

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งของ รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพตินา สมุทรานนท์, Ph.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และพล.ต.ต. จักรกฤษณ์ สิงห์ศิลารักษ์, Ph.D. ผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอก ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านบริหาร ทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ เก็บข้อมูล สนับสนุน ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่นที่ 12 ทุกคน รวมถึงขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ คุณปู่ คุณย่าและครอบครัวมาณะต่อทุกคน ที่เป็นกำลังใจสำคัญและช่วยเหลือผู้วิจัยทั้งทางตรงและ ทางอ้อมมาโดยตลอดในช่วงของการศึกษาและทำการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่ ที่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยความรักและ เมตตาอย่างที่สุดตลอดมา

พรวิภา มานะต่อ

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (6)

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

ขอบเขตของการวิจัย 6

นิยามศัพท์ 9

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 14

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะความสุข 14

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 35

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความสุขและพฤติกรรมกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การ 42

กรอบแนวคิดในการวิจัย 46

สมมติฐานการวิจัย 47

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 48

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 48

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 51

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 56

การเก็บรวบรวมข้อมูล 58

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล 59

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ 61

ผลการวิจัย 61

ข้อวิจารณ์ 85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย	99
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	101
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	107
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ข ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละด้านของ	
ภาวะความสุข	119
ภาคผนวก ค จำนวนร้อยละของพนักงานสายงานธุรกิจและสายงานสนับสนุน	
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	121
ภาคผนวก ง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของภาวะความสุขและ	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายงานธุรกิจ	
และพนักงานสายงานสนับสนุน	126
ภาคผนวก จ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการ	
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแยกตามรายด้าน ของพนักงานสายงาน	
ธุรกิจและสายงานสนับสนุน เรียงตามลำดับค่า r	129
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	132

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	อัตราส่วนการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงาน เปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในปีนั้น	3
2	การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	51
3	จำนวนร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	62
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของภาวะความสุขและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ	65
5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแยกตามรายด้านของพนักงาน เรียงตามลำดับค่า r	67
6	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายของภาวะความสุข ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	71
7	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	72
8	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	76
10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอด กลั้น ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	77
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความ ร่วมมือ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	79
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกใน หน้าที่ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง	81
13	สรุปการร่วมพยากรณ์ของภาวะความสุขแต่ละด้าน (12 ด้าน) กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (5 ด้าน)	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละด้านของภาวะความสุข	120
2	จำนวนร้อยละของพนักงานสายงานธุรกิจ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	122
3	จำนวนร้อยละของพนักงานสายงานสนับสนุน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	124
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของภาวะความสุขและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายงานธุรกิจ เรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ	127
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของภาวะความสุขและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายงานสนับสนุน เรียงตาม ลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ	128
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรแยกตามรายด้าน ของพนักงานสายงานธุรกิจ เรียงตามลำดับค่า r	130
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรแยกตามรายด้าน ของพนักงานสายงานสนับสนุน เรียงตามลำดับค่า r	131

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	40
2	ระดับภาวะความสุขของพนักงานจากผลการวิจัย เรียงตามลำดับต่ำไปสูง	88
3	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากผลการวิจัย เรียงตามลำดับต่ำไปสูง	91

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ทรัพยากรมนุษย์” เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากต่อทุกองค์การ องค์การหนึ่ง ๆ จะประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานได้ ต้องอาศัยบุคคลที่มีประสิทธิภาพเข้าร่วมงาน ดังที่ ประยูร โกมลภิส (2532: 124) ได้กล่าวถึงลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์การไว้ว่า

... พนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์การมากที่สุด คือ พนักงานที่มีคุณลักษณะทางจิตพิสัยอันได้แก่ พนักงานที่มีลักษณะนิสัยที่ดี ซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ อดทน สู้งานไม่ท้อถอย มีมนุษยสัมพันธ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม รักความก้าวหน้า หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานของตนเองอยู่เสมอ และประการสุดท้าย คือ การมีคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งหมดนี้เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แต่ละองค์การต้องการ ซึ่งจะมีทั้งพฤติกรรมที่เป็นบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Behavior) หรือที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizen Behavior: OCB). . .

ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ซ่อนอยู่ภายใต้ความสำเร็จขององค์การ คือ การที่พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังที่ Organ and Bateman (1991) ได้ศึกษาพบว่า “พนักงานที่มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุดและส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การมากที่สุด” นอกจากนี้ Organ and Bateman ยังให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า “เป็นการกระทำของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ ๆ ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติเอง มีส่วนส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประกอบไปด้วยพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ด้านการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และด้านการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)”

นอกจากการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่แฝงอยู่ภายใต้ความสำเร็จของแต่ละองค์กรคือ การที่พนักงานมีภาวะความสุขในการทำงานและการดำเนินชีวิต อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ได้จัดทำดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) โดยให้คำจำกัดความของภาวะความสุข (Happiness) หรือสุขภาพจิต (Mental Health) ในระดับบุคคลซึ่งถือเป็นเรื่องเดียวกันในบริบทสังคมไทย (อภิชัย มงคล และคณะ, 2544) ว่า หมายถึง “สภาพชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป” ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบแรก ได้แก่ องค์ประกอบด้านสภาพจิตใจ (Mental State) หมายถึง สภาพจิตใจที่เป็นสุขหรือทุกข์ การรับรู้สภาวะสุขภาพของตนเอง ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความเจ็บป่วยทางจิต องค์ประกอบที่สอง ได้แก่ องค์ประกอบด้านสมรรถภาพของจิตใจ (Mental Capacity) หมายถึง ความสามารถของจิตใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นปกติสุข องค์ประกอบที่สาม ได้แก่ องค์ประกอบด้านคุณภาพของจิตใจ (Mental Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ดีงามของจิตใจในการดำเนินชีวิตอย่างเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม แม้บางครั้งต้องเสียสละความสุขสบายหรือทรัพย์สินส่วนตัว และองค์ประกอบที่สี่ ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน (Supporting Factor) หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคนในครอบครัว ชุมชน การทำงาน รายได้ ศาสนา ความเชื่อของแต่ละบุคคล ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น พนักงานที่มีความสุขในการทำงานย่อมบ่งบอกถึงพนักงานที่มีลักษณะของผู้ทำงานที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่แต่ละองค์กรต้องการเช่นกัน การที่พนักงานมีภาวะความสุขย่อมหมายถึงพนักงานมีสภาพจิตใจที่เป็นสุข จะช่วยพัฒนาชีวิตพนักงานให้มีคุณค่าและมีความหมาย เป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ช่วยพัฒนาทั้งด้านกายและจิตใจให้สมบูรณ์ และสามารถประกอบการทำงานให้เป็นผลดีได้ ดังที่ สวอน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 361) ได้กล่าวว่า “ผลดีที่ได้จากการทำงานอย่างมีความสุขมีหลายประการ อันได้แก่ การมีทรัพย์สินเงินทองเพื่อเลี้ยงชีพและสะสมไว้ มีส่วนช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้า มีประโยชน์ต่อจิตใจ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า ไม่เบื่อ มีประโยชน์ต่อมนุษย์ ทำให้เพื่อนมนุษย์มีความสุข เป็นโอกาสและเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง” จึงอาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีภาวะความสุขในการทำงานคือผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้ที่สามารถทำงานได้ดีนั่นเอง

จากเรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาพร้อมกับองค์การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ซึ่งเป็นองค์การธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งที่ก่อตั้งขึ้นจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และสถาบันการเงินกว่า 10 แห่ง ที่ประสบปัญหาการดำเนินงานจากปัจจัยภายในตัวองค์กรและปัจจัยจากสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้ธนาคารประสบปัญหาในการวางระบบการจัดการด้านนโยบายที่เหมาะสมเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาจากปัจจัยภายนอกที่สำคัญคือ ปัญหาสถานะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันภาคธุรกิจการเงินการธนาคารในประเทศมีองค์กรใหม่ ๆ ถือกำเนิดเพิ่มมากขึ้น มีอัตราการแข่งขันที่รุนแรงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เกิดการดึงตัวพนักงานที่ดีมีความรู้ความสามารถไปร่วมงานและยังเป็นธนาคารที่ถูกวิจารณ์จากสื่อมวลชนในทางลบเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความอยู่รอดขององค์กรมาโดยตลอด เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในภาคธุรกิจเดียวกัน

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกของพนักงานและองค์กร กล่าวคือ เกิดปัญหาการดำเนินงานต่าง ๆ โดยรอบด้าน มีการแบ่งกลุ่ม แบ่งพรรคแบ่งพวกกันในการทำงาน พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อองค์การที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกัน สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาและเป็นปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่และมีแนวโน้มทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นคือ ปัญหาการลาออก (Turn Over) ของพนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพนักงานขาดภาวะความสุขในการทำงานและขาดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร เปรียบเทียบได้จากสถิติการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 11 ตุลาคม 2549) ซึ่งสามารถแสดงเปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนย้อนหลัง 6 ปี ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 อัตราส่วนการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงานเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมดในปีนั้น

ปี พ.ศ.	อัตราส่วนการลาออกของพนักงาน	อัตราส่วนการลาออกที่มากกว่าปีก่อน
2544	4.25 %	-
2545	5.30 %	1.05 %
2546	7.03 %	1.73 %
2547	7.84 %	0.81 %
2548	15.07 %	7.23 %
2549 (1/2 ปี)	7.69 %	-

ที่มา: ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง (2549)

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า แนวโน้มการลาออกโดยสมัครใจและการเกษียณอายุก่อนกำหนดของพนักงานมีอัตราส่วนที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในปี 2547 ถึงปี 2548 มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวและยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในปี 2549 ถึงแม้ว่าธนาคารจะมีนโยบายการบริหารงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นไปในแนวทางแก้ไขปัญหาค่าเดิม วางเป้าหมายในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาโดยการปรับลดขนาดองค์กรให้เกิดความคล่องตัว รักษาและคงไว้ซึ่งพนักงานที่มีศักยภาพ สรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในด้านต่าง ๆ เข้ามาเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาค่าเดิมให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมาย แต่ธนาคารก็ยังประสบกับการสูญเสียพนักงานเหล่านั้นให้กับองค์กรอื่น ๆ อยู่

จากปัญหาอัตราการลาออกดังกล่าว เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงพนักงานที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ว่าการที่ได้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้ พนักงานมีความสุขหรือไม่ เพียงใด และภาวะความสุขของพนักงานนั้น ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานหรือไม่ เพียงใด ซึ่งทั้งสองปัจจัย เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีความอยู่รอด มีการเจริญเติบโตต่อไปได้ เพราะการลาออกของพนักงานเป็นสิ่งที่บ่งชี้การขาดการเจริญเติบโตขององค์กรได้ประการหนึ่ง จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องหาทางแก้ไขและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้นาน ๆ ซึ่งการรักษาพนักงานที่ดีไว้ มีความสำคัญหลายประการ คือ

การรักษาพนักงานที่ดีไว้เป็นสิ่งสำคัญ โดยมีเหตุผล 3 ประการ ประการแรก คือ ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ซึ่งเป็นตัวกำหนดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร เป็นความรู้และทักษะที่เป็นเอกลักษณ์ที่พนักงานขององค์กรมีอยู่ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันจะชนะคู่แข่งได้ด้วยความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่และสินค้าใหม่ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ที่เหนือชั้น ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดมาจากความรู้และทักษะของพนักงานนั่นเอง เมื่อพนักงานลาออก องค์กรก็จะสูญเสียความรู้และทักษะที่มาจากการเรียนรู้ของพวกเขาไปด้วย เมื่อพนักงานเหล่านี้ไปทำงานให้กับคู่แข่ง ความสูญเสียก็จะเพิ่มพูนทวีคูณขึ้นไปอีก ไม่เพียงแต่องค์กรจะสูญเสียส่วนที่สำคัญในฐานะความรู้ แต่คู่แข่งขององค์กรก็จะได้ส่วนนี้ไปโดยที่ไม่ต้องใช้เวลาเพื่อฝึกฝนพนักงานเหล่านี้เหมือนกับที่องค์กรได้ลงทุนไปแล้ว ประการที่สอง คือ ความเชื่อมโยงที่เป็นเหตุเป็นผลกันระหว่างระยะเวลาที่พนักงานทำอยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ กับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด หรืออาจจะสำคัญที่สุดต่อการอยู่รอด

และการเติบโตขององค์กร เพราะพนักงานที่มีความสุข พอใจกับงานและองค์กรที่พวกเขาทำงาน ย่อมมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดลูกค้าที่มีความพึงพอใจได้มากกว่า ประการสุดท้าย คือ ต้นทุนที่สูงอันเกิดมาจากการลาออกของพนักงานมีส่วนทำให้ผลกำไรลดลง ต้นทุนแรก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายทางตรง (Direct Expenses) หมายถึง ต้นทุนที่จ่ายออกไปเพื่อกระบวนการในการสรรหาพนักงานใหม่ ต้นทุนที่สอง ได้แก่ ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Costs) หมายถึง ผลกระทบต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระทบถึงขวัญและกำลังใจ รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจจะลดลง นอกจากนั้นอาจทำให้พนักงานคนอื่น ๆ ก็คิดลาออกตามไปด้วย ซึ่งลูกค้าเหล่านั้นก็จะอาจจะตามพนักงานเหล่านั้นไป และต้นทุนสุดท้าย ได้แก่ ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Costs) หมายถึง ความรู้และภูมิปัญญาที่สูญเสียไป รวมถึงงานที่ไม่สามารถทำให้แล้วเสร็จได้ภายในกรอบระยะเวลาที่วางแผนไว้ (Luecke and Bartlett, 2004 แปลโดย ญัฐยา สันตะการผล, 2548)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงระดับภาวะความสุขและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และอำนาจการพยากรณ์ของภาวะความสุขที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ซึ่งการศึกษานี้สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ทำให้รับรู้ความรู้สึกและการกระทำของพนักงาน และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงให้พนักงานเกิดการทำงานที่ก่อปรด้วยความพอใจ มีความสุขซึ่งอาจมีผลต่อความผูกพันในงานเกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะความสุขและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของภาวะความสุขที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการส่งเสริมการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ให้พนักงานมีภาวะความสุขในการทำงาน ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ นำความเจริญงอกงามให้แก่องค์กร และเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 รวมทั้งสิ้น 1,829 คน โดยมีพนักงานตามสาขงานเป็น 2 กลุ่มใหญ่ 11 กลุ่มย่อย คือ

1.1 พนักงานสาขงานธุรกิจ (Business Employee Group) จำนวน 774 คน

แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย คือ

1.1.1 สาขงานธุรกิจ 1 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 65 คน

1.1.2 สาขงานธุรกิจ 2 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 55 คน

1.1.3 สาขงานธุรกิจ 3 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 150 คน

1.1.4 สาขงานธุรกิจ 4 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 504 คน

1.2 พนักงานในสาขงานสนับสนุน (Support Employee Group) จำนวน 1,055 คน

แบ่งออกเป็น 7 กลุ่มย่อย คือ

1.2.1 สายงานสนับสนุน 1	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 445 คน
1.2.2 สายงานสนับสนุน 2	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 188 คน
1.2.3 สายงานสนับสนุน 3	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 116 คน
1.2.4 สายงานสนับสนุน 4	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 48 คน
1.2.5 สายงานสนับสนุน 5	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 37 คน
1.2.6 สายงานสนับสนุน 6	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 147 คน
1.2.7 สายงานสนับสนุน 7	มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 74 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระเป็นภาวะความสุข นำมาจากดัชนีวัดสุขภาพจิตของคนไทยฉบับสมบูรณ์ (ปี 2547) ของ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) คัดเฉพาะองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 12 องค์ประกอบ โดยมาจากคำจำกัดความที่ว่า ภาวะความสุข หมายถึง “สภาพชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป” ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 12 นั้น มีดังนี้

1. ด้านความรู้สึกในทางดี
2. ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง
5. ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา

6. ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ
7. ด้านความมีเมตตากรุณา
8. ด้านการนับถือตนเอง
9. ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต
10. ด้านการสนับสนุนทางสังคม
11. ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว
12. ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต

ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) มาศึกษา โดยแบ่งพฤติกรรมเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
3. ด้านการอดทนอดกลั้น
4. ด้านการให้ความร่วมมือ
5. ด้านการสำนึกในหน้าที่

นิยามศัพท์

ภาวะความสุข หมายถึง ลักษณะของผู้ที่มีความพึงพอใจในสภาพร่างกายและจิตใจ มีสถานะทางอารมณ์ทางบวก โดยรวมถึงความร่าเริง เบิกบานใจ ความยินดี ความสบายใจ ความพึงพอใจ ความแจ่มใส รู้สึกมีความหมายความสำคัญ การได้ใกล้ชิดกับคนที่รู้ใจ มีความสามารถในการจัดการปัญหาการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นความต่อเนื่องแห่งการรับรู้ช่วงเวลาของชีวิตหรือเหตุการณ์ในชีวิตทั้งหมดที่แสดงถึงความสมบูรณ์ของชีวิต แบ่งออกเป็น 12 ด้าน โดยผู้วิจัยนำมาจากดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) ของ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ดังนี้

1. ด้านความรู้สึกในทางดี (General Well-Being Positive Affect) เป็นอารมณ์ด้านบวกในลักษณะของภาพรวมทั้งหมด ไม่จำเพาะเจาะจงในบางเรื่อง เป็นมุมมองของบุคคลและความรู้สึกเกี่ยวกับอนาคตที่เป็นความพอดี มีความหวังและเป็นที่ยอมรับ
2. ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี (General Well-Being Negative Affect) เป็นความสลดหดหู่ ความรู้สึกผิด เศร้า อยากร้องไห้ สิ้นหวัง ประหม่า วิตกกังวล ขาดความรู้สึกยินดีในชีวิต เกิดความทุกข์ทรมานและมีผลต่อการทำงานในแต่ละวัน และครอบคลุมถึงผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจ เช่น อาการซึมเศร้า คลั่ง วิตกกังวล
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับมิตรภาพ ความรักที่บุคคลต้องการจะได้รับจากบุคคลอื่น รวมทั้งการเอาใจใส่ดูแลคนอื่น การรู้จักให้การมีความสามารถและมีโอกาสที่จะรักหรือถูกรัก สามารถสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งในด้านร่างกายและอารมณ์ สามารถแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันกับผู้อื่นได้
4. ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง (Expectation Achievement Congruence) เป็นความรู้สึกพึงพอใจ มั่นใจในความสามารถของตนเองที่ทำด้วยความพยายามอย่างเต็มที่ จนประสบความสำเร็จและมีชีวิตตามที่ตนหวังไว้

5. ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา (Confidence in Coping) เป็นความรู้สึกถึงความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่คับขันได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี ปรับตัวได้กับสภาพนั้น ๆ และสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสร้างสรรค์ พยายามเข้าใจ ยอมรับปัญหา หาทางแก้ไขปัญหาและหาวิธีป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก
6. ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (Inadequate Mental Mastery) เป็นความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมจิตใจ หรือไม่มีความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวันได้สำเร็จ ซึ่งถือว่ารบกวนสมดุลทางจิตใจ (Well-Being)
7. ด้านความมีเมตตากรุณา (Kindness) เป็นความต้องการช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ สามารถเป็นผู้ให้ มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือ เป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้ ยอมเป็นฝ่ายให้มากกว่ารับ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน
8. ด้านการนับถือตนเอง (Self Esteem) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง ตั้งแต่ความรู้สึกต่อตนเองในทางบวกไปจนถึงความรู้สึกในทางลบ รวมถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจตนเอง
9. ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต (Creative Thinking and Enthusiasm) เป็นความสามารถของบุคคลต่อการริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ในทางที่ดี เพื่อให้การดำเนินชีวิตประจำวันมีคุณค่า ตลอดจนมีความมุ่งมั่น ความพยายาม ความใส่ใจในการดำเนินชีวิต เพื่อความพึงพอใจต่อตนเอง
10. ด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นความรู้สึกปลอดภัยของบุคคลและความรู้สึกถึงการมีสัมพันธ์ทางสังคม มีกลุ่มคนคอยช่วยเหลือทั้งในยามปกติและในยามคับขัน มีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลนั้น ๆ ตกอยู่ในภาวะวิกฤติ
11. ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) เป็นความรู้สึกถึงการได้รับการช่วยเหลือจากครอบครัวและมีความผูกพัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเข้าใจ มีความคิดที่สอดคล้อง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

12. ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต (Physical Safety and Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความปราศจากภัยอันตรายต่าง ๆ และความเป็นปึกแผ่นในชีวิตทั้งการทำงานและการดำเนินชีวิต

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ ๆ ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ ไม่มีการออกคำสั่งหรือแนะนำ และเป็นการกระทำที่ไม่เกี่ยวกับระบบการจ่ายผลตอบแทนหรือรางวัลตามระบบการประเมินผลขององค์กร แต่เป็นการกระทำที่มีส่วนส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Organ and Bateman ดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงออกด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยงานหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของผู้อื่นในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยทำงานแทนเพื่อน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการทำงานและการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม
3. ด้านการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การรู้จักระงับความรู้สึกต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด เต็มใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร
4. ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมการประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร เก็บรักษาความลับ เสนอแนะความคิดเห็นที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
5. ด้านการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ไม่ใช่เวลาการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว มีความตรงต่อเวลา ดูแล

รักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ผู้ที่มีความสำคัญในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง องค์กรภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ตำแหน่ง ผู้ทำงานระดับชั้นกลาง ผู้ทำงานระดับอาวุโส ผู้ทำงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้ทำงานระดับผู้จัดการ ผู้ทำงานระดับหัวหน้าส่วน ผู้ทำงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้ทำงานระดับรองผู้อำนวยการ ผู้ทำงานระดับผู้อำนวยการและ ผู้ทำงานระดับผู้อำนวยการอาวุโส โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. พนักงานสายงานธุรกิจ (Business Employee Group) แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย คือ

1.1 พนักงานสายงานธุรกิจ 1 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเป้าหมายรายได้ขององค์กร ด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ถึงขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 พนักงานสายงานธุรกิจ 2 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเป้าหมายรายได้ขององค์กร ด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ถึงขนาดย่อม ในเขตต่างจังหวัด

1.3 พนักงานสายงานธุรกิจ 3 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเป้าหมายรายได้ขององค์กร ด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ากลุ่มธุรกิจสถาบัน และงานด้านระดมเงินฝากจากลูกค้ารายใหญ่

1.4 พนักงานสายงานธุรกิจ 4 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเป้าหมายรายได้ขององค์กร ด้านการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย และระดมเงินฝากจากลูกค้ารายย่อย

2. พนักงานสายงานสนับสนุน (Support Employee Group) แบ่งออกเป็น 7 กลุ่มย่อย คือ

2.1 พนักงานสายงานสนับสนุน 1 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกฎหมาย งานด้านการบริหารสินทรัพย์ งานด้านการบริหารช่างงานและสำนักงาน และงานด้านพิธีการสินเชื่อ

2.2 พนักงานสายงานสนับสนุน 2 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง งานด้านการพิจารณาให้สินเชื่อ งานด้านวิเคราะห์สินเชื่อ และงานด้านการวิจัย

2.3 พนักงานสายงานสนับสนุน 3 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบัญชี การเงิน งบประมาณและสารสนเทศขององค์กร

2.4 พนักงานสายงานสนับสนุน 4 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

2.5 พนักงานสายงานสนับสนุน 5 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการวางแผนต่าง ๆ ขององค์กร งานด้านการประสานงานกับคณะกรรมการธนาคาร หน่วยงานย่อยภายในองค์กร หน่วยงานราชการและหน่วยงานภายนอก และงานด้านการประชาสัมพันธ์

2.6 พนักงานสายงานสนับสนุน 6 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยี

2.7 พนักงานสายงานสนับสนุน 7 หมายถึง ผู้ทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามข้อบังคับของทางราชการ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะความสุข
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความสุขและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะความสุข

ความหมายของภาวะความสุข

ภาวะความสุขนั้น มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาถึงความหมายไว้มากมาย ในที่นี้ผู้วิจัยขอนำมาเสนอโดยสังเขป ดังนี้

ประยูร ปยุตโต (2540 อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545) ให้ความหมายไว้ว่า ความสุขมีสองนัย คือ “กามสุข” หรือเรียกอีกอย่างว่า “โลกียสุข” หรือ “สุขกาย” คือ ความสุขที่ได้สัมผัสที่ชื่นชอบในรูป รส กลิ่น เสียงและโผฏฐัพพะ (ผิวกาย) และ “นิรูปิสุข” หรือเรียกอีกอย่างว่า “โลกุตระสุข” คือ ความสุขที่ใจได้สัมผัสว่าได้หลุดพ้นจากความทุกข์ทั้งหลายทั้งปวง

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541: 406) ให้ความหมายของความสุข หมายถึง ความผาสุก ความเบิกบานใจ ความสุขสบาย

เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ และคณะ (2544: 111) กล่าวว่า ความสุขเป็นสิ่งที่นักปรัชญาจำนวนมากกล่าวว่าเป็นความดีที่สูงสุด ความสุขมีความสัมพันธ์กับชาวปัญญา ทักษะทางสังคม และการสนับสนุนจากครอบครัว

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 354) ให้ความหมายของความสุข หมายถึง ความพึงพอใจในสภาพร่างกาย จิตใจ การมีงานทำ การมีเงิน การไม่มีโรคภัยไข้เจ็บและการได้ใกล้ชิดกับคนที่รู้ใจ

อภิชัย มงคล และคณะ (2544) ให้ความหมายของความสุข คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์ (2548 อ้างใน วัชรวิ พุ่มทอง, 2548: 30) กล่าวถึงความสุขในระดับบุคคลว่า หมายถึง การมีสุขภาพดีทั้งร่างกาย จิตใจ ปัญญาและสังคม ส่วนความสุขในระดับสังคม หมายถึง การพัฒนาสังคมแบบองค์รวมที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนามิติทางสังคม วัฒนธรรม ศาสนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศ

รศรินทร์ เกรย์ และคณะ (2549) กล่าวถึงความหมายของภาวะความสุข ตามที่พระพุทธธรรมปิฎก มปป. ให้ความหมายของความสุขในทางพระพุทธศาสนาว่า เกิดจากความสุขที่สัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกและความสุขจากปัจจัยภายใน ความสุขจากปัจจัยภายนอก คือ ความสุขจากวัตถุที่สามารถเป็นเจ้าของได้ เช่น อาหาร เสื้อผ้า ยารักษาโรค รถยนต์ เป็นต้น ส่วนความสุขจากปัจจัยภายในหรือจิตวิญญาณเกิดจาก การปรุ้งแต่ง การฝึกจิต การนั่งสมาธิ ซึ่งจิตที่มีการฝึกฝนดีแล้ว จะสามารถมีภูมิคุ้มกันต่อความทุกข์จากปัจจัยภายนอก และนอกจากนี้ ยังกล่าวถึงความหมายของความสุข ตามแนวคิดของ ประเวศ วะสี ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกองค์รวมเชิงอัตวิสัย (Subjective) อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา ความสุขเป็นผลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในเป็นเรื่องของจิตใจ เช่น การมีความสุขเนื่องจากการมีศีลธรรม สมาธิ หรือปัญญา ความรู้สึกพอใจเพียง ไม่โลภ (พระพุทธธรรมปิฎก มปป.) และความสุขซึ่งเป็นผลพวงมาจากปัจจัยภายนอก เช่น มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีครอบครัวอบอุ่น มีสุขภาพดี

Wood and Wood (2000: 315) กล่าวถึงความสุขที่มีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับความพึงพอใจในชีวิต บุคคลที่รู้สึกเป็นสุขมีแนวโน้มไปสู่ความเชื่อที่ว่า การดำเนินชีวิตหรือการมีชีวิตอยู่นั้นเป็นสิ่งที่พึงพอใจ และยังกล่าวถึงความสุขตามแนวคิดของ Mayer ว่า ความสุข คือ ความต่อเนื่องแห่งการรับรู้ช่วงเวลาของชีวิตหรือเหตุการณ์ในชีวิตทั้งหมดที่แสดงถึงความสมบูรณ์ของชีวิต การมีความหมาย ความสำคัญ มีความสบายใจและพึงพอใจ

Morris and Maisto (2001: 413) ให้ความหมายว่าความสุข หมายถึง ความผาสุกทางจิตใจ หรือความผาสุกเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being) ประกอบไปด้วยสภาวะอารมณ์ทางบวกมากกว่าสภาวะอารมณ์ทางลบ และความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตทั้งหมดโดยรวม

Oretga *et al.* (2003) กล่าวถึงความหมายของความสุขว่า หมายถึง การมีอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกมากกว่าอารมณ์และความรู้สึกในทางลบ และกล่าวว่าการมองว่าความสุขมีความหมายในทางบวก เป็นสถานภาพที่ยั่งยืน โดยมีพื้นฐานของความรู้สึกในทางบวก ประกอบด้วยความสงบภายในจิตใจและมีกิจกรรมที่พึงพอใจ มีความสนุกสนาน ส่วนความสุขของบุคคลระดับประเทศ คือ คุณภาพชีวิตโดยรวมทั้งหมดที่บุคคลนั้นพึงพอใจ

Diener *et al.* (2005) กล่าวถึงคำอธิบายของความสุขในระดับบุคคล คือ ผู้ที่มีความรู้สึกทางอารมณ์ในด้านบวกสม่ำเสมอ เช่น มีความปีติ ยินดี มีความสนใจและความภูมิใจ มีความรู้สึกทางอารมณ์ในด้านลบน้อย เช่น ความโศกเศร้า ความกังวล ความโกรธ โดยครอบคลุมถึงความพึงพอใจในชีวิต การรู้คุณค่าของชีวิตต่อความรู้สึกช่วงขณะของความพึงพอใจ และเป็นผลมาจากการได้รับการจัดหาให้จากผู้อื่น นอกจากนี้ Diener *et al.* (1999) ยังได้กล่าวถึงความสุขว่า เป็นเรื่องของความพึงพอใจ (Satisfaction) ของสององค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในชีวิตทั้งหมดและความพึงพอใจในสิ่งที่ครอบครอง เช่น งาน ครอบครัว ตนเอง เป็นต้น

จากความหมายของภาวะความสุขดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะความสุขในระดับบุคคล คือ ลักษณะของผู้ที่มีความพึงพอใจในสภาพร่างกายและจิตใจ มีสถานะทางอารมณ์ทางบวก โดยรวมถึงความร่าเริง เบิกบานใจ ความยินดี ความสบายใจ ความพึงพอใจ ความแจ่มใส รู้สึกมีความหมายความสำคัญ การได้ใกล้ชิดกับคนที่รู้ใจ มีความสามารถในการจัดการปัญหาการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ

ภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นความต่อเนื่องแห่งการรับรู้ช่วงเวลาของชีวิตหรือเหตุการณ์ในชีวิตทั้งหมดที่แสดงถึงความสมบูรณ์ของชีวิต

แนวคิดความสุขตามทัศนะของนักปรัชญา

ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดความสุขตามทัศนะของนักปรัชญาไว้ ดังนี้

สวาง สุทธิเลิศอรุณ (2545: 354) กล่าวว่า ความสุขตามทัศนะของนักปรัชญามี 3 แนวคิด คือ

1. ความสุขตามทัศนะสุขนิยม (Hedonism) ถือว่า ความสุขสบายเป็นสิ่งเดียวที่มีค่าสูงสุดสำหรับชีวิต ทุกชีวิตต้องดิ้นรนแสวงหาทำงานอย่างหนัก หรือทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพราะสิ่งเหล่านั้นนำไปสู่ความสุข
2. ความสุขตามลัทธิสุขนิยม ถือว่า ความสุขไม่ใช่สิ่งที่ดีที่สุด เพราะยังมีสิ่งอื่นมีค่าเหนือความสุข คือ
 - 2.1 วิมุตินิยม ถือว่าความสงบทางจิตใจเหนือกว่าความสุข ต้องขจัด “ความต้องการ” หรือ “ความอยาก” เพราะเป็นมูลเหตุแห่งทุกข์
 - 2.2 ปัญญานิยม ถือว่าปัญญาหรือความรู้มีค่าเหนือกว่าความสุข ศักดิ์ศรีและความมีคุณค่าของมนุษย์อยู่ที่ปัญญา โสเครติสและเพลโตนักปรัชญาโบราณ ไม่ให้ความสำคัญต่อความสุข เพราะถือว่าความสุขล่อให้คนห่างเหินจากปัญญา
3. ความสุขตามทัศนะมนุษยนิยม ถือว่า ความสุข ความสงบและปัญญา เป็นสิ่งที่มีค่าเท่าเทียมกันสำหรับชีวิตมนุษย์ เพราะความเป็นจริงมนุษย์มีทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไปไม่ได้ การให้ความสำคัญทั้งร่างกายและจิตใจเท่าเทียมกันจึงจะทำให้ชีวิตสมบูรณ์ ชีวิตควรดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติ เมื่อสมดุลกับธรรมชาติก็จะทำให้ชีวิตเป็นสุขได้

แนวคิด “ความอยู่เย็นเป็นสุข” หรือ “ความอยู่ดีมีสุข”

ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิด “ความอยู่เย็นเป็นสุข” หรือ “ความอยู่ดีมีสุข” ตามที่มีผู้กล่าวไว้มา ณ ที่นี้ ดังนี้

รศรินทร์ เกรย์ และคณะ (2549) ได้กล่าวถึงแนวคิด “ความอยู่เย็นเป็นสุข” หรือ “ความอยู่ดีมีสุข” ตามแนวคิดของนายแพทย์ประเวศ วะสี ไว้ว่า “ความอยู่เย็นเป็นสุขของสังคมไทย” เป็นแนวคิดการพัฒนาประเทศ โดยให้ความสำคัญกับความสุขมากกว่าการให้ความสำคัญกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ซึ่งรวมมิติทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและจิตใจไว้ด้วย โดยที่มุมมองทางเศรษฐกิจเน้นไปที่การมีปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตแบบพอเพียง นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้พัฒนา “ดัชนีวัดความอยู่ดีมีสุข” เพื่อใช้เป็นแผนในการพัฒนาประเทศควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเริ่มตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 เป็นต้นมา และความหมายของความอยู่ดีมีสุข หมายถึง “การมีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้ มีงานทำอย่างทั่วถึง มีรายได้พอเพียงต่อการดำรงชีพ มีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี และอยู่ภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ” ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1. สุขภาพอนามัย
2. ความรู้
3. ชีวิตการทำงาน
4. รายได้และการกระจายรายได้
5. ชีวิตครอบครัว
6. สภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิต
7. การบริหารจัดการที่ดีของรัฐ

โดยองค์ประกอบของความอยู่ดีมีสุขทั้ง 7 องค์ประกอบ เป็นเครื่องมือสำหรับติดตาม ประเมินผลและวัดผลกระทบของการพัฒนา โดยกำหนดคะแนนและระดับความสำเร็จของการ พัฒนาออกเป็นระดับดีขึ้นมาก ระดับดีขึ้น ระดับดีหรือไม่เปลี่ยนแปลง และระดับต้องปรับปรุง เพื่อให้เห็นถึงระดับความอยู่ดีมีสุขของคนไทยในแต่ละช่วงเวลา ความอยู่ดีมีสุขของคนในแต่ละ สังคม แต่ละประเทศ ย่อมแตกต่างกันไปตามมาตรฐานการดำรงชีวิตของแต่ละปัจเจกบุคคลใน สังคมนั้น ๆ ซึ่งไม่สามารถใช้มาตรฐานเดียวกันไปวัดความอยู่ดีมีสุขของคนในแต่ละสังคมหรือคน ทั่วโลกได้

แนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติ

ผู้วิจัยได้รวบรวมสรุปแนวคิดความสุขมวลรวมประชาชาติไว้ ดังนี้

รจนโรจน์ (2549: 20, 46) กล่าวถึงความสุขมวลรวมประชาชาติ (Gross National Happiness (GNH)) ว่าหมายถึง ตัวชี้วัดความเจริญของประเทศ โดยคำนึงถึงความต้องการเน้นคุณค่าเชิงบวก ด้านสังคม อารมณ์ จิตวิญญาณ ความเคารพต่อสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมประเพณี รวมถึงความ จำเป็นที่จะต้องมีส่วนร่วมในสังคม ความสุขมวลรวมประชาชาติมีต้นกำเนิดมาจากการวางแผน บริหารราชการในประเทศภูฏานที่ยึดเป็นแผนในการบริหารประเทศ โดยเน้นเรื่องของการพัฒนา ทั้งด้านวัตถุและทางจิตใจควบคู่กันไป ซึ่งย่อมจะ “สร้างสรรค์” และ “ส่งเสริม” ซึ่งกันและกัน และ เป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ประชากรทุกคนมีโอกาสพบความสุขได้อย่างเท่า เทียมกัน โดยยึด “เสาหลักแห่งความสุขทั้งสี่ (Four Pillars of Happiness)” เป็นองค์ประกอบ ได้แก่

1. การพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน (Sustainable Economic Development)
2. การรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรม (Cultural Conservation)
3. การรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ (Nature Preservation)
4. การมีธรรมาธิปไตย (Good Governance)

การกำหนดนโยบายเศรษฐกิจและเป้าหมายของชาติ ปี 2549 นั้น ประเทศไทยเน้นเรื่องความสุขของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ จัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและ “อนาคตของเยาวชนของชาติ” ผู้สืบทอดมรดกที่บรรพบุรุษทำไว้ โดยยึดแนวคิดในเรื่องความสุขมวลรวมประชาชาติ” แทนการใช้ตัวชี้วัดความเจริญทางเศรษฐกิจด้วยรายได้มวลรวมประชาชาติ (Gross National Products (GNP)) โดยมองว่ารายได้มวลรวมประชาชาติเพียงอย่างเดียวไม่สามารถแสดงภาพความจริงที่ปรากฏในสังคม รายได้มวลรวมประชาชาติมิได้มีการคำนวณครอบคลุมรวมถึงไปถึงต้นทุนของการเจริญเติบโต ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่อครอบครัว และต่อสังคมส่วนรวมที่กระทบความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

แนวคิดความผาสุกเชิงอัตวิสัยหรือความผาสุกทางใจ

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

Wood and Wood (2000: 315) กล่าวถึงภาวะความสุข คือ ความผาสุกเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being) ไม่ขึ้นอยู่กับอายุ เพศ เชื้อชาติหรือภูมิศาสตร์แต่อย่างใด แท้จริงแล้วความสุขมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง จากงานวิจัยค้นพบว่าผู้ที่มีความสุขมีแนวโน้มเป็นผู้ที่มีความสามารถในการตัดสินใจที่แน่วแน่ มีความยืดหยุ่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะทางสังคม มีความน่าไว้วางใจสูง มีความรักและมีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ที่มีความทุกข์หรือความโศกเศร้า และมีแนวโน้มในการมองภาพของชีวิตที่สดใสและมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น และมักพบว่าผู้ที่มีความสุขจะเป็นผู้ที่มีความนับถือตนเองสูง มีความสามารถในการควบคุมตนเอง มองโลกในแง่ดี และมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทางสังคม

Morris and Maisto (2001: 413) กล่าวถึง การเข้าใจถึงรากของความสุขและความรู้สึกของความผาสุกนั้น ในอดีตนักวิจัยมองว่าเหตุการณ์ภายนอกกรอบ ๆ ตัว และลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อความผาสุก ต่อมาภายหลัง DeNeve and Cooper และ Diener *et al.* (อ้างใน Morris and Maisto, 2001: 413) ทำการศึกษาต่อกันพบว่า เหตุการณ์ภายนอกกรอบ ๆ ตัวและลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลมียุทธพลน้อยมากกับความผาสุก นอกจากนั้นยังพบว่า อายุ เพศ ความสามารถทางสติปัญญาไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะความสุข มีการศึกษาวิจัยกับผู้ที่ยังไม่สมรสแล้ว ผู้ที่มีฐานะร่ำรวย ผู้ที่มีการศึกษาดี และผู้ที่มีสุขภาพดี มีแนวโน้มในการมีความสุขมากกว่าผู้อื่นหรือไม่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่ามีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยและเชื่อว่าหัวใจสำคัญที่จะนำไปสู่

ภาวะความสุข คือ เป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย ความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงรอบ ๆ ตัวและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ความสอดคล้องกับแนวคิดนี้เป็นความจริงที่ว่า บุคลิกภาพเป็นจุดแข็งและมีความสอดคล้องในการพยากรณ์ความสุข อีกทั้งผู้ที่มีความสุขในการดำรงชีวิต มีแนวโน้มที่จะมีความสุข ในงานวิจัยเชื่อว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพเท่านั้นที่สามารถโน้มน้าวบุคคลเหล่านั้นไปสู่ความรู้สึกมีความสุขหรือไม่มีความสุขของสถานการณ์นั้น ๆ ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ ณ ขณะนั้นจะมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อภาวะความสุข แต่ก็เป็นสิ่งที่เกิดเพียงชั่วขณะ นอกจากนี้ Morris and Maisto ยังให้เหตุผลเกี่ยวกับแนวคิดความสุขเชิงอัตวิสัย หรือความสุขทางใจว่า มีหลักฐานบางอย่างที่สามารถประเมินได้ว่า บุคคลอาจจะมีการสืบทอดทางพันธุกรรมที่ทำให้โน้มเอียงสู่การมีความสุขหรือไม่มีความสุข อย่างไรก็ตาม ความแน่นอนเกี่ยวกับยีนซึ่งอาจจะมีผลต่อความสุขของสภาพจิตใจนั้น ยังเป็นสิ่งที่ต้องทำการค้นหาต่อไป เทคนิคในการปรับตัวและการเลียนแบบ เปรียบเสมือนสิ่งสนับสนุนเพื่อนำไปสู่การก่อเกิดความสุขเชิงอัตวิสัย จากรายงานพบว่า ผู้ที่เคยผ่านการพลัดพรากหรือการถูกคุมขังเป็นเวลานาน ๆ บุคคลเหล่านั้นจะใช้เวลาช่วงสั้น ๆ ในการกลับสู่ภาวะความสุขในระดับปกติ ส่วนบุคคลที่สูญเสียคู่ครองในชีวิตโดยส่วนใหญ่จะใช้เวลานาน ยังไม่เป็นที่แน่ชัดเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเพื่อนำไปสู่ความสุขเชิงอัตวิสัย อาจกล่าวได้ว่า คนส่วนใหญ่อาจจะเปลี่ยนหนทางแห่งการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ใหม่ ๆ หรืออาจเป็นสิ่งที่ปรับโครงสร้างชีวิตของบุคคลเหล่านั้น หรือการอธิบายเหล่านี้อาจไม่เป็นความจริงทั้งหมด อย่างไรก็ตามเทคนิคการปรับตัวนั้น ยังเป็นสิ่งที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ที่แน่นอนของความสุขและความรู้สึกแห่งการนำไปสู่ความสุขเชิงอัตวิสัย Morris and Maisto ยังได้กล่าวถึงรายงานการศึกษาของ DeNeve and Cooper เกี่ยวกับผู้มีความสุขว่า ผู้ที่มีความสุขจะมีลักษณะทางอารมณ์ทางบวก (Positive Affect) มากกว่าอารมณ์ทางลบ (Negative Affect) มีแนวโน้มของการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกสูงและมีปัญหาสุขภาพจิตน้อย กล่าวคือ บุคคลเหล่านั้นมีความพอใจในชีวิต มีความรับผิดชอบ รอบคอบและมีปัญหาทางสุขภาพจิตน้อย ส่วนสาเหตุของปัจจัยด้านบุคลิกภาพสามารถพยากรณ์ความสุขเชิงอัตวิสัยได้คือนั้น ยังไม่มีคำตอบที่แน่ชัด

Lyubomirsky *et al.* (2005: 115) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความถี่ของความรู้สึกทางบวก (Frequent Positive Affect)

2. ความพึงพอใจในชีวิตในระดับสูง (High Life Satisfaction)
3. ความถี่ของความรู้สึกในทางลบน้อย (Infrequent Negative Affect)

Diener *et al.* (2005: 804) มีแนวคิดที่สอดคล้องกับ Wood and Wood โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะความสุข (Happiness) ว่า หมายถึงการมีความรู้สึกทางบวกอย่างสม่ำเสมอ (Frequent Positive Affect) หรือการมีความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being) คือ เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์แห่งความสุข คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับความรู้สึกในเชิงบวก ประกอบไปด้วย 7 คุณลักษณะ คือ

1. มีความมั่นใจในตนเอง มองโลกในแง่ดีและรู้สึกว่าตนเองมีประสิทธิภาพ (Confidence, Optimism, and Self-Efficacy)
2. เป็นที่ชื่นชอบและเป็นที่พึงของผู้อื่นได้ (Likeability and Positive Construal of Others)
3. มีความสามารถทางสังคม เข้าร่วมกิจกรรมและมีกำลังความสามารถ (Sociability, Activity, and Energy)
4. มีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Prosocial Behavior)
5. มีภูมิคุ้มกันและความผาสุกทางกาย (Immunity and Physical Well-Being)
6. มีการจัดการกับความท้าทายและความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Coping with Challenge and Stress)
7. มีความคิดริเริ่มและความยืดหยุ่น (Originality and Flexibility)

ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม

ผู้วิจัยได้รวบรวมสรุปแนวคิด ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison Theory) ไว้ ดังนี้

Festinger (1954) กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความต้องการที่จะเปรียบเทียบความคิดเห็นและความสามารถของตนว่าเหมาะสมหรือถูกต้องหรือไม่ ผลของการประเมินจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมใกล้เคียงกับบุคคลอื่นในกลุ่มใกล้เคียง

Sdorow and Rickabaugh (2002: 362) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคมว่า ความสุขเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างตัวเราเองกับผู้อื่นและระหว่างสภาวะปัจจุบันกับสภาวะในอดีตที่ผ่านมา เป็นผลจากการประมาณค่าเหตุการณ์แวดล้อมของชีวิตของตนว่าเป็นสิ่งน่าพอใจกว่าของผู้อื่น ปัจจัยสำคัญของทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม มองว่าไม่มีอะไรสำคัญไปกว่าความร่ำรวยมั่งคั่ง เป็นการรวมกันระหว่างการมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีและความสุข นอกจากนี้ Sdorow and Rickabaugh ได้กล่าวถึงงานวิจัยของ Diener ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสุขของชาวอเมริกันค้นพบว่า ความร่ำรวยมั่งคั่งไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่จะนำมาสู่ความสุขที่ยิ่งใหญ่เสมอไป ชาวอเมริกันที่ร่ำรวยไม่ได้มีความสุขมากไปกว่าชาวอเมริกันที่ยากจน หรือที่ร่ำรวยน้อยกว่า การมีปัจจัยพื้นฐานในชีวิต เช่น การมีงานทำ มีที่พักอาศัย มีครอบครัว เป็นสิ่งเพียงพอที่ทำให้มีความสุข แต่การค้นพบนี้ยังไม่สามารถอธิบายได้ครอบคลุมทั้งหมด เนื่องจากผลการวิจัยในประเทศอื่น ๆ อีก 39 ประเทศ ค้นพบว่าการมีรายได้สูง มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสุข

ทฤษฎีระดับการปรับตัว

นักวิจัยได้ทำการศึกษาถึงทฤษฎีระดับการปรับตัว (Adaptation-Level Theory) ซึ่งผู้วิจัยขอนำมาเสนอโดยสังเขป ดังนี้

Suh *et. al.* (1996) กล่าวว่า ความสุขในปัจจุบันนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบความสุขของเราเองกับผู้อื่น แต่เป็นการเปรียบเทียบระหว่างตัวเองกับตัวเราเอง ความสุขในปัจจุบันขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบเหตุการณ์แวดล้อมในปัจจุบันและเหตุการณ์แวดล้อมในอดีต ความสุขในปัจจุบัน

เกิดจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตปัจจุบันมากกว่าเหตุการณ์ที่อยู่ไกลออกไป ดังนั้น ถ้ามีการแก้ไข เหตุการณ์แวดล้อมให้ดีขึ้น มาตรฐานของความสุขจะสูงขึ้น

Roy (1999 อ้างใน เบญจมาศ สุขศรีเพ็ญ, 2550) ได้ให้ความหมายทฤษฎีการปรับตัวไว้ว่า บุคคลประกอบด้วยกาย จิต และสังคม (Biopsychosocial Being) มีความเป็นองค์รวม ไม่สามารถ แยกจากกันได้เพื่อความปกติสุข หรือภาวะสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการปรับตัว (Adaptation level) ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ระบบการปรับตัวของบุคคลอีกตัวหนึ่ง ระดับการปรับตัว คือ ระดับหรือขอบเขตที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลในการตอบสนองทางบวกต่อสถานการณ์ หนึ่ง หรือเป็นผลจากการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นเอง ทั้งนี้ Roy ได้แบ่งระดับการปรับตัว ออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ระดับการปรับตัวที่มีการผสมผสานกันได้ดี (Integrated Level of Adaptation)
2. ระดับการปรับตัวที่อยู่ในระยะของการชดเชย (Compensatory Level of Adaptation)
3. ระดับการปรับตัวที่อยู่ภาวะอันตราย/ไม่ดี (Compromised Level of Adaptation)

Plotnik (2002: 366) กล่าวว่า การรับรู้ในสิ่งที่ดีนั้นเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ ที่เราเกือบจะไม่ รู้สึกตัว แต่ผลจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นจะค่อย ๆ ปรากฏขึ้นและก่อตัวขึ้นทีละน้อยไปสู่ความสุขในระยะยาว

ชนิดของความสุข

จากการศึกษาชนิดของความสุข Plotnik (2002: 366) ได้แบ่งประเภทของความสุข ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความสุขชั่วขณะ (Moment Happiness) คือ ความสุขชั่วระยะสั้น ๆ เช่น การมีความสุขกับการดูภาพยนตร์ การมีช่วงเวลาของชีวิตที่ดี การยิ้ม การหัวเราะ เป็นต้น

2. ความสุขระยะยาว (Long-Term Happiness) คือ ความพึงพอใจระยะยาว เช่น การรู้สึกมีส่วนร่วมในความสัมพันธ์ ในหน้าที่การงาน และความพึงพอใจในชีวิต โดยความสุขระยะยาวเกิดขึ้นจาก 2 สิ่ง คือ

2.1 ปัจจัยด้านการเลี้ยงดูในอดีต มีการค้นพบว่าการเลี้ยงดูในอดีตที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงกับอัตราของความสุขอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนาไปสู่ความรู้ความเข้าใจและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

2.2 ปัจจัยด้านตัวบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม มีการค้นพบว่าความสุขระยะยาวเป็นการรวมกันของความพยายามในการมีส่วนร่วมของบุคคลในทางเปรียบเทียบ ระดับของความสุขแต่ละระดับเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ

นอกจากนี้ Plotnik (2002: 366) ยังกล่าวถึงการเพิ่มขึ้นของระดับความสุขระยะยาว ประกอบด้วย การก่อตัวและการมุ่งสู่ความสำเร็จของบุคคล การมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีเพื่อนฝูง มีจุดหมายในชีวิต ประพฤติดีและมองโลกในแง่ดี

ปัจจัยแห่งความสุขของบุคคล

Sdorow and Rickabaugh (2002: 316-317) กล่าวว่า ความสุขมีที่มาจาก 5 ด้าน คือ

1. สุขภาพทางกาย (Physical Health)
2. บุคลิกภาพ (Personality)
3. ความสามารถในการควบคุมตนเอง (A Sense of Personal Control)
4. ทักษะทางสังคม (Social Skills)
5. การสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support)

ลักษณะของบุคคลที่มีความสุข

Seligman (2006) สรุปงานวิจัยที่แสดงถึงลักษณะของบุคคลที่มีความสุข ดังนี้

1. มีความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship)
2. มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence)
3. มองโลกในแง่ดี (Optimistic)
4. มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ (Physical Health)
5. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative)

องค์ประกอบของความสุข

อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาและทดสอบดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่ เพื่อจัดทำ “ดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) Thai Mental Health Indicator (TMHI-54)” โดยพัฒนาขึ้นจาก “ดัชนีวัดความสุขของคนไทย Thai Happiness Indicators (THI – 66)” จากการทบทวนวรรณกรรม ทั้งในมุมมองของพุทธศาสนา นักวิชาการและประชาชนทั่วไป พบว่า ความสุขและสุขภาพจิตเป็นเรื่องเดียวกันในบริบทสังคมไทย (อภิชัย มงคล และคณะ, 2544)

ดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย หมายถึง แบบวัดสุขภาพจิตที่สร้างขึ้นเพื่อประเมินภาวะสุขภาพจิตของบุคคล โดยพัฒนามาจากกรอบแนวคิดของ ความหมายของสุขภาพจิต องค์ประกอบของสุขภาพจิต (Domain) และองค์ประกอบย่อยของสุขภาพจิต (Sub domain) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิดของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตของ WHO (1951), Jahoda (1958), Sell and Nagpal (1992) (ทำการศึกษาเรื่อง Assessment of Subjective Well-being), The WHO group (1994) (ทำการศึกษาแบบวัดคุณภาพชีวิต) และ อัมพร โอตระกูล และคณะ (2543) (ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิต) เป็นหลักในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถ

นำไปใช้ได้โดยไม่จำกัดเพศและอายุ สามารถนำไปใช้ประเมินระดับความสุขของกลุ่มคนในหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ หรือคนในชุมชนในช่วงเวลาที่ต่างกัน เพื่อระดับความสุขของกลุ่มคนนั้น ๆ เป็นการเฝ้าระวังภาวะสุขภาพจิตขององค์กรนั้นในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยควรใช้ประเมินในระดับกลุ่มคนปีละ 1–2 ครั้ง ในการนำดัชนีชี้วัดความสุขคนไทยไปใช้เพื่อประเมินซ้ำว่ามีระดับความสุข เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ ควรประเมินซ้ำอีก 1 เดือน

ดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) ปี 2547 (อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ให้คำจำกัดความของสุขภาพจิต (Mental Health) หรือ ภาวะความสุข (Happiness) ในระดับบุคคลว่า หมายถึง “สภาพชีวิตที่เป็นสุขอันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป” โดยจำแนกองค์ประกอบของความสุขไว้ 4 องค์ประกอบหลัก 15 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพจิตใจ (Mental State) หมายถึง สภาพจิตใจที่เป็นสุขหรือทุกข์ การรับรู้สถานะของสุขภาพตนเอง ความเจ็บป่วยทางร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความเจ็บป่วยทางจิต ประกอบด้วย

1.1 ความรู้สึกในทางดี (General Well-Being Positive Affect) คือ ความรู้สึกที่เป็นสุขที่บุคคลรับรู้จากชีวิต เป็นอารมณ์ด้านบวกในลักษณะของภาพรวมทั้งหมด ไม่จำเพาะเจาะจงในบางเรื่อง เป็นการมองในภาพรวมว่าบุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีเพียงใด เช่น ความพึงพอใจ ความรู้สึกพอดี (Balance) สงบ มีความสุข มีความหวัง มีความบันเทิง และสนุกสนานกับสิ่งดี ๆ ในชีวิต มุมมองของแต่ละคนและความรู้สึกเกี่ยวกับอนาคตซึ่งมีความสำคัญมาก

1.2 ความรู้สึกในทางไม่ดี (General Well-Being Negative Affect) คือ ความรู้สึกที่ไม่ดีซึ่งเกิดขึ้นในบุคคลนั้น เช่น ความสลดหดหู่ ความรู้สึกผิด เสรี อยากร้องไห้ สิ้นหวัง ประหม่า วิตกกังวล และขาดความรู้สึกยินดีในชีวิต โดยรวมไปถึงความรู้สึกที่ไม่ดีเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกทรมาน และมีผลต่อการทำงานในแต่ละวัน และครอบคลุมถึงผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจ เช่น อาการซึมเศร้า คลั่ง วิตกกังวล

1.3 การรับรู้ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วยทางด้านจิตใจ (Perceived Ill-Health and Mental Illness) คือ ความเจ็บป่วยและการรับรู้ภาวะความเจ็บป่วยทางกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกทางจิตใจ รวมถึงความพึงพอใจ ความกังวลที่มีต่อสุขภาพและความสมบูรณ์ของร่างกาย การพึ่งพาการรักษาทางการแพทย์ หรือการรักษาอื่น ๆ (เช่น การฝังเข็ม การใช้สมุนไพร) เพื่อช่วยให้ร่างกายและจิตใจมีความเป็นอยู่ที่ดี การรักษาบางครั้งจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตในทางลบ ในการที่บางกรณีจะไปเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้น (เช่น อาการข้างเคียงที่เกิดจากการให้ยาต้านมะเร็ง) และรวมถึงวิธีการรักษาอื่น ๆ ที่ไม่ใช้ยาแต่ยังจำเป็นต้องใช้อยู่ (เช่น แขนขาเทียม) การเจ็บป่วยทางจิต (Mental Illness) รวมถึงการเจ็บป่วยทางกายที่มีผลกระทบต่อจิตใจของบุคคล โรคและการเจ็บป่วยในที่นี้เป็นการเจ็บป่วยซึ่งได้รับการวินิจฉัยโรค หรือการตรวจรักษาโดยแพทย์ และแพทย์ลงความเห็นแล้วว่าเป็นโรคนั้น ๆ

2. องค์ประกอบด้านสมรรถภาพของจิตใจ (Mental Capacity) หมายถึง ความสามารถของจิตใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อการดำเนินชีวิตอย่างเป็นปกติสุข ประกอบด้วย

2.1 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) คือ ความรู้สึกเกี่ยวกับมิตรภาพ ความรักที่บุคคลต้องการจะได้รับจากบุคคลอื่น รวมทั้งการเอาใจใส่ดูแล การรู้จักให้กับบุคคลอื่น การมีความสามารถและมีโอกาสที่จะรักหรือถูกรัก และสามารถสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งในด้านร่างกายและอารมณ์ สามารถแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันทั้งเรื่องความสุขและความทุกข์กับคน

2.2 ความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง (Expectation Achievement Congruence) คือ ความรู้สึกพึงพอใจ มั่นใจในความสามารถของตนเอง ที่ประสบความสำเร็จและมีชีวิตตามที่ตนหวังไว้

2.3 ความมั่นใจในการเผชิญปัญหา (Confidence in Coping) คือ ความมั่นใจว่าจะจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่คับขันได้อย่างเหมาะสม การเผชิญปัญหามีหลายระดับ ซึ่งมองถึงความสามารถของบุคคลนั้น ต่อการแก้ไขปัญหาได้ดีเพียงใด ทั้งนี้ นอกจากการปรับตัวได้กับสภาพนั้น ๆ แล้ว ยังสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสร้างสรรค์และเหมาะสม

2.4 การควบคุมจิตใจตนเองไม่มีประสิทธิภาพ (Inadequate Mental Mastery) คือ ความรู้สึกว่าคุณไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะควบคุมจิตใจ หรือไม่มีความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่ารบกวนสมดุลทางจิตใจ (Well-Being)

3. องค์ประกอบด้านคุณภาพของจิตใจ (Mental Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ดึงดูดของจิตใจในการดำเนินชีวิตอย่างเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม แม้บางครั้งต้องเสียสละความสุขสบายหรือทรัพย์สินส่วนตัว

3.1 ความมีเมตตา กรุณาและเสียสละ (Kindness and Altruism) คือ ความต้องการให้ผู้อื่นมีความสุข และช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ สามารถเป็นผู้ให้ตั้งแต่การให้น้ำใจ ให้ความช่วยเหลือเป็นที่พึงของผู้อื่นได้ มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน

3.2 การนับถือตนเอง (Self Esteem) คือ ความรู้สึกของบุคคลนั้นที่มีต่อตนเอง ตั้งแต่ความรู้สึกต่อตนเองในทางบวก ไปจนถึงความรู้สึกในทางลบ รวมถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง นับถือตนเอง มีความรู้สึกว่าคุณมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจตนเอง

3.3 ความศรัทธา (Faith) คือ สิ่งยึดเหนี่ยวสูงสุดในจิตใจที่ช่วยเหลือให้มีความเชื่อมั่นว่าเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ หรือยุ่งยากใจแล้ว สิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจนี้จะช่วยให้ตนเองเข้มแข็ง มีกำลังใจดีขึ้นและมีศรัทธาในการทำมาดี ช่วยให้มีทิศทางในการดำเนินชีวิตที่ดี

3.4 ความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต (Creative Thinking and Enthusiasm) คือ ความสามารถของบุคคลนั้นในการริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ในทางที่ดี เพื่อให้การดำเนินชีวิตประจำวันมีคุณค่า ตลอดจนมีความมุ่งมั่น ความพยายาม ความใส่ใจในการดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดความสุข ความพึงพอใจต่อตนเอง

4. องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน (Supporting Factor) หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคนในครอบครัว ชุมชน การทำงาน รายได้ ศาสนา ความเชื่อของแต่ละบุคคล ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบด้วย

4.1 การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) คือ ความรู้สึกปลอดภัยและความรู้สึกว่ามีเครือข่ายทางสังคมคอยช่วยเหลือ ในยามปกติและในยามคับขัน โดยเพื่อน ๆ หรือคนอื่น ๆ ในสังคม มีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงใด เมื่อบุคคลนั้นตกอยู่ในภาวะวิกฤติ

4.2 การสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) คือ ความรู้สึกเป็นสุขที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากครอบครัวและมีความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4.3 ความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต (Physical Safety and Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในชีวิต และความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ สิ่งที่ถูกคามความมั่นคงปลอดภัยเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น จากบุคคลอื่น จากการกดขี่ทางการเมือง ปกครองชุมชน โดยปราศจากการบังคับ กักขัง มั่นใจในการบริหารของผู้นำชุมชนและความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอีกด้วย

4.4 การดูแลสุขภาพและบริการสังคม: การให้บริการและคุณภาพของการบริการ (Health and Social Care) คือ การดูแลสุขภาพและบริการทางสังคมในสภาวะใกล้เคียงตามมุมมองของบุคคล การให้บริการในเรื่องสุขภาพและบริการทางสังคมในมุมมองของแต่ละคนเป็นอย่างไร ในแง่ของคุณภาพและความพร้อมของบริการที่เคยได้รับ หรือคาดหวังว่าจะได้รับ โดยรวมถึงอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน ซึ่งอาจจะจัดเสริมให้มีเพิ่มเติมขึ้น หรืออาจเป็นระบบการดูแลสุขภาพที่พอมืออยู่ในสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้น รวมทั้งความยากง่ายเพียงใดกับการไปใช้บริการสุขภาพและบริการทางสังคมที่มีอยู่ในท้องถิ่น โดยในเรื่องนี้จะไม่เกี่ยวกับวิธีการรักษา

พินิจ ฟาอานวยผล (2548 อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2548) ตั้งเคราะห์ดัชนีวัดภาวะความสุข ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ระดับ คือ

1. ระดับสุขภาพร่างกาย
2. ระดับสุขภาพจิตใจ
3. ระดับสังคม

อย่างไรก็ดี ในการวิเคราะห์ตัวชี้วัดภาวะความสุขทั้ง 3 ระดับ ยังมีบางประเด็นที่ยังขาดตัวชี้วัดที่เหมาะสมรองรับ

รศรินทร์ เกรย์ และคณะ (2549) กล่าวว่า ระดับความสุขขึ้นอยู่กับหลาย ๆ องค์ประกอบ การสร้างดัชนี (มาตรวัด) ที่มีหลายองค์ประกอบทำได้ 2 แบบ คือ

1. สร้างจากองค์ประกอบต่าง ๆ แล้วรวมเป็นดัชนีมวลรวม (Composite Index)
2. สร้างจากความรู้สึกรวมก่อน ซึ่งจะเป็นคำถามเดียว แล้วจึงพิจารณาองค์ประกอบ

สำหรับประเทศไทยมีการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขทั้งสองแบบ ในแบบแรก ชงยุทธ ขจรธรรม และคณะ (2543) ได้เก็บข้อมูลองค์ประกอบของความสุขก่อนและหาค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชากรที่ศึกษา ซึ่งค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบไม่เท่ากัน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้หาค่าดัชนีมวลรวมความอยู่ดีมีสุขโดยรวมจากองค์ประกอบต่าง ๆ เช่นเดียวกัน แต่ให้ค่าถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบเท่ากัน สำหรับการพัฒนาดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index-HDI) ขององค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ใช้ทั้งสองแบบ (Irala and Gil, 1999)

สำหรับแบบที่สอง ซึ่งเป็นการใช้คำถามเดียว สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว (2548 อ้างใน รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2549) ได้ศึกษาถึงความอยู่ดีมีสุขของครอบครัว โดยสอบถามถึงระดับความสุข ตั้งแต่ระดับ 1-10 สำหรับโลกตะวันตกให้ความสำคัญกับคำถามเดียว (Hird, 2003 และ Veenhoven, 2006) โดยมีระดับความสุขต่างกันออกไปตั้งแต่ 4 ถึง 5 ระดับ และ 0-10 สำหรับคำถามเดียว เช่น เมื่อพิจารณาจากทุกสิ่งทุกอย่างรวมกัน ท่านมีความรู้สึกพอใจในชีวิตอย่างไรในปัจจุบัน (How Satisfied Are You With Your Life, All Things Considered?) คำตอบมี 4 ระดับ ตั้งแต่ พอใจมาก จนถึงไม่พอใจเลย (Kohler *et al.*, 2005)

ความสุขในการทำงาน

ประยุทธ์ ปยุตโต (2531 อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545: 361) กล่าวว่า การทำงานมิใช่เพียงการหาเงินเท่านั้น แต่การทำงานมีความหมายที่ลึกซึ้ง กล่าวคือ การทำงานจะช่วยพัฒนาชีวิตให้

มีคุณค่าและมีความหมาย เป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวเราเองให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ และช่วยพัฒนากายและจิตใจ ผลที่ได้จากการทำงานมีหลายประการ ได้แก่

1. ทรัพย์สินเงินทอง เพื่อเลี้ยงชีพและสะสมไว้
2. ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้า
3. มีประโยชน์ต่อจิตใจ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า ไม่เบื่อ
4. มีประโยชน์ต่อมนุษย์ ทำให้เพื่อนมนุษย์มีความสุข
5. เป็นโอกาสและเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง

และนอกจากนี้ สวงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 361) ยังได้กล่าวถึงการเสริมสร้างความสุขจากการทำงานไว้อีก 6 ประการ ได้แก่

1. รู้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งหรืองานที่ได้รับมอบหมาย
2. รัก ชอบและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ มีความขยันหมั่นเพียรเพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วงด้วยดีไม่ขาดตกบกพร่อง
3. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและถูกต้องเหมาะสม
4. มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
5. ใช้ปัญญาในการแก้ปัญหาและพัฒนางานให้สำเร็จเรียบร้อย ก็จะมีความสุข
6. ให้ความรักแก่เพื่อนร่วมงาน

บุคคลที่มีความสุขในการดำเนินชีวิต มีความสุขในการทำงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง พนักงานมีความสุขในการทำงานจะช่วยพัฒนาชีวิตพนักงานให้มีคุณค่าและมีความหมาย เป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ย่อมจะส่งผลให้องค์กรมีแนวโน้มในการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความสุข พบว่า การศึกษาในเรื่องภาวะความสุขมีลักษณะต่อเนื่องเพราะความไม่คงที่ (ไม่ถาวร) นั่นเอง และนอกจากนี้ มีงานวิจัยที่สนับสนุนถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (อ้างใน Diener *et al.*, 2005) จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องภาวะความสุขส่งผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสุขจากแนวคิดเกี่ยวกับความสุข หรือสุขภาวะจิต ในดัชนีวัดสุขภาวะจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) ของอภิชัย มงคล และคณะ (2547) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ศึกษา จำนวน 12 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความรู้สึกในทางดี (General Well-Being Positive Affect) เป็นอารมณ์ด้านบวกในลักษณะของภาพรวมทั้งหมด ไม่จำเพาะเจาะจงในบางเรื่อง เป็นมุมมองของบุคคลและความรู้สึกเกี่ยวกับอนาคตที่เป็นความพอดี มีความหวังและเป็นที่น่าพอใจ
2. ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี (General Well-Being Negative Affect) เป็นความสลดหดหู่ ความรู้สึกผิด เศร้า อยากร้องไห้ สิ้นหวัง ประหม่า วิตกกังวล และขาดความรู้สึกยินดีในชีวิต เกิดความทุกข์ทรมานและมีผลต่อการทำงานในแต่ละวัน และครอบคลุมถึงผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจ เช่น อาการซึมเศร้า คลั่ง วิตกกังวล
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับมิตรภาพ ความรักที่บุคคลต้องการจะได้รับจากบุคคลอื่น รวมทั้งการเอาใจใส่ดูแลคนอื่น การรู้จักให้การมีความสามารถและมีโอกาสที่จะรักหรือถูกรัก สามารถสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งในด้านร่างกายและอารมณ์ สามารถแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันกับผู้อื่น

4. ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง (Expectation Achievement Congruence) เป็นความรู้สึกพึงพอใจ มั่นใจในความสามารถของตนเองที่ทำด้วยความพยายามอย่างเต็มที่ จนประสบความสำเร็จและมีชีวิตตามที่ตนหวังไว้
5. ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา (Confidence in Coping) เป็นความรู้สึกถึงความสามารถในการจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่คับขันได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี ปรับตัวได้กับสภาพนั้น ๆ และสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสร้างสรรค์ พยายามเข้าใจ ยอมรับปัญหา หาทางแก้ไขปัญหาและหาวิธีป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก
6. ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (Inadequate Mental Mastery) เป็นความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมจิตใจ หรือไม่มีความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวันได้สำเร็จ ซึ่งถือว่ารบกวนสมดุลทางจิตใจ (Well-Being)
7. ด้านความมีเมตตากรุณา (Kindness) เป็นความต้องการช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ สามารถเป็นผู้ให้ มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือ เป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้ ยอมเป็นฝ่ายให้มากกว่ารับ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน
8. ด้านการนับถือตนเอง (Self Esteem) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง ตั้งแต่ความรู้สึกต่อตนเองในทางบวกไปจนถึงความรู้สึกในทางลบ รวมถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีความรู้สึกที่ตนเองมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในตนเอง
9. ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต (Creative Thinking and Enthusiasm) เป็นความสามารถของบุคคลต่อการริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ในทางที่ดี เพื่อให้การดำเนินชีวิตประจำวันมีคุณค่า ตลอดจนมีความมุ่งมั่น ความพยายาม ความใส่ใจในการดำเนินชีวิต เพื่อความพึงพอใจต่อตนเอง
10. ด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นความรู้สึกปลอดภัยของบุคคลและ ความรู้สึกถึงการมีสัมพันธภาพทางสังคม มีกลุ่มคนคอยช่วยเหลือทั้งในยามปกติและในยามคับขัน มีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลนั้น ๆ ตกอยู่ในภาวะวิกฤติ

11. ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) เป็นความรู้สึกถึงการได้รับการช่วยเหลือจากครอบครัวและมีความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเข้าใจ มีความคิดที่สอดคล้อง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

12. ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต (Physical Safety and Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความปราศจากภัยอันตรายต่าง ๆ และความเป็นปึกแผ่นในชีวิตทั้งการทำงานและการดำเนินชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาถึงความหมายไว้มากมาย ในที่นี้ขอนำมาเสนอโดยสังเขป ดังนี้

Katz and Kahn (1978) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมการร่วมมือที่ให้ผลลัพธ์ในทางที่ดีต่อองค์การ แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่องค์การร้องขอ หรือไม่ได้มีการให้รางวัลสำหรับพฤติกรรมดังกล่าว และพฤติกรรมเหล่านั้นมีความสำคัญต่อองค์การ นอกจากนี้ Katz and Kahn ได้เสนอแนวคิดว่าการที่จะดึงดูดพนักงานและรักษานักงานให้เกิดความพึงพอใจ หรือมีผลการปฏิบัติงานในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์การต้องกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) และให้พฤติกรรมนั้นเป็นไปเองตามธรรมชาติ (Spontaneous Behavior) นั่นคือทำให้ปฏิบัติงานได้เหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้

Organ and Bateman (1991: 275) กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง ด้านการให้ความร่วมมือที่สมาชิกมีให้แก่องค์การ พฤติกรรมเหล่านั้นองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ใช้การบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้รับรองว่าจะให้ผลตอบแทนใด ๆ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

Greenberg and Baron (1993: 275) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

John (1996: 149) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้ในการพรรณานำที่งาน และเป็นพฤติกรรมที่พนักงานสมัครใจเอง ไม่มีการออกคำสั่งหรือแนะนำ แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับระบบการจ่ายผลตอบแทนหรือรางวัลตามระบบการประเมินผลขององค์กร

George and Jones (1999: 93) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ แต่ทำให้องค์กรอยู่รอดได้และประสบความสำเร็จ

Niehoff (2001: 4) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและ/หรือเป็นการตั้งใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาตั้งใจจะทำเอง และพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นเหนือความคาดหวังที่องค์กรต้องการหรือคาดหวังไว้

Robbins (2001: 21) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจทำด้วยตนเอง ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการของพนักงาน แต่เป็นส่วนส่งเสริมความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้างต้น สรุปได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ ๆ ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ ไม่มีการออกคำสั่งหรือแนะนำ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับระบบการจ่ายผลตอบแทนหรือรางวัลตามระบบการประเมินผลขององค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Smith *et al.* (1983: 653) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ สามารถทำให้นุคคลจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้หลากหลายในที่นี้ขอนำมาเสนอโดยสังเขป ดังนี้

Organ and Hammer (1982: 308) แสดงความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในรายละเอียดของงาน แต่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งในความเป็นจริง พฤติกรรมเหล่านั้นยากที่จะวัดได้ เรียกว่า รูปแบบการเป็นสมาชิกที่ดี นอกจากนี้จากการศึกษาของ Organ and Hammer (1982: 9) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานว่า ในแต่ละคนพึงมีผลการปฏิบัติงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบตามที่ แต่หัวหน้างานมักหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจาก ความหมายนั้น นั่นคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือการเห็นแก่ส่วนรวม ซึ่งหมายถึงการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา ช่วยพนักงานใหม่ในการเรียนรู้วิธีการทำงาน ยอมรับความกดดันอย่างผู้มีน้ำใจนักกีฬา ร่วมมือให้การสนับสนุนเสนอแนะสิ่งที่ดีให้แก่องค์กรหรือหัวหน้างาน พยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างดีเยี่ยม รักษาความสะอาดในสำนักงาน ปฏิบัติตนเป็นผู้นำความสงบสุภาพมาให้องค์กร ซึ่ง Organ and Hammer เชื่อว่า สิ่งเหล่านี้พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะทำได้ และ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

Smith *et al.* (1983) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 มิติ คือ

1. ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เต็มใจช่วยของค์การ ได้แก่ การทำงานแทนผู้อื่นที่ไม่สามารถทำงานได้ ยินดีช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ ช่วยแนะนำพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานมาก และช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. การยินยอมปฏิบัติตาม (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำนึกในหน้าที่ เช่น การตรงต่อเวลา ไม่ทำให้เวลาสูญเปล่าในเวลาทำงาน เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เอาใจใส่ต่องาน สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร

Spector (1996: 257) ได้แบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 แบบ คือ

1. พฤติกรรมด้านเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนที่ขาดงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

2. พฤติกรรมด้านการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมในการทำสิ่งที่จำเป็นและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานให้ตรงเวลา การไม่ทำให้เวลางานสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น

Moorman (1991) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรควรจะกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในงาน เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในตัวพนักงานเอง ก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

Organ and Bateman (1991: 275-276) จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ การให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกัน

และกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม

3. ด้านการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ ความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการทำงานจำเป็นต้องมีการอาศัยพึ่งพากันและกัน มีสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และเกิดการโต้เถียงที่ยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน บุคคลจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมการประชุม มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์กร เก็บรักษาความลับ เสนอแนะความคิดเห็นที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. ด้านการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว มีความตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ผู้ที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

Podsakoff and Mackenzie (1994) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความช่วยเหลือ (Helping) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ให้คำแนะนำพนักงานใหม่ มีความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง กระทบกระทั้ง และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

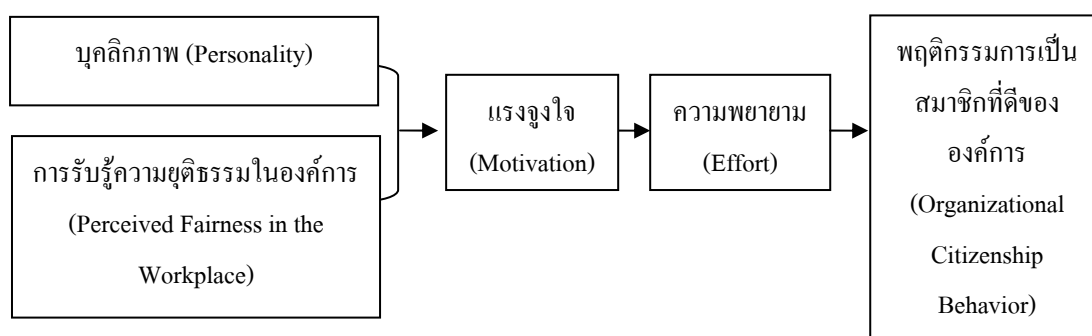
2. ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่เอาใจใส่งานขององค์กร สร้างชื่อเสียงให้องค์กร ให้การสนับสนุน ให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงาน มีความสนใจในการเข้าประชุม

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่ไม่บ่นหรือร้องเรียนเรื่องที่ไม่สำคัญ มองข้ามข้อบกพร่องของเพื่อนร่วมงาน ไม่คอยจับผิดเพื่อนร่วมงาน

Munchinsky (1996: 280-281) กล่าวโดยสรุปในงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กร มีการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือ พนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความผาสุกที่ได้รับจากองค์กร โดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์กรได้อธิบายไว้ในรายละเอียดของงาน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมความต้องการของสังคมภายในองค์กร (Prosocial Organizational Behavior) และ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra Role Behavior)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ and Bateman (1991: 227) ได้เสนอรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ที่มา: Organ and Bateman (1991: 277)

อัมพร พรพงษ์สุริยา (2544) กล่าวถึงการศึกษาของ Dyne, Graham และ Dienesch ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. การเชื่อฟัง (Obedience)
2. ความซื่อสัตย์ (Loyalty)

3. การมีส่วนร่วมของสังคม (Social Participation)
4. การมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทน (Advocacy Participation)
5. การมีส่วนร่วมในบทบาทหน้าที่ (Function Participation)

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งหมด ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่แบ่งองค์ประกอบได้อย่างละเอียด ทำให้เข้าใจและสามารถอธิบายพฤติกรรมแต่ละด้านได้อย่างชัดเจน โดยได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การแสดงออกด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยงานหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของผู้อื่นในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยทำงานแทนเพื่อน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการทำงานและการใช้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม
3. ด้านการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การรู้จักระงับความรู้สึกต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด เต็มใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การ
4. ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมการประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ เก็บรักษาความลับ เสนอแนะความคิดเห็นที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ
5. ด้านการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ ไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว มีความตรงต่อเวลา ดูแล

รักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ผู้ที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะความสุขและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ศึกษาถึงอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง โดยศึกษากับพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร โมเดลประกอบไปด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัว ได้แก่ การสนับสนุนขององค์กร ตามการรับรู้ของลูกจ้าง การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง การผูกมัดตนเองกับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมตามบทบาท พบว่า การสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เกษรา ชัยรังษีเลิศ (2547) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับเหมาเดินระบบไฟฟ้าแรงต่ำ-แรงสูง และเครื่องจักรกลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงด้วย

Organ and Konovsky (1989) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน (หงุดหงิด กระตือรือร้น หรือภาคภูมิใจ) เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน พบว่า ความคิดต่องานทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการรับรู้ว่าได้รับค่าจ้างและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ถ้าควบคุมตัวแปรด้าน

ความคิดต้องงานแล้ว จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะอารมณ์ความรู้สึกต้องงานกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

George (1991) ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของอารมณ์ต่อพฤติกรรมความช่วยเหลือ
องค์กรในสถานที่ทำงาน โดยตั้งสมมติฐานว่าอารมณ์ด้านบวกในสถานที่ทำงาน จะส่งผลให้
พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมในด้านบวก ทั้งพฤติกรรมตามหน้าที่งาน และพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่
งาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชาย จำนวน 221 คน ผลการวิจัยพบว่าอารมณ์ทางด้านบวกมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น (พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน)

Jones and James (1998 อ้างใน เกษรา ชัยรังษีเลิศ, 2547: 41) ศึกษาโครงสร้างทางอารมณ์
ของพนักงานที่ใช้แรงงานกับผลกระทบต่อผลผลิตของลูกจ้าง โดยตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจ
ในการทำงาน การทำให้เสียอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรอิสระที่ใช้
ศึกษาในครั้งนี้มีหลายตัว เช่น การรับรู้ความหลากหลายของงาน คุณลักษณะของงาน เพศ ความ
ผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานใน
โรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของพนักงาน และพนักงานตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า การที่
พนักงานได้มีโอกาสแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม พนักงานจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรม
การสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มากกว่า

Moorman *et al.* (1998) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถ
กำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรได้หรือไม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงพยาบาลทหาร จำนวน 450 คน พบว่า
ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดย
การสนับสนุนจากองค์กรนี้จะเป็นตัวแปรที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้าน
กระบวนการกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการ
การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ แล้วทำให้
พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อเป็นการตอบแทนกลับคืนสู่องค์กร

Marjorie *et al.* (1999) ศึกษาเรื่องการเมืองในองค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่
ส่งผลต่อทัศนคติต้องงาน ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยได้

ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน พบว่าการเมืองในองค์กรและการสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ความตั้งใจที่จะลาออกและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน

Williams and Shiaw (1999 อ้างใน Diener *et al.*, 2005: 812) ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะความสุขหรือการมีความรู้สึกเชิงบวกในด้านการมีพฤติกรรมการเข้าสังคมที่ดีกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 139 คน พบว่า การมีภาวะความสุขหรือการมีความรู้สึกเชิงบวกในด้านการมีพฤติกรรมการเข้าสังคมที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า $r = .42$)

Lambert (2000 อ้างใน เกษรา ชัยรังษีเลิศ, 2547: 42) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ที่มีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึกต่อสภาพ หรือผลประโยชน์ที่เขาได้รับจากบริษัท ซึ่งผลประโยชน์เหล่านี้ได้แก่ การจัดสถานเลี้ยงเด็ก การเตรียมความสะดวกสบายให้กับพนักงานเมื่อต้องออกไปปฏิบัติงานข้างนอก มีการให้ค่าปรึกษา อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบของงานภายนอกที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยพนักงานจะแสดงความพยายามที่มากขึ้นเมื่อเขาได้รับผลประโยชน์เหล่านี้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Borman *et al.* (2001 อ้างใน Diener *et al.*, 2005: 823) ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพสามารถพยากรณ์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความรู้สึกในเชิงบวกแสดงออกอย่างชัดเจนถึงการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความรู้สึกเชิงลบสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางตรงกันข้าม

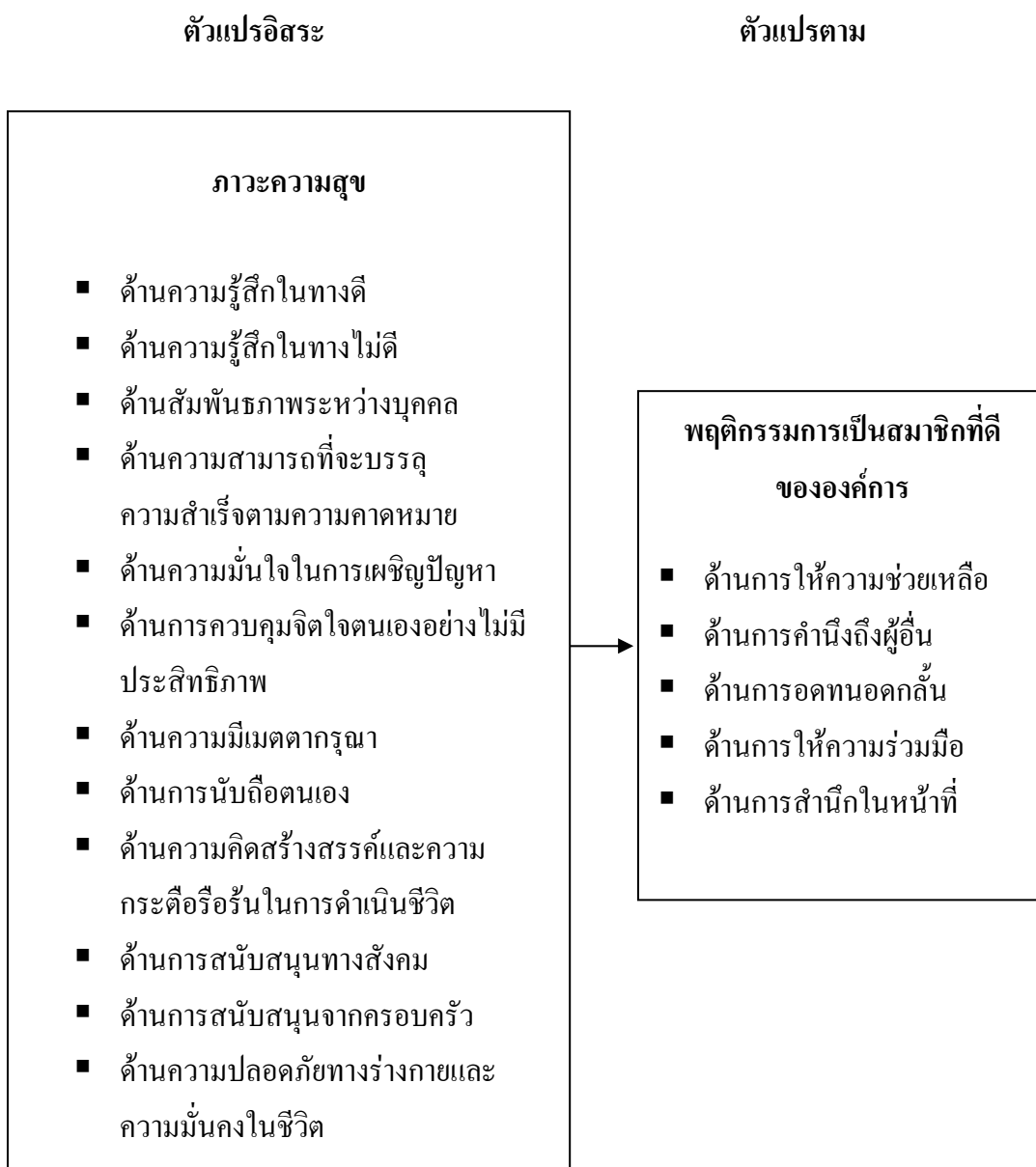
Miles *et al.* (2002) ทำการศึกษาถึงการสร้างตัวแบบที่เกิดจากการรวมตัวของพฤติกรรมการทำงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ เปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาถึงมาตรวัดความผาสุกจากความรู้สึกมีส่วนร่วมในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความผาสุกของความรู้สึกมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Diener *et al.* (2005: 807) กล่าวถึงผลการวิจัยของ Donovan; Krueger *et al.* และ Credé *et al.* ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขหรือความรู้สึกเชิงบวกในด้านชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 188 คน 397 คน และ 959 คน ตามลำดับ พบว่า ภาวะความสุขหรือความรู้สึกเชิงบวกในด้านชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า r ตามลำดับ คือ .20, .44 และ .37)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงระดับภาวะความสุขและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และอำนาจการพยากรณ์ของภาวะความสุขที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ซึ่งการศึกษานี้สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ทำให้รับรู้ความรู้สึกและการกระทำของพนักงาน และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงให้พนักงานเกิดการทำงานที่ก่อปรด้วยความพอใจ มีความสุขซึ่งอาจมีผลต่อความผูกพันในงานเกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวข้างต้นนี้มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะความสุขของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. ภาวะความสุขของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และองค์ประกอบของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่งได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,829 คน จำแนกพนักงานตามสายงานออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ 11 กลุ่มย่อย คือ

พนักงานสายงานธุรกิจ จำนวน 774 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย คือ

1. สายงานธุรกิจ 1 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 65 คน
2. สายงานธุรกิจ 2 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 55 คน
3. สายงานธุรกิจ 3 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 150 คน
4. สายงานธุรกิจ 4 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 504 คน

พนักงานในสายงานสนับสนุน จำนวน 1,055 คน แบ่งออกเป็น 7 กลุ่มย่อย คือ

1. สายงานสนับสนุน 1 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 445 คน

2. สายงานสนับสนุน 2 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 188 คน
3. สายงานสนับสนุน 3 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 116 คน
4. สายงานสนับสนุน 4 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 48 คน
5. สายงานสนับสนุน 5 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 37 คน
6. สายงานสนับสนุน 6 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 147 คน
7. สายงานสนับสนุน 7 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 74 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยหลักการทางสถิติ (Statistical Sampling) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548: 14) โดยการจัดทำบัญชีรายชื่อของพนักงานของธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ทำการคัดเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,829 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 329 คน จากสูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamané (1973: 725) คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนกลุ่มประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา .05

แทนค่าในสมการ ดังนี้

$$n = \frac{1,829}{1 + 1,829 (0.05^2)}$$

$$n = 329 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 329 คน

คำนวณกลุ่มตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนทั้งหมดในชั้นภูมินั้น ๆ

(Proportional Stratified Random Sampling) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548: 19) ด้วยสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n_i = \frac{N_i \times n}{N}$$

เมื่อ n_i คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในชั้นภูมิ

N_i คือ จำนวนกลุ่มประชากรของพนักงานในชั้นภูมิ

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของจำนวนพนักงานในชั้นภูมิดังนี้

ตารางที่ 2 การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนกลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานธุรกิจ		
สายงานธุรกิจ 1	65	12
สายงานธุรกิจ 2	55	10
สายงานธุรกิจ 3	150	27
สายงานธุรกิจ 4	504	90
รวมสายงานธุรกิจ	774	139
สายงานสนับสนุน		
สายงานสนับสนุน 1	445	80
สายงานสนับสนุน 2	188	34
สายงานสนับสนุน 3	116	21
สายงานสนับสนุน 4	48	9
สายงานสนับสนุน 5	37	7
สายงานสนับสนุน 6	147	26
สายงานสนับสนุน 7	74	13
รวมสายงานสนับสนุน	1,055	190
รวมทั้งสิ้น	1,829	329

จากกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิที่คำนวณได้ ผู้วิจัยนำมาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2548: 14-15) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษา ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนที่สุ่มมา 329 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สร้างขึ้นเอง เป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ (Checklist) และแบบเติมคำ (Completion) เกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดและระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมแนวความคิดของ Organ and Bateman (1991) การสร้างเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เลข 1 หมายถึง น้อยที่สุด เลข 2 หมายถึง น้อย เลข 3 หมายถึง ปานกลาง เลข 4 หมายถึง มาก และ เลข 5 หมายถึง มากที่สุด ข้อคำถามมีจำนวน 41 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1 – 8
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 9 – 15
3. ด้านการอดทนอดกลั้น จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 16 – 24
4. ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 25 – 31
5. ด้านการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 32 - 41

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับการกระทำ

คะแนน

น้อยที่สุด

1

น้อย

2

ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

แล้วนำมากำหนดเป็นช่วงคะแนนและความหมายไว้ โดยวิธีการดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33
 \end{aligned}$$

ดังนั้นค่าของอันตรภาคชั้น คือ 1.33

ผู้วิจัยได้นำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
3.67 – 5.00	มีการกระทำที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.66	มีการกระทำที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	มีการกระทำที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะความสุข

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมแนวความคิดโดยดัดแปลงจากดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย (ฉบับสมบูรณ์) ของอภิชัย มงคล และคณะ (2547) การสร้างเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่จริงที่สุด ไม่จริง ไม่แน่ใจ จริงและจริงที่สุด ข้อคำถามมีจำนวน 93 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 73 ข้อ ข้อคำถามเชิงลบ 20 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับภาวะความสุข 12 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. ด้านความรู้สึกลงในทางดี | จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1 – 9 |
| 2. ด้านความรู้สึกลงในทางไม่ดี | จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 10 – 18 |
| 3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล | จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 19 – 26 |
| 4. ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง | จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 27 – 34 |
| 5. ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา | จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 35 – 42 |
| 6. ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ | จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 43 – 51 |
| 7. ด้านความมีเมตตา กรุณา | จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 52 – 61 |
| 8. ด้านการนับถือตนเอง | จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 62 – 69 |
| 9. ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 70 – 74 |
| 10. ด้านการสนับสนุนทางสังคม | จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 75 – 80 |

11. ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 81 - 87

12. ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและ
ความมั่นคงในชีวิต จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 88 - 93

เกณฑ์การให้คะแนน

<u>ระดับความรู้ลึก</u>	<u>คะแนนเชิงบวก</u>	<u>คะแนนเชิงลบ</u>
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่จริง	2	4
ไม่จริงที่สุด	1	5

แล้วนำมากำหนดเป็นช่วงคะแนนและความหมายไว้ โดยวิธีการดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33
 \end{aligned}$$

ดังนั้นค่าของอันตรภาคชั้น คือ 1.33

ผู้วิจัยได้นำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
3.67 – 5.00	มีความพึงพอใจและสามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตโดยรวมได้ในระดับมาก
2.34 – 3.66	มีความพึงพอใจและสามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตโดยรวมได้ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	มีความพึงพอใจและสามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตโดยรวมได้ในระดับน้อย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษาและลักษณะของข้อความที่ใช้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงของเนื้อหาและนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเที่ยงจากความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ผลของการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีดังนี้

1. แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่น

1.1 ด้านการให้ความช่วยเหลือ

เท่ากับ .8791

1.2	ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	เท่ากับ .7650
1.3	ด้านการอดทนอดกลั้น	เท่ากับ .8792
1.4	ด้านการให้ความร่วมมือ	เท่ากับ .9045
1.5	ด้านการสำนึกในหน้าที่	เท่ากับ .9116
	ทั้งฉบับ	เท่ากับ .9663
2.	แบบสอบถามภาวะความสุข มีค่าความเชื่อมั่น	
2.1	ด้านความรู้สึกในทางดี	เท่ากับ .7131
2.2	ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี	เท่ากับ .8779
2.3	ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	เท่ากับ .7007
2.4	ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จ ตามความคาดหวัง	เท่ากับ .7650
2.5	ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา	เท่ากับ .8504
2.6	ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ	เท่ากับ .8167
2.7	ด้านความมีเมตตากรุณา	เท่ากับ .9121
2.8	ด้านการนับถือตนเอง	เท่ากับ .8736

2.9 ด้านความคิดสร้างสรรค์และ ความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต	เท่ากับ .8481
2.10 ด้านการสนับสนุนทางสังคม	เท่ากับ .7375
2.11 ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว	เท่ากับ .9168
2.12 ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต	เท่ากับ .8983
ทั้งหมด	เท่ากับ .9672

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ร่างหนังสือถึงผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตในการเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามให้เลขานุการของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้แจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 329 คน แต่ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามเป็น 350 ชุด (เพื่อสำหรับกรณีที่มีการตอบไม่สมบูรณ์)
3. เก็บแบบสอบถามคืนจากเลขานุการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้จำนวน 335 ชุด และคัดเฉพาะฉบับที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ได้เพียง 311 ชุด

ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาเพียง 311 ชุด ตามที่ตอบครบถ้วนจริง (คิดเป็น 94.53 % ของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

1. ค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ระดับภาวะความสุข และระดับพฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อใช้วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีค่าการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 5 ระดับ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ดังนี้

ต่ำกว่า .200	เท่ากับ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
.201 - .400	เท่ากับ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
.401 - .600	เท่ากับ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
.601 - .800	เท่ากับ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
.801 ขึ้นไป	เท่ากับ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

4. วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อใช้อธิบายอำนาจพยากรณ์ของภาวะความสุขที่รวมพยากรณ์พฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5. วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้อธิบายอำนาจการพยากรณ์ของภาวะความสุขรายด้านที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้าน

สัญลักษณ์หรืออักษรย่อ

1. a หมายถึง ค่าคงที่
2. b หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ในรูปของคะแนนดิบ
3. Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
4. Overall F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม
5. p หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. R หรือ r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
7. R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
8. R^2 adj. หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination) ที่ถูกปรับด้วยค่าองศาความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom (df))
9. SEb หมายถึง ค่า Standard Error ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b)
10. Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็น (Significance) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
11. t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

การวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ 2 ระดับ คือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แทนด้วยสัญลักษณ์ ($p \leq .05$) และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 แทนด้วยสัญลักษณ์ ($p \leq .01$)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอและอธิบายผลการวิจัย โดยจำแนกออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเสนอภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับภาวะความสุขและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเสนอภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา
ขั้นสูงสุด และระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	121	38.9
- หญิง	190	61.1
รวม	311	100.0
อายุ		
- 20 – 30 ปี	74	23.8
- มากกว่า 30 ปี - 40 ปี	145	46.6
- มากกว่า 40 ปี – 50 ปี	75	24.1
- มากกว่า 50 ปี – 60 ปี	17	5.5
รวม	311	100.0
อายุสูงสุด 57 ปี	อายุต่ำสุด 21 ปี 5 เดือน	อายุเฉลี่ย 36 ปี 4 เดือน
อายุงาน		
- 0 – 10 ปี	183	58.8
- มากกว่า 10 ปี – 20 ปี	100	32.2
- มากกว่า 20 ปี – 30 ปี	22	7.1
- มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	6	1.9
รวม	311	100.0
อายุงานสูงสุด 45 ปี 1 เดือน	อายุงานต่ำสุด 1 เดือน	อายุงานเฉลี่ย 9 ปี

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
- โสด	172	55.3
- สมรส	134	43.1
- หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	5	1.6
รวม	311	100.0
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	5.8
- ปริญญาตรี	204	65.6
- ปริญญาโท	89	28.6
รวม	311	100.0
ระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	6	1.9
- 10,001 – 20,000 บาท	100	32.2
- 20,001 – 30,000 บาท	100	32.2
- 30,001 – 40,000 บาท	42	13.5
- 40,001 – 50,000 บาท	18	5.8
- 50,001 บาท ขึ้นไป	45	14.5
รวม	311	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน (ร้อยละ 61.1) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 121 คน (ร้อยละ 38.9) ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุสูงสุด 57 ปี อายุต่ำสุด 21 ปี 5 เดือน อายุเฉลี่ย 36 ปี 4 เดือน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี จำนวนมากที่สุด จำนวน 145 คน (ร้อยละ 46.6) รองลงมาคือ อายุมากกว่า 40 ปี – 50 ปี จำนวน 75 คน (ร้อยละ 24.1) อายุ 20 ปี – 30 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 23.8) และอายุมากกว่า 50 ปี – 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 17 คน (ร้อยละ 5.5) ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานสูงสุด 45 ปี 1 เดือน อายุงานต่ำสุด 1 เดือน อายุงานเฉลี่ย 9 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวนมากที่สุด จำนวน 183 คน (ร้อยละ 58.8) รองลงมาคือ อายุงานมากกว่า 10 ปี – 20 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 32.2) อายุงานมากกว่า 20 ปี – 30 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 7.1) และอายุงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวนมากที่สุด จำนวน 172 คน (ร้อยละ 55.3) รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 134 คน (ร้อยละ 43.1) และสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.6) ตามลำดับ

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด จำนวน 204 คน (ร้อยละ 65.6) รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน (ร้อยละ 28.6) และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.8) ตามลำดับ

ระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากัน 2 กลุ่ม ที่มีระดับอัตราเงินเดือนปัจจุบันจำนวนมากที่สุด คือ ระดับอัตราเงินเดือน 10,001–20,000 บาท จำนวน 100 คน (ร้อยละ 32.2) และระดับอัตราเงินเดือน 20,001–30,000 บาท จำนวน 100 คน (ร้อยละ 32.2) รองลงมาคือ ระดับอัตราเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน (ร้อยละ 14.5) ระดับอัตราเงินเดือน 30,001–40,000 บาท จำนวน 42 คน (ร้อยละ 13.5) ระดับอัตราเงินเดือน 40,001–50,000 บาท จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.8) และระดับอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับภาวะความสุขและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง**

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ของภาวะความสุขและพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ภาวะความสุข	3.82	.32	สูง
1. ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นใน การดำเนินชีวิต	4.16	.48	สูง
2. ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา	4.14	.43	สูง
3. ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว	4.13	.53	สูง
4. ด้านการนับถือตนเอง	4.08	.45	สูง
5. ด้านความรู้สึกในทางดี	4.03	.40	สูง
6. ด้านความมีเมตตากรุณา	4.02	.43	สูง
7. ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคง ในชีวิต	3.98	.52	สูง
8. ด้านการสนับสนุนทางสังคม	3.87	.44	สูง
9. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.82	.41	สูง
10. ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี	3.48	.60	ปานกลาง
11. ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความ คาดหวัง	3.26	.40	ปานกลาง
12. ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มี ประสิทธิภาพ	3.18	.64	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.96	.54	สูง
1. ด้านการสำนึกในหน้าที่	4.06	.63	สูง
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	4.06	.64	สูง
3. ด้านการอดทนอดกลั้น	3.93	.63	สูง
4. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	3.89	.59	สูง
5. ด้านการให้ความร่วมมือ	3.82	.64	สูง

จากตารางที่ 4 พบว่า

ภาวะความสุขโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.16) รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ด้านการนับถือตนเอง ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความรู้สึกลงในทางดี ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความรู้สึกลงในทางไม่ดี ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.13, 4.08, 4.03, 4.02, 3.98, 3.87, 3.82, 3.48, 3.26 และ 3.18 ตามลำดับ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสำนึกในหน้าที่ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.06) รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการให้ความร่วมมือ (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.89 และ 3.82 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (ตารางผนวกที่ 1) เพื่อนำตัวแปรที่มีค่าไม่เกิน .80 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพราะหากตัวแปรมีค่าเกิน .80 ขึ้นไป แสดงว่าตัวแปรคู่กันมีความสัมพันธ์กันมากเกินไปที่จะนำมาศึกษาได้ ซึ่งหากแยกความสัมพันธ์ไม่ออก จะทำให้มีความเกี่ยวพันเป็นปัจจัยอื่นมารวมในตัวแปรนั้นอยู่ ต่อจากนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรที่ได้มาวิเคราะห์ตามลำดับสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะความสุขของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรแยกตามรายด้านของพนักงาน เรียงตามลำดับค่า r

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					โดยรวม (r)
	1.	2.	3.	4.	5.	
	ด้านการ ให้ความ ร่วมมือ (r)	ด้านการ สำนึกใน หน้าที่ (r)	ด้านการ อดทน อดกลั้น (r)	ด้านการ ให้ความ ช่วยเหลือ (r)	ด้านการ คำนึงถึง ผู้อื่น (r)	
ภาวะความสุข	.461**	.444**	.436**	.404**	.371**	.489**
1. ด้านความมีเมตตากรุณา	.504**	.525**	.432**	.480**	.432**	.549**
2. ด้านการนับถือตนเอง	.368**	.390**	.338**	.330**	.336**	.408**
3. ด้านสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	.363**	.330**	.305**	.362**	.301**	.381**
4. การสนับสนุนทางสังคม	.354**	.303**	.359**	.305**	.297**	.372**
5. ด้านความสามารถที่จะบรรลุ ความสำเร็จตามความคาดหวัง	.389**	.350**	.277**	.257**	.266**	.356**
6. ด้านความมั่นใจในการเผชิญ ปัญหา	.331**	.284**	.328**	.264**	.263**	.339**
7. ด้านความคิดสร้างสรรค์และ ความกระตือรือร้นในการ ดำเนินชีวิต	.296**	.258**	.296**	.302**	.258**	.324**
8. ด้านความรู้สึกในทางดี	.305**	.254**	.312**	.227**	.241**	.309**
9. ด้านความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงในชีวิต	.298**	.309**	.265**	.164**	.239**	.298**
10. ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี	.213**	.267**	.265**	.247**	.210**	.280**
11. ด้านการควบคุมจิตใจตนเอง อย่างไม่มีประสิทธิภาพ	.229**	.199**	.226**	.232**	.142*	.237**
12. ด้านการสนับสนุนจาก ครอบครัว	.190**	.185**	.199**	.138*	.120*	.195**

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$), * ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($p \leq .05$)

จากตารางที่ 5 พบว่า

ภาวะความสุขโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .489$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะความสุข 2 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตากรุณา และด้านการนับถือตนเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .549, .408) ภาวะความสุขอีก 9 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความคิดสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความรู้สึกลงในทางดี ด้านความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงในชีวิต ด้านความรู้สึกลงในทางไม่ดี และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับค่อนข้างต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .381, .372, .356, .339, .324, .309, .298, .280 และ .237) ส่วนภาวะความสุขอีกด้านเดียวที่เหลือ คือ ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .195$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ละด้านกับภาวะความสุข มีดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับภาวะความสุขโดยรวมในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .461$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับภาวะความสุขรายด้าน พบว่า มีภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา เพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .504$) ภาวะความสุขอีก 10 ด้านที่เหลือ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านการนับถือตนเอง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความรู้สึกลงในทางดี ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และด้านความรู้สึกลงในทางไม่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .389, .368, .363, .354, .331, .305, .298, .296, .229 และ .213) ส่วนภาวะความสุขอีกด้านเดียวที่เหลือ คือ ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .190$)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับภาวะความสุขโดยรวมในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .444$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับภาวะความสุขรายด้าน พบว่า มีภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .525$) ภาวะความสุขอีก 9 ด้านมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านการนับถือตนเองด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต และด้านความรู้สึกในทางดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .390, .350, .330, .309, .303, .284, .267, .258, และ .254) ส่วนภาวะความสุขอีก 2 ด้านที่เหลือ คือ ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .199, .185)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับภาวะความสุขโดยรวมในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .436$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับภาวะความสุขรายด้าน พบว่า มีภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา เพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .432$) มีภาวะความสุข 10 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านการนับถือตนเอง ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .359, .338, .328, .312, .305, .296, .277, .265, .265 และ .226) ส่วนภาวะความสุขอีกด้านเดียวที่เหลือ คือ ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .199$)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับภาวะความสุขโดยรวมในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .404$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับภาวะความสุขรายด้าน พบว่า มีภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .480$) มีภาวะ

ความสุข 9 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการนับถือตนเอง ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และด้านความรู้สึกในทางดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .362, .330, .305, .302, .264, .257, .247, .232 และ .227) ส่วนภาวะความสุขอีก 2 ด้านที่เหลือ คือ ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .164$) และด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($r = .138$)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับภาวะความสุขโดยรวมในระดับค่อนข้างต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .371$) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับภาวะความสุขรายด้าน พบว่า มีภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา เพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($r = .432$) มีภาวะความสุข 9 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านการนับถือตนเอง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต และด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (มีค่า r ตามลำดับคือ .336, .301, .297, .266, .263, .258, .241, .239 และ .210) ส่วนภาวะความสุขอีก 2 ด้านที่เหลือ คือ ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (มีค่า r ตามลำดับ คือ .142, .120)

สมมติฐานที่ 2 ภาวะความสุขของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และองค์ประกอบของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่งได้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ของ
ภาวะความสุข ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig.
ภาวะความสุข	.361	.037	.489	9.865	.000**
ค่าคงที่ (a)	33.686			2.576	.010**
R = .489	R ² adj. = .237		Overall F = 97.320		.000**
R ² = .240					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$)

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาวะความสุขสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้ร้อยละ 24

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขมาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของพนักงาน จะได้สมการในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = 33.686 + .361 (\text{ภาวะความสุข})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในรูปแบบ
คะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น .361 เท่า

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = .489 (\text{ภาวะความสุข})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในรูปแบบ
คะแนนมาตรฐาน พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น .489 เท่า

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)
ของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
โดยรวม ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig.
ภาวะความสุข					
- ด้านความมีเมตตากรุณา	2.378	.281	.460	8.460	.000**
- ด้านการสนับสนุนทางสังคม	1.004	.460	.119	2.183	.030**
- ด้านความรู้สึกละอายใจ	.443	.208	.107	2.128	.034**
ค่าคงที่ (a)	29.365			2.593	.010**
R = .571	R ² adj. = .320		Overall F = 49.578		.000**
R ² = .326					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$)

จากตารางที่ 7 พบว่า มีภาวะความสุข 3 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านการ
สนับสนุนทางสังคม และด้านความรู้สึกละอายใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้ร้อยละ 32.6

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา ด้านการสนับสนุนทางสังคม และ
ด้านความรู้สึกละอายใจ มาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงาน จะได้สมการในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = & 29.365 + 2.378 (\text{ภาวะความสุขด้านความมี} \\ & \text{เมตตากรุณา}) + 1.004 (\text{ภาวะความสุขด้าน} \\ & \text{การสนับสนุนทางสังคม}) + .443 (\text{ภาวะ} \\ & \text{ความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดี}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในรูปแบบคะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น 2.378 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคม และด้านความรู้สึกในทางไม่ดีจะต้องมีค่าคงที่

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น 1.004 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา และภาวะความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดีจะต้องมีค่าคงที่

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดีของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น .443 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา และภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมจะต้องมีค่าคงที่

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = & .460 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา}) \\ & + .119 (\text{ภาวะความสุขด้านการสนับสนุน} \\ & \text{ทางสังคม}) + .107 (\text{ภาวะความสุขด้าน} \\ & \text{ความรู้สึกในทางไม่ดี}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในรูปแบบ
คะแนนมาตรฐาน พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น .460 เท่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน
จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น .119 เท่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดีของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น .107 เท่า

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)
ของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ด้านการให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig.
ภาวะความสุข					
- ด้านความมีเมตตากรุณา	.525	.055	.480	9.619	.000**
ค่าคงที่ (a)	9.956			4.504	.000**
R = .480	R ² adj. = .228		Overall F = 92.524		.000**
R ² = .230					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$)

จากตารางที่ 8 พบว่า มีภาวะความสุขเพียงด้านเดียว คือ ด้านความมีเมตตากรุณา ที่สามารถ
พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือได้ ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ .01 ได้ร้อยละ 23

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา มาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน จะได้สมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน
ดังนี้

**สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบ
คะแนนดิบ**

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = 9.956 + .525 (\text{ภาวะความสุขด้านความ} \\ \text{ด้านการให้ความช่วยเหลือ} \quad \text{มีเมตตากรุณา})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ
ของพนักงานในรูปแบบคะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ เพิ่มขึ้น .525 เท่า

**สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบ
คะแนนมาตรฐาน**

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = .480 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตา} \\ \text{ด้านการให้ความช่วยเหลือ} \quad \text{กรุณา})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ
ของพนักงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ เพิ่มขึ้น .480 เท่า

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่รวมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig.
ภาวะความสุข					
- ด้านความมีเมตตากรุณา	.446	.053	.432	8.414	.000**
ค่าคงที่ (a)	10.441			4.864	.000**
R = .432	R ² adj. = .184		Overall F = 70.792		.000**
R ² = .186					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$)

จากตารางที่ 9 พบว่า มีภาวะความสุขเพียงด้านเดียว คือ ด้านความมีเมตตากรุณา ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้ร้อยละ 18.6

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา มาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงาน จะได้สมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} = 10.441 + .446 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานในรูปแบบคะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นเพิ่มขึ้น .446 เท่า

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา และด้านการสนับสนุนทางสังคม มาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้น ของพนักงาน จะได้สมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 7.845 + .442 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา}) + .420 (\text{ภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคม})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นของพนักงานในรูปแบบคะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นเพิ่มขึ้น .442 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมจะต้องมีค่าคงที่

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้น เพิ่มขึ้น .420 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาจะต้องมีค่าคงที่

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = .338 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา}) + .196 (\text{ภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคม})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นของพนักงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้น เพิ่มขึ้น .338 เท่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นเพิ่มขึ้น .196 เท่า

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig.
ภาวะความสุข					
- ด้านความมีเมตตากรุณา	.433	.056	.413	7.664	.000**
- ด้านความสามารถที่จะบรรลุ	.286	.076	.202	3.753	.000**
ความสำเร็จตามความคาดหวัง					
ค่าคงที่ (a)	1.874			2.600	.407**
R = .536	R ² adj. = .282		Overall F = 62.002		.000**
R ² = .287					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$)

จากตารางที่ 11 พบว่า มีภาวะความสุข 2 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตากรุณา และด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้ร้อยละ 28.7

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา และด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง มาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การด้านการให้ความร่วมมือของพนักงาน จะได้สมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} &= 1.874 + .433 (\text{ภาวะความสุขด้านความมี} \\ \text{ด้านการให้ความร่วมมือ} &\quad \text{เมตตากรุณา}) + .286 (\text{ภาวะความสุข} \\ &\quad \text{ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตาม} \\ &\quad \text{ความคาดหวัง}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานในรูปแบบคะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ เพิ่มขึ้น .433 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวังจะต้องมีค่าคงที่

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวังของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ เพิ่มขึ้น .286 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาจะต้องมีค่าคงที่

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} &= .413 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตา} \\ \text{ด้านการให้ความร่วมมือ} &\quad \text{กรุณา}) + .202 (\text{ภาวะความสุข} \\ &\quad \text{ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตาม} \\ &\quad \text{ความคาดหวัง}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ เพิ่มขึ้น .413 เท่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวังของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ เพิ่มขึ้น .202 เท่า

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของภาวะความสุขทั้ง 12 ด้าน ที่ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	Sig.
ภาวะความสุข					
- ด้านความมีเมตตากรุณา	.700	.075	.475	9.269	.000**
- ด้านความปลอดภัยทางร่างกาย	.281	.103	.140	2.723	.007**
และความมั่นคงในชีวิต					
ค่าคงที่ (a)	5.728			1.806	.072**
R = .541	R ² adj. = .288		Overall F = 63.751		.000**
R ² = .293					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($p \leq .01$)

จากตารางที่ 12 พบว่า มีภาวะความสุข 2 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตากรุณา และด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ ได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้ร้อยละ 29.3

เมื่อนำตัวแปรภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา และด้านความปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงในชีวิต มาจัดเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน จะได้สมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 5.728 + .700 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา}) + .281 (\text{ภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานในรูปแบบคะแนนดิบ พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ เพิ่มขึ้น .700 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิตจะต้องมีค่าคงที่

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิตของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ เพิ่มขึ้น .281 เท่า โดยที่คะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณาจะต้องมีค่าคงที่

สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = .475 (\text{ภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา}) + .140 (\text{ภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ของพนักงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ เพิ่มขึ้น .475 เท่า

เมื่อคะแนนภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิตของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ เพิ่มขึ้น .140 เท่า

ตารางที่ 13 สรุปการร่วมพยากรณ์ของภาวะความสุขแต่ละด้าน (12 ด้าน) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแต่ละด้าน (5 ด้าน)

ภาวะความสุข	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
	1. ด้านการ ให้ความ ร่วมมือ	2. ด้านการ สำนึก ในหน้าที่	3. ด้าน อดทน อดกลั้น	4. ด้าน ให้ความ ช่วยเหลือ	5. ด้าน คำนึงถึง ผู้อื่น
1. ด้านความมีเมตตากรุณา	✓	✓	✓	✓	✓
2. ด้านการนับถือตนเอง					
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
4. ด้านการสนับสนุนทางสังคม			✓		
5. ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง	✓				
6. ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา					

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ภาวะความสุข	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร				
	1.	2.	3.	4.	5.
	ด้านการให้ความร่วมมือ	ด้านการสำนึกในหน้าที่	ด้านการอดทนอดกลั้น	ด้านการให้ความช่วยเหลือ	ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
7. ด้านความคิดสร้างสรรค์และ ความกระตือรือร้นในการ ดำเนินชีวิต					
8. ด้านความรู้สึกลงในทางดี					
9. ด้านความปลอดภัยทาง ร่างกายและความมั่นคงใน ชีวิต		✓			
10. ด้านความรู้สึกลงในทางไม่ดี					
11. ด้านการควบคุมจิตใจตนเอง อย่างไม่มีประสิทธิภาพ					
12. ด้านการสนับสนุนจาก ครอบครัว					

✓ หมายถึง สามารถร่วมพยานกันได้

จากตารางที่ 13 สรุปได้ว่า

ภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา เพียงด้านเดียวที่สามารถพยานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้านได้ (ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น)

ภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคม สามารถพยานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการอดทนอดกลั้นได้ด้านเดียว

ภาวะความสุขด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง สามารถ
พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือได้ด้านเดียว

ภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต สามารถพยากรณ์
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ได้ด้านเดียว

ข้อวิจารณ์

ผู้วิจัย นำเสนอข้อวิจารณ์ในการศึกษาครั้งนี้ ตามลำดับ ดังนี้

ภาวะความสุข

จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานมีระดับภาวะความสุขโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีระดับ
ภาวะความสุขรายด้าน 9 ด้าน อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์และความ
กระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านการสนับสนุนจาก
ครอบครัว ด้านการนับถือตนเอง ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความ
ปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม และด้านสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคล อีก 3 ด้านที่เหลือ คือ ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านความสามารถที่จะบรรลุ
ความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ มีระดับ
ภาวะความสุขอยู่ในระดับปานกลาง วิจัยได้ว่า

การที่พนักงานมีภาวะความสุขโดยรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงพนักงานมีความพึง
พอใจในสภาพร่างกายและจิตใจ รู้สึกมีความหมาย มีความสำคัญ มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อ
คุณภาพชีวิตที่ดี มีสภาพจิตใจที่เป็นสุขและสามารถเป็นผู้ทำงานที่ดีได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ
สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 345) ที่กล่าวถึงผู้ที่มีความสุข คือ ผู้ที่พึงพอใจในสภาพร่างกายและ
จิตใจ การมีงานทำ การมีเงิน การไม่มีโรคภัยไข้เจ็บและการได้ใกล้ชิดกับคนที่รัก และสอดคล้อง
กับคำกล่าวของ ประยูร ชาญโต (2531 อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545: 361) ที่กล่าวถึง “ผลที่
ได้จากการทำงานอย่างมีความสุขมีหลายประการ อันได้แก่ การมีทรัพย์สินเงินทองเพื่อเลี้ยงชีพและ
สะสมไว้ มีส่วนช่วยให้สังคมเจริญก้าวหน้า มีประโยชน์ต่อจิตใจ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า ไม่เบื่อ
มีประโยชน์ต่อมนุษย์ ทำให้เพื่อนมนุษย์มีความสุข และเป็นโอกาสและเครื่องมือในการพัฒนา

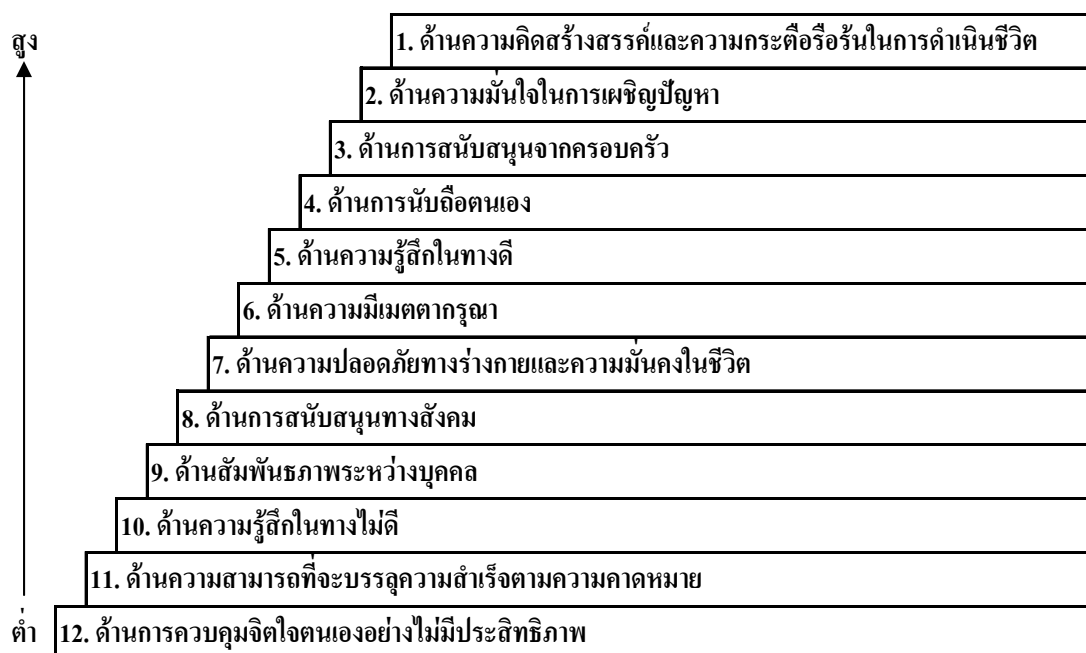
ตนเอง” และ อภิชาติ มงคล และคณะ (2547: 13) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีความสุข คือ ผู้ที่มีสภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

พนักงานมีภาวะความสุขด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต อยู่ในระดับสูงสุดนั้น แสดงว่าพนักงาน มีความสุขและพึงพอใจในความสามารถด้านการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ในทางที่ดี มีความมุ่งมั่นพยายามและใส่ใจในการดำเนินชีวิตเพื่อความพึงพอใจต่อตนเองและเพื่อให้ชีวิตมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงในองค์กร เนื่องจากองค์การเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากสภาวะปกติ กล่าวคือ เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารขนาดใหญ่กับสถาบันการเงินกว่า 10 แห่ง มีความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กร มีวิธีการปฏิบัติงานที่หลากหลายรูปแบบ ดังนั้น ผู้บริหารรวมถึงพนักงานทุกคนที่คัดเลือกเข้ามา จึงเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติด้านความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและรองรับนโยบายขององค์กรได้ เช่น การลดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับ สะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีความยืดหยุ่นในการทำงานและการหามาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่รวดเร็ว คล่องตัว มีนโยบายการวางระบบบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้มีความมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีการวางระบบเทคโนโลยีให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดเคมีและโปรแกรมพิเศษด้านธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายรูปแบบเพื่อให้ดึงดูดความสนใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความผาสุกเชิงอัตวิสัย หรือความผาสุกทางใจ ของ Wood and Wood (2000: 315) ที่กล่าวว่า iva ผู้ที่มีความสุข มีแนวโน้มเป็นผู้ที่มีความสามารถในการตัดสินใจที่แน่วแน่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น มีทักษะทางสังคม มีความมั่นใจในตนเองสูง มีความน่าไว้วางใจสูง และมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่น และสอดคล้องกับการศึกษาของ Diner *et al.* (2005) ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะความสุขว่า เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์แห่งความสุข ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ การเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มและมีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Seligman (2006) ที่กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความสุข ประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ มีความสัมพันธ์ทางสังคม มีความเฉลียวฉลาด มองโลกในแง่ดี มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พนักงานมีภาวะความสุขด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แสดงว่าพนักงาน มีความสามารถจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่ซับซ้อนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวได้กับสถานการณ์นั้น ๆ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้ดี และสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสร้างสรรค์ เช่น ปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ปัญหาการเรียนในเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้า ปัญหาการแข่งขันกับธนาคารคู่แข่ง ปัญหาการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่กำกับดูแลโดยกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย และกระทรวงการคลัง และปัญหาจากสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำลงอันเนื่องมาจากปัจจัยทางการเมือง เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Morris and Maisto (2001: 413) ที่กล่าวถึงหัวใจสำคัญที่จะนำไปสู่ภาวะความสุขของบุคคล คือ เป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือมีความมั่นใจในการเผชิญปัญหานั้นเอง

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า พนักงานมีภาวะความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังมีความรู้สึกประหม่า วิตกกังวล ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนหวังไว้ และเผยแพร่วิธีความรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมจิตใจ หรือไม่มีความสามารถที่จะจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวันได้สำเร็จ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก มีการปรับโครงสร้างองค์กรอย่างต่อเนื่องทุกปี และในระหว่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล องค์กรอยู่ระหว่างเตรียมความพร้อมในการปรับโครงสร้างประจำปี 2550 จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงาน โดยตรงด้านความไม่มั่นคงในตำแหน่งงาน ประกอบกับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ที่มีข่าวถึงองค์กรในด้านลบมาโดยตลอด จากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีภาวะความสุขในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่า หากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยภาวะสุขรายด้าน จากต่ำไปสูง จะได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ระดับภาวะความสุขของพนักงานจากผลการวิจัย เรียงตามลำดับต่ำไปสูง

จากภาพข้างต้นนี้ พบว่า จากข้อ 7 ขึ้นไปถึงข้อ 1 นั้น อยู่ในระดับสูงแล้ว จึงจะไม่วิจารณ์ในรายละเอียด ส่วนด้านที่เหลื่อและควรกล่าวถึงเพื่อนำมาส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวและมีความสุขมากขึ้น ตามลำดับนับแต่ข้อ 12 ขึ้นไปถึงข้อ 8 ดังนี้

ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกด้านนี้มากเกินไป เป็นต้นว่า พนักงานห้ามตนไม่ให้คิดฟุ้งซ่าน หรือคิดมากไม่ได้ อาจทำให้พนักงานเกิดการขาดสมดุลทางกาย คือ พักผ่อนนอนหลับไม่เพียงพอจนเจ็บป่วยทางกายได้ ในทำนองเดียวกัน หากพนักงานควบคุมระดับความรู้สึกเศร้า ประหม่า วิตกกังวลไม่ได้ อาจทำให้พนักงานเกิดการขาดสมดุลทางจิตใจ ขาดสมาธิในการทำงานได้ ดังที่ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ได้กล่าวถึงการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพไว้ว่า หากบุคคลรู้สึกว่ตนเองขาดความสมดุลทางจิตใจ จะทำให้ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมจิตใจ หรือไม่สามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตแต่ละวันได้สำเร็จ

ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง หากมีน้อยไปอาจทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในความสามารถของตนและทำงานไม่เต็มความสามารถ ไม่กล้าตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง ต้องคอยถามหรือรับคำสั่งจากผู้อื่น เป็นการเสียเวลาทำงานทั้งของตนเองและ

ผู้อื่นได้ เป็นเหตุให้ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อาจมีผลกระทบกับงานในส่วนตนตลอดจนงานส่วนรวม ดังที่ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาวะความสุขด้านความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวังไว้ว่า หากบุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตน จะทำให้สามารถจัดการและยอมรับกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และสามารถรู้สึกได้ถึงความสำเร็จและมีชีวิตตามที่ตนหวังไว้

ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี หากเกิดขึ้นบ่อย ๆ จะทำให้พนักงานเป็นคนขี้อาย ไม่ไว้วางใจผู้อื่น เกิดความรู้สึกอิจฉาริษยาผู้อื่น เกิดความแตกแยกบาดหมาง ไม่ให้ความร่วมมือกันเกิดขึ้น แทนที่จะมีความเป็นมิตรและสามัคคีร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเสียแก่ตนเองและหน่วยงาน ดังที่ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ได้กล่าวถึงภาวะความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดีไว้ว่า หากความรู้สึกในทางไม่ดีเกิดขึ้นกับบุคคล จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกประหม่า วิตกกังวล รู้สึกผิด สิ้นหวังเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจทำให้บุคคลนั้นเกิดความทุกข์ทรมาน มีผลต่อการทำงานในแต่ละวัน

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หากน้อยไปจะทำให้พนักงานแต่ละคนต่างมุ่งงานเฉพาะตน รู้ความเป็นไปของผู้อื่นน้อย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อาจอยู่ในวงแคบกว่าที่ควรจะเป็น ขาดการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ส่งผลต่อมิตรภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อยลง หากมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นอาจทำให้ต่างฝ่ายต่างต้องการเป็นผู้ชนะ เกิดการถกเถียงกัน ไม่มีการหาทางออกร่วมกัน ทำให้เกิดความแตกแยกระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ดังที่ อภิชัย มงคล และคณะ (2547), Sdorow and Rickabaugh (2002: 316-317), Diener *et al.* (2005: 804) และ Seligman (2006) ได้กล่าวถึงผลดีของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ตรงกันว่า หากบุคคลสามารถสร้างความสุขในการมีสัมพันธภาพระหว่างกันได้ จะทำให้บุคคลเป็นผู้ที่รู้จักการให้กับบุคคลอื่น มีความสุขกับการได้เข้าสังคม เข้าร่วมกิจกรรม จะทำให้สามารถสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่น สามารถแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันทั้งสุขหรือทุกข์กับผู้อื่นได้

ด้านการสนับสนุนทางสังคม หากน้อยไปอาจทำให้พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีพวกพ้องหรือเครือข่ายทางสังคมคอยช่วยเหลือ รู้สึกว่าตนเองไม่ใช่ส่วนหนึ่งขององค์กร ขาดความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานในองค์กร ความรู้สึกดังกล่าวคือส่วนสำคัญที่อาจทำให้พนักงานไม่มี หรือขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นในการทำงาน อาจทำให้พนักงานขาดกำลังใจในการแก้ไขปัญหาลุप्तรรค์ต่าง ๆ และอาจเกิดการลาออกเพื่อหนีปัญหาเหตุการณ์เหล่านี้ ส่งผลเสียต่อตัวพนักงานเอง ต่อหน่วยงานและองค์กร กล่าวคือ นอกจากตัว

พนักงานเองจะขาดความอดทน ขาดความพยายามในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในชีวิตแล้ว Luecke and Bartlett (2004 อ้างใน ญัฐยา สันตระกูลผล, 2548) ยังกล่าวไว้ว่า จะทำให้หน่วยงานและองค์การสูญเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการลาออกและสูญเสียบุคลากรไปยังองค์การอื่นที่เป็นคู่แข่ง ซึ่งพนักงานเหล่านั้น อาจรู้ต้นเหตุของปัญหาที่เป็นทางออกที่ดีในการแก้ไข ปรับปรุง และป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าวเกิดซ้ำได้ และดังที่ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า หากบุคคลรับรู้ว่ามีเครือข่ายทางสังคมคอยช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ หรือผู้อื่น จะทำให้บุคคลรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

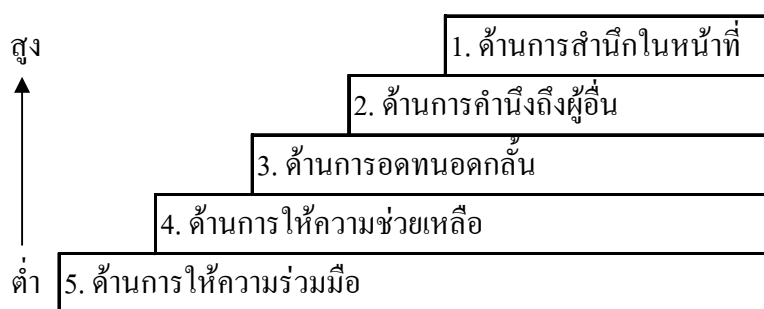
จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ตามลำดับ คือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการให้ความร่วมมือ วิเคราะห์ได้ว่า

การที่พนักงานมีพฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นนั้น แสดงว่าพนักงานโดยทั่วไป มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะพนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองคือส่วนหนึ่งขององค์การ จึงเกิดพฤติกรรมที่องค์การไม่มีการออกคำสั่งหรือกำหนดไว้ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติ เช่น การมาทำงานตรงเวลา มีความคิดว่าต้องช่วยดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ และช่วยดูแลลูกค้าแทนในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่อยู่ ถือว่าประโยชน์ของธนาคารเสมือนประโยชน์ของตนเอง สามารถปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายของธนาคารได้ดี ทั้งในด้านเป้าหมายรายได้ มีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง สามารถจัดการวางแผนและบริหารงานของตนเองได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ โชติพันธุ์ (2545) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์การต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งประเมินโดยผู้บังคับบัญชา พบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบอยู่ในระดับสูงสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานขององค์การได้เป็นอย่างดี เช่น การมาทำงานตรงเวลา ช่วยกันดูแลทรัพย์สินขององค์การ ตรวจสอบความปลอดภัยเกี่ยวกับระบบต่าง ๆ ขององค์การ โดยที่แต่ละคนมิได้มีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่อย่างใด จึงทำให้พฤติกรรมด้านนี้อยู่ในระดับสูงสุด

พนักงานมีพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูงเช่นกัน อาจเนื่องมาจาก การที่พนักงานต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร จึงทำให้มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรและเคารพในสิทธิของเพื่อนร่วมงาน มีการป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Van *et al.* (1994 อ้างใน อัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544: 49-51) ที่พบว่า ลักษณะงานที่พนักงานสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สามารถเพิ่มขีดความสามารถให้บรรลุความสำเร็จด้วยตนเอง ถูกควบคุมอย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทางบวก มีทัศนคติที่ดี และมีพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ฉะนั้น การที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง เปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคม ส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี (Smith, 1983: 653) ดังที่ Organ and Bateman (1991) ได้ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุดและส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรมากที่สุด

จากผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่า เมื่อเรียงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากระดับต่ำไปสูง จะได้ดังนี้



ภาพที่ 3 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากผลการวิจัย เรียงตามลำดับต่ำไปสูง

จากภาพข้างต้นนี้ พบว่า จากข้อ 2 ขึ้นไปถึงข้อ 1 นั้น อยู่ในระดับสูงแล้ว จึงจะไม่อธิบายในรายละเอียด ส่วนด้านที่เหลือและควรกล่าวถึงเพื่อนำมาส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น ที่ควรได้รับการปรับปรุงก่อน-หลัง นับจากข้อ 5 ขึ้นไปถึงข้อ 3 มีดังนี้

ด้านการให้ความร่วมมือ หากพนักงานขาดความร่วมมือ หรือร่วมมือกันในการทำงานน้อย เช่น ไม่รวมมือกับเพื่อนที่มีงานล้นมือในขณะที่ตนเองพอจะช่วยเหลือได้ จะทำให้งานล่าช้า ไม่เป็นที่พอใจแก่ลูกค้าและเสียภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ดังที่ Organ and Bateman (1991) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้ความร่วมมือไว้ว่า หากบุคคลมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือที่ดี ย่อมแสดงถึงบุคคลนั้นมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

ด้านการให้ความช่วยเหลือ หากพนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันน้อย เช่น เมื่อเพื่อนร่วมงานมีธุระจำเป็นทำให้ไม่สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ หากขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เพื่อนร่วมงานตกอยู่ในฐานะลำบาก ดังที่ Podsakoff and Mackenzie (1994) ได้กล่าวถึงผลดีของการมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไว้ว่า หากพนักงานมีการแสดงออกถึงการช่วยเหลือจะทำให้มีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน หลีกเลี่ยงความขัดแย้งกระทบกระทั่ง และสามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย

ด้านการอดทนอดกลั้น หากพนักงานไม่มีความอดทนอดกลั้น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีพอเมื่อมีการถกเถียงกันในการทำงาน จะก่อให้เกิดความแตกแยก มีความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ซึ่งทำให้ความเห็นแก่ประโยชน์ต่อผู้อื่นเกิดขึ้นได้ยาก ดังที่ Organ and Bateman (1991) และ Podsakoff and Mackenzie (1994) ได้กล่าวถึงการอดทนอดกลั้นไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่บ่นหรือร้องเรียนเรื่องที่ไม่สำคัญ มองข้ามข้อบกพร่องของเพื่อนร่วมงาน ไม่คอยจับผิดเพื่อนร่วมงาน จะทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปโดยราบรื่น เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานได้

จากผลการวิจัยข้างต้น พบว่า ทั้งตัวแปรเกี่ยวกับภาวะความสุขและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงและปานกลาง ส่วนที่อยู่ในระดับสูงของทั้งสองตัวแปร มีดังนี้

ภาวะความสุข ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ด้านการนับถือตนเอง ด้านความรู้สึกลงในทางดี ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการให้ความร่วมมือ

สิ่งที่อยู่ในระดับสูงดังที่ระบุข้างต้นนี้ ธนาคารควรพยายามรักษาไว้ให้อยู่ในระดับสูงต่อไป เพื่อให้เกิดคุณภาพดีแก่พนักงานและองค์กร

ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง แม้จะไม่เข้าข่ายวิกฤติที่จะต้องปรับแก้ แต่ธนาคารไม่ควรประมาท ควรหาทางส่งเสริมให้อยู่ในระดับสูงต่อไปให้ได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านพนักงานและองค์กรยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านความรู้สึกในทางไม่ดี เหล่านี้คือส่วนที่อยู่ในภาวะความสุข และด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ทั้งสองด้านนี้อยู่ในส่วนที่เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ธนาคารควรหาทางปรับปรุงให้อยู่ในระดับสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง

วิธีการในการดำเนินการปรับปรุงนั้น ผู้วิจัยนำเสนอไว้ในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยแล้ว

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะความสุขของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ภาวะความสุขโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ตามลำดับ คือ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Diener *et al.* (2005: 807) รวบรวมงานวิจัยของ Donovan (2000), Miles *et al.* (2002) และ Credé *et al.* (2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขหรือ

ความรู้สึกในเชิงบวก (Positive Affect) ในด้านชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ภาวะความสุขหรือความรู้สึกในเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และ Williams and Shiaw (1999 อ้างใน Diener *et al.*, 2005: 812) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะความสุขหรือการมีความรู้สึกเชิงบวกในด้านการมีพฤติกรรมการเข้าสังคมที่ดีกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การมีภาวะความสุขหรือการมีความรู้สึกเชิงบวกในด้านการมีพฤติกรรมการเข้าสังคมที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาภาวะความสุขรายด้าน พบว่า ด้านความมีเมตตา กรุณา และด้านการนับถือตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีจิตใจเมตตา กรุณา มีความนับถือตนเอง จะทำให้เกิดความเป็นผู้นำใจ ชอบให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้ ยอมเป็นฝ่ายให้มากกว่ารับ และมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจตนเอง ดังที่ อภิชัย มงคล และคณะ (2547) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา ไว้ว่า คือผู้ที่ต้องการให้ผู้อื่นพ้นทุกข์และมีความสามารถเป็นผู้ให้ ให้ความช่วยเหลือและเป็นที่พึ่งของผู้อื่นได้ จากการสังเกตของผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่ง สรุปได้ว่า พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองตระหนักว่าเป็นพนักงานในองค์กร ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือ มีน้ำใจซึ่งกันและกันต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีความเมตตา กรุณาต่อกัน เป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นหน้าที่ ๆ ต้องปฏิบัติในการทำงานร่วมกันอยู่แล้ว นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตนเองทำงานอย่างมีความสุข คือ การได้ทำงานที่ตนเองสนใจและท้าทาย ได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและสามารถตอบสนองความต้องการได้ มีทีมงานที่ดี มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดที่สอดคล้องกันในการทำงาน ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน มีโอกาสในการแสดงออกทางความคิดเห็นได้ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม และได้รับการดูแล การส่งเสริม การให้กำลังใจจากผู้บริหาร และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น การจัดตั้งชมรมต่าง ๆ โดยให้พนักงานร่วมเป็นสมาชิกตามความสมัครใจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน เสริมสร้างความรักความสามัคคีในหมู่พนักงาน ทำให้เกิดความคุ้นเคยซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานมากขึ้น เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในเรื่องงานตามตำแหน่งหน้าที่และความสัมพันธ์ส่วนตัว จึงทำให้การประสานงานและการปฏิบัติงานง่ายมากขึ้น ช่วยลดช่องว่างระหว่างตำแหน่งงานระดับบนและระดับล่าง เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองจากตำแหน่งงานที่ได้รับ รู้สึกว่าตนเองมีประสิทธิภาพและเป็นผู้ทำงานที่ได้รับ

มอบหมายได้ดี กอปรกับธนาคารได้มีการจัดโครงการรณรงค์การเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อปี 2548 ที่ผ่านมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เป็นปณิธานร่วมของพนักงานทั้งหมดของธนาคาร ปฏิบัติตามคำจำกัดความง่าย ๆ คือ “ประสิทธิภาพ คือ ทำอย่างถูกต้อง” และ “ประสิทธิผล คือ ทำในสิ่งที่ถูกต้อง” ซึ่งจะได้ผลลัพธ์เป็นธนาคารที่ดีของประชาชน มีทักษะในการทำงานที่ทันสมัย เพื่อสามารถอยู่รอดได้ในสังคมเศรษฐกิจแห่งความรู้ (Knowledge-based Economy) จึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดการตื่นตัวในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman *et al.* (1998) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในโรงพยาบาลทหาร จำนวน 450 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ แล้วทำให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นผลตอบแทนกลับคืนสู่องค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Borman *et al.* (2001 อ้างใน Diener *et al.*, 2005: 823) ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความรู้สึกในเชิงบวกแสดงออกอย่างชัดเจนถึงการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความรู้สึกเชิงลบสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางตรงกันข้าม

นอกจากนี้ ยังพบว่าภาวะความสุขด้านการสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ วิจัยพบว่า จากผลการสำรวจ พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีช่วงอายุอยู่ในวัยทำงาน คือ ช่วงอายุมากกว่า 30 – 40 ปี และจากผลการวิจัยยังพบอีกว่า ภาวะความสุขโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ และด้านการอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลาง ย่อมแสดงถึง พนักงานมีช่วงอายุอยู่ในระดับที่มีวุฒิภาวะ มีความรับผิดชอบ มีความสำนึกในหน้าที่ ดังนั้นการสนับสนุนช่วยเหลือที่ได้รับจากครอบครัวซึ่งจัดว่าเป็นชีวิตส่วนตัวของพนักงาน มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจส่วนหนึ่งเท่านั้น จึงมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นส่วนน้อย

สมมติฐานที่ 2 ภาวะความสุขของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่งสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และองค์ประกอบของภาวะความสุข

ทั้ง 12 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่งได้

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย พบว่า ภาวะความสุขสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ เท่ากับ 24 % และมีความสัมพันธ์ในทางบวก แสดงว่า ภาวะความสุขโดยรวม พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานได้ กล่าวคือ ถ้าพนักงาน รู้สึกว่าตนมีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.82) แล้ว พนักงานก็จะ รู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ดังที่ Borman *et al.* (2001 อ้างใน Diener *et al.*, 2005: 823) ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความรู้สึกในเชิงบวกจะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดี ส่วนความรู้สึกเชิงลบสามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางตรงกันข้ามคือไม่ได้

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน พบว่า ภาวะความสุข 3 ด้าน คือ ด้าน ความมีเมตตากรุณา ด้านการสนับสนุนทางสังคม และด้านความรู้สึกในทางไม่ดี สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 32.6 % และมีความสัมพันธ์ในทางบวก สามารถอธิบาย ได้ดังนี้

การที่ภาวะความสุข 3 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านการสนับสนุนทางสังคม และ ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่งได้นั้น เพราะความมีเมตตากรุณา ทำให้บุคคลมี ความสุขที่จะทำประโยชน์ หรือช่วยเหลือคนอื่นเมื่อเห็นว่าตนอยู่ในภาวะที่จะช่วยได้ ซึ่งเป็น คุณสมบัติที่ดีของพนักงานธนาคาร ซึ่งเมื่อได้รับการคัดเลือกเข้ามาก็จะได้รับการอบรมให้มี ความรู้สึกเมตตากรุณาต่อลูกค้า เช่น การอบรมเรื่องการบริการที่เน้นมาตรฐานให้พนักงานมีหัวใจ บริการ ทั้งกับลูกค้าและเพื่อนพนักงานด้วยกัน ส่วนภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคม สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมได้เช่นกันนั้น เพราะการ สนับสนุนทางสังคมที่ดี ส่งผลต่อความรู้สึกถึงการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีทางสังคม มีการสนับสนุน ช่วยเหลือระหว่างพนักงานด้วยกันทั้งในยามปกติและยามคับขัน เช่น การได้รับความรู้สึกที่ดีจาก

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถปรึกษาพูดคุยได้ การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานแผนกต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมที่ดีจึงสามารถทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น และด้านความรู้สึกในทางไม่ดีสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมได้นั้น เพราะหากพนักงานเกิดความรู้สึกวิตกกังวลต่อปัญหาต่าง ๆ รอบตัว เช่น ปัญหาการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัญหาความยากของงาน ปัญหาการแข่งขันภายในหน่วยงานที่มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้มงวด ฯลฯ มีส่วนทำให้พนักงานขาดความสุขในการทำงานและส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาอำนาจการพยากรณ์ของภาวะความสุขรายด้าน 12 ด้าน กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้าน 5 ด้าน พบว่าภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ทั้ง 5 ด้าน เพราะถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะมีเมตตา กรุณา จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมร่วมใจ เกิดความสำนึกในหน้าที่ในการทำงาน มีความอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ที่กดดัน มีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ ดังที่ Organ and Bateman (1991) ได้กล่าวว่า การที่พนักงานมีพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติโดยไม่ต้องออกคำสั่งหรือให้คำแนะนำ ย่อมหมายถึงพนักงานผู้นั้นมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับพนักงานที่มีความมีเมตตา กรุณานั้นเอง

ภาวะความสุขด้านการสนับสนุนทางสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการอดทนอดกลั้นได้ เพราะการสนับสนุนทางสังคม ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีเครือข่ายทางสังคมที่ดี มีบุคคลคอยช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งต้องการการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานรู้สึกอุ่นใจและสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่กดดันได้ (Organ and Bateman, 1991)

ภาวะความสุขด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือได้ เพราะความสำเร็จทำให้มีความมั่นใจที่จะให้ความร่วมมือกับผู้อื่น สามารถร่วมรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่นได้ (Organ and Bateman, 1991)

การที่ภาวะความสุขด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต สามารถ
พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ได้ เพราะเมื่อร่างกายมี
ความพร้อม ก็จะสามารถตระหนักในหน้าที่ได้ดีกว่าเมื่อร่างกายไม่มีความพร้อม (อภิชัย
มงคล และคณะ, 2547) จะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองนโยบายขององค์การได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 311 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมประยุกต์

สรุปผลการวิจัย

ผลงานวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. ระดับภาวะความสุข พนักงานมีระดับภาวะความสุขโดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตอยู่อันดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ด้านการนับถือตนเอง ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพอยู่อันดับต่ำสุด
2. ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับ คือ ด้านการสำนึกในหน้าที่อยู่อันดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการให้ความร่วมมือ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (เรียงลำดับภาวะความสุข 12 ด้าน ดังนี้

ด้านความมีเมตตา กรุณา ด้านการนับถือตนเอง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และด้านการสนับสนุนจากครอบครัว สัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (โดยรวม) และภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ตามลำดับ คือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการอดทนอดกลั้น และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

4. อำนาจการพยากรณ์ของภาวะความสุขที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะความสุขสามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 24 โดยภาวะความสุขของพนักงาน 3 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตา กรุณา ด้านการสนับสนุนทางสังคม และด้านความรู้สึกในทางไม่ดี สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 32.6 ส่วนที่เหลืออีก 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ด้านการนับถือตนเอง ด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว และด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ไม่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมได้

เมื่อวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ภาวะความสุขรายด้าน 12 ด้าน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้าน 5 ด้าน สรุปได้ว่า

ภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณา สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 23

ภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 18.6

ภาวะความสุขรายด้านความมีเมตตากรุณา และด้านการสนับสนุนทางสังคม สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทนอดกลั้นได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 21.6

ภาวะความสุขรายด้านความมีเมตตากรุณา และด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 28.7

ภาวะความสุขรายด้านความมีเมตตากรุณา และความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 29.3

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ภาวะความสุขกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะความสุขโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาระดับภาวะสุขรายด้านที่อยู่ในระดับสูงเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตอยู่ระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ด้านการสนับสนุนจากครอบครัว ด้านการนับถือตนเอง ด้านความรู้สึกในทางดี ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ส่วนภาวะสุขรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับภาวะความสุขอยู่ในระดับสูงและปานกลางเท่านั้น ไม่มีระดับต่ำ ซึ่งระดับภาวะความสุขที่อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการควบคุมจิตในตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ซึ่งควรกระตุ้นให้พนักงานได้ปรับปรุงเพื่อให้มีระดับภาวะความสุขมากขึ้น มีดังนี้

ด้านการควบคุมจิตในตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงและควบคุมจิตใจตนเอง ให้มีความสุขทางจิตใจ เช่น ควรรู้จักระงับความโกรธ มีความอดทนอดกลั้นต่อความรู้สึกไม่พอใจที่จะเกิดขึ้นในจิตใจ โดยธนาคารอาจให้การอบรมพนักงานเอง หรือนำพนักงานไปศึกษาวิธีฝึกสมาธิจากสถาบันต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อให้จิตใจสงบ

ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ควรช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่หวังไว้ โดยธนาคารควรยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานมีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานทำงานที่ท้าทายความสามารถ เช่น ให้ทำงานหมุนเวียนกันในส่วนต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกเต็มใจทดลองทำด้วยตนเอง

ด้านความรู้สึกในทางไม่ดี ควรควบคุมระดับความรู้สึกเศร้า ประหม่า สิ้นหวัง วิตกกังวล ในสิ่งที่ทำให้ตนเองรู้สึกทุกข์ทรมานในแต่ละวันให้อยู่ในระดับสมดุล โดยธนาคารจัดให้มีฝ่ายที่ให้คำแนะนำปรึกษา เมื่อพนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการปรับตัว และให้มีการอบรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีแก่พนักงาน

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ควรสร้างมิตรภาพในที่ทำงานและชีวิตส่วนตัว ดูแลเอาใจใส่ต่อบุคคลรอบข้างมากขึ้น โดยธนาคารจัดกิจกรรมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการอบรมนอกสถานที่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดให้ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการและเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกัน

ด้านการสนับสนุนทางสังคม ควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน ช่วยเหลือกันทั้งยามปกติและคับขัน โดยธนาคารควรสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี ทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงาน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะความสุขด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตอยู่ในระดับสูงนั้น ธนาคารควรรักษาระดับภาวะความสุขด้านความคิดสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตที่สูงนี้ไว้ โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ให้งานพนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างสร้างสรรค์ เพราะเป็นสิ่งที่สามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์การ ทั้งยังเป็นสิ่งที่จะทำให้ธนาคารมีความโดดเด่นในสังเวียนการแข่งขัน และทำให้องค์การอยู่รอดได้ ส่วนที่ควรลดให้มีระดับต่ำลงหรือพยายามไม่ให้มี คือ ภาวะความสุขด้านความรู้สึกในทางไม่ดี และด้านการควบคุมจิตใจตนเองอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ควรให้สูงเพิ่มขึ้นกว่านี้ ทำได้โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มพนักงานด้วยกันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เช่น ส่งเสริมการทำงานเป็นหมู่คณะ ส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานหลาย ๆ ด้าน มีเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณะชนร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้วจะทำให้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความสุขทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการให้ความร่วมมือ ตามลำดับนั้น จะพบว่าควรปรับปรุงด้านการให้ความร่วมมือเป็นลำดับแรกเพราะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และปรับปรุงด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการอดทนอดกลั้น ตามลำดับดังนี้

ด้านการให้ความร่วมมือ โดยธนาคารควรให้พนักงานมีส่วนร่วมสนับสนุน สนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานร่วมเสนอข้อคิดเห็นได้ และสามารถแนะนำหรือให้ความเห็นผู้อื่นได้

ด้านการให้ความช่วยเหลือ ธนาคารควรส่งเสริมพนักงานร่วมทำกิจกรรมการบริจาคสิ่งของต่าง ๆ แก่บุคคล หรือชุมชนที่ขัดสนกันดาร หรือส่งเสริมกิจกรรมด้านสังคมสงเคราะห์ผู้ประสบภัย หรือผู้ยากไร้ต่าง ๆ

ด้านการอดทนอดกลั้น ธนาคารควรอบรมให้พนักงานรู้จักระงับอารมณ์ต่อความเครียด ความคับข้องใจ ความไม่สะดวกด้วยความเต็มใจ โดยการอบรมให้พนักงานรู้จักรักษาอารมณ์ ในขณะที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า อดทนต่อความจุกจิกจู้จี้ ความไม่เข้าใจของลูกค้า

จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงนั้น ธนาคารจึงควรรักษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ และด้านการคำนึงถึงผู้อื่นไว้ และควรปรับปรุงด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการอดทนอดกลั้นให้มากยิ่งขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบและตระหนักถึงความหมายและการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งองค์กรสามารถแก้ไขด้วยวิธีการฝึกอบรมและการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เพื่อให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ต้องการ เพราะพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ สร้างความเจริญงอกงามให้แก่องค์กร เกิดการยอมรับจากพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายความว่า เมื่อมีภาวะความสุขในระดับสูง จะทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงด้วย และ/หรือเมื่อมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้รู้สึกว่ามีภาวะความสุขอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ฉะนั้นควรส่งเสริมให้พนักงานมีภาวะความสุขที่สมบูรณ์ จะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ดียิ่งขึ้น โดยธนาคารจัดสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานที่สะดวกสบายให้ จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเกิดขึ้นตามมา

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสัมพันธ์อันดับต่ำสุดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้าน ของพนักงาน คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีความสัมพันธ์กับภาวะความสุขด้านความมีเมตตากรุณาในระดับปานกลางนั้น หากต้องการปรับปรุง หรือเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานให้สูงขึ้น องค์กรจะต้องเน้นการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการแสดงออกถึงความมีเมตตา กรุณา ารณรงค์สร้างวัฒนธรรมและส่งเสริมให้พนักงานมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานด้วยความเต็มใจ การจัดกิจกรรม

ของชมรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ชมรมบำเพ็ญประโยชน์ ที่มีวัตถุประสงค์ให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงออกถึงความมีเมตตา กรุณา โดยการจัดกิจกรรมนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง หรือชมรมเพื่อนพนักงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ให้พนักงานที่เป็นสมาชิก ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทางการเงินเมื่อตัวพนักงานเองหรือครอบครัวของพนักงานเสียชีวิต เพื่อเป็นจิตกุศลร่วมกัน เป็นต้น และองค์การควรมีการประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม จะช่วยพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะความสุขสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้ โดยมีภาวะความสุข 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีเมตตา กรุณา ด้านการสนับสนุนทางสังคม และด้านความรู้สึกลงในทางไม่ดี สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้นั้น หากธนาคารต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มสูงขึ้น ธนาคารจะต้องสร้างวัฒนธรรมและส่งเสริมให้พนักงานเกิดภาวะความสุขด้านความมีเมตตา กรุณามากขึ้น โดยให้พนักงานมีโอกาสเป็นผู้ให้ ลดความรู้สึกลงในทางไม่ดี เช่น ความรู้สึกสลดหดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล ขาดความรู้สึกละเอียดในจิตใจ โดยการสร้างความมั่นใจให้พนักงานมองเห็นเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) หรือ แนวทางการเลื่อนตำแหน่ง มองเห็นความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง และทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมี สัมพันธภาพทางสังคมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือทั้งในยามปกติและคับขันด้วยความเต็มใจ มีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมกันทำงานและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ เพราะพฤติกรรมเหล่านี้คือปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้องค์การดำเนินงานไปอย่างราบรื่น มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์การต่อไป

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า มีภาวะความสุข 4 ด้าน คือ ด้านความมีเมตตา กรุณา ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความสามารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง และด้านความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคงในชีวิต สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ แสดงว่าภาวะความสุขทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่บ้างแล้ว ควรหาทางปรับปรุงให้ภาวะความสุขด้านอื่น ๆ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับสูงด้วย เพื่อให้พนักงานมีทั้งความสุขและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งอาจทำได้โดย

- จัดให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้งหมด เช่น การจัดกีฬาประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ที่แปลกใหม่ เพื่อดึงดูดความสนใจให้พนักงานต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น เช่น การประชุมสัมมนา การจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงานนอกสถานที่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม นอกเหนือจากภาวะความสุข เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา
2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้ผลการวิจัยที่มาจากการทำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในธนาคาร ซึ่งผลที่ได้อาจเป็นเพียงมุมหนึ่งของความเป็นจริง ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ พูดคุย สัมภาษณ์การทำงานในสถานการณ์จริงของพนักงานในหน้าที่ต่าง ๆ นอกจากงานธนาคาร เช่น งานให้บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค งานให้บริการของสำนักงาน การปกครองท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องมากกว่านี้

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- เกษรา ชัยรังษีเลิศ. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม
ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2548. ความสุขที่แท้จริง (Online). www.dmh.go.th,
9 ตุลาคม 2549. อ้างถึง วารสารหมอชาวบ้าน 27 (315): 34-40.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการ
บัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์พา ทัดภูธร. 2543. การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง :
กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐยา สีนตระการผล. 2548. คัมภีร์ผู้จัดการ. กรุงเทพมหานคร: ชรรคมงคลการพิมพ์. แปลจาก R.
Luecke and C. Bartlett. 2004. **Manager's Toolkit**. Boston: Harvard Business School
Publishing Corporation.
- ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์ (สำนักงานใหญ่) แห่งหนึ่ง. 2549. รายงานสรุปการ
เปรียบเทียบอัตราส่วนการลาออกของพนักงาน. กรุงเทพมหานคร.
- เบญจมาศ สุขศรีเพ็ง. 2550. ทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Online). www.gotoknow.org,
8 พฤษภาคม 2550.
- ประยูร โกมลภิส. 2532. “หยุดสักนิดก่อนคิดพัฒนาคน.” ทิศทางและอนาคตการพัฒนาบุคคลเพื่อ
การพัฒนาประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์การต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทร-วิโรฒ ประสานมิตร.

เมธาวี อุดมธรรมานภาพ และคณะ. 2544. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ขงยุทธ ขจรธรรม และคณะ. 2543. กระบวนการพัฒนาตัวชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (อัดสำเนา)

รจนโรจน์ (นามแฝง). 2549. “ดัชนีวัดความสุข” – มิติใหม่ของสังคมโลก. สกุลไทย (14 พฤศจิกายน 2549): 20, 46.

รสรินทร์ เกรย์, ปังปอนด์ รักอำนวยการ, และ ศิรินันท์ กิตติสุขสถิตย์. 2549. ความสุขบนความพอเพียง: ความมั่นคงในบั้นปลายชีวิต (Online). www.population.mahidol.ac.th. 24 มีนาคม 2550.

วิทย์ เทียงบุรณธรรม. 2541. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย “SE-ED’S Modern English-Thai Dictionary (Complete & Update) Desk Reference Edition”. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซิลเวอร์พินส์ โปรดักส์ จำกัด.

วัชรวิ พุ่มทอง. 2548. “ความสุขของคนไทย: วัดด้วยอะไร.” วารสารเศรษฐกิจและสังคม 42 (4): 30-35.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2545. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: อักษราพัฒนา.

อภิชัย มงคล, ทวี ตั้งเสรี, พิเชฐ อุดมรัตน์, วัชณี หัตถพนม, ภัสรา เชษฐโชติศักดิ์, วรพรรณ จูฑา, ระพีพร แก้วคอนไทย. 2547. รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัด **สุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมจันทร์.

อภิชัย มงคล, วัชณี หัตถพนม, ภัสรา เชษฐโชติศักดิ์, วรณประภา ชลอรกุล, ละเอียด ปัญโญใหญ่, สุจิต สุวรรณชีพ. 2544. การศึกษาดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย. **วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย** 46 (3): 209-225.

อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลอาชีวอนามัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัมพร โอตระกูล, ชนินทร์ เจริญกุล, ชุชัย สมितिไกร, ประเวศ ตันติพิวัฒนสกุล, มยุรี กลับวงศ์. 2543. การพัฒนาดัชนีวัดสุขภาพจิตคนไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Diener, E. E., E. M. Suh, R. E. Lucas, and H. L. Smith. 1999. "Subjective well-being: Three decades of progress." **Psychological Bulletin** 125: 276-302.

Diener, E. E., S. Lyubomirsky, and L. King. 2005. "The Benefits of Frequent Positive Affect: Dose Happiness Lead to Success?." **Psychological Bulletin** 131 (6): 803-855.

Festinger, L. (1954). A Theory of Social Comparison Processes. **Human Relations, American Psychological Association** 7: 117-140 .

George, J. M. 1991. "State or Trait: Effects of Positive Mood on Prosocial Behaviors at Work." **Journal of Applied Psychology** 76: 299-307.

- George, J. M. and G.R. Jones. 1999. **Understanding and Managing: Organizational Behavior**. 2nd ed. New York: John Wiley & Son, Inc.
- Greenberg, J. and R.B. Baron. 1993. **Behavior in Organization**. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Hird, S. 2003. **What is Well Being? A Brief Review of Current Literature and Concepts** (Online). www.phis.org.uk, March 24, 2007.
- Irala, T. G. del V., and C. P. Gil. 1999. **New Methodologies for Calculating the HDI**. Report to the First Global Forum on Human Development. July 29-31, 1999. New York: United Nations.
- Jahoda, M. 1985. **Currents Concepts to Positive Mental Health**. New York: Basic Books.
- John, G. 1996. **Organizational Behavior Understanding and Managing Life at Work**. 4th ed. New York: Harper Collins Publishers, Inc.
- Katz, D., and R. L. Kahn. 1978. **The Social Psychology of Organizations**. 2nd ed. New York: John Wiley and Sons.
- Kohler, H.-P., J. R. Beherman, and A. Skyttthe. 2005. "Partner + Children = Happiness ? The Effects of Partnerships and Fertility on Well-Being." **Population and Development Review** 31 (3): 407-445.
- Lyubomirsky, S., K. M. Sheldon, and D. Schkae. 2005. "Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change." **Review of General Psychology** 9 (2): 111-131.

- Marjorie, L. R., C. Russell, A. B. Carol, and B. Andrej. 1999. "Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Organization Behavior** 20: 159-174.
- Miles, D. E., W. E. Borman, P. E. Spector, and S. Fox. 2002. "Building an Integrative Model of Extra Role Work Behaviors: A Comparison of Counterproductive Work Behavior with Organizational Citizenship Behavior." **International Journal of Selection and Assessment** 10 (1/2): 51-57.
- Moorman, R. H. 1991. "Relationship between Organization Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship?" **Journal of Applied Psychology** 76: 845-955.
- Moorman, R. H., G. L. Blakely, and B. P. Niehoff. 1998. "Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behaviors?" **Academy of Management Journal** 41: 351-357.
- Morris, C. G. and A. A. Maisto. 2001. **Understanding Psychology**. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Munchinsky, P. M. 1996. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 5th ed. California: Books / Cole Publishing Company.
- Niehoff, P. B. 2001. **A Motive-Based view of Organizational Citizenship Behaviors: Applying an Old Lens to a New Class of Organizational Behaviors**. Digital Dissertation: Kansas State University.
- Organ, D. W. and W. C. Hammer. 1982. **Organizational Applied Psychological Approach**. Texas: Business Publication, Inc.

Organ, D. W. and T. S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior**. 4th ed., Boston: Irwin, Inc.

Organ, D. W. and M. Konovsky. 1989. "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior" **Journal of Applied Psychology** 74: 157-164.

Ortega, G., L. Ketchian, A. Coget, and C. Bassin. 2003. **What is Happiness?** (Online). www.thehappinessshow.com. December 24, 2006.

Plotnik, R. 2002. **Introduction to Psychology**. 6th ed., California: Wadsworth-Thomson Learning.

Podsakoff, P. M. and S. B. Mackenzie. 1994. "Organization Citizenship Behavior and Sale Unit Effectiveness." **Journal Marketing Research** 31: 351-363.

Robbins, S. P. 2001. **Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Sdorow, L. M. and C. A. Rickabaugh. 2002. **Psychology**. 5th ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Seligman, M. E. P. 2006. **Authentic Happiness** (Online). www.authentichappiness.org, October 10, 2006.

Sell, H. and R. Nagpal. 1992. **Assessment of Subjective Well-Being the Subjective Well-Being Inventory**. New Delhi: WHO.

Smith, C. A., D. W. Organ, and J. R. Near. 1983. "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedent." **Journal of Applied Psychology** 68 (4): 653-663.

- Smith, R. H., E. E. Diener, and D. H. Wedell. 1989. "Intrapersonal and Social Comparison Determinants of Happiness: A Range-Frequency Analysis." **Journal of Personality and Social Psychology** 56: 317-325.
- Spector, P.E. 1996. **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Suh, E., E. E. Diener, and F. Fujita. 1996. "Events and subjective well-being: Only recent events matter." **Journal of Personality and Social Psychology** 70: 1091-1102.
- The WHO Group. 1994. **The Development of The World Health Organization Quality of Life Assessment Instrument**. New York: Springer-Verlag.
- VanderZee, K., B. P. Buunk, and R. Sanderman. 1996. "The relationship between social comparison processes and personality." **Personality and Individual Differences** 20 (5): 551-565.
- Veenhoven, R. 2006. **World Data Base of Happiness Continuous Register of Scientific Research on Subjective Appreciation of Life** (Online). www.eur.nl, March 24, 2007.
- WHO. 1951. **World Health Organization Technical Report series No. 31**. Geneva: WHO.
- Wood, S. E., E. G. Wood. 2000. **The Essential World of Psychology**. 3rd ed. MA: Allyn & Bacon.
- Yamané, T. 1973. **Statistics an Introductory Analysis**. New York: Harper & Row.