมื่อเจอภูเขาสูงใหญ่อยู่ตรงหน้า ก็ไม่พยายามปีนเขาสูงนั้น จะหยุดพักอยู่ที่ตีนเขา เปรียบได้กับผู้ที่มีจะยอมแพ้ง่าย ๆ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคเข้ามาในชีวิตประจำวัน และปัญหาจากการทำงาน มักจะไม่ยอมแก้ปัญหา

หรืออุปสรรคและจะล้มเลิกถอยหนีอย่างง่าย ๆ คนกลุ่มนี้มักจะเป็นคนที่ซึมเศร้า หดหู่ มองโลกในแง่ร้าย อิจฉาริษยา และมองคนที่ประสบความสำเร็จว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรม โดยที่ไม่เคยมองตัวเองว่า จริง ๆ แล้ว ตัวเองก็มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จแต่ได้ปล่อยให้ออกาสนั้นหลุดลอยไปเองจากการที่ไม่ยอมแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่ตัวเองเคยประสบมา

โดยภาษาของกลุ่มผู้ยอมแพ้นั้น จะมีความสามารถในการใช้ภาษาเกี่ยวกับข้อจำกัดและมีวิธีในการสร้างสรรค์เพื่อหาทางออกในการหาข้อแก้ตัวให้กับตัวเอง ตัวอย่างคำพูด เช่น

“ไม่สามารถทำได้,” “มันเป็นไปไม่ได้หรอก”

“เราได้ทำวิธีนี้มาตลอดนั่นแหละ,” “ฉันได้ลองทำไปแล้ว”

“มันไม่คุ้มหรอก,” “มันเป็นเรื่องโง่ ๆ ”

“มันไม่ยุติธรรมเลย,” “ถ้าฉันอยากทำ ก็ทำได้”

2. กลุ่มผู้พักแรม (the camper) เป็นกลุ่มที่เมื่อเจอภูเขาสูงใหญ่ ก็จะพยายามหาทางเพื่อปีนเขาสูงนั้น แต่พอปีนเขาไปได้ในระดับหนึ่ง ก็จะหยุด ไม่ต้องการที่จะปีนไปถึงจุดสูงสุดของภูเขา เปรียบได้กับผู้ที่ทำงานไปตามความรับผิดชอบ ไม่ได้เพิ่มความพยายามที่จะก้าวต่อไปข้างหน้า เมื่อองค์กรมีเป้าหมายให้ระดับหนึ่ง ก็จะทำเพียงแต่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ได้พยายามที่จะทำให้เกินไปกว่าเป้าหมาย ทั้ง ๆ ที่ตัวเองยังมีพลัง ยังมีความสามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่านั้น

โดยภาษาของกลุ่มผู้พักแรมนั้น จะพยายามหาคำพูดเพื่อการประนีประนอม ตัวอย่างคำพูด

“นี่มันเป็นสิ่งที่ดีแล้ว”

“ระดับที่ต่ำที่สุดที่จำเป็นต่อการทำงานนี้คือเท่าไร”

“มันใกล้เคียงเท่าที่ฉันต้องการจะไปแล้ว”

“มันอาจจะแย่ไปกว่านี้ก็ได้”

3. กลุ่มนักปีนเขา (the climber) เป็นกลุ่มที่มีความพยายามในการปีนเขาเพื่อให้ถึงยอดเขาสูงใหญ่ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ เพื่อให้ปีนไปถึงยอดเขา เปรียบได้กับคนกลุ่มที่ยอมเสียสละและทุ่มเททำงานให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ มีความอดทน

ต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะประสบในการทำงาน เป็นกลุ่มที่ชอบสร้างงาน และชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เสมอ

โดยภาษาของกลุ่มนักปีนเขานั้น จะเป็นผู้ที่สามารถสร้างความสามารถที่จะชนะ และพูดเกี่ยวกับอะไรที่สามารถเป็นไปได้ และพยายามทำมันได้อย่างไร คำพูดของคนกลุ่มนี้จะแสดงถึงความพยายามในการกระทำและมีความอดทน ตัวอย่างคำพูด

“ทำให้ดีที่สุด,” “ทำให้ถูกต้อง”

“อย่าท้อถอย”

“เราจะทำอย่างไรกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ”

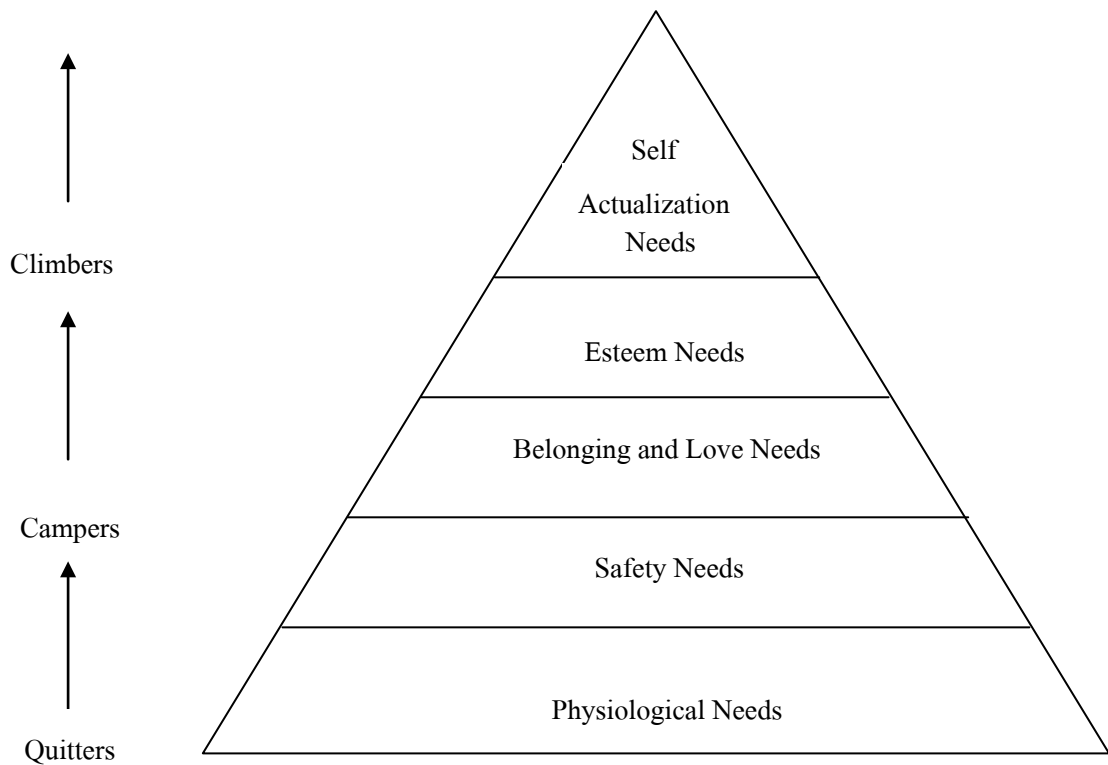
“มันต้องมีหนทางอยู่เสมอ”

“แค่เป็นเพราะยังไม่ได้ทำ ไม่ใช่เป็นเพราะว่า ยังไม่ได้ลงมือทำ”

“เวลาที่จะทำก็คือตอนนี้”

เมื่อได้พิจารณาลักษณะของบุคคลทั้ง 3 ประเภทแล้ว มีแนวโน้มว่า ทุกองค์การย่อมต้องการให้บุคลากรในองค์การ เป็นบุคคลประเภทกลุ่มนักปีนเขา (the climber) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่มีความตั้งใจ มีความทุ่มเททั้งแรงกาย และแรงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่จะเข้ามา ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้ เมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคแล้ว ก็พยายามหาทางแก้ปัญหา และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์การ (Stoltz, 1997)

หากนำแนวคิดการแบ่งประเภทของ Stoltz (1997) มาเปรียบเทียบกับแนวคิดความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (อ้างถึงใน Stoltz, 1997) (Maslow's hierarchy of needs) พบว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้จะเป็นผู้ยึดติดกับความต้องการขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านร่างกาย และขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงด้านจิตใจและความปลอดภัยทางกาย สำหรับกลุ่มผู้พักแรมจะเป็นผู้ที่มีความกล้า มากกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้ แต่ยังยึดติดกับความสุขและความสบาย ซึ่งจะอยู่ในขั้นที่ 3 คือ ความต้องการการเป็นเจ้าของและความรัก และความต้องการ ขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและตนเอง แต่สำหรับกลุ่มนักปีนเขา จะเป็นคนกลุ่มเดียวเท่านั้น ที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนขึ้นสูงสุดสู่ความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ รายละเอียดดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 การเปรียบเทียบลักษณะบุคคลกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow

ที่มา. จาก *Adversity Quotient: Turning Abstacles into Opportunities* (p. 100), by P. G. Stoltz, 1997, New York: John Wiley & Son.

Stoltz (1997) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีระดับ AQ สูง และ AQ ต่ำ ไว้ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

คุณลักษณะ บุคคลที่มีระดับ AQ สูง และ AQ ต่ำ

คุณลักษณะของบุคคลที่มี AQ สูง	คุณลักษณะของบุคคลที่มี AQ ต่ำ
1. แข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็วเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค	1. ล้มเลิกความตั้งใจได้ง่าย
2. เป็นบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานเยี่ยม และรักษาระดับของผลงานไว้ได้	2. กลายเป็นผู้พ่ายแพ้
3. มองโลกในแง่ดีอย่างแท้จริง	3. ซึมเศร้า

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะของบุคคลที่มี AQ สูง	คุณลักษณะของบุคคลที่มี AQ ต่ำ
4. กล้าเสี่ยงในสิ่งที่จำเป็นต้องเสี่ยง	4. ไม่ปลดปล่อยศักยภาพออกมาอย่างเต็มที่
5. ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี	5. รู้สึกว่าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
6. รักษาสุขภาพดี มีพลังกระตุ้นกระหาย และมีชีวิตชีวาอยู่เสมอ	6. ทรมานจากความเจ็บป่วย
7. ยอมรับที่จะรับผิดชอบต่อความยากลำบาก และความท้าทายที่ซับซ้อนเมื่อมีคนบางคนทำนายถึงผลลัพธ์ของปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ว่า จะเกิดขึ้นในทางลบ หรือในทางที่ไม่ดี ขยายตัวออกไป	7. ทำให้ผลกระทบของ Placebo Effect ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้น
8. มีความอดทน	8. สับสน วกวนอยู่ในปัญหา
9. มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหา	9. หลีกเลียงความท้าทาย
10. เป็นนักแก้ปัญหาและนักคิดที่คล่องตัว	10. ทิ้งความคิดต่าง ๆ ที่ดี และทิ้งเครื่องมือที่ยังไม่เคยถูกใช้
11. มีการเรียนรู้ เติบโตและพัฒนา	11. หยุดพักผ่อนกลางทาง

ที่มา. จาก *Adversity Quotient: Turning Abstacles into Opportunities* (p. 104), by P. G. Stoltz, 1997, New York: John Wiley & Son.

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997, pp. 106-125) ได้เสนอถึงองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่าประกอบด้วย 4 มิติ ที่รวมเรียกว่า CO2RE ซึ่งแสดงให้เห็นเกี่ยวกับ AQ ของบุคคลได้ว่าอยู่ในระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ มิติทั้ง 4 ของ AQ นั้นได้แก่

มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ในการควบคุมตนเองของบุคคลเพื่อผ่านพ้นอุปสรรคความยากลำบาก หรือเหตุการณ์ที่คับขัน หรือเป็น

ความสามารถของบุคคลในการควบคุมสถานการณ์ ให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคไปได้

ผู้ที่มี AQ มิติด้านการควบคุมสูง ได้แก่ การมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากสูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (proactive approach) ไม่ย่อท้อ มีความหนักแน่น ไม่ลดละความตั้งใจ มีความกระฉับกระเฉง ในการเผชิญกับปัญหาและพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ผู้ที่มี AQ มิติด้านนี้สูงเปรียบได้กับนักปีนเขาที่ชอบความท้าทาย คนเหล่านี้จะมีพลังอำนาจ มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา คิดเชิงบวก และควบคุมปัญหาได้ จะส่งผลดีในการทำงานระยะยาว ส่งผลต่อผลผลิตของงานและสุขภาพ คะแนนที่สูงแสดงให้เห็นถึงการยืนกรานที่จะต่อสู้กับความยากลำบาก

คนที่ AQ มิติด้านนี้ต่ำ จะเป็นผู้ที่รับรู้ว่าเป็นปัญหา อุปสรรคความยากลำบากแม้เพียงเล็กน้อยก็ทำลายความรู้สึกที่มีพลังอำนาจให้หมดไป หมดพลังต่อสู้ จะเพิกเฉยและเย็นชา ต่อปัญหา และยังอาจเชื่อถือโชคร้ายหรือเคราะห์กรรม มักเป็นผู้ที่ไม่ดีนรณ ไม่กระตือรือร้น อิดโรยและเป็นผู้ที่อ่อนแอกับความยากลำบาก มีชีวิตไปวัน ๆ อย่างลุ่ม ๆ ดอน ๆ ในรายที่ต่ำมาก ๆ ก็อาจล้มเลิกความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาไปในที่สุด พวกที่มี AQ ต่ำ จึงเปรียบเหมือนพวกรักสบายกลางทาง (camper) และพวกขี้แพ้ (quitter)

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O2 = Origin & Ownership) หมายถึง การที่ทุก ๆ คนในทีม คิดและถือเอาปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตน พยายามช่วยคิดแก้ไข ปัญหา วิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตน ต้องหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้คนอื่น พิจารณาปัญหาจากตนเองและปัจจัยภายนอก เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต ดำเนิน หรือโทษตนเองอย่างสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การเสียใจและสำนึก ซึ่ง Stoltz (1997) ถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (powerful motivator) และหากนำมาใช้อย่างเหมาะสม จะนำมาซึ่งการปรับปรุงแก้ไข การพิจารณาการรับรู้ต้นเหตุและรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเองนั้น มักพิจารณาจากการถามคำถาม 2 ข้อ คือ ใครหรืออะไรทำให้เกิดความยากลำบาก และ เราเป็นเจ้าของปัญหาและทำให้เกิดความยากลำบากหรือไม่

ผู้ที่มี AQ มิตินี้สูง ได้แก่ ผู้ที่มีแนวคิดในการค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด จะวิเคราะห์ทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมภายนอกและกำหนดบทบาทตนเองให้เป็นเจ้าของปัญหา เรียนรู้จนสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ การพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกนั้นเป็นการมองในแง่ดี แง่บวก ส่วนการพิจารณาตนเองนั้นจะเป็นการตำหนิหรือกล่าวโทษตนเองเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแต่ไม่โทษตนเองพรั้งหรือเพราะจะทำให้หมดกำลังใจ ผู้ที่มีมิตินี้ดี ความเสียใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพราะเมื่อเราพูดหรือทำอะไรที่ไม่ดีกับผู้อื่นแล้วสำนึกได้ เราจะเกิดประสบการณ์การเรียนรู้จากความเสียใจและความผิดพลาดของเรา

ส่วนผู้ที่มี AQ ด้านนี้ต่ำมักมีนิสัยที่ชอบตำหนิหรือโทษตนเองเกินควร การตำหนิตนเองมากเกินไปจะทำให้เสียขวัญและเป็นไปในทางทำลาย ทำลายพลังงาน ความหวัง สุขภาพกายและจิต มีหลายคนที่คิดว่าตนเองเป็นเจ้าของปัญหาแต่เพียงผู้เดียว คิดว่าทุกอย่างเลวร้ายและเป็นความผิดของเราเป็นส่วนใหญ่ ความรู้สึกนี้หากสะสมเป็นเวลานานเข้าจะทำให้เสียใจ อ่อนเปลี้ย หมดกำลังใจ รู้สึกเลวร้าย ห่อใจซึมเศร้าและยอมแพ้ไปในที่สุด เพราะการตำหนิหรือกล่าวโทษตนเองทำให้เกิดผลได้ 2 อย่าง คือ การนำมาซึ่งการเรียนรู้และปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีขึ้น และนำมาซึ่งความเสียใจความรู้สึกที่โดดเดี่ยวและมีโอกาสที่จะทำร้ายผู้อื่นได้

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่าปัญหาอุปสรรคมีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวังและมีสติอยู่เสมอ ว่าอีกนานเท่าใดปัญหาหรืออุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ผู้ที่มี AQ มิตินี้สูง คือ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหาความยุ่งยากเกิดขึ้น จะเป็นผู้ที่พร้อมรับความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่คิดมากหรือจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไป คนกลุ่มนี้จะตอบสนองต่อปัญหาด้วยความฉลาด เป็นผู้ที่สามารถสู้กับอุปสรรคได้อย่างเหนียวแน่น ทำให้มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาอุปสรรค เป็นผู้มีพลังล้นเหลือ มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทาย มองว่าไม่มีอะไรที่เหนือกว่าแรงและเป็นผู้ที่มีความทรหดอดทน

ไม่ล้มเหลว รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นไว้ได้ ดังนั้นการรู้จักควบคุมปัญหาที่เข้ามาในชีวิตจึงเป็นยอดปรารถนาของบุคคล เพราะจะทำให้บุคคลสามารถทำอะไรต่าง ๆ ได้ อย่างเข้มแข็ง

ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มี AQ มิตিদ้านนี้ต่ำ จะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำลายชีวิต เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดวิกฤติกับวิชาชีพของตนเอง ทำลายผลการทํางานให้ล้มเหลว ทำให้สูญเสียเงินทอง เสียขวัญนอนไม่หลับ หลีกหนีผู้คน การตัดสินใจต่าง ๆ ไม่ดี

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามจัดไปให้หมดอย่างถูกวิธี มิติดีนี้ จะมีการประเมินว่าปัญหาอุปสรรคและสาเหตุนั้นจะคงทนถาวรอยู่ยาวนานแค่ไหน

ผู้ที่มี AQ มิตিদ้านความอดทนสูง ได้แก่ผู้ที่ได้รับรู้ว่าอุปสรรคจะคงทนอยู่ชั่วคราวเท่านั้น เราสามารถแก้ไขด้วยการฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถ และเป็นผู้ที่มีความหวังในชีวิตพยายามที่จะหาหนทางแก้ไขอุปสรรคให้ออกไปโดยเร็ว และพยายามทำให้ความสำเร็จอยู่กับตัวได้นาน แต่ถ้าไม่สามารถรักษาให้คงตัวได้นาน ก็จะพิจารณาได้ว่าปัญหาและเหตุแห่งปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา จะสามารถผ่านพ้นไปได้อย่างรวดเร็ว และจะไม่กลับมาอีก สิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมให้มีชีวิตรุ่งโรจน์ได้

ผู้ที่มี AQ มิติด้านนี้ต่ำ จะเป็นผู้ที่รับรู้ว่าปัญหาอุปสรรคจะคงทนอยู่ยาวนานทำให้เป็นคนที่ยึดมั่นในชีวิตคิดแต่ว่าไม่มีใครหรืออะไรที่แก้ไขได้ ไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหาคิดอยู่เสมอว่าปัญหายังคงเป็นปัญหาและอยู่กับตนเองตลอดไป ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานทำให้เกิดความล้มเหลว ผิดวันประกันพรุ่ง ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงอะไรให้ดีขึ้นได้

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของ AQ เราสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง คือ ผู้ที่รับรู้ว่า ต้องมีหนทางที่จะควบคุมสถานการณ์และสามารถหาหนทางแก้ปัญหที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้นได้ (control) มีความเต็มใจในการรับผิดชอบต่อปัญหาว่าเป็นปัญหาของตนเอง เพื่อที่จะหาทางแก้ไขปรับปรุง (origin & ownership) รวมทั้งรับรู้ว่าปัญหาจะไม่ขยายตัวออกไป อย่างมีสติ (reach) และปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวไม่นานก็จะผ่านพ้นไปได้ (endurance)

ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = .501$) นอกจากนั้นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุม ร่วมกับความสามารถทางอารมณ์ด้านการจูงใจในตนเอง สามารถพยากรณ์โอกาสของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้สูง 35.5%

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความสุขในการทำงาน

Warr (1990, p. 200) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความตื่นรมย์ในงาน (arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงาน (pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (self-validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

Diener (2003, p. 550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลถึงการถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิต มีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

Manion (2003, p. 653) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลตอบสนองจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง มีการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

Kjerulf (2013) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น

1. เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน และสนุกกับงานที่ทำ (enjoy what you do)
2. รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ (do good work and feel proud of it)
3. รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (work with nice people)
4. รับรู้ว่าการที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (know that what you do is important)
5. รับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (are recognized for your work)
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (take responsibility)
7. มีความรู้สึกรู้สึก และมีความสุขในการทำงาน (have fun at work)
8. มีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้น และเสริมพลังในการทำงาน (are motivated and energized)

นอกจากนี้ Kjerulf (2013) ยังกล่าวว่า ความสุขในการทำงานดังกล่าวไม่สามารถที่จะผลักดันหรือกดดันให้ใครเกิดความสุขในการทำงานได้ ความสุขในการทำงานในแต่ละบุคคลปัจจัยเดียวกันอาจทำให้บุคคลหนึ่งมีความสุข ในขณะที่อีกคนหนึ่งไม่มีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ความสุขในการทำงานนั้นหากเกิดขึ้นแล้วจะยั่งยืน และความสุขในการทำงานไม่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ในทันที

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร ไช้ถ่ายอง (2555, หน้า 34) ให้ความหมายความสุขของคนทำงานว่าเป็นประสบการณ์ และความรู้สึกของคนทำงานที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไปทำได้ ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคงมีความก้าวหน้าการเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึงการมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณาการมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจการได้รับสวัสดิการที่พอเพียงและการได้รับความปลอดภัยจากการทำงานถ้าคนทำงานได้รับสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่องคนทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข

ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ และความรู้สึกของคนทำงานที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงใจ การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง และการได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน

แนวคิดด้านความสุขในการทำงาน

Diener (2003, pp. 560-561) อธิบายว่า ปัจจัยหรือ องค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้ จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงาม และคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Manion (2003, p. 654) อธิบายว่า ความสุขในการทำงานเป็น ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเองการแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ (connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุขตลอดจนรับรู้ได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน (love of the work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจเพลิดเพลินในการที่ปฏิบัติงานและ

ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3. ความสำเร็จในงาน (work achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จมีความก้าวหน้าและทำให้องค์การเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ (recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเอง ได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบความสุข 4 ด้าน ดังกล่าว Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมเชิงใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพต่อไป

จากการศึกษาของ รวมนศิริ เมนะโพธิ (2550) สรุปว่า การทำงานอย่างมีความสุข (happiness at the workplace) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงาน และผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในระดับพนักงาน และองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยห้าประการด้วยกัน คือ

1. ผู้นำ (leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหาร หรือหัวหน้างานในระดับองค์การที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริม หรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการ ทำงาน

อย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้
บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกระหว่าง สร้างแรงปรารถนา
ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำก็ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้
เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม
เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์
(interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์
ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกัน
และกัน

3. ความรักในงาน (job inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติ
เพื่อภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้น บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้
โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์การ (organization's share value) หมายถึง พฤติกรรมของ
คนในองค์การที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันอย่างมาต่อเนื่อง จนเกิด
เป็นวัฒนธรรมขององค์การนั้น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) หมายถึง ความสัมพันธ์ของ
องค์ประกอบสามด้าน คือสภาพการทำงาน (work environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน
(employee participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (humanization
of work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การ และพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิด
ความพึงพอใจร่วมกันเพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

Warr (1990, p. 200) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความสุขที่เกิดขึ้นภายใน
จิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์
ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วยความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงานและ
ความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งอธิบายได้ว่า

1. ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิด
ความรู้สึกรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกรู้สึกวิตกกังวลใดในการทำงาน

2. ความพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานตน

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

ความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Warr (1990, p. 200) ดังกล่าวข้างต้น คือ การที่บุคคลรู้สึก

1. รื่นรมย์ในงาน
2. ความรู้สึกสนุกกับการทำงาน
3. ไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดในการทำงาน ความรู้สึกเพลิดเพลิน
4. ชอบใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานตน
5. กระตือรือร้นในการทำงาน
6. รู้สึกว่าอยากทำงาน
7. มีความตื่นตัวทำงาน
8. คล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาในการทำงาน

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตฺโต) (2536, หน้า 98-101) อธิบายถึงการฝึกจิตว่า สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการทำงานอย่างมีจริยธรรม และความสุขย่อมมาคู่กับจริยธรรม ดังนั้น การอบรมเสริมสร้างสภาพจิตใจให้พร้อมสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวหรือการทำงานด้วยองค์ประกอบในการพัฒนาจิตใจทางพุทธศาสนา 3 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพจิต ได้แก่ พวกคุณธรรมต่าง ๆ คือ สร้างเสริมจิตใจให้ดีงาม เป็นจิตใจที่สูง ประณีต ให้ความเมตตา ความรัก ความเป็นมิตร ความปรารถนา ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้อื่น มีจิตใจที่กรุณาอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ มีจาคะ มีน้ำใจเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี เคารพเห็นความสำคัญของผู้อื่น มีความอ่อนโยน กตัญญู ความรู้ คุณค่าแห่งการกระทำของผู้อื่น

2. สมรรถภาพจิต หรือความสามารถของจิต ได้แก่ ความมีสติ ความมีวิริยะและเพียรพยายามสู้งาน มีขันติ ความอดทนและทนทาน มีสมาธิ จิตใจแน่วแน่ มีสัจจะ เอาจริง

เราจึง มีความคิดเกี่ยวข้องต่อความมุ่งหมาย มีความหนักแน่นและมั่นคงทางจิตใจที่จะทำงานให้ได้ดี โดยเฉพาะงานที่ใช้สติปัญญาในการพิจารณาให้เห็นความจริงชัดเจน

3. สุขภาพจิต คือ มีจิตที่มีสุขภาพดี มีใจที่เป็นสุข สดชื่น ร่าเริง เบิกบาน ปลอดโปร่ง สงบ ผ่องใส พร้อมที่จะยิ้มแย้มได้ มีปีติ ความอิ่มเอิบใจ เข้มชื่นใจ ผ่อนคลาย ไม่คับข้อง ขุ่นมัว ไม่หม่นหมอง หดหู่ เหี่ยวแห้ง หรือโศกเศร้า

การมีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน มีสุขภาพจิตที่ดี สดชื่น แจ่มใส ผ่อนคลาย มีความวิริยะ อุตสาหะและขันติ ล้วนแต่เป็นปัจจัยภายในของตน การเสริมสร้างสุขภาพจิตให้พร้อมพร้อมสมบูรณ์จะนำมาซึ่งความสุขที่แท้จริง (พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตฺโต), 2536, หน้า 101)

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2551, หน้า 10) กล่าวว่า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ หรือ สสส. มีแนวคิดในการสร้างองค์การแห่งความสุขหรือ Happy Workplace เพื่อเติมเต็มช่องว่างระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง มุ่งสร้างคนในองค์การให้เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่า “คน” คือ สิ่งสำคัญที่สุดขององค์การ หาก “คน” กลายเป็น “คนทำงานที่มีความสุข” การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์การก็จะเติบโตอย่างยั่งยืน โดยทำอยู่ 3 อย่างหลัก ๆ คือ (1) ทำให้คนทำงานมีความสุข (2) ที่ทำงานน่าอยู่ และ (3) ชุมชนสมานฉันท์ทั้งสามอย่างนี้ไปด้วยกัน จากการที่องค์การอนามัยโลกกำหนดคุณภาพชีวิตของมนุษย์ หรือสุขภาวะที่ดีมี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาของสังคมไทย และเข้าใจง่าย จึงเกิดองค์ประกอบแห่งความสุขของคนทำงานขึ้นมา เรียกว่า Happy 8 หรือความสุขทั้งแปด นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย

1. Happy Body (สุขภาพดี) เป็นการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ

2. Happy Heart (น้ำใจดี) เป็นการกระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจต่อกันและกัน

3. Happy Money (สุขภาพเงินดี) เป็นการสนับสนุนให้พนักงานรู้จักเก็บรู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ บริหารการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวอย่างถูกวิธี มีการออมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว

4. Happy Relax (ผ่อนคลายดี) เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจและรู้จักผ่อนคลาย
ต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต การสร้างกิจกรรมบันเทิงพักผ่อนลดความเครียด
ในการทำงาน

5. Happy Brain (ใฝ่รู้ดี) เป็นการส่งเสริมให้พนักงานรู้จักศึกษาหาความรู้พัฒนา
ตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ รอบรู้ นำไปสู่การเป็น
มืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

6. Happy Soul (จิตวิญญาณดี) เป็นการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา กระตุ้น
ให้เกิดความศรัทธา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

7. Happy Family (ครอบครัวดี) เป็นการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักใน重要性
ของครอบครัว การซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน การสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น

8. Happy Society (สังคมดี) เป็นการสนับสนุนให้เกิดความรักสามัคคีเอื้อเพื่อ
ต่อชุมชนที่พนักงานทำงานและพักอาศัยให้มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

ดังนั้น จึงสรุปความสุขที่เกิดขึ้นจากการทำงานตามการกำหนดของสำนักงาน-
กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีอย่าง
ยั่งยืนได้ ดังนี้

1. เป็นการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน
2. กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจต่อกันและกัน
3. พนักงานรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้
4. บริหารการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวมีการออมเพื่อให้เกิดความมั่นคง
ทางการเงินไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว

5. หาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ

6. มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

7. ตระหนักใน重要性ของครอบครัว

8. ความรักสามัคคีเอื้อเพื่อต่อชุมชนที่พนักงานทำงานและพักอาศัย

ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบความสุขตามแนวคิดของ สำนักงานกองทุนสนับสนุน-
การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มาใช้ในการวิจัยฉบับนี้ ซึ่งประกอบด้วย Happy Body
(สุขภาพดี) Happy Heart (น้ำใจดี) Happy Soul (จิตวิญญาณดี) Happy Relax (ผ่อนคลาย

ดี) Happy Brain (ไฟความรู้ดี) Happy Money (สุขภาพเงินดี) Happy Family (ครอบครัวดี) และ Happy Society (สังคมดี)

งานวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุกัญญา อินตะโคต (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร และความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสิ่งทอที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรื่องความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทางหลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

พรวิภา มานะต่อ (2551) ศึกษาเรื่องศึกษาภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ภาวะความสุข มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะภาวะความสุขสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

อัญชลี ศุภวิทยานันท์ (2552) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ด้านจิตวิญญาณ ความสุข และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 344 นอกจากนั้นเชาวน์ด้านจิตวิญญาณด้านการมีเป้าหมายในชีวิตและความสุข สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรร่วมกันได้ร้อยละ 25.1

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger, Hungtington, Hutchison, and Sowa (1986, p. 502) ให้ความหมายการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงสภาพการณ์ด้านต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากองค์กรภายใต้การปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับการสนับสนุนซึ่งผู้ปฏิบัติงานคาดหวังจากองค์กร

Witt (1991, p. 1494) ให้ความหมายการสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การให้การสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นบทบาทภายนอก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่มีต่อสังคม แสดงถึงความรู้สึกรับผิดชอบต่อการยอมรับบรรทัดฐานขององค์การ

Rhoades and Eisenberger (2002, p. 699) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับระดับการเห็นคุณค่า และความสำคัญของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ และการให้การฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้ความก้าวหน้าในสายหรือผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงาน หากพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การให้การสนับสนุนพวกเขาจะประเมินองค์การในทางบวก สำนักในบุญคุณ และมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรู้สึกว่างค์การให้การสนับสนุนน้อยหรือไม่เพียงพอเขาจะประเมินองค์การในเชิงลบ รู้สึกคับข้องใจ ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการทุ่มเททำงานจึงทำให้ไม่เต็มที่หรือใส่ใจทำงาน หรือลาออกจากงานในที่สุดซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (organization support theory) การที่องค์กรให้ความเชื่อมั่นแก่พนักงานว่าองค์กรพร้อมให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนพนักงานในการจัดการกับงานและปัญหาเมื่อพนักงานต้องการ และพร้อมจะตอบแทนความทุ่มเท ความพยายาม ความรู้ ความสามารถให้แก่งาน ด้วยการตอบสนองความต้องการ ห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และทำให้พนักงานรู้สึกว่าการองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งได้ (Eisenberger et al., 1986)

2. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (exchange theory) มีความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่า บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนกับสิ่งที่ลงทุน โดยคาดหวังว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และบุคคลจะตัดสินใจการแลกเปลี่ยนนั้นว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่น หากพบว่าผลตอบแทนที่ได้ใกล้เคียงกับสิ่งที่คนอื่นได้รับ ก็จะเกิดความพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ (economic exchange relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่สามารถกำหนดหรือคาดหวังสิ่งตอบแทนคืนได้อย่างชัดเจน โดยที่ความสัมพันธ์นี้จะเกิดขึ้นในลักษณะการคาดหวังผลรางวัล เช่น เงินเดือน ตำแหน่งงาน เพื่อแลกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ทางสังคม (social exchange relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของระดับความเชื่อใจซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรหรือหัวหน้างานกับพนักงาน ซึ่งอยู่ในรูปของระดับความผูกพันต่อองค์กร ทุ่มเททำงานตามหน้าที่มาก และแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทตามหน้าที่ ส่วนองค์กรจะให้การสนับสนุน จัดหาแหล่งทรัพยากรและให้ความสนใจในสวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นการตอบแทน สำหรับการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นไม่ได้กำหนดการตอบแทนไว้อย่างชัดเจน ระดับการแลกเปลี่ยนจึงขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (norm of reciprocity) หรือมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามสมควร คนที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นก่อน นอกจากจะตอบแทนคืนแก่ผู้ที่ให้ตนเองแล้ว ยังมีแนวโน้มสูงที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคต (Mowday, 1999, p. 390)

Eisenberger et al. (1986, p. 504) อธิบายว่า พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีใครให้อะไรแก่ตน แล้วตนจะต้องตอบแทนคืนเขาด้วยเช่นกัน ซึ่งในสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้นการหยิบยื่นผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน จะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงานที่มีต่อองค์กร พวกเขาจะหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์กรเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้น เป็นผลมาจากการรับรู้ของพวกเขาว່ว่า องค์กรมีความผูกพันต่อพวกเขาเช่นกัน พวกเขาเหล่านั้นต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาได้ทุ่มเทลงไปเพื่อให้้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์กรเป็นการตอบแทน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002, pp. 699-702) ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำนวน 73 เรื่อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

1. ความยุติธรรมในองค์กร (fairness) พนักงานจะรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรในลักษณะการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนที่ทำให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมของพนักงาน หากพนักงานรับรู้้องค์การให้ความยุติธรรม จะเกิดความรู้สึกได้ว่าได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร จึงเกิดการตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งสามารถแบ่งความยุติธรรมเชิงกระบวนการนี้ออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านโครงสร้าง (structural aspect) คือ การกำหนดกฎ ระเบียบ และนโยบายอย่างเป็นทางการในการตัดสินใจกระทำในสิ่งที่มีผลกระทบต่อพนักงาน รวมทั้งการมีหลักฐานที่เหมาะสมก่อนการตัดสินใจ ดำเนินการ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรง และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เช่นการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ เป็นต้น

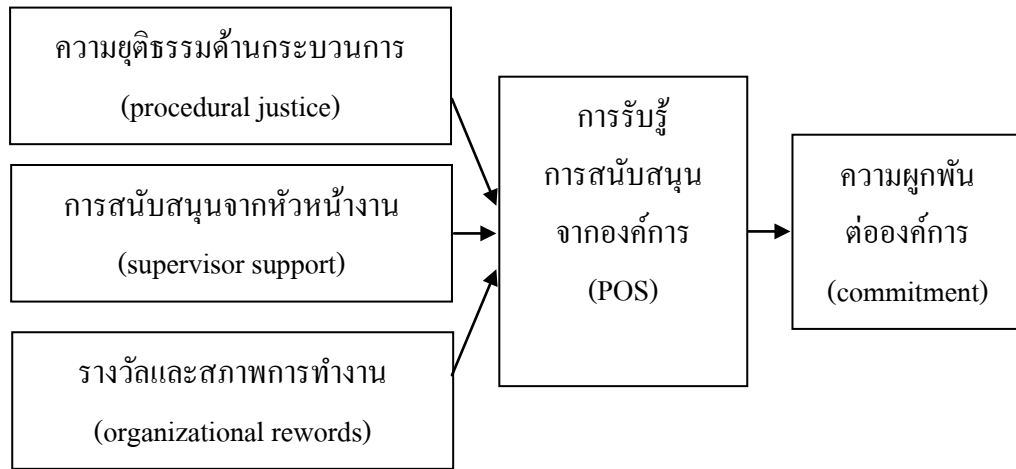
- 1.2 ด้านสังคม (social aspect) หรือความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ (interpersonal justice) หมายถึง คุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ระหว่างองค์กรกับพนักงาน รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติยกย่อง

และการอำนวยความสะดวกในการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (supervisor support) เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นเหมือนตัวแทนองค์การที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังถือเป็นบุคคลใกล้ชิดและต้องติดต่อพนักงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น การที่พนักงานประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นบุคคลที่มีเมตตา หรือใจร้าย ย่อมเหมือนกับการประเมินองค์การด้วยเช่นกัน หากพนักงานประเมินว่าผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน จะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และเลือกที่จะทำงานให้องค์การต่อไป แต่หากพนักงานประเมินในทางลบจะเกิดความคับข้องใจ ไม่อยากมาทำงานและลาออกจากองค์การในที่สุด

3. รางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job condition) คือ การที่องค์การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ให้ค่าตอบแทน และเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานตามกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม แสดงความมั่นคงในการทำงานด้วยการสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์การปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ ไม่ปลดออก แม้ในสถานะที่มีการบดขยี้องค์การเกิดขึ้นจำนวนมากรวมทั้งการให้อิสระในการกำหนดการทำงานแก่พนักงาน เป็นต้น

จากองค์ประกอบที่ส่งผลดังกล่าว สามารถอธิบายภาพรวมได้ ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพัน
องค์กร

ที่มา. จาก “Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support,” by L. Rhodes, R. Eisenberger, and Armeli, D. 2001, *Journal of Applied Psychology*, 86, p. 830

จากการศึกษาของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก กลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช โดยศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือนและนโยบายหรือสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ ให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มีทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาส และยังคงจ้างให้ทำงานรู้ว่า ต่อไป หรือไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

4. ด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึง การรับรู้ว่า องค์กรได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหาร และหัวหน้าให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศการทำงาน ที่น่าพึงพอใจ

จากการศึกษาของ ปิยวรรณ สุกดิษฐ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คุณลักษณะ งาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัท พานาโซนิค ออโตโมทีฟซิสเต็มส์ เอเชีย แปซิฟิค (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์การ และหัวหน้างานเกี่ยวกับการให้เงินเดือน และสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนด นโยบายโดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2. ด้านความรู้ในการทำงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กร ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพ และพัฒนาทักษะจัดอบรม ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในการทำงาน

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ต่อองค์การและหัวหน้างานว่า ได้ให้โอกาสและยังคงจ้างพนักงานทำงานต่อไปอย่างมั่นคง ไม่มีการปลดออก หรือเลิกจ้าง อย่างไม่เป็นธรรม

4. ด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรและหัวหน้างานให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่อง ให้เกียรติ เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งส่งเสริม ให้มีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์กร ตลอดจนเห็นใจและเข้าใจ เมื่อตัดสินใจหรือ ทำงานผิดพลาด

5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของผู้บริหารและหัวหน้างาน ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนและความไว้วางใจต่อการทำงานของพนักงานรวมทั้งให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ในการไขปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

จากการรวบรวมงานวิจัย มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ แล้วนั้น พบว่า งานวิจัยในประเทศไทยส่วนมากพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวของ Rhoades and Eisenberger (2002) มา เป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านการให้รางวัล และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

งานวิจัยเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

วิชัยญา วัฒน (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรและจากหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมี ความกตัญญูทดแทนที่เป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความกตัญญูทดแทน ที่ระดับสูง มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึก ในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือ ผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทดแทน ที่ระดับต่ำ แต่พนักงานที่มีความกตัญญูทดแทนที่ระดับสูงและระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับสำนึกในหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

ทัศนา เจนวนิชสถาพร (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร: กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านให้การช่วยเหลือผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ ความร่วมมือ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและการตระหนักในหน้าที่

อริสา ดำรง (2553) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิก
สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพล
ทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพัน
ต่อองค์การ บุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน โดยมีตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลทางตรงต่อตัวแปรทั้ง
และมีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน
และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แต่ตัวแปรพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง
มีอิทธิพลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อความพึงพอใจในงาน
ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกเหนือจากนี้
ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้าน กับตัวแปรที่ศึกษา
มีความสัมพันธ์ตามลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้
ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ การพัฒนาตนเอง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความมี
น้ำใจเป็นนักกีฬา และการคำนึงถึงผู้อื่น

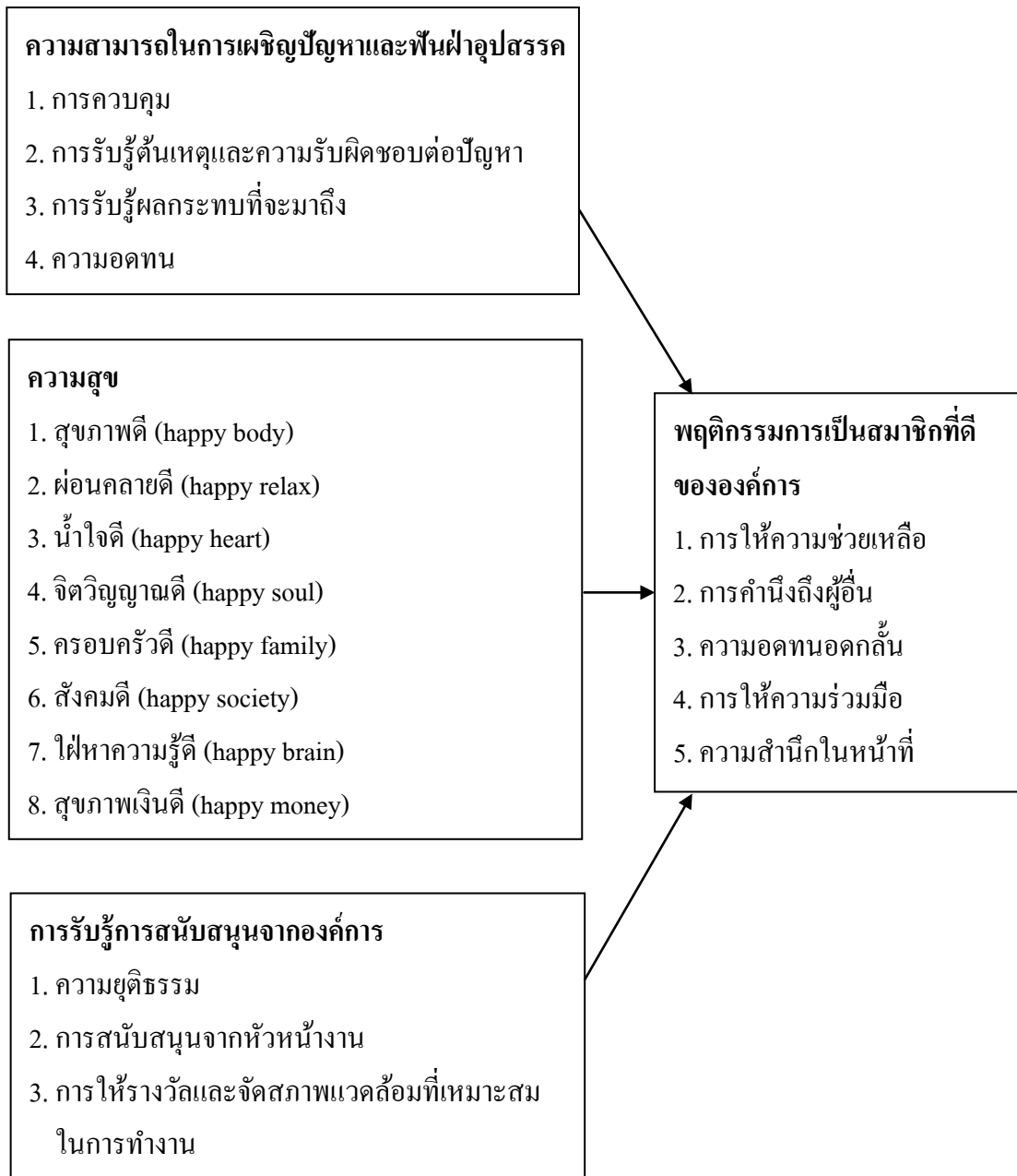
วรางคณา แก้วมณี (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน
ขององค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา
โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้
การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การ

ปิยวรรณ สุกดิษฐ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัท พานาโซนิค ออโต้โมทีฟซิสเต็มส์ เอเชีย-
แปซิฟิก (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และการรับรู้
การสนับสนุนจากองค์การและคุณลักษณะงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยการให้ความยุติธรรม ให้ความช่วยเหลือ และการใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ด้วยความเต็มใจการให้รางวัลและจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการ จะทำให้บุคลากร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 4



ภาพ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหา และพึงพอใจอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจ การทำนายของตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงาน-หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 23 คน (ข้อมูลเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรตามการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้

วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973, pp. 1088-1089) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากสูตร ดังนี้

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

โดย

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง คือ .05

แทนค่า

$$n = \frac{423}{1 + 423(0.05)^2}$$

$$n = 205$$

ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน แต่เพื่อป้องกันการสูญหายและการตอบแบบสอบถามกลับคืนไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 225 คน

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามอัตราส่วน (proportional stratified random sampling) แบ่งชั้นภูมิตามกลุ่มภารกิจที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 กลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์และประเมินผล กลุ่มที่ 2 กลุ่มภารกิจบริหารกองทุน กลุ่มที่ 3 กลุ่มภารกิจสนับสนุนเครือข่ายระบบบริการ กลุ่มที่ 4 กลุ่มภารกิจระบบสนับสนุน กลุ่มที่ 5 กลุ่มภารกิจงานสาขาเขตและการมีส่วนร่วม และกลุ่มที่ 6 หน่วยงานขึ้นตรงเลขาธิการ ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิให้เป็นไปตามสัดส่วนประชากรของแต่ละกลุ่มภารกิจ โดยเทียบสัดส่วนของประชากรในกลุ่มภารกิจนั้น ๆ โดยใช้สูตร ดังนี้

จำนวนตัวอย่าง = $\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มภารกิจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

จากนั้นจับผลจากบัญชีรายชื่อของแต่ละกลุ่มภารกิจมาเทียบคำนวณประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มภารกิจ/สำนัก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มที่ 1 กลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์และการประเมินผล	26	14
2. กลุ่มที่ 2 กลุ่มภารกิจบริหารกองทุน	98	52
3. กลุ่มที่ 3 กลุ่มภารกิจสนับสนุนเครือข่ายระบบบริการ	49	26
4. กลุ่มที่ 4 กลุ่มภารกิจระบบสนับสนุน	128	68
5. กลุ่มที่ 5 กลุ่มภารกิจงานสาขาเขตและการมีส่วนร่วม	89	47
6. กลุ่มที่ 6 หน่วยงานขึ้นตรงเลขาธิการ	33	18
รวม	423	225

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวม เอกสาร ผลการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการปรับปรุง ให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบวัดข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

แบบวัดข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เป็นลักษณะให้เลือกตอบแบบกำหนดคำตอบให้ (checklist) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โดยมีเกณฑ์การแบ่งเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

1. เพศ แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง
2. อายุแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ
 - 2.1 ต่ำกว่า 30 ปี
 - 2.2 30-45 ปี
 - 2.3 45 ปี ขึ้นไป

3. อายุงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - 3.1 น้อยกว่า 5 ปี
 - 3.2 5 ปี ขึ้นไป
4. สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น
 - 4.1 โสด
 - 4.2 สมรส/อยู่กินกันฉันท์สามีภรรยา
 - 4.3 แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย
5. ระดับการศึกษา
 - 5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 5.2 ปริญญาตรี
 - 5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ อริสา สำรอง (2553) ที่สร้างตามกรอบแนวคิดของ Podsakoff et al. (1997) และ Organ (1988) ประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ จำนวนข้อคำถาม ด้านละ 3-4 ข้อเป็นต้นแบบ แล้วนำมาดัดแปลงแบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 25 ข้อ มีประโยชน์ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก 20 ข้อ เชิงลบ 5 ข้อ และเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยทำเลย ไม่ค่อยได้ทำ ทำบางครั้ง ทำบ่อยครั้ง ทำเสมอ ๆ รายละเอียดการให้คะแนนแบบวัด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 3)

ตาราง 3

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
ไม่เคยทำเลย	1	5
ไม่ค่อยได้ทำ	2	4
ทำเป็นบางครั้ง	3	3
ทำบ่อยครั้ง	4	2
ทำเสมอ ๆ	5	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ให้คะแนนตามเกณฑ์ของ Best (1983, pp. 181-183) ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมาก
- 3.50-4.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง
- 2.50-3.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ
- 1.00-1.49 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ระดับต่ำมาก

ตอนที่ 3 แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค

เป็นแบบวัดที่นำแนวคิดของ สโตเรทซ์ (1952) ซึ่งเป็นแบบประเมินวัด The Adversity Response Profile ครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การควบคุม การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบ การเข้าสู่ปัญหา และความอดทน มีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) มีคำถามทั้งหมด 30 ข้อใหญ่ และในแต่ละข้อจะมีคำถามย่อย 2 ข้อ โดยเกณฑ์ระดับในการเลือกตอบแบบวัดเป็น ดังนี้

- ระดับที่ 1 จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด ให้ 1 คะแนน
- ระดับที่ 2 จะอยู่รองลงมาจากระดับที่ 1 ให้ 2 คะแนน

ระดับที่ 3 จะอยู่ในระดับปานกลางเท่า ๆ กัน

จากคำตอบทางซ้ายและขวามือ ให้ 3 คะแนน

ระดับที่ 4 จะลดลงมาจากระดับที่ 5 ให้ 4 คะแนน

ระดับที่ 5 จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

วิธีการให้คะแนน ดังนี้

1. แบบวัดข้อที่มีรหัสบวก คือ ข้อ 3, 5, 10, 13, 17, 20, 23, 25, 27 และข้อ 30
ไม่ต้องให้คะแนน

2. แบบวัดข้อที่มีรหัสเป็นลบ ให้คะแนนระหว่าง 1-5 คะแนน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบ โดย สโตเรทซ์ (2552) ได้กำหนดการให้คะแนนเฉพาะข้อที่เป็นลบเนื่องจากข้อที่มีรหัสบวกเป็นข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารในการเอาชนะอุปสรรคโดยตรง เพราะฉะนั้นจึงให้คะแนนเฉพาะข้อที่มีรหัสเป็นลบเท่านั้น

3. คะแนนขององค์ประกอบแต่ละด้านจะเท่ากับ

ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control = C-) คะแนนเต็ม 50 คะแนน

ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership = O₂-) คะแนนเต็ม 50 คะแนน (สาเหตุ Or คะแนนเต็ม 25 คะแนน และความรับผิดชอบ Ow คะแนนเต็ม 25 คะแนน)

ด้านผลกระทบ (Reach = R-) คะแนนเต็ม 50 คะแนน

ด้านความอดทน (Endurance = E-) คะแนนเต็ม 50 คะแนน

นำคะแนนแต่ละองค์ประกอบที่เป็นลบมารวมกัน ได้แก่ C-, O₂-, R- และ E- (O₂- คือ คะแนนของ Or- และ Ow-) มารวมทั้งหมดเท่ากับ 200 คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนและการแปลความหมาย ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค ตามเกณฑ์ของสโตเรทซ์ (2552) โดยการนำคะแนนรวมทุกมิติมาเฉลี่ย หลักการแปลผลคะแนน ดังนี้

166-200 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอยู่ในระดับสูงมาก

135-165 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอยู่ในระดับสูง

95-134 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอยู่ในระดับปานกลาง

60-94 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอยู่ในระดับต่ำมาก

เกณฑ์การให้คะแนนและตีความหมายในด้านย่อย ดังนี้

C = Control, O₂ (Origin + Ownership), R = Reach, E = Endurance

38-50 = คะแนนระดับสูง

24-37 = คะแนนระดับปานกลาง

10-23 = คะแนนระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความสุขHappinometer ของ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตและคนอื่น ๆ (2555) มีค่าความเชื่อมั่นที่ .77 ซึ่ง Happinometer เป็นเครื่องมือวัดระดับความสุขของคนทำงานที่สนับสนุนแนวคิดองค์การแห่งความสุข 8 ประการ (happy 8) ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดความสุข 8 ประการไว้ ได้แก่ สุขภาพดี (happy body) น้ำใจดี (happy heart) ผ่อนคลายดี (happy relax) ใฝ่รู้ดี (happy brain) จิตวิญญาณดี (happy soul) สุขภาพเงินดี (happy money) ครอบครัวที่ดี (happy family) สังคมดี (happy society) ทั้งหมด 56 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะให้เลือกตอบจำนวน 5 ตัวเลือก โดยให้เลือกตอบข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น ตัวเลือกที่ 1 เป็นเลขน้อยระดับความสุขมีแนวโน้มน้อย ตัวเลขมากขึ้นมีแนวโน้มระดับความสุขที่มากขึ้นตามลำดับ โดยมาเกณฑ์การให้คะแนนตัวเลือก ดังนี้

ตัวเลือก 1 ให้ 0 คะแนน

ตัวเลือก 2 ให้ 25 คะแนน

ตัวเลือก 3 ให้ 50 คะแนน

ตัวเลือก 4 ให้ 75 คะแนน

ตัวเลือก 5 ให้ 100 คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

คะแนน 0.00-24.99 = ไม่มีความสุขมาก หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้นต่ำกว่าเป้าหมายมากที่สุด เป็นสัญญาณระบุให้ผู้บริหารต้องให้การพัฒนาสนับสนุน Happy 8 Plus ทันที

คะแนน 25.00-49.99 = ไม่มีความสุข หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้นต่ำกว่าเป้าหมาย เป็นสัญญาณระบุให้ผู้บริหารต้องให้การพัฒนาสนับสนุน Happy 8 Plus อย่างจริงจัง

คะแนน 50.00-74.99 = มีความสุข หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผล
ที่ได้ว่าอยู่ในขั้นตามเป้าหมาย เป็นสัญญาณว่า ผู้บริหารควรให้การพัฒนาสนับสนุน

คะแนน 75.00-100 = มีความสุขมาก หมายถึง ระดับความสุขที่สะท้อนให้เห็นผล
ที่ได้ว่าอยู่ในขั้นเกินเป้าหมาย เป็นสัญญาณว่า ผู้บริหารควรให้การพัฒนาสนับสนุน

Happy 8 Plus ต่อไปและยกย่องเป็นแบบอย่าง

ส่วนที่ 5 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ
อริสา สำรอง(2553) ที่สร้างตามกรอบแนวคิดของEisenberger et al. (1986) ประกอบด้วย
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้าน คือ ความยุติธรรม การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
และการให้รางวัลและจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน จำนวนข้อคำถาม
ด้านละ 3-5 ข้อ รวมทั้งหมด 13 ข้อ เป็นประโยคข้อความที่มีความหมายเชิงบวก 12 ข้อ
เชิงลบ 1 ข้อ และเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย
ตัดสินใจไม่ได้/เฉย ๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งเป็นแบบวัดที่มี 5 ระดับ
รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ตาราง 4)

ตาราง 4

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
ตัดสินใจไม่ได้/เฉย ๆ	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ให้คะแนนตามเกณฑ์ของ Best (1983, pp. 181-183) ดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในในระดับสูงมาก

3.50-4.49 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง

2.50-3.49 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับกลาง

1.50-2.49 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำ

1.00-1.49 หมายถึง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระดับต่ำมาก

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบอำนาจจำแนก (discrimination) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาจำนวน 30 คน จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืนมาโดยนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) ด้วยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (item total correlation) ถ้าข้อคำถามใดมีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ถือว่าข้อคำถามนั้นนำมาใช้ได้ รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 7)

2. การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านตามเกณฑ์มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) หาค่าความเชื่อมั่น มีตั้งแต่ .60 ขึ้นไปแสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 5)

ตาราง 5

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด

แบบสอบถาม	จำนวน ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ- จำแนก (r_{xy})	ค่าความ- เชื่อมั่น
1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	25	.221-.682	.932
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	20	.213-.802	.922
3. ความสุขในการทำงาน	55	.211-.862	.928
4. ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค	40	.216-.565	.853

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 ฉบับ ซึ่งเป็นจำนวนที่เพิ่มจากตัวอย่างจริง 10% ป้องกันการสูญหายและไม่สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนและทำการคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 213 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.66 ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำที่กำหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของ ความสามารถเผชิญปัญหา และพึงพอใจอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2.2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (multiple regression) เพื่อใช้ในการทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความสามารถในการเผชิญปัญหา ความสุขในการทำงาน รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี

Enter Method

2.3 กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรคความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ และอำนาจการทำนายของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากับบุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติส่วนกลาง โดยมีจำนวนบุคลากร 423 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 225 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 213 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.66 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ตลอดจนอำนาจการทำนายของความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรคความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้ออกมาเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 6)

ตาราง 6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ($n = 213$)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	73	34.30
หญิง	140	65.70
รวม	213	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	44	20.70
30-45 ปี	138	64.80
45 ปี ขึ้นไป	31	14.60
รวม	213	100.00
อาชีพ		
น้อยกว่า 5 ปี	83	39.00
5 ปี ขึ้นไป	130	61.00
รวม	213	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	83	39.00
สมรส หรืออยู่ด้วยกันแต่ยังไม่ได้สมรส	129	60.60
หย่าร้าง หรือหม้าย หรือแยกกันอยู่	1	.50
รวม	213	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	.90
ปริญญาตรี	133	62.40
สูงกว่าปริญญาตรี	78	36.60
รวม	213	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยซึ่งได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 213 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 อายุระหว่าง 30-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 20.7 อายุงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61 สถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน แต่ยังไม่ได้สมรส คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 39 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และความสูงในการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 7-8)

ตาราง 7

คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความหมายคะแนนของตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน (n = 213)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน- มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความหมาย
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.93	.37	สูง
1. ความสำนึกในหน้าที่	4.35	.60	สูง
2. ความอดทนอดกลั้น	3.51	.55	สูง
3. การคำนึงถึงผู้อื่น	4.05	.56	สูง
4. การให้ความร่วมมือ	3.71	.44	สูง
5. การให้ความช่วยเหลือ	4.17	.48	สูง

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน- มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความหมาย
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.36	.48	กลาง
1. ความยุติธรรม	3.31	.63	กลาง
2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.28	.60	กลาง
3. การให้รางวัลฯ	3.52	.63	สูง
ความสุขในการทำงาน	60.00	7.67	มีความสุข
1. สุขภาพดี	61.08	13.42	มีความสุข
2. เพื่อนคลาญดี	53.85	14.30	มีความสุข
3. น้ำใจดี	65.78	12.30	มีความสุข
4. จิตวิญญาณดี	67.07	14.52	มีความสุข
5. ครอบครัวที่ดี	61.07	17.24	มีความสุข
6. สังคมดี	56.30	13.76	มีความสุข
7. ใฝ่หาความรู้	60.13	14.07	มีความสุข
8. ใช้เงินดี	48.69	20.79	ไม่มีความสุข
9. ภาพรวมความสุข	60.11	11.84	มีความสุข

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมี ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง โดยด้านความสำนึกในหน้าที่การให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น เป็น 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ 4.35, 4.17 และ 4.05

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพ -
แห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้รางวัลเป็นด้านที่มีการรับรู้การสนับสนุนสูงสุด และอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.52 โดยด้านความยุติธรรมและด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีการรับรู้การสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง

ความสุขในการทำงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีความสุขในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 60.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการเงิน ที่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 48.69

ตาราง 8

คะแนนรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความหมายคะแนนของตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน (n = 213)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน- มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความหมาย
ความสามารถในการเผชิญปัญหา			
และพึงพอใจอุปสรรค	127.71	12.86	ปานกลาง
1. การควบคุม	29.49	5.29	ปานกลาง
2. การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบ	34.31	4.07	ปานกลาง
3. การเข้าสู่ปัญหา	30.27	6.07	ปานกลาง
4. ความอดทน	33.64	5.69	ปานกลาง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมี ดังนี้
ความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวม เท่ากับ 127.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลของคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ 34.31 และด้านการควบคุม มีค่าคะแนนต่ำสุด คือ 29.49

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 9)

ตาราง 9

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและของบุคลากรสำนักงานหลักประกัน-
สุขภาพแห่งชาติ

($n = 213$)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ					รวม
	ความ กล้าในหน้าที่	ความ อดทนอดกลั้น	การ คำนึงถึงผู้อื่น	การ ให้ความร่วมมือ	การ ให้ความช่วยเหลือ	
ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟื้นฟูอุปสรรค	-.214*	.096	-.075	.044	-.078	-.063
1. การควบคุม	-.006	.147*	-.133	.069	-.141*	-.002
2. การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบ	-.140*	.056	.083	.162*	.093	.057
3. การเข้าสู่ปัญหา	-.009	-.037	-.307*	-.169*	-.096	-.168*
4. ความอดทน	-.369*	.080	.222*	.099	-.009	-.002

* $p < .05$

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสำนึกในหน้าที่ พบว่ามีความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $-.214$ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2

ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 10)

ตาราง 10

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

($n = 213$)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					รวม
	ความสำนึกในหน้าที่	ความอดทนอดกลั้น	การคำนึงถึงผู้อื่น	การให้ความร่วมมือ	การให้ความช่วยเหลือ	
ความสุขในการทำงาน	.101*	.519*	.186	.329*	.103	.374*
1. สุขภาพดี	-.015	-.078	.082	-.202*	.002	-.056
2. ผ่อนคลายดี	.042*	.031	.163*	.035	-.003	.081

ตาราง 10 (ต่อ)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					รวม
	ความสำนึกในหน้าที่	ความอดทนอดกลั้น	การคำนึงถึงผู้อื่น	การให้ความร่วมมือ	การให้ความช่วยเหลือ	
3. น้ำใจดี	-.133	.426*	.243*	.228*	.066	.251*
4. จิตวิญญานดี	.260*	.218*	.257*	.190*	.225*	.331*
5. ครอบครัวยุติธรรม	-.137*	.408*	.024	.264*	-.029	.166*
6. สังคมดี	.088	.522*	-.066	.377*	.057	.297*
7. ใฝ่รู้ดี	.217*	.136*	.006	.123	.060	.162*
8. สุขภาพเงินดี	-.211*	.094	.204*	-.011	.004	.025
9. ภาพรวมความสุข	.251*	.456*	.015	.348*	.076	.348*

* $p < .05$

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่า ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .374 ผลการวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกือบทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความอดทน รองลงมาคือ ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .519, .329 และ .101 ตามลำดับ

ส่วนด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านการให้ความช่วยเหลือ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานข้อที่ 3

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กร รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ(ดูตาราง 11)

ตาราง 11

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

($n = 213$)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					รวม
	ความสำนึกในหน้าที่	ความอดทนอดกลั้น	การคำนึงถึงผู้อื่น	การให้ความร่วมมือ	การให้ความช่วยเหลือ	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.018	.309*	.172*	.275*	.024	.238*
1. ความยุติธรรม	-.063	.291*	.029	.260*	-.043	.146*
2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.034	.085	.331*	.11	.121	.192*
3. การให้รางวัลฯ	.096	.318*	.084	.247*	.003	.230*

* $p < .05$

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้
การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3 ด้าน คือ ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการคำนึงถึงผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .309, .275 และ 172 ตามลำดับ ส่วนด้านความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความช่วยเหลือไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ด้านการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .238 รองลงมา คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .192 และด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพชาติน้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .146

สมมติฐานข้อที่ 4

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร รายละเอียด ดังข้อมูลที่ปรากฏ(ดูตาราง 12)

ตาราง 12

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระ

เข้าสมการด้วยวิธี Enter Method

(n = 213)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SEb	β	t	P
1. ค่าคงที่	3.069	.307		10.001	.000
2. ความสุขในการทำงาน	.017	.003	.352	4.997*	.000
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.069	.054	.090	1.294	.197
4. ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค	-.003	.002	-.105	1.629	.105
$R = .399, R^2 = .160, \text{Adj } R^2 = .148, F = 13.230, a = 3.069$					

* $p < .05$

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ พบว่า ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุเท่ากับ .399 และมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคไม่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถเขียนสมการในการทำนายในรูปแบบ เป็นไปตามสมมติฐาน

สมการทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$Y_{\text{OCB}} = -.017X_{\text{Happy}}^* + .069X_{\text{POS}} - .003X_{\text{AQ}}$$

สำหรับสมการทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปคะแนน

มาตรฐาน (Z-score) ได้แก่

$$Z_{\text{OCB}} = .352Z_{\text{Happy}}^* + .090Z_{\text{POS}} - .105Z_{\text{AQ}}$$

การแสดงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
เมื่อ

Y_{OCB} = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปคะแนนดิบ

Z_{OCB} = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปคะแนนมาตรฐาน

X_{Happy}^* = ความสุขในการทำงานในรูปคะแนนดิบ

Z_{Happy}^* = ความสุขในการทำงานในรูปคะแนนมาตรฐาน

X_{POS} = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในรูปคะแนนดิบ

Z_{POS} = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในรูปคะแนนดิบ

X_{AQ} = ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคในรูปคะแนนดิบ

Z_{AQ} = ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคในรูปคะแนน
มาตรฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรค ความสุขในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และเพื่อทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรทำนาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการ ของสำนักงาน-หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 423 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ คือ 205 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามอัตราส่วนผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 215 ชุด โดยเพื่อการได้รับแบบสอบถามไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์ประมาณ 10% ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลคืนจำนวน 213 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.06 ของแบบสอบถามที่ทำการแจกทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ แบบวัดข้อมูลทั่วไป แบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นที่อุปสรรค แบบวัดความสุขในการทำงาน แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยแบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรถูกตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ อยู่ระหว่าง 66-1 ทั้ง 2 ฉบับ ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 253-.880 และ 238-.812 ตามลำดับ และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ของแบบวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ระหว่าง .946 และแบบวัดการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ .927 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน-มาตรฐาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของ Pearson (Pearson's product moment correlation coefficient) และการหาอำนาจ ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิค Enter Method

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรระดับ ปฏิบัติการจำนวนทั้งสิ้น 213 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 อายุระหว่าง 30-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.8 อายุงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61 สถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกันแต่ยังไม่ได้สมรส คิดเป็นร้อยละ 60.6 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.4

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค อยู่ระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 127.70 ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ ในระดับมีความสุข โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 59.99 ซึ่งหมายถึงระดับความสุขที่สะท้อน ให้เห็นผลที่ได้ว่าอยู่ในขั้นตามเป้าหมาย เป็นสัญญาณว่า ผู้บริหารควรให้การพัฒนารับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

3. ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

3.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3.2 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยมีความสัมพันธ์ของความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่า .374 เป็นไปตามสมมติฐาน

3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีค่า .238 เป็นไปตามสมมติฐาน

3.4 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ซึ่งความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นไปตามสมมติฐาน ในขณะที่ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความสุขในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนน
มาตรฐาน ดังนี้

สมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y_{OCB} = -0.17X_{Happy}^* + 69X_{POS} - .003X_{AQ}$$

สำหรับสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปคะแนน
มาตรฐาน (Z-score) คือ

$$Z_{OCB} = .352Z_{Happy}^* + .090Z_{POS} - .105Z_{AQ}$$

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค
ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยผู้วิจัยจะอภิปราย
ตามสมมติฐาน ดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพ-
แห่งชาติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะงานของสำนักงานหลักประกัน
สุขภาพแห่งชาตินั้นเป็นงานบริการที่จะต้องดูแลคนไทยทุกคน ให้ได้รับความคุ้มครอง
หลักประกันสุขภาพอย่างถ้วนหน้าด้วยความมั่นใจ โดยจะต้องทำงานร่วมกันกับหลาย
ภาคส่วน อาทิ กระทรวงสาธารณสุข หน่วยบริการสาธารณสุข ภาครีเอกชนต่าง ๆ ดังนั้น
การทำงานจึงมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วม (participation) กับทุกภาคส่วน ต้องอาศัย
การทำงานเป็นทีมทั้งทีมภายในองค์กรและทีมภายนอกองค์กร ดังนั้น บุคลากรจะต้อง
มีสำนึกรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีจิตบริการ มีการวางแผนงานที่ดีและมีการทำงาน
เป็นทีม ซึ่งเป็นค่านิยมการทำงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงจะทำให้
งานประสบความสำเร็จ ดังนั้น ไม่ว่าบุคลากรจะมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหา
และฟื้นฟูอุปสรรคอยู่ในระดับใด จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสุขในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ร้อยละ 14.8 โดยความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขความสบายใจ ดังนั้น ในการทำงานจึงทำงานกับผู้อื่นได้ดี มีความเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรับผิดชอบซึ่งเหล่านี้คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สุภวิทยากันต์(2552) ศึกษาเรื่อง *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาว์ด้านจิตวิญญาณ ความสุข และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม* ผลการศึกษาพบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 01 และงานวิจัยของ พรวิภา มานะต่อ (2551) ศึกษาเรื่อง *ศึกษาภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง* ผลการศึกษาพบว่า ภาวะความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และภาวะความสุขโดยรวมของพนักงานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 24 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไม่ส่งผลลดหย่อนต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดขึ้นภายใต้ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรกับองค์การ โดยบุคลากรได้รับผ่านนโยบายขององค์การที่แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจต่อบุคลากรอย่างแท้จริง ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ เกิดความต้องการที่จะช่วยเหลือองค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน หากบุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์การให้การสนับสนุน พวกเขา

จะประเมินองค์การในทางบวก ดังนั้นในบุญคุณและมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์การ แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีปริมาณความสัมพันธ์ต่ำ จึงไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนา เจนวนิชสตาพร(2553) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การ การมองโลกในแง่ดี และ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรางคณา แก้วมณี(2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความผูกพันในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .359 และจากการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ อริสา สารอง (2553) ที่ทำการศึกษากับบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การที่เป็นสมาชิกของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุดจากความผูกพันต่อองค์การ รองลงมา คือ คุณลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงาน และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ รองลงมา คือ คุณลักษณะบุคลิกภาพ คุณลักษณะงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพ ดังนี้

1.1 องค์กรควรให้การสนับสนุนการทำงานของบุคลากรโดยให้ความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน การเลื่อนระดับ

1.2 หัวหน้างานควรให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้การสอนงานให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 องค์กรควรให้รางวัลให้การเชิดชูเกียรติเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดี

2. องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ดังนี้

2.1 สุขภาพดี (happy body) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพดี โดยการจัดสรรเวลาให้บุคลากรได้มีโอกาสดูออกกำลังกายระหว่างวัน หรือให้มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ผ่อนคลายดี (happy relax) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการผ่อนคลาย โดยการสนับสนุนให้ได้ทำกิจกรรมตามความสนใจผ่านกิจกรรมของชมรม

2.3 น้ำใจดี (happy heart) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีน้ำใจดี โดยการทำจิตอาสาร่วมกันเป็นประจำ

2.4 จิตวิญญาณดี (happy soul) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาจิตใจ โดยการจัดอบรมปฏิบัติธรรม หรือสนับสนุนให้บุคลากรได้ทำกิจกรรมทางศาสนา ตามความเชื่อของตน

2.5 ครอบครัวดี (happy family) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีครอบครัวดี โดยให้ความรู้กับบุคลากรเรื่องการจัดสมดุลเวลาระหว่างการทำงานกับครอบครัว เรียนรู้

การใช้เวลากับครอบครัวอย่างมีคุณค่า องค์กร จัดสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัว
ของบุคลากร

2.6 สังคมดี (happy society) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีสังคมที่ดี
โดยสนับสนุนให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อสังคมเอื้อเพื่อแผ่แผ่แก่ผู้อื่น

2.7 ใฝ่รู้ดี (happy brain) องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรใฝ่เรียนรู้ โดยจัดกิจกรรม
ที่เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่หลากหลาย การกระตุ้นให้บุคลากรรักการอ่าน
และมันศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

2.8 สุขภาพเงินดี (happy money) องค์กรควรให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่อง
การบริหารเงินและใช้ชีวิตอย่างพอเพียงโดยการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง
การวางแผนการเงิน การลงทุน และการนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรที่ทำการศึกษานั้น มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีค่อนข้างต่ำ ตลอดจนมีอำนาจในการทำนายค่อนข้างต่ำ
เช่นกัน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเช่น การทำงานเป็นทีม
วัฒนธรรมองค์กร จิตบริการ เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้แบบวัดเพียงอย่างเดียวควรจะมีการวัด
พฤติกรรมโดยวิธีอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่นการสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้นเพื่อให้ได้ข้อมูล
ที่เที่ยงตรงและมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

3. จากการศึกษางานวิจัยอื่นความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ในการวิจัยครั้งนี้ไม่มี
ความสัมพันธ์ ดังนั้น ควรมีการวิจัยในเรื่องนี้ซ้ำอีกครั้งเพื่อให้เห็นทิศทางว่าเป็นอย่างไร

ภาคผนวก ก
การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

Reliability: Organizational Citizenship Behavior

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	94.2667	171.168	.747	.942
OCB2	94.2000	174.993	.653	.943
OCB3	94.2000	170.648	.880	.941
OCB4	94.4333	173.495	.684	.943
OCB5	94.2667	173.168	.782	.942
OCB6	95.1667	178.902	.446	.945
OCB7	95.3333	183.126	.253	.947
OCB8	94.2667	177.306	.493	.945
OCB9	94.3667	172.792	.569	.944
OCB10	94.3000	174.079	.661	.943
OCB11	94.5333	180.189	.483	.945
OCB12	94.0000	177.655	.511	.945
OCB13	94.4000	170.524	.767	.942
OCB14	94.2667	170.754	.808	.941
OCB15	94.4000	173.145	.616	.944
OCB16	94.7667	170.254	.521	.946
OCB17	94.4000	172.524	.802	.941
OCB18	94.4000	169.490	.815	.941

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB19	95.0333	178.171	.411	.946
OCB20	94.2333	182.185	.321	.947
OCB21	94.9000	177.334	.522	.945
OCB22	94.2667	173.168	.782	.942
OCB23	94.4000	170.524	.767	.942
OCB24	94.4000	173.145	.616	.944
OCB25	94.4000	169.490	.815	.941

Reliability Coefficients

N of Items = 25

Alpha = .946

Reliability: Perceived Organizational Support

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OS1	60.3000	122.700	.610	.923
OS2	60.5000	128.259	.477	.926
OS3	60.4333	129.289	.471	.925
OS4	60.4667	125.637	.624	.923
OS5	59.9333	133.995	.238	.929
OS6	60.8333	125.868	.555	.924
OS7	60.3333	116.161	.812	.918
OS8	60.5000	121.707	.721	.920

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OS9	60.1333	126.051	.645	.922
OS10	59.9667	121.551	.763	.919
OS11	60.2000	123.752	.685	.921
OS12	60.3333	130.506	.375	.927
OS13	60.0667	122.961	.701	.921
OS14	60.3667	133.413	.380	.927
OS15	60.2333	122.875	.707	.921
OS16	60.5000	124.672	.660	.922
OS17	60.2000	126.510	.676	.922
OS18	59.8000	127.821	.605	.923
OS19	59.9333	121.237	.812	.918
OS20	60.2000	131.407	.363	.927

Reliability Coefficients

N of Items = 20

Alpha = .927

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามโดยใช้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

ท่านแสดงพฤติกรรมเหล่านี้บ่อยครั้งเพียงใด	ระดับความถี่ของพฤติกรรม				
	ไม่เคย ทำเลย	ไม่ค่อย ได้ทำ	บ้าง ครั้ง	บ้าง ครั้ง	ทำเสมอ ๆ
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
2. ข้าพเจ้าบริหารจัดการให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ตรงเวลาที่กำหนดเสมอ					
3. ข้าพเจ้าทุ่มเทกับการทำงานและจะตรวจทานความถูกต้องเรียบร้อยของงานเสมอ					
4. ข้าพเจ้าทำงานให้สำเร็จลุล่วงเสมอแม้จะเลยเวลาทำงานและไม่ได้ค่าตอบแทนเพิ่ม					
5. ลูกจ้างที่ได้รับงานจากข้าพเจ้าจะต้องเป็นงานที่ดี มีคุณภาพเสมอ					
6. ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดโมโห กับการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานบ่อย ๆ					
7. ข้าพเจ้าจะไม่อดทนต่อการทำงานที่ไม่เป็นไปตามกรอบกติกา					
8. แม้งานจะไม่เหลือบ่ากว่าแรงแต่ข้าพเจ้าก็จะบ่นให้ผู้อื่นได้ยินเพื่อขอความช่วยเหลือ					

ท่านแสดงพฤติกรรมเหล่านี้บ่อยครั้งเพียงใด	ระดับความถี่ ของพฤติกรรม				
	ไม่เคย ทำเลย	ไม่ค่อย ได้ทำ	ทำ บางครั้ง	ทำ บ่อยครั้ง	ทำ เสมอ ๆ
9. เมื่อมีปัญหาในการทำงานแม้เพียงเล็กน้อย ข้าพเจ้า จะหงุดหงิด และรวบรวมสมาธิในการทำงานได้ยาก					
10. หากพบว่าตนเสียเปรียบหรือได้ผลตอบแทนน้อยกว่า คนอื่น ข้าพเจ้าจะร้องเรียนสิทธิของตนเองทันที					
11. ข้าพเจ้าไม่เคยบ่นเรื่องปริมาณงานแม้ว่าจะมีปริมาณ ที่มากมาย					
12. ข้าพเจ้าล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงาน ผิดพลาด					
13. ข้าพเจ้าพยายามทำงานตามขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา การทำงานกับผู้อื่น					
14. ข้าพเจ้าระมัดระวังการกระทำที่จะมีผลกระทบ ต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
15. เพื่อนร่วมงานต้องทำงานบางเรื่องที่คล้ายกับที่ข้าพเจ้าทำ ข้าพเจ้าจะส่งข้อมูลที่ข้าพเจ้าทำไว้ให้เพื่อนใช้เป็น แนวทาง					
16. ข้าพเจ้าไม่นิ่งเฉยจะต้องบอกเตือนเพื่อนหากเห็นว่า งานของเพื่อนจะเกิดปัญหา					
17. ข้าพเจ้าใส่ใจการทำงานในหน้าที่ เพราะต้องการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์การ					
18. ข้าพเจ้าเต็มใจปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์การเสมอ					

ท่านแสดงพฤติกรรมเหล่านี้บ่อยครั้งเพียงใด	ระดับความถี่ ของพฤติกรรม				
	ไม่เคย ทำเลย	ไม่ค่อยได้ทำ	ทำบางครั้ง	ทำบ่อยครั้ง	ทำเสมอ ๆ
19. ข้าพเจ้าให้ความสำคัญระดับต้น ๆ ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น					
20. ข้าพเจ้าเลือกที่จะนั่งทำงานมากกว่าการเข้าร่วมกิจกรรมในที่ทำงานที่องค์กรจัดขึ้น					
21. ข้าพเจ้าสนใจอ่านประกาศ ระเบียบข้อบังคับจากสื่อต่าง ๆ อย่างละเอียด					
22. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานโดยไม่ต้องร้องขอ					
23. ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ					
24. ข้าพเจ้าช่วยเหลือและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ แม้ว่าเขาจะไม่ได้ร้องขอ					
25. ข้าพเจ้าใช้เวลาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน					

แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค

คำชี้แจง:

1. โปรดวงกลมเพื่อเลือกระดับ 1-5 ที่ตรงกับความรู้สึกของคุณมากที่สุดหลังจากอ่านข้อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำถามทั้งหมด 30 ข้อใหญ่ และในแต่ละข้อจะมีคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำถามทั้งหมด 30 และในข้อจะมีคำถามย่อย 2 ข้อ ระดับในการเลือกตอบจะเป็น ดังนี้

ระดับ 1 รู้สึกใกล้เคียงกับคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด

ระดับ 2 รู้สึกใกล้เคียงกับคำตอบทางซ้ายรองลงมาจากระดับ 1

ระดับ 3 จะอยู่ในระดับปานกลางเท่า ๆ กันจากข้อคำตอบทางซ้าย และขวามือ

ระดับ 4 รู้สึกใกล้เคียงกับคำตอบทางขวารองลงมาจากระดับ 5

ระดับ 5 รู้สึกใกล้เคียงกับคำตอบทางขวามือมากที่สุด

2. โปรดอ่านข้อคำถามแต่ละข้อ และตอบด้วยความคิด/ความรู้สึกครั้งแรกของคุณ
จึงจะถือว่าเป็นคำตอบที่เชื่อถือได้

3. โปรดทำให้ครบทุกข้อคำถาม แม้บางครั้งเหตุการณ์นั้นจะไม่เกิดขึ้นจริง ๆ
กับคุณก็ตาม แต่ให้สมมุติว่าเกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นกับคุณ คุณจะทำอย่างไร

1. เพื่อนร่วมงานไม่ฟังความเห็น หรือข้อเสนอของคุณ

เหตุผลที่ทำให้เพื่อนร่วมงานของฉัน ไม่รับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอของตัวเองจริงๆ แล้วมาจาก
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C-

เหตุที่ทำให้เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความคิดเห็น หรือข้อเสนอของตัวเองจริงๆ แล้วมาจาก
ตัวเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น

O_r-

2. หากในที่ประชุมไม่มีการยอมรับในข้อเสนอของคุณเลย

การที่ไม่มีใครยอมรับในข้อเสนอของฉัน เป็นเพราะ
ตัวเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R-

การที่ไม่มีใครยอมรับในข้อเสนอของฉันจะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

3. หากคุณสามารถหาเงินได้จำนวนมากจากการลงทุน

การที่ฉันสามารถหาเงินได้มาก เป็นเพราะ
ตัวเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R+

สถานการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E+

4. หากคุณและคนรักต้องแยกจากกัน และมีแนวโน้มว่าต้องเลิกรากัน

การที่ต้องแยกจากกัน และมีแนวโน้มว่าต้องเลิกรากัน เป็นเพราะ
ตัวเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R-

สถานการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

5. หากผู้ที่ให้คุณให้ความเคารพมาขอคำแนะนำจากคุณ

เหตุที่เขามาขอคำแนะนำจากฉัน เป็นเพราะ
ตัวเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R+

สถานการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E+

6. หากคุณมีปากเสียงอย่างรุนแรงกับคู่สมรสของคุณ หรือคนที่คุณให้ความสำคัญอย่างมาก
เหตุที่ทำให้มีปากเสียงอย่างรุนแรง เป็นสิ่งที่
ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้

C-

ผลจากเหตุการณ์นี้ทำให้ฉันรู้สึกว่
ไม่ต้องรับผิดชอบ 1 2 3 4 5 ต้องรับผิดชอบเต็มที่

O_w-

7. หากคุณต้องถูกย้ายงานเพื่อที่จะไม่ต้องถูกไล่ออก
การที่ฉันถูกย้ายงาน เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R-

เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

8. หากเพื่อนรักของคุณ ไม่ได้โทรศัพท์มาอวยพรวันเกิดให้คุณ
เหตุที่เพื่อน ไม่โทรมาอวยพรวันเกิดให้ฉัน เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C-

การที่เพื่อน ไม่โทรมาอวยพรวันเกิดฉัน เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น

O_r-

9. หากเพื่อนสนิทของคุณป่วยหนัก
เหตุที่เพื่อนของฉันป่วยหนักเช่นนี้ เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C-

ผลจากเหตุการณ์นี้ทำให้ฉันรู้สึกว่
ไม่ต้องรับผิดชอบ 1 2 3 4 5 ต้องรับผิดชอบเต็มที่

O_w-

10. หากคุณได้รับเชิญไปร่วมงานที่สำคัญงานหนึ่ง
เหตุที่ฉันได้รับเชิญเป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C+

การที่ฉันได้รับเชิญ เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น

O_r+

11. หากคุณได้รับการปฏิเสธไม่ให้ทำงานสำคัญชิ้นหนึ่ง
การที่ฉันได้รับการปฏิเสธ เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R-

เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

12. หากคุณได้รับการนิทาในด้านลบเกี่ยวกับตัวคุณจากเพื่อนร่วมงานที่ไว้น้ำใจ
เหตุที่ฉันได้รับการนิทาเช่นนั้น เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R-

เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

13. หากคุณได้รับค่าจ้างมากขึ้น
การที่ฉันได้รับค่าจ้างเพิ่ม เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C+

การที่ฉันได้รับค่าจ้างเพิ่มเกิดจาก
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น

O_r+

14. หากคนใกล้ชิดของคุณได้รับการตรวจวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็ง
การที่เขาป่วยเป็นมะเร็งเป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น

R-

การที่คนใกล้ชิดป่วยเป็นมะเร็งนั้น
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

15. หากคุณเลือกกลยุทธ์ในการลงทุนครั้งล่าสุดผิดพลาดไป
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R-

เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E-

16. หากคุณพลาดเที่ยวบินที่จองตัวเองไว้แล้ว
เหตุที่ฉันพลาดการเดินทาง เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้
- C-
- การที่ฉันพลาดเที่ยวบินรอบนี้เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น
- O_r-
17. หากคุณได้รับเลือกให้ทำโครงการที่สำคัญมาก
การที่คุณได้รับเลือกให้ทำโครงการนี้ เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้
- C+
- ผลของเหตุการณ์นี้ทำให้ฉันรู้สึก
ไม่ต้องรับผิดชอบ 1 2 3 4 5 ต้องรับผิดชอบเต็มที่
- O_w+
18. หากโครงการที่คุณรับผิดชอบล้มเหลว
เหตุที่โครงการนี้ล้มเหลว เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้
- C-
- ผลจากเหตุการณ์นี้ทำให้ฉันรู้สึก
ไม่ต้องรับผิดชอบ 1 2 3 4 5 ต้องรับผิดชอบเต็มที่
- O_w-
19. หากนายจ้างลดเงินเดือนลงจากเดิม 30% เพื่อแลกกับการได้ทำงานในบริษัทต่อไป
เหตุที่ฉันถูกลดเงินเดือนเช่นนี้ เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้
- C-
- เหตุที่ฉันต้องถูกลดเงินเดือนเกิดจาก
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น
- O_r-
20. หากคุณได้รับของขวัญวันเกิดโดยไม่คาดคิด
การที่ฉันได้รับของขวัญวันเกิด เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น
- R+
- เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย
- E+

21. หากรถของคุณเสียขณะที่กำลังเดินทางไปยังที่นัดหมาย
การที่รถของคุณเสียนั้น เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น
- R–
- เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย
- E–
22. หากหมอแจ้งกับคุณว่า คุณมีระดับคอเลสเตอรอลสูงมาก
การที่ฉันมีระดับคอเลสเตอรอลสูงมาก เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น
- R–
- เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย
- E–
23. หากคุณได้รับเลือกให้เป็นผู้ในโครงการที่สำคัญมากของบริษัท
เหตุที่ฉันได้รับเลือก เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้
- C+
- การที่ได้รับเลือกครั้งนี้เกิดจาก
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 คนอื่น/ปัจจัยอื่น
- O_r+
24. หากคุณได้พยายามโทรติดต่อเพื่อน ๆ หลายครั้งแล้ว แต่ไม่มีใครโทรกลับมาหาคุณเลย
การที่เพื่อนไม่โทรกลับมาหาฉัน เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น
- R–
- เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย
- E–
25. หากผลงานของคุณได้รับยกย่องต่อสาธารณชน
การที่ได้รับการยกย่อง เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น
- R+
- เหตุการณ์เช่นนี้จะ
เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย
- E+

26. จากการตรวจร่างกายของคุณ หมอเตือนให้คุณระวังเรื่องสุขภาพ
การที่หมอเตือนคุณเรื่องนี้เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C-

จากการเตือนของหมอทำให้ฉันรู้สึกว่
ไม่สนใจแลใส่ใจกับคำเตือน 1 2 3 4 5

รับฟังและทำตามคำแนะนำอย่างเต็มที่

O_w-

27. หากผู้ที่คุณให้ความเคารพกล่าวชมเชยคุณ
การที่ได้รับคำชมครั้งนี้ เป็นสิ่งที่
ไม่เคยคาดคิดมาก่อนว่าจะได้รับคำยกย่อง 1 2 3 4 5 คิดไว้อยู่แล้วว่าใคร ๆ ก็ต้องยกย่อง
ฉันแน่นอน

C+

ผลจากการได้รับคำชมทำให้ฉันรู้สึกว่

สิ่งนี้ไม่ได้เกิดจากความสามารถของฉันแต่ 1 2 3 4

5 รับผิดชอบต่อคำชมนี้เต็มที่
เป็นความบังเอิญมากกว่า

O_w+

28. หากคุณทราบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของคุณไม่ดีหรือไม่เป็นที่น่าพอใจ
การที่ได้ทราบว่าผลการประเมินผลงานของฉันไม่ดีครั้งนี้ เป็นเรื่องที่
เหตุที่ฉันได้รับเลือก เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C-

ผลจากการประเมินนี้ทำให้ฉันรู้สึกว่
ไม่ต้องรับผิดชอบ 1 2 3 4 5 ต้องรับผิดชอบเต็มที่

O_w-

29. หากคุณไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งดังที่ได้คาดหวังไว้
สาเหตุที่ทำให้ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งครั้งนี้ เป็นสิ่งที่
ฉันไม่สามารถควบคุม/จัดการได้ 1 2 3 4 5 ฉันสามารถควบคุม/จัดการได้

C-

เหตุที่ฉันไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นเพราะ
ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

O_r-

30. หากคุณได้รับการคัดเลือกจากเพื่อนให้เป็นผู้นำในคณะกรรมการที่มีความสำคัญ

การที่ฉันได้รับเลือกเป็นเพราะ

ตัวฉันเอง 1 2 3 4 5 สถานการณ์ในตอนนั้น

R+

เหตุการณ์เช่นนี้จะ

เกิดขึ้นกับฉันเสมอ 1 2 3 4 5 ไม่เกิดขึ้นกับฉันอีกเลย

E+

แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามโดยใช้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

ท่านแสดงพฤติกรรมเหล่านี้บ่อยครั้งเพียงใด	ระดับความถี่ ของพฤติกรรม				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ตัดสินใจไม่ได้/เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. องค์กรปฏิบัติต่อบุคลากรตามกฎระเบียบ และนโยบายอย่างเท่าเทียมกัน					
2. องค์กรมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมและโปร่งใส					
3. ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า					
4. องค์กรให้ความสำคัญกับความเห็นหรือข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า					
5. องค์กรอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน					
6. องค์กรมีกระบวนการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมและโปร่งใส					
7. องค์กรมีช่องทางที่เหมาะสมให้บุคลากรสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้					
8. องค์กรให้การดูแลความเป็นอยู่ของบุคลากรอย่างแท้จริง					

ท่านแสดงพฤติกรรมเหล่านี้บ่อยครั้งเพียงใด	ระดับความถี่ ของพฤติกรรม				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ตัดสินใจไม่ได้/เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ผู้บังคับบัญชาเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนหรือความไม่พอใจของข้าพเจ้า					
10. เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา ข้าพเจ้ามักได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา					
11. ผู้บังคับบัญชาใส่ใจในคุณภาพชีวิตของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง					
12. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสนใจปัญหาสุขภาพของข้าพเจ้าและคนในครอบครัวของข้าพเจ้า					
13. ผู้บังคับบัญชาคอยช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหามาให้ข้าพเจ้า					
14. ข้าพเจ้าและผู้บังคับบัญชาจะคุยกันเพียงเรื่องงาน ไม่คุยเรื่องส่วนตัว					
15. องค์กรให้การยกย่องชมเชยความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร					
16. องค์กรเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี					
17. องค์กรใส่ใจกับการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับบุคลากร					
18. อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ในองค์กรมีเพียงพอต่อการทำงาน					
19. องค์กรให้การฝึกอบรมหรือมีกระบวนการพัฒนาให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
20. องค์กรมีการจัดสวัสดิการให้บุคลากรอย่างเหมาะสม					

บรรณานุกรม

- จิรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่). งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรนนท์ วงษ์ไทยวรรณ (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). จุดประกาย *Happy workplace* องค์กรแห่งความสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งศิริ.
- พัฒนา เจนวนิชสถาพร (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์. (2546). รายงานฉบับสมบูรณ์เรื่อง ทักษะคติของแรงงานไทย ต่อการทำงานในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สถาบันทรัพยากรมนุษย์.
- ปิยวรรณ สุกดิษฐ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัท พานาโซนิค ออโต้โมทีฟซิสเต็มส์ เอเชีย แปซิฟิค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออกกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพิมล สุขสวัสดิ์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรวิภา มานะต่อ. (2551). ศึกษาภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตฺโต). (2536). การศึกษาเครื่องมือพัฒนาที่ยังต้องพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่4). ปัตตานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน ในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เมธิ ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่ แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข: กรณีศึกษานักศึกษา ภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรางคณา แก้วมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร- มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิทยา นาควัชร. (2544). คนนิสัยดี: เพื่อการเป็นคนมีบุคลิกที่น่าคบหา น่าเชื่อถือ และน่ารัก กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- วิญญา วัฒน. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความกตัญญูทวนเวียนเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิวิมล อุปนันไชย. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาในสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง งานวิจัยส่วนบุคคล-ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศันสนีย์ ฉัตรคุปต์. (2544). เทคนิคสร้าง IQ EQ AQ: 3Q เพื่อความสำเร็จ กรุงเทพมหานคร: สถาบันสร้างสรรค์ศักยภาพสมองศรีเอทีเฟเบอร์.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เกลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ลายอง. (2555). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล, สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
- สตอเร็ทซ์, พี. จี. (2552). AQ พลั้วแห่งความสำเร็จ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บิสดิต.
- สมประสงค์ เรือนไทย. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นองค์การการสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกัญญา อินตะโคด. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การความต้องการมีส่วนร่วมในองค์การ และความสุขในการทำงานของบรรณารักษ์. อดสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- อริสา สำรอง. (2553). *แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคม-การจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อัญชลี สุภวิทยานันท์ (2552). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาซ์ด้านจิตวิญญาณ ความสุข และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อารี พันธุ์ณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไผ่ไหม.*
- อำภรณ์ ชมเชียวชาญ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและพึงพอใจอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล-ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- Best, J., W. (1983). *Research in education* (4th ed.). Englewood Chiffs, NJ: Prentice Hall.
- Diener, E. (2003). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kjerulf, A. (2013). *Event highlights: Happiness at work with Denmark's chief happiness officer*. Retrieved August 22, 2016, from <http://www.bu.edu/european/2013/04/03/happiness-at-work-with-denmarks-chief-happiness-officer/>

- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration*, 33(12), 652-655.
- Mowday, R. T. (1999). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior*. Lexington, MA: Lexington.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing research*, 31, 351-363.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Schnake, M., & Dumler, M. P. (1997). Organizational citizenship behaviour: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial Issues*, 9, 216-229.
- Spector, P. E. (2000). *Industrial/organizational psychology: Research and practice* (2nd ed.). New York: John Wiley & Son.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*. New York: John Wiley & Son.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupation Psychology*, 63, 193-210.

- Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job attitudes-organizational citizenship behavior relationships. *Journal of Applied Social Psychology, 21*, 1490-1501.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล นาง ขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง
วัน เดือน ปีเกิด 18 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด จังหวัด ชัยภูมิ
วุฒิการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาปีที่ 6
จากโรงเรียนกัลยาณวัตร จังหวัดขอนแก่น
ปีการศึกษา 2536
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต
(สื่อสารมวลชน) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีการศึกษา 2542
ตำแหน่งหน้าที่
การงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อาวุโส
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ