

อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน

นางสาวเบญจพร จุพัฒน์กุล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
ปีการศึกษา 2556

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิต สำนักวิทยบริการฯ ที่ส่งกองทะเบียนวิทยานิพนธ์  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

EFFECTS OF OPTIMISM, RESILIENCE, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A MEDIATING ROLE OF SUBJECTIVE  
WELL-BEING

Miss Benjaporn Jupatanakul



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts Program in Applied Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้น  
คืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัย  
เป็นตัวแปรส่งผ่าน

โดย

นางสาวเบญจพร จุพัฒน์กุล

สาขาวิชา

จิตวิทยาประยุกต์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์ ดร. อภิขญา ไชยวุฒิกรณ์วานิช

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์นางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์นางค์ มณีศรี)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์ ดร. อภิขญา ไชยวุฒิกรณ์วานิช)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. วัชรภรณ์ บุญยศิริวัฒน์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)

เบญจพร จุพัฒน์กุล : อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมี ความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน. (EFFECTS OF OPTIMISM, RESILIENCE, 150 หน้า).

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงาน จำนวน 447 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ มาตรฐานการมองโลกในแง่ดี มาตรฐาน ความสามารถในการฟื้นคืนได้ มาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มาตรฐานความสุขเชิงอัต วิสัย และ มาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการสร้าง สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุข เชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 211.10, df = 64, p < .001, RMSEA = 0.072, SRMR = 0.047, GFI = 0.94, AGFI = 0.90$ )

2. เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลของตัวแปรต้นโมเดล พบว่าความสามารถในการฟื้นคืน เป็น ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด ( $\beta = .44, p < .001$ )

3. ความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านโดยสมบูรณ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร ไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (อิทธิพลรวม  $\beta = .18, p < .001$ ; อิทธิพลทางตรง  $\beta = .05, ns$ ; อิทธิพลทางอ้อม  $\beta = .13, p < .001$ )

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา จิตวิทยาประยุกต์

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนิติต .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

# # 5477793538 : MAJOR APPLIED PSYCHOLOGY

KEYWORDS: OPTIMISM / RESILIENCE / PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT /  
SUBJECTIVE WELL-BEING / ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

BENJAPORN JUPATANAKUL: EFFECTS OF OPTIMISM, RESILIENCE,  
PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR: A MEDIATING ROLE OF SUBJECTIVE WELL-BEING. ADVISOR:  
APITCHAYA CHAIWUTIKORNWANICH, Ph.D., 150 pp.

The purpose of this research is to study the effects of optimism, resilience, perceived organizational support on organizational citizenship behavior with subjective well-being as a mediation. Participants were 447 employees from private organizations. There were five research instruments: an optimism scale, a resilience scale, a perceived organizational support scale, a subjective well-being scale, and the organizational citizenship behavior scale. The Structural Equation Model analysis using LISREL program was employed. The main findings are as follows:

1. The causal model of organizational citizenship behavior fit to the empirical data (Chi-Square = 211.10,  $df = 64$ ,  $p = .001$ , RMSEA = 0.072, SRMR = 0.047, GFI = 0.94, AGFI = 0.90).

2. Resilience had the highest total effect on organizational citizenship behavior ( $\beta = .44$ ,  $p < .001$ ).

3. Subject well-being was a full mediator between perceived organizational support and organizational citizenship behavior (total effect  $\beta = .18$ ,  $p < .001$ ; direct effect  $\beta = .05$ ,  $ns$ ; indirect effect  $\beta = .13$ ,  $p < .001$ ).

CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Applied Psychology

Student's Signature .....

Academic Year: 2013

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือของดร. อภิษฐา ไชยวุฒิกรณวานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาของการพัฒนาวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและสำนึกในความกรุณาของท่านอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศินางค์ มณีศรี อาจารย์ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล และอาจารย์ ดร.วัชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ทั้งยังกรุณาตรวจทานอย่างละเอียดและได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางวิชาการ อบรมสั่งสอน และมอบแนวทาง ผู้เป็นดั่งต้นแบบที่ดีในการดำเนินชีวิต อย่างมีคุณค่าต่อสังคม และมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณจากองค์กรต่าง ๆ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงผู้ร่วมการวิจัยทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล และอาจารย์สักรัตน์ งามเอกที่ได้สละเวลาช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ และพี่ ๆ ผู้เป็นที่รักยิ่ง ที่ได้เป็นกำลังใจที่ดีที่สุดในชีวิต ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านกำลังใจ กำลังใจ และกำลังทรัพย์ ทั้งยังมอบความรัก ความห่วงใย และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณกัลยามิตร และผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีได้เอ่ยนามเป็นอย่างยิ่ง ที่มีส่วนในการผลักดันสำหรับความช่วยเหลือทุก ๆ สิ่ง ระหว่างการเรียน และการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ คุณประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอบแต่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ .....	ฎ
สารบัญตาราง.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	4
1.แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี.....	4
นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดี .....	4
การศึกษาการมองโลกในแง่ดี .....	6
การวัดการมองโลกในแง่ดี .....	8
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience) .....	9
นิยามความหมายของความสามารถในการฟื้นคืนได้.....	10
องค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นคืนได้ .....	12
การวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้.....	16
3.แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	18
นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	18
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	19
การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	24
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being).....	25
นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัย.....	25
แนวคิดทฤษฎี และองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัย .....	26
การวัดความสุขเชิงอัตวิสัย.....	28
5.แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....	29
นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	29

แนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ.....	31
การประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	38
6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดีต่อความสุขเชิงอัตวิสัย.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่อความสุขเชิงอัตวิสัย และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขเชิงอัตวิสัยและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ.....	41
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	44
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	45
ขอบเขตงานวิจัย.....	46
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	46
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	46
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	48
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
กลุ่มตัวอย่าง.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
ขั้นตอนการสร้างและพัฒนามาตรวัด.....	52
1. มาตรวัดการมองโลกในแง่ดี.....	52
2. มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้.....	53
3. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ.....	54
4. มาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัย.....	55
5. มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 3 ผลการวิจัย.....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	62



ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย.....	65
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น.....	68
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุและทดสอบสมมติฐาน.....	71
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	80
บทที่ 4 การอภิปรายผลการวิจัย.....	81
สมมติฐาน.....	81
บทที่ 5 การสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	87
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	87
สมมติฐานการวิจัย.....	87
ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย .....	87
วิธีดำเนินงานวิจัย .....	88
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	90
สรุปผลการวิจัย .....	91
รายการอ้างอิง .....	93
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101
ภาคผนวก ข.....	108
ภาคผนวก ค.....	109
ภาคผนวก ง .....	110
ภาคผนวก จ.....	112
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	150

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี และความสุขเชิงอัตวิสัย.....	40
ภาพที่ 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความสุขเชิงอัตวิสัย .....	40
ภาพที่ 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสุขเชิงอัตวิสัย.....	41
ภาพที่ 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขเชิงอัตวิสัยและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....	42
ภาพที่ 5. กรอบแนวคิดงานวิจัย .....	45
ภาพที่ 6. โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขนาดวัดความสุขเชิงอัตวิสัย .....	60
ภาพที่ 7. โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน .....	74

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อกระทบด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความพึงพอใจในชีวิต .....	57
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อกระทบด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความพึงพอใจในงาน .....	58
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อกระทบด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความรู้สึกทางบวก .....	58
ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อกระทบด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความรู้สึกทางลบ .....	59
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง (N = 447) .....	67
ตารางที่ 6 ค่าสถิติบรรยายเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยที่มีการมองโลกในแง่ดี (N = 447) หลังจากปรับเป็น normal score แล้ว .....	71
ตารางที่ 7 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัย .....	72
ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร .....	75
ตารางที่ 9 ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) ระหว่างตัวแปรในโมเดล .....	77
ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายแบบถดถอย .....	85

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงมากเช่นในปัจจุบัน องค์กรต่างๆพยายามพัฒนาบุคลากรให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ (competitive advantage) ซึ่งการแสวงหาความได้เปรียบเริ่มต้นจากความได้เปรียบในเชิงทุนนิยมจากสิ่งที่องค์กรมีอยู่หรือเรียกได้ว่าเป็นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (traditional economic capital) ซึ่งได้แก่ มีเงินทุนและทรัพย์สินที่มากกว่าคู่แข่งทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามการแข่งขันทางด้านทุนทางเศรษฐศาสตร์เพียงอย่างเดียวไม่ได้ส่งผลให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความสุขมากยิ่งขึ้นรวมทั้งไม่ได้ส่งผลให้องค์กรมีความมั่นคงและผลผลิตที่ดีขึ้นอีกด้วย

ดังนั้นในยุคต่อมการแข่งขันจึงเริ่มให้ความสำคัญต่อทรัพยากรพื้นฐานที่เป็นส่วนขับเคลื่อนสำคัญขององค์กรที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบ นั่นคือทรัพยากรบุคคล นอกจากความพยายามที่จะหาวิธีคัดเลือกบุคลากรที่เก่ง เป็นเลิศ มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการในตำแหน่งงานนั้นๆขององค์กรแล้ว สิ่งที่สำคัญประการต่อมาคือทำอย่างไรให้คนเก่ง คนดีเหล่านั้นยังคงเป็นคนดีคนเก่ง ตั้งใจทุ่มเททำงานทำประโยชน์ให้บริษัท และอยู่กับบริษัทไปได้นานๆ เนื่องจากปัจจุบันบริษัทต่างๆมักประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์มากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานสูง การขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติหรือพัฒนางานการขาดแคลนทรัพยากรในการทำงาน ปัญหาที่พนักงานไม่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งปัญหาจากการที่ไม่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์ที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพมากเพียงพอปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และยังส่งผลกระทบต่อพนักงานโดยตรงส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ขาดความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้ความสุขของพนักงานลดลง ซึ่งถ้าพนักงานไม่สามารถรับมือกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้นได้ พนักงานจะขาดกำลังใจในการทำงานก่อให้เกิดความเครียดและความไม่พึงพอใจในงานซึ่งอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าปัญหาดังกล่าวข้างต้น นอกจากจะผลทางลบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงานโดยตรงแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยรวมอีกด้วย ในทางกลับกันหากพนักงาน

คนใดสามารถพัฒนาตนเอง และปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงหรืออุปสรรคที่เข้ามาซึ่งพนักงานก็จะรู้สึกว่ายังสามารถทำงาน และแข่งขันกับผู้อื่นได้ได้อย่างปกติสุข และยังมีความหวังว่าจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้

Seligman (1998) เป็นผู้ que เริ่มศึกษาแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ต่อมาจึงมีการเสนอแนวคิดพฤติกรรมองค์การทางบวก (Positive Organizational behavior) คือการนำแนวคิดเรื่องจิตวิทยาเชิงบวกมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การนั่นเองซึ่งพฤติกรรมองค์การทางบวกเป็นพฤติกรรมที่เกิดประโยชน์ และเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ (Luthans, 2002) ซึ่งการมองโลกในแง่ดี (Optimism) ก็เป็นอีกหนึ่งในลักษณะของแนวคิดพฤติกรรมองค์การทางบวก โดย Scheier, Weintraub และ Carver (1986) พบว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบมองโลกในแง่ดีนั้นจะมีสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจที่ดีกว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบมองโลกในแง่ร้าย เนื่องจากคนที่มองโลกในแง่ดีจะมีความคาดหวังว่าจะมีสิ่งที่ดีๆเกิดขึ้นกับตนเองในอนาคตนั่นเอง (Scheier & Carver, 2001) ซึ่ง Tusaie-Mumford (2001) พบว่าลักษณะการมองโลกในแง่ดีนั้นนำไปสู่ความสามารถในการฟื้นคืนได้โดย Yu และ Zhang (2007) ระบุว่า การมองโลกในแง่ดีสะท้อนให้เห็นถึงเจตคติที่บุคคลมีต่อสถานการณ์ที่เลวร้ายนอกจากนี้การมองโลกในแง่ดีเป็นสิ่งสำคัญของการฟื้นคืนได้ใจอีกด้วย Souri และ Hasanirad (2011) ยังพบว่าการมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิต โดยระดับความสามารถการฟื้นคืนของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันก็มีผลต่อสุขภาวะทางจิตที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกันนอกจากนี้การศึกษาก่อนหน้านี้พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างมองโลกในแง่ดีและสุขภาวะ (Besharat, Salehi, Shahmohammadi, Nadali, & Zabardast, 2007) และยังมีผลการวิจัยในปัจจุบันหลายฉบับพบว่า การฟื้นคืนได้ใจมีบทบาทที่สำคัญต่อสุขภาวะทางจิต เช่นเดียวกัน (Karademas, 2006; Yu & Zhang, 2007) โดย Yee Ho, Cheung และ Cheung (2010) กล่าวว่า การศึกษาอิทธิพลนี้ไม่พบความแตกต่างกันระหว่างเพศ

โดย Diener กล่าวว่า ความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being) หมายถึงความสุขที่เกิดจากการประเมินตนเองว่า ตนเองมีความสุขหรือไม่อย่างน้อยเพียงไร คนที่มีความสุขเชิงอัตวิสัยจะมีการประเมินชีวิตตนเองในทางบวก มีอารมณ์ทางบวกมาก และมีอารมณ์ทางลบต่ำ (Diener, 2009) ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดี มีความสุขก็จะดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ทำอะไรได้อย่างตั้งใจ

ทุ่มเท อย่างเต็มความสามารถ มีพลังที่จะสร้างสรรค์งานต่างๆซึ่งในบริบทของการทำงานหากมีการรับรู้ว่าคุณค่าในตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เห็นคุณค่าในตนเอง ก็จะมีโอกาสทำเพื่อองค์กร ช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เกี่ยงว่าจะเป็นงานที่นอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ แคทรียา มณีรัตน์ (2552) พบว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อีกทั้งยังมีงานวิจัยมากมายที่ศึกษาและพบความสัมพันธ์กับทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดย Shore และ Wayne (1993a) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior – OCB) หมายถึงการกระทำที่เกิดจากการตัดสินใจของพนักงานเอง และส่งผลที่ดีต่อการดำเนินงานองค์กร เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่กระทำเพื่อสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กร แม้ว่าพฤติกรรมนี้จะมิได้ทำให้ผู้กระทำได้รับผลประโยชน์โดยตรง และมีได้นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานก็ตาม (Moorman & Blakely, 1995 อ้างถึงใน ชูชัย สมिति โกร, 2555) เปรียบเสมือนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในอุดมคติขององค์กรที่ทุกองค์กรอยากให้พนักงานในองค์กรของตนมีพฤติกรรมดังกล่าว จากผลการศึกษาในหลายงานวิจัยที่ผ่านมา (Souri & Hasanirad, 2011; Karademas, 2006; Yu & Zhang, 2007; Shore & Wayne, 1993)

นอกจากคำถามที่ว่าทำอย่างไรจึงจะได้พนักงานที่ดี มีศักยภาพมาอยู่ในองค์กรตั้งที่หลายๆองค์กรพยายามแสวงหากลยุทธ์และวิธีการต่างๆอยู่นั้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาหาวิธีการเพิ่มเติมว่า ทำอย่างไรที่จะเอื้อให้พนักงานในองค์กรเกิด หรือคงรักษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ได้ และจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆจึงส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมมองโลกในแง่ดี (optimism) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience) โดยหากบุคคลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) ความสุขเชิงอัตวิสัย (subjective well-being) มีอิทธิพลร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรได้มีแนวทางในการคัดเลือกบุคคลากรที่ดีมีความสามารถ และมีความเหมาะสมกับองค์กร อีกทั้งยังมีแนวความคิดที่จะบริหารจัดการ ส่งเสริม

สนับสนุนพนักงานในทุกด้าน เพื่อให้พนักงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุขและมีความตั้งใจทุ่มเทเพื่อองค์กร มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อต่างๆดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นคืนได้
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขเชิงอัตวิสัย
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี

##### นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดี

นักจิตวิทยาและนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี และได้ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีอย่างหลากหลายซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

Schiever และ Carver (1985) ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี โดยเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการบรรลุเป้าหมายและระบบการควบคุมตนเองของบุคคล โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความคาดหวังในเรื่องต่างๆไปในทางที่ดี จะมีความมั่นใจและสามารถในการเผชิญกับการถูกคุกคามทางจิตใจ ควบคุมตนเองให้จัดการกับอุปสรรคที่มาขัดขวางเพื่อไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

Tiger (1979) อ้างถึงใน (Lebsack, Lebsack, & Luthans, 2004) ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า คือ เจตคติหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวังเกี่ยวกับสังคมหรือเหตุการณ์อนาคต

Seligman (1992) ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า เป็นกระบวนการทางปัญญาของบุคคลที่จะใช้ในการอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองว่าเกิดจากปัจจัยภายใน(ตนเอง) หรือปัจจัยภายนอก เกิดอย่างเป็นเหตุการณ์เฉพาะเจาะจงมิได้เชื่อมโยงแผ่ขยายไปยังเหตุการณ์อื่นๆหรือจะเกิดกับสถานการณ์อื่นๆด้วย เกิดอย่างสม่ำเสมอ หรือชั่วคราว โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะให้เหตุผลต่อสถานการณ์ทางลบที่เกิดขึ้นกับตนเองว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นชั่วคราว เฉพาะสถานการณ์นี้ไม่แผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น และเกิดจากปัจจัยภายนอกไม่ได้เกิดจากตนเอง และให้เหตุผลต่อสถานการณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นกับตนเองว่า เกิดจากตนเองเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และจะเกิดกับสถานการณ์อื่นด้วย

ชนิษฐา ไชยฤกษ์ (2550) ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า คือ “รูปแบบในการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล โดยถ้าเป็นสถานการณ์ที่ดี บุคคลจะบอกว่าสถานการณ์นั้นจะเกิดขึ้นเสมอ จะเกิดขึ้นกับสถานการณ์อื่นด้วย และตัวเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น แต่ถ้าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลจะบอกว่าสถานการณ์นั้นจะเกิดเพียงชั่วคราว เฉพาะเจาะจงสำหรับสถานการณ์นั้นสถานการณ์เดียว และเกิดจากปัจจัยภายนอก ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี ย่อมมีแรงจูงใจในตนเอง มีความพึงพอใจกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นรอบๆตัวและมีความสุข”

แคทรียา มณีรัตน์ (2552) ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า “บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยรับรู้ว่าการสถานการณ์ที่ดีที่เกิดขึ้นนั้น จะเกิดจากการกระทำของตนเอง และเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงนำไปสู่สถานการณ์ที่ดีอื่นๆที่เกิดขึ้นด้วย แต่สำหรับสถานการณ์ที่ไม่ดีบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีทัศนคติต่อสถานการณ์นั้นๆว่าเกิดจากปัจจัยอื่น นอกเหนือการควบคุมของตนเอง และเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวซึ่งบุคคลที่มองโลกในแง่ดีพร้อมที่จะเผชิญหน้าและแก้ปัญหาด้วยการยอมรับ”

ศิริมล คำนวล (2552) ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า “การมองโลกในแง่ดีหมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติในทางบวกต่อสถานการณ์ต่างๆอย่างมีเหตุผล โดยคนที่มองโลกในแง่ดีจะมีการอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าเป็นสถานการณ์ที่คงทนเกิดขึ้นสม่ำเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ เกิดกับสถานการณ์อื่นๆได้ และตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีและบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จะมีแรงจูงใจในตนเองต่างกัน จึงมีวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นแตกต่างกันไปด้วย โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความเข้าใจและพึงพอใจกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์เลวร้ายนั้น และมีความสุขในชีวิตมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย”



วรรณชรรณ ศรีตุลานนท์ (2551) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่าหมายถึง การที่บุคคลเกิดความคิดยอมรับสภาพความเป็นจริงในแง่ดีว่าจะเกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่มีแนวโน้มเชื่อว่าสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นเสมอ

ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน (2552) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่า การที่บุคคลมีแนวโน้มในการคาดหวังถึงสิ่งดีที่จะเกิดขึ้น มีความมั่นใจและมีจุดยืนในการทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถึงแม้ว่าจะยากหรือใช้เวลานาน เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคในเรื่องต่างๆ บุคคลเชื่อว่าจะสามารถจัดการให้สำเร็จลุล่วงได้

### การศึกษาการมองโลกในแง่ดี

เนื่องจากการมองโลกในแง่ดี มีนักวิจัยศึกษาวิจัยและให้คำนิยามไว้ค่อนข้างแตกต่างกันหลากหลาย โดยจะสามารถแบ่งลักษณะการศึกษาออกได้เป็นสองมุมมองใหญ่ๆ คือ

#### 1. ลักษณะแรกศึกษาการมองโลกในแง่ดีในแง่ของบุคลิกภาพ Carver และ Scheier

(1985) การมองโลกในแง่ดีเป็นการคาดหวัง (expectation) ถึงผลลัพธ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งได้เสนอแนวคิดที่สำคัญของการมองโลกในแง่ดี โดยใช้โมเดลแรงจูงใจเกี่ยวกับความคาดหวัง (expectation-value model of motivation) ซึ่งโมเดลนี้มีพื้นฐานสมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความต้องการที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่คาดหวังไว้ และหากเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นสิ่งที่ต้องการ นำปรารถนาหรือสร้างความพอใจให้กับบุคคลได้ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายนั้น ดังนั้นเป้าหมายแรงจูงใจจะต้องมีคุณค่าพอที่จะให้เกิดพฤติกรรม เนื่องจากหากปราศจากเป้าหมายที่มีคุณค่าแล้ว บุคคลก็จะมีแรงจูงใจ ไม่มีเหตุผลที่จะกระทำพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย นอกจากนี้ความเชื่อมั่นมั่นใจของบุคคลที่จะไปให้ถึงเป้าหมายก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลขาดความเชื่อมั่นและเกิดความล้าเสงสัยที่จะไปถึงเป้าหมายนั้นได้ บุคคลจะละความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในทางกลับกันหากบุคคลมีความมั่นใจว่าสามารถไปถึงเป้าหมายนั้นได้ บุคคลจะพยายามเพื่อที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะคาดหวังในสิ่งที่ดี และมีความมั่นใจว่าตนเองสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตนคาดหวัง ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความอดทน สามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนสำเร็จบรรลุเป้าหมายนั้นๆ และบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จะคาดหวังในสิ่งเลวร้าย ไม่มีแรงจูงใจ ขาดความเชื่อมั่นว่าตนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตนคาดหวัง ดังนั้นเมื่อเผชิญ

กับอุปสรรคหรือความท้าทาย ซึ่งต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายที่จะล้มเลิกอย่างไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้

ซึ่ง Carver และ Scheier (1992) ระบุว่าความคาดหวังของบุคคลเป็นลักษณะของบุคลิกภาพคือมีความคงทนต่อสถานการณ์และเวลา คือจะมีการคาดหวังต่อสถานการณ์ต่างๆในรูปแบบเดิม ซึ่งแนวคิดนี้ให้ความสำคัญไปที่กระบวนการตั้งเป้าหมายและผลป้อนกลับ (goals and feedback processes) ว่าการจะเข้าใจบุคคลได้นั้นต้องทำความเข้าใจเป้าหมายและคุณค่าของเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล (Carver & Connor-Smith, 2010) ตั้งเป้าหมายมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลโดย Carver และคณะ (2010) อธิบายไว้ว่าการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้ายของบุคคลนั้นส่งผลต่อความรู้สึกของบุคคลแตกต่างกัน และมีการตอบสนองแตกต่างกัน เช่นเมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคก็จะมี การตอบสนองทางอารมณ์ตั้งแต่ท้อแท้สิ้นหวัง ไปจนถึงมีความกระตือรือร้น เช่น โกรธ วิตกกังวล หรือซึมเศร้า ทำลายขึ้นอยู่กับ การมองโลกในแง่ดีของบุคคล ถ้าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์ทางบวกหลาย เกิดความกระตือรือร้นจากการคาดหวังผลลัพธ์ในทางบวก แม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหา อุปสรรค และความยากลำบากต่างๆก็ตาม ในทางกลับกันหากเป็นบุคคลมองโลกในแง่ลบบุคคลก็จะเกิดอารมณ์ทางลบท้อแท้ วิตกกังวล กัดดัน โกรธ เสียใจ เนื่องจากการคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในทางลบ (Carver & Scheier, 1992)

## 2. ลักษณะที่สองคือการมองโลกในแง่ดีในแง่ของการอธิบายสาเหตุ Seligman (1992)

ระบุว่า การมองโลกในแง่ดีจะอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (explanatory style) Abramson, Seligman และ Teasdale (1978) ได้ประยุกต์ทฤษฎีการช่วยตนเองไม่ได้ที่เกิดจากการเรียนรู้กับทฤษฎีการให้เหตุผลเป็นรูปแบบในการอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (explanatory style) การพยายามหาเหตุผลให้กับตนเองนี้จะอธิบายด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ โดยจะแตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัยการมองโลกของแต่ละบุคคลจะประกอบไปด้วย

องค์ประกอบที่ 1 แหล่งกำเนิดของสาเหตุ (personalization) เป็นองค์ประกอบที่จะอนุมานถึงสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งดีและไม่ดี ว่าเป็นเหตุภายในเป็นสิ่งที่เกิดจากตนเอง (internal) หรือเป็นเหตุจากภายนอก (external) เกิดจากสิ่งแวดล้อม คนรอบข้าง เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 การแผ่ขยาย (Pervasiveness) เป็นองค์ประกอบที่จะอธิบายว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งดีและไม่ดี จะมีความจำเพาะเจาะจงเฉพาะเหตุการณ์นั้นๆหรือเหตุการณ์แบบเดียวกันนี้

เท่านั้นจะไม่เกิดขึ้นกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์อื่นๆด้วย (specific)หรือจะเกิดขึ้นได้กับเหตุการณ์ได้  
 ทั่วไป เกิดขึ้นได้ในทุกเรื่อง (global)

องค์ประกอบที่ 3 ความสม่ำเสมอถาวร (permanence)เป็นองค์ประกอบที่จะอนุมาณถึง  
 สาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งดีและไม่ดีว่าจะเกิดขึ้นเพียงแค่ชั่วคราว ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ  
 (unstable) หรือเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีผลระยะยาวตลอดไป (stable)

โดยบุคคลที่มีลักษณะมองโลกในแง่ดี (optimist) เมื่อเจอเหตุการณ์ที่ดีๆจะระบุว่าจะเกิดจาก  
 ตนเอง(internal)ตนเองเก่ง ทำได้ หรือมีความสามารถ จะเกิดกับเหตุการณ์อื่นๆด้วย (global) และ  
 จะเกิดอย่างสม่ำเสมอ (stable) และจะระบุสาเหตุของเหตุการณ์ร้ายๆที่เกิดขึ้นว่าเป็นเหตุที่เกิดจาก  
 ปัจจัยภายนอก (external) เกิดแค่ชั่วคราว (unstable) เฉพาะเหตุการณ์ (specific)

ถึงแม้ว่าการมองโลกในแง่ดีทั้งสองลักษณะจะมีความแตกต่างกัน แต่ทั้งสองลักษณะก็มี  
 มุมมองที่เชื่อว่า บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะคิดและคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น  
 ในทางที่ดี แต่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายจะคิดและคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในแง่ไม่ดี

จากแนวคิดของการมองโลกในแง่ดีที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาใน  
 แนวทางของ Schiever และ Carver (1985) ที่ให้นิยามความหมายของการมองโลกในแง่ดีไว้ว่า เป็น  
 องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี มีความคาดหวังในเรื่องต่างๆไปในทางที่ดี มีความมั่นใจและ  
 สามารถควบคุมเผชิญกับการถูกคุกคามทางจิตใจ ควบคุมตนเองให้จัดการกับอุปสรรคที่มาขัดขวางเพื่อ  
 ไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

### การวัดการมองโลกในแง่ดี

จากแนวคิดการมองโลกในแง่ดี ที่มีการศึกษาแตกต่างกันไปทั้งสองลักษณะนี้การวัดการมอง  
 โลกในแง่ดีของบุคคลจึงมีลักษณะแตกต่างออกไปสองลักษณะดังนี้

1. การวัดการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Seligman (1990) ใช้แบบสอบถามรูปแบบการ  
 อธิบายสถานการณ์ (attribution style questionnaire :ASQ) เพื่อวัดการมองโลกในแง่ดี  
 ของบุคคลจากรูปแบบในการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล (explanatory style) โดยจะมี  
 ข้อคำถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน ซึ่งจะมีทั้งเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดี ครอบคลุมทั้ง  
 3 มิติ คือ แหล่งกำเนิดของสาเหตุ เกิดจากตนเองหรือไม่ (internal) มิติที่สอง ความ

สม่ำเสมอถาวร สถานการณ์จะคงอยู่ตลอดไปหรือไม่ (stability) และมิติที่สาม มิติการแผ่ขยาย สถานการณ์จะมีความเชื่อมโยงไปยังสถานการณ์อื่นด้วยหรือไม่ (global)

2. การวัดการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ Carver และ Scheier (1994) ได้พัฒนามาตรวัด The Revised Life Orientation Test (LOT-R) ที่ได้สร้างขึ้นเมื่อปี 1985 เป็นมาตรวัดที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ที่ใช้วัดความคาดหวัง (expectation) ของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ทั่วไปทั้งในทางที่ดี และไม่ดีโดยตรงและเป็นวิธีที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับทั้งหมด 10 ข้อกระทง ซึ่งประกอบไปด้วยข้อกระทงทางบวก 3 ข้อ และทางลบ 3 ข้อ และข้อลวงอีก 4 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .78

โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาการมองโลกในแง่ดีในความหมายของ Scheier และ Carver (1985) ที่ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่า เป็นความคาดหวังในเรื่องต่างๆ ไปในทางที่ดี เมื่อจะต้องเผชิญอุปสรรคในชีวิตก็จะสามารถผ่านพ้นไปได้ด้วยดี โดยจะใช้มาตรวัดการมองโลกในแง่ดีของ ทรงเกียรติ ลั่นหลาม (2550) ซึ่งทำการแปลและปรับปรุงมาจากแบบวัดการมองโลกในแง่ดีฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test - Revised หรือ LOT-R) ของ Scheier และคณะ (1994) ตามแนวคิดของ Scheier และ Carver (1985)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience)

การศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้นั้นแรกเริ่มเดิมทีเกิดจากการที่มีนักวิจัยหลายๆท่านพยายามที่จะศึกษาต้นทุนแห่งความสุข โดยการศึกษา “รากเหง้าแห่งสุขภาพดี (salutogenesis) โดย Aron (1979, อ้างถึงใน ศิริเพิ่ม เชาว์ศิลป์, 2546) ก็ได้สร้างแบบวัด “Sense of Coherence” ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีพื้นฐานเดียวกับแบบวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ในปัจจุบันจากนั้น Garmezy และ Werner & Smith (1983, 1982 อ้างถึงใน ศิริเพิ่ม เชาว์ศิลป์, 2546) ก็สนใจที่จะศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้ในเด็ก โดยพบว่าเด็กสามารถปรับตัวได้ดี (well - adjusted) และพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะ (competent) นั้นแม้ว่าเด็กจะเติบโตภายใต้สภาวะการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวยนั้น จะเป็นเด็กที่มีลักษณะที่สำคัญคือ มีอารมณ์ดีมีทักษะในการเข้าสังคมที่ดี สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัวและผู้อื่น รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย และควบคุมตนเองได้ดี ประสบความสำเร็จสูง นอกจากนั้นยังพบว่า

เด็กที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้นี้จะสามารถเปลี่ยนประสบการณ์ที่เลวร้ายในชีวิตให้เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งความสามารถในการฟื้นคืนได้นี้ยังแบ่งเป็นบุคลิกภาพที่เกิดจากจากการถ่ายทอดมาจากพันธุกรรม (inherited traits) และประสบการณ์ของบุคคล (experience)

Anthony (1974 อ้างถึงใน พัชรินทร์ อรุณเรือง, 2545) และนักวิจัยหลายๆท่านในสมัยก่อน พยายามที่จะศึกษามโนทัศน์หนึ่งที่เรียกว่า “ความคงทนทางจิตใจ” (psychologically invulnerable) แต่ต่อมามีนักวิจัยหลายคนมองว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ไม่ใช่สิ่งที่ลักษณะที่ตายตัวฝังแน่น หรือติดตัวมาแต่กำเนิดหากแต่เป็นความสามารถในการดำรงไว้ถึงระดับของการต้านทานต่อสิ่งต่างๆที่เข้ามาในชีวิต ดังนั้นจึงนักวิจัยเหล่านี้จึงเห็นพ้องต้องกันที่จะใช้คำว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience) แทนการใช้คำว่า ความสามารถในการคงทน (Invulnerability) (Rutter, 1979 & Garmezy, 1985 อ้างถึงใน พัชรินทร์ อรุณเรือง, 2545)

### นิยามความหมายของความสามารถในการฟื้นคืนได้

ก่อนหน้านี้ได้มีการศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้โดยมีการให้นิยามความหมายต่างๆ ดังนี้

Rutter (1985) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่จะมีการตอบสนองต่ออุปสรรค ความเครียด ความยากลำบากที่แตกต่างกันออกไป โดยจะสร้างเป้าหมายทำให้บุคคลสามารถปรับตัว รับมือต่อสิ่งเหล่านั้นได้

Grotberg (1995) ระบุว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ว่าเป็นความเข้มแข็งและยืดหยุ่น สามารถเผชิญหน้าและจัดการกับปัญหา จัดการกับอุปสรรคและปัญหา

Young-Eisendrath (1996 อ้างถึงใน Bonnie, 2002) ระบุว่าบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้จะสามารถเข้าใจการวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์ได้ดีว่าจะต้องมีทั้งสุขและทุกข์ และสามารถที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงความทุกข์ให้พัฒนาไปในทางที่ดีได้อย่างสร้างสรรค์

Agathon (2003 อ้างถึงใน รดา อุดมอานุกาพสุข, 2549) ให้นิยามความหมายของความสามารถในการฟื้นคืนได้ไว้ว่าเป็นความสามารถที่ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขและ

ได้รับการยอมรับจากสังคมในทางบวกแม้ว่าจะต้องเผชิญกับความเครียด และอุปสรรคในชีวิตทั้งในอดีตและปัจจุบัน

Joseph (1994 อ้างใน พชรินทร์ อรุณเรือง, 2545) กล่าวว่าบุคคลที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้ เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มองโลกในแง่บวก มีความเชื่อถือในตนเอง มีความมุ่งมั่นและมีทักษะทางสังคมที่ดี เด็กที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้จะเป็นเด็กที่เล่นได้ดี เรียนได้ดี รักได้ดีและมีความคาดหวังที่ดี (Bernard, 1993)

Hagevik (1998) ระบุว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้เป็นความสำเร็จของบุคคลในการยอมรับ และสามารถที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรค ความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เข้ามา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจจะเป็นหรือไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ โดยมีองค์ประกอบคือ การมองอนาคตในทางบวก (positive outlook) การมุ่งเน้นความสนใจไปในงาน (being focused) และการที่มีความยืดหยุ่นอยู่เสมอ (remaining flexible)

Hiew (2001อ้างถึงใน ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์, 2546) กล่าวว่าคนที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้คือบุคคลที่สามารถยืดหยุ่นได้ดีภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย

รดา อุดมอานุกาพสุข (2549) ได้ให้นิยามความหมายของความสามารถในการฟื้นคืนได้ว่าเป็นความสามารถในการปรับตัวในเชิงบวกของบุคคล เพื่อเอาชนะปัญหาอุปสรรคหรือมรสุมที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้

ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์ (2546) ได้ให้นิยามความหมายของความสามารถในการฟื้นคืนได้ไว้ว่าเป็นความสามารถในการปรับตัวของบุคคล เพื่อเอาชนะปัญหาอุปสรรคหรือมรสุมที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้ดี เพื่อที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ไปในแนวทางที่สร้างสรรค์

จากนิยามความหมายของความสามารถในการฟื้นคืนได้ดังกล่าวข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้คือ บุคลิกภาพของบุคคลที่จะสามารถฟื้นคืน ยืดหยุ่น ปรับตัวเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เผชิญได้ในเชิงบวกอย่างเหมาะสมเพื่อที่จะดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

## องค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นคืนได้

American Psychological Association (2007) ระบุว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นคืนได้มีดังนี้

1. ความสามารถในการวางแผนในสิ่งที่เป็นไปได้ และปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
2. มองตนเองในด้านบวก และมีความมั่นใจในความสามารถและจุดแข็งของตนเอง
3. ทักษะในการติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหา
4. ความสามารถในการจัดการความรู้สึกและแรงกระตุ้นที่รุนแรง

Warschaw และ Barlow (1995 อ้างถึงใน Parr, Montgomery et.al. 1998) ได้จำแนกคุณลักษณะของความสามารถในการฟื้นคืนได้ไว้ดังนี้

1. จะมีความมุ่งมั่น แน่วแน่ในชีวิต
2. มีความมั่นใจในตนเอง
3. มีความสามารถในการปรับตัว
4. มีความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆได้ดี
5. มีความเต็มใจที่จะเสี่ยง และรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
6. ยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ
7. มีความใส่ใจ
8. มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ
9. มีความเต็มใจที่จะเป็นผู้ริเริ่ม
10. ยึดถือในเรื่องความรับผิดชอบส่วนบุคคล

Young-Eiesendrath (1996 อ้างถึงใน พัชรินทร์ อรุณเรือง, 2545) ได้สรุปลักษณะบุคลิกภาพหลักของความสามารถในการฟื้นคืนได้ไว้ดังนี้

1. มีความสามารถและความต้องการที่จะรู้สึกเข้าใจ เข้าถึงความต้องการของผู้อื่น
2. มีความสามารถในการประณีประนอม รอมชอม และชะลอความต้องการของตนเองที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการผู้อื่น
3. มีความสามารถในการพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์
4. มีอารมณ์ขัน ต่อความผิดพลาดของตนเอง

5. มีเชาวน์ ในการให้ความหมายเกี่ยวกับชีวิตและข้อจำกัดของตนเอง

Siebert (1996 อ้างถึงใน วรินทร์ สมบุญมา, 2551) ได้ศึกษาธรรมชาติภายในของผู้ที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยดี โดยมุ่งเน้นศึกษาไปที่ความสามารถในการฟื้นคืนได้ โดยผู้ที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้จะมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีลักษณะพื้นฐานคล้ายกับนิสัยของเด็กๆ คือ กระตือรือร้น ร่าเริง ช่างสงสัยมีความอยากรู้ ชอบซักถาม สนใจกับสิ่งใหม่ๆ กล้าลองผิดลองถูก (playful, childlike curiosity)
2. สามารถเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยซึมซับจากจากประสบการณ์ใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (constantly learn from experience)
3. มีความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ และจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (adapt quickly โดยไม่รู้สึกรัดแสบในตนเอง เช่น มีทั้งความแข็งแกร่งและอ่อนโยน อ่อนไหวง่ายและใจแข็ง เครื่องขิมและร่าเริง เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีความยอมรับนับถือตนเอง และมีความมั่นใจในตนเองสูง (solid self-esteem and self-confidence) โดยสามารถบอกได้ว่ามาจากประสบการณ์ที่ผิดพลาดนี้ตนเองได้เรียนรู้อะไรบ้าง กล้ายอมรับทั้งคำชมและคำวิจารณ์
5. มีความมั่นใจในตนเอง และมีความภาคภูมิใจในตัวเอง (self-confidence is your reputation) กล้าที่จะเสี่ยง และคาดหวังว่าจะจัดการกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีต
6. มีความสัมพันธ์และมีเพื่อนที่ดี (good friendship, loving relationship) เนื่องจากมีการศึกษาที่พบว่าบุคคลที่มีสภาพการทำงานที่เลวร้าย จะทำให้มีความเครียดและความกดดันมากแต่อย่างไรก็ตามความเครียดและความกดดันต่างๆ เหล่านี้จะลดลง หากว่าบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัวและเพื่อน ซึ่งการพูดคุยกับเพื่อนและครอบครัวจะช่วยลดความเครียดความกดดัน และผลกระทบต่างที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรค อีกทั้งยังเพิ่มความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าตนเองยังมีคุณค่า
7. มีความซื่อสัตย์ต่อความรู้สึก และสามารถแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา (express feeling honestly) จากประสบการณ์จะช่วยในการแสดงให้เห็นอารมณ์ของคนได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา และสามารถแสดงและระงับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม



8. คาดหวังในสิ่งที่ทำออกมาแล้วได้ดี (express things to work out well) เช่น การมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะฉายแววออกมาจากคุณค่ามาตรฐานจิตใจภายใน และมีความอดทนสูงในสิ่งที่ยังไม่ทราบผลแน่ชัด

9. พินิจผู้อื่นอย่างเข้าอกเข้าใจ (read others with empathy)

10. ยอมรับในจิตใต้สำนึกและสัญชาตญาณ (use intuition, creative hunches) โดยยอมรับว่าสัญชาตญาณเป็นสิ่งที่มีความหมายสามารถให้ข้อมูลได้อย่างมีประโยชน์ เช่น รู้ว่าอวัจนภาษาที่เกิดขึ้นบอกอะไรได้บ้าง

11. สามารถปกป้องตัวเองได้ดี (defend self well) โดยจะมองทะลุและอ่านสถานการณ์ได้ขาดหลักเลียงที่จะการคัดค้าน การโต้แย้ง โจมตีด้วยการสู้กลับ แต่จะหาพันธมิตรและสิ่งสนับสนุนแทน

12. มีทักษะในการที่จะปรับเปลี่ยนสถานการณ์ที่แย่ๆ หรือเลวร้ายๆ ให้กลายเป็นสิ่งที่ดี (have a talent for serendipity) โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ที่แย่ๆ และเปลี่ยนสถานการณ์ที่แย่ๆ สำหรับคนอื่นให้กลายเป็นสถานการณ์ที่ดีสำหรับตนเอง

13. พยายามทำตัวให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (get better and better every decade) โดยจะปรับปรุงตัวเองให้มีความอดทนมากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัวมากขึ้น ความเป็นอิสระ มีความสนุกสนานมากขึ้น โดยใช้เวลาในการปรับตัวเพื่ออยู่รอดน้อยลง แต่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้อื่น และมีความสุขในชีวิตมากขึ้น

Hiew (1998 อ้างใน ศิริเพิ่ม เขาวินศิลป์, 2546) กล่าวว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านอารมณ์ (dispositional factors or temperament)
2. องค์ประกอบด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล (personal abilities & strengths)
3. องค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมหรือมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ (social support or environment resources)

Grotberg (1995) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้แล้วพบว่าสามารถนำมาจำแนกลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวออกเป็น 3 มิติ คือ

1. มิติ “ฉันมี” (I Have) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากบุคคลหรือแหล่งภายนอก ที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาพื้นฐานความรู้ที่มั่นคง ปลอดภัย เช่น ความรักแบบไร้เงื่อนไขจากสมาชิกภายในครอบครัว การเลี้ยงดู เป็นต้น

2. มิติ “ฉันเป็น” (I Am) หมายถึง การที่บุคคลมีความแข็งแกร่งภายในจิตใจ ความเห็นใจ เห็นแก่ผู้อื่น มีเจตคติที่ดี มีความภาคภูมิใจในตนเองมีความเชื่อใจ อิสระ และมีความรับผิดชอบ

3. มิติ “ฉันสามารถ” (I Can) หมายถึง การที่บุคคลมีทักษะทางสังคมมีการเรียนรู้ทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการใช้ชีวิตในสังคมอย่างเหมาะสมควบคุมตนเองได้ดีและมีความสุข สามารถตระหนักได้ว่าเวลาใดควรทำอะไร เมื่อใดควรให้ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

Polk ได้ทำการวิเคราะห์ลักษณะของการความสามารถในการฟื้นคืนได้ได้ออกมา 4 รูปแบบ คือ

- รูปแบบของลักษณะนิสัย (dispositional pattern) เป็นลักษณะที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างลักษณะทางกายภาพและสังคมที่เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการฟื้นคืนได้ และจะสะท้อนส่งผลถึงการจัดการกับความเครียดอันเกิดจากปัญหาและอุปสรรคที่เข้ามาในชีวิต และทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ เห็นคุณค่าของตนเอง ส่งผลให้มีสุขภาพทั้งทางกายและทางจิตใจดีขึ้น

- รูปแบบของความสัมพันธ์ (relational pattern) จะเกี่ยวกับบทบาทและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม ซึ่งจะสามารถเป็นได้ทั้งในความสัมพันธ์ที่คุ้นเคย ใกล้ชิดไปจนถึงระบบทางสังคมที่ใหญ่

- รูปแบบของสถานการณ์ (situational pattern) ซึ่งจะตั้งอยู่บนมุมมองที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธระหว่างบุคคลต่อสถานการณ์ที่เคร่งเครียด รวมไปถึงความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการประเมินสถานการณ์และการตอบสนอง และความสามารถในการแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นของบุคคล

- รูปแบบทางปรัชญา (philosophical pattern) รูปแบบทางปรัชญานี้จะกล่าวรวม ถึงการมองโลกของบุคคลหรือมุมมองความเชื่อต่างๆที่มีในชีวิต ที่จะส่งผลต่อความสามารถในการฟื้นคืนได้ เช่น ความเชื่อเรื่องการเจริญงอกงาม เชื่อเรื่องจุดมุ่งหมายในชีวิต เชื่อเรื่องการพัฒนาตนเองไปเรื่อยๆ เชื่อว่าทุกเหตุการณ์ ทุกประสบการณ์ที่เกิดขึ้นสามารถเกิดผลด้านบวกได้

Tan (2006) ระบุว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้มีทั้งหมด 8 องค์ประกอบคือ

- เป้าหมายในชีวิต
- ความท้าทาย
- ความมุ่งมั่นพยายาม
- ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
- การจัดการอารมณ์ในภาวะตึงเครียด
- ความยืดหยุ่นรู้จักปรับตัว
- แรงสนับสนุนทางสังคม
- ความเชื่อและความศรัทธาทางศาสนา

จากการศึกษาความหมาย และองค์ประกอบของความสามารถในการฟื้นคืน สรุปลงได้ว่าเป็นบุคลิกภาพส่วนบุคคลซึ่งรวมไปถึงการมองโลกในแง่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น การที่มีความสามารถเผชิญหน้าจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เข้ามาได้ดี ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขในชีวิต รับรู้ผู้อื่นในทางด้านบวก และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ง่ายขึ้น

### การวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้

Hiew และคณะ (2000) ได้นำแบบทดสอบความสามารถในการฟื้นคืนได้ของของ Grotberg (1995) มาทำการวิจัยโดยนำรูปแบบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาไปใช้ในการสร้างมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ซึ่งได้มีการแบ่งมาตรวัดออกเป็นสองประเภทคือ

1. มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้จากสถานการณ์ (state resilience scale = SRC) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้วัดจากข้อมูลในปัจจุบัน วัดว่าในขณะที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆทั้งที่ดีมีความสุข หรือสิ่งที่ไม่ดีก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์เข้ามานั้นรู้สึกอย่างไร โดยมาตรวัดนี้จะเป็นลักษณะที่ให้ผู้ตอบประเมินข้อความที่มีผู้ใช้บรรยายตนเอง แล้วแสดงระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งมาตรวัดนี้จะประกอบไปด้วยข้อกระทงแบบ Likert Scale ทั้งหมด 15 ข้อ

2. มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้จากลักษณะนิสัยเฉพาะตัว (trait resilience scale = TRC) เป็นมาตรวัดที่จะวัดข้อมูลในช่วงวัยเด็ก จากพื้นฐานนี้เชื่อว่าลักษณะนิสัยนั้นเป็นผลมาจากการถ่ายทอดจากพันธุกรรม และประสบการณ์ การเรียนรู้ในวัยเด็กโดยมาตรวัดนี้จะเป็นลักษณะที่ให้

ผู้ตอบประเมินข้อความที่มีผู้ใช้บรรยายตนเองในวัยเด็ก แล้วแสดงระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งมาตรวัดนี้จะประกอบไปด้วยข้อกระทงแบบ Likert Scale ทั้งหมด 18 ข้อ

ซึ่งในประเทศไทย ศิริพิม ี เชาวน์ศิลป์ (2546 อ้างถึงในวรินทร์ สมบุญมา, 2551) ได้รับ อนุญาตให้แปลมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ที่พัฒนาโดย Hiew และคณะ (2000) เป็น ภาษาไทยและได้ทำการทดสอบค่าความเที่ยงของมาตรวัด (reliability test) แล้วนำมาวิเคราะห์หา ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของมาตรวัดทั้งสองนี้ พบว่ามาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืน ได้จากสถานการณ์ (state resilience scale - SRC) และมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้จาก ลักษณะนิสัยเฉพาะตัว (trait resilience scale - TRC) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น 0.73 และ 0.75 ตามลำดับ เมื่อ  $N = 144$  แสดงให้เห็นถึงค่าความเที่ยงของมาตรวัดที่อยู่ในระดับสูง ส่วนค่าความสัมพันธ์ระหว่างมาตรวัดการฟื้นคืนได้จากสถานการณ์ (state resilience scale - SRC) กับมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้จากลักษณะนิสัยเฉพาะตัว (trait resilience scale - TRC) พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์กันระดับสูงเช่นกัน คือ  $r = .618$  ( $p < .001$ )

นอกจากนี้ทางศูนย์ประเมินทางจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังได้มีการพัฒนามาตรวัด ความสามารถในการฟื้นคืนได้ในลักษณะนิสัยเฉพาะตัว หรือบุคลิกภาพของบุคคลโดยตรงซึ่งจะไม่มี การวัดการฟื้นคืนได้จากสถานการณ์ซึ่งมาตรวัดนี้ได้มีการพัฒนาโดยอาจารย์กมลกานต์ จินข้าง ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Tan (2006) องค์ประกอบละ 5 ข้อ รวมทั้งหมดเป็น 40 ข้อ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนในส่วนของบุคลิกภาพ หรือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล เนื่องจากเป็นลักษณะสำคัญที่เป็นประโยชน์ในการทำงานที่ช่วยให้คน ปรับตัว และสามารถเผชิญกับความกดดัน ปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ โดยจะทำการศึกษาตาม แนวคิดของ Tan (2006) และนำมาตรวัดของศูนย์ประเมินทางจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ พัฒนาโดยอาจารย์กมลกานต์ จินข้างมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### 3.แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

#### นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้มีผู้ศึกษาวิจัยไว้ค่อนข้างมาก โดยมีการให้นิยามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในความหมายต่างๆไว้ดังนี้

Eisenberger และคณะ (1986) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่าเป็นการที่พนักงานได้ประเมินองค์การว่ามีความห่วงใย ส่งเสริม ดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างแท้จริงหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเงินเดือน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ เครื่องมือเครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงนโยบายต่างๆในบริษัทที่จะส่งผลโดยตรงกับพนักงาน ว่าเอื้อ สนับสนุน หรือตอบแทนแก่พนักงานที่ทุ่มเทตั้งใจในการทำงานให้แก่องค์การมากน้อยเพียงใด (Eisenberger et al., 2001)

Hutchison และ Garstka (1996) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่าเป็นการแสดงถึงความผูกพันขององค์การที่มีต่อตัวพนักงาน

Yoon และ Thye (2000) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่าเป็นการที่ผู้บริหารองค์การ และองค์การ ให้การสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน

George และคณะ (1993) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่าเป็นการที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมให้แก่พนักงานและสามารถให้ความเชื่อมั่นว่า องค์การพร้อมที่จะช่วยเหลือและตอบแทนความทุ่มเทที่พนักงานได้ทำให้แก่องค์การ

Aleen และคณะ (2008) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่าเป็นมุมมองของพนักงานที่มีต่อองค์การว่ามีการให้คุณค่าและตอบแทนดูแลพนักงาน ที่ทุ่มเททำงานแก่องค์การมากน้อยเพียงใด โดยพนักงานจะรับรู้การจ้างงานว่าเป็นความสัมพันธ์แบบที่มีการแลกเปลี่ยนตอบแทนกัน และยังมีความแผ่ขยายไปนอกเหนือจากรูปแบบการจ้างงานแบบที่เป็นทางการอีกด้วย

จันทร์พา ทัดภูธร (2548) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่เป็นผลมาจากการสนับสนุนจากองค์การในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่

ผลตอบแทนในการทำงาน โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในการทำงาน  
สถานะแวดล้อมในการทำงาน และด้านจิตวิทยาสังคมในการทำงาน

แคทรียา มณีรัตน์ (2552) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มาจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรว่า องค์กรได้ให้ผลตอบแทนการให้ความมั่นใจ ความมั่นคงในการทำงาน มีการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน ให้โอกาสความก้าวหน้าแก่พนักงานอย่างเหมาะสมหรือไม่ โดยพนักงานรับรู้จากการที่ องค์กรให้การสนับสนุนในการทำงานกับพนักงานในด้านต่างๆ โดยการกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงาน

วิญญา วัฒนโธ (2546) ให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่างๆ ส่งเสริมการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ให้แก่พนักงาน มีการส่งเสริมความก้าวหน้า และให้สวัสดิการผลตอบแทนที่มีประโยชน์ รวมถึงช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการบริหารต่างๆของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติในองค์กร

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้นิยามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อ องค์กรว่ามีการสนับสนุน ตอบแทน ให้โอกาสกับพนักงานที่ได้ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรมาก น้อยเพียงใดผ่านทางนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในองค์กร

### **แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเปรียบดังความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนโดยหากพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าองค์กรให้ โดยมีความใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างแท้จริงพร้อมช่วยเหลือ สนับสนุนพนักงานก็จะมี ความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร มีการประเมินองค์กรในทางบวก รู้สึกอยากตอบแทน อยากอยู่กับ องค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กร พยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกัน หากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรไม่เห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร พนักงานจะรู้สึก

ไม่ได้รับความยุติธรรม คับข้องใจเหมือนโดนเอาเปรียบจนสุดท้ายส่งผลถึงขั้นลาออกจากองค์กรได้ในที่สุด (Eisenberger et al, 1986; Shore & Shore, 1995)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ที่คิดในแง่ของเศรษฐศาสตร์ที่มองเรื่องของความคุ้มค่าที่จะได้รับตอบแทนจากการลงทุนซึ่งทฤษฎีนี้อธิบายไว้ว่าบุคคลจะคาดหวังว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน และบุคคลจะตัดสินใจการแลกเปลี่ยนนั้นว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเมื่อเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่นแล้วพบว่าเมื่อตนเองและผู้อื่นลงทุนลงแรงในระดับเดียวกันแล้ว ได้รับผลตอบแทนทัดเทียมกันหรือไม่ หากมีความทัดเทียมหรือใกล้เคียงกันก็จะพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนนั้นไม่ว่าจะเป็นไปในลักษณะของผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจ เช่น เงินเดือนโบนัส หรือ ทางสังคมเช่นการได้รับการยอมรับ ยกย่อง เชิดชู หรือชมเชยจากองค์กร การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้รับความไว้วางใจ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และหัวหน้างานเป็นต้นทั้งนี้บุคคลจะมีการพิจารณาจากถึงสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากประสบการณ์ในอดีต เพื่อให้ได้วิธีหรือตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆให้ได้ประสิทธิภาพที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการของตนเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดกลับมา (Cropanzano & Mitchell, 2005) ซึ่งพนักงานก็จะมีการตอบแทนองค์กรหลากหลายรูปแบบ เช่น พุ่มเททำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมากขึ้น แสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์อื่นที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่หลักเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์การแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในองค์กรมีทั้งการและเปลี่ยนแปลงระหว่างองค์กรกับตัวพนักงาน หรือหัวหน้างานกับตัวพนักงานก็ล้วนเป็นการแลกเปลี่ยนในลักษณะเดียวกันทั้งสิ้นทั้งนี้บุคคลที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบแทนแก่ผู้ที่ให้การช่วยเหลือตนเองแล้ว ยังมีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคตด้วย

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades และ Eisenberger (2002) ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว พบว่ามีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบ 2 ปัจจัยหลักคือ

**1. ปัจจัยด้านองค์กร** ปัจจัยด้านองค์กรนี้ถือเป็นปัจจัยที่มีองค์ประกอบจากตัวองค์กรที่จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยจะมีมิติดังนี้

#### 1.1 ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

บุคคลจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านนโยบาย และกระบวนการต่างๆที่องค์การใช้ในการกำหนดผลตอบแทนกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน ด้วยพื้นฐานความเชื่อที่ว่า กระบวนการที่ยุติธรรมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่ยุติธรรม น่าพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมมั่น ไว้วางใจที่จะทำงานในองค์การต่อไปและแสดงถึงความพึงพอใจขององค์การ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ตาม Moorman และคณะ (1998 อ้างถึงใน วิชญญา วัฒน, 2546) ความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเสมอไป เนื่องจากองค์การอาจจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่สนับสนุนพนักงานทุกคนในองค์การ เช่น การไม่ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์การ ในกรณีนี้้องค์การมีความยุติธรรมแต่ความยุติธรรมนี้ไม่ได้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ

### 1.2 การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การที่มีหน้าที่ในการดูแล รับผิดชอบ การปฏิบัติงาน และประเมินผลงานของพนักงานให้แก่ผู้บริหาร อีกทั้งหัวหน้างานยังเป็นบุคคลใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงมากกว่าตัวพนักงาน ดังนั้นพนักงานก็จะประเมินแนวคิด พฤติกรรมต่างๆเปรียบเสมือนเป็นการประเมินการสนับสนุนจากองค์การเช่นกัน ซึ่ง Eisenberger และคณะ (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การซึ่งหากพนักงานรับรู้หัวหน้างานให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และเลือกที่จะทำงานในองค์การต่อไปซึ่งอาจนำไปสู่การรู้สึกผูกพันต่อองค์การ หรือพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในทางกลับกันหากพนักงานประเมินและรับรู้ในทางลบ ก็จะก่อให้เกิดความคับข้องใจ นำไปสู่พฤติกรรมอุ้งาน ไม่อยากมาทำงาน และลาออกจากองค์การในที่สุด

### 1.3 สภาพการทำงาน และรางวัลที่บุคคลได้รับ

สภาพการทำงานและรางวัลส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากการที่องค์การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานสามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงการให้ค่าตอบแทนและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานตามกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม Wayne และคณะ (2002) พบว่าการให้อิสระและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การเชื่อมั่นความสามารถในการตัดสินใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ



การที่องค์กรสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานว่า องค์กรจะรักษาพนักงานไว้ ไม่มีการปลดพนักงานแม้ว่าจะมีสถานะที่หลายๆ องค์กรทำการลด จำนวนพนักงานลงก็ตาม

การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสการพัฒนาในองค์กร การได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น รวมไปถึงการได้รับการฝึกอบรมพนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสารว่า องค์กรต้องการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพของพนักงาน

ขนาดขององค์กรก็มีส่วนต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเนื่องจากองค์กรใหญ่ มักจะมีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน ทางที่สูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง

**2. ปัจจัยส่วนบุคคล** เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร อาทิ

บุคลิกภาพ เนื่องจากจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อการตีความการกระทำขององค์กร โดยบุคคลที่มีอารมณ์ ในทางบวกจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางบวกเช่นกัน จะมีการแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ในทางกลับกันบุคคลที่มีอารมณ์ทางลบจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่เป็น มิตร มีการอุ้งาน มาสาย ขาดงานเป็นต้นนอกจากนี้ อายุ เพศ การศึกษา และอสัญงานก็มีส่วนต่อการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยผู้ที่มีอายุงานมากกว่าจะมีโอกาสรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า

จันทร์พา ทัดภูธร (2548) และเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในการการดำเนินการต่าง ๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แสดงถึง ความคาดหวังการสนับสนุนจากองค์กรที่พนักงานคาดหวังนั้นแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านได้แก่

1. **ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ** จะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน นโยบายหรือสวัสดิการ ต่าง ๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัวที่ได้รับจากองค์กร
2. **ด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า** เป็นการรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ มีการจัดให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มเติม

ความรู้ และทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตในสายอาชีพ

3. **ด้านความมั่นคงในการทำงาน** เป็นการรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างให้ทำงานกับองค์กรต่อไป
4. **ด้านอารมณ์** เป็นการรับรู้ว่าองค์กรให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ให้มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการยกย่องหรือให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้ความเข้าใจแม้ว่าจะมีการตัดสินใจหรือเกิดความผิดพลาดในการทำงาน
5. **ด้านการปฏิบัติงาน** มีการรับรู้ว่าผู้บริหารและหัวหน้าให้การสนับสนุน ไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและใส่ใจช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

ซึ่งถ้าพนักงานได้รับสิ่งเหล่านี้จากองค์กรอย่างเหมาะสมหรือเป็นที่พอใจแล้วบุคคลจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

#### **ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร**

มีการศึกษาผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรของพนักงานโดยพบว่าก่อให้เกิด

- ความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร ทำให้พนักงานเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กร มีความต้องการคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่การคงอยู่กับองค์กรเพราะความจำเป็นที่ต้องมีอยู่ (Eisenberger et al., 2001)

- ความเชื่อใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรสามารถตอบแทนความทุ่มเททำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ (Organ & Konovsky, 1989 อ้างถึงใน Eisenberger et al., 1990) ทำให้มีการเพิ่มความพยายามและความทุ่มเททำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Eisenberger et al., 1990) และมีการเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Shore & Wayne, 1993; Eisenberger et al., 1990)

- มีความสนใจและพึงพอใจในงาน จากความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีคุณค่าต่อองค์กรและช่วยเพิ่มอารมณ์ทางบวกที่มีต่องาน (Eisenberger et al., 2001) และลดพฤติกรรมกรรมการปลีกตัว ไม่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ การอุ้งาน ทำงานอย่างเฉื่อยชา มาสาย ขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น (Eisenberger et al., 1997)

- การสนับสนุนทั้งทางด้านเครื่องมือ ละครสนับสนุนทางอารมณ์ช่วยลดผลกระทบทางลบจากการทำงานที่เกิดต่อร่างกายและ จิตใจเช่น ความตึงเครียด ความเหนื่อยล้า วิตกกังวล และอาการปวดศีรษะ เป็นต้น (Rhoades & Eisenberger, 2002)

- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ Eisenberger และคณะ (1990 อ้างถึงใน วิธัญญา วัฒนโธ, 2546) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เพื่อการช่วยเหลือองค์การ โดยไม่ได้เป็นการกระทำไปเพื่อหวังรางวัลหรือการยอมรับส่วนบุคคล ซึ่งพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับสูงกว่าจะให้คำแนะนำมากกว่า เช่นเดียวกับ Wayne และคณะ (2002) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณ้องค์การให้การสนับสนุนการทำงานและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีก็ส่งผลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือองค์การหรือมีพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ในงานด้วยความเต็มใจมากขึ้น (Peelle & Henry, 2007; Chen et al., 2009)

#### การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Eisenberger และคณะ (1986) ได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ(Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ขึ้นเพื่อโดยแบบวัดมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อแต่หลังจากวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าแบบวัดไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ Eisenberger และคณะ (1986) จึงได้เลือกข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ สูงที่สุด 17 ข้อมาใช้เป็นแบบสอวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับสั้น ต่อมา Rhoades และ Eisenberger (2002) ทำการพัฒนาแบบวัดการฉบับดังกล่าวมาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การฉบับย่อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามเพียง 8 ข้อ ซึ่งในประเทศไทยส่วนใหญ่ก็ได้ยึดศึกษาวิจัยตามแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะนำแบบวัดที่ อูโร ชึงวารี (2551) ที่พัฒนามาตรวัดจากมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger และคณะ (1986) ซึ่งมีการสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ได้ข้อกระทงทั้งหมด 30 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 15 ข้อและทางลบ 15 ข้อ ซึ่งมีความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดที่คำนวณด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92 มาใช้ในการวิจัย

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-being)

ความสุขเป็นสภาวะอารมณ์ ความรู้สึกอย่างหนึ่งที่ทุกคนแสวงหาให้ได้มาพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของ “สุข” ไว้ว่าเป็นความสบายกาย สบายใจ ทั้งนี้ความสุข (Happiness) ได้รับความศึกษาในหลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นทางด้านศาสนา สังคม จิตวิทยา ซึ่งสามารถตีความได้อย่างหลากหลาย โดยบางครั้งความสุขก็จะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปตั้งแต่สุข ความสุข ความอยู่เย็นเป็นสุข ความสุขเชิงอัตวิสัย เป็นต้นซึ่งนักวิทยาศาสตร์มักจะใช้คำว่า “ความสุขเชิงอัตวิสัย (subjective well-being)” เนื่องจากเป็นบริบทที่มีการประเมินองค์ประกอบต่างๆ ใช้อย่างครอบคลุม Diener กล่าวว่าความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นชื่อเรียกทางวิทยาศาสตร์ของวิธีการที่บุคคลประเมินชีวิตของตนเอง ที่มีการรวมลักษณะในมิติองค์ประกอบต่างๆในการประเมินไม่ว่าจะเป็น การนับถือตนเอง (self-esteem), ความยินดี (joy), ความรู้สึกที่ได้บรรลุในสิ่งที่ต้องการ (feeling of fulfillment) โดยบุคคลจะประเมินสิ่งเหล่านี้จากมาตรฐานของตนเอง

#### นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัย

Fordyce (1983) ให้นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยไว้ว่า เป็นความรู้สึกอารมณ์ที่มีความรู้สึกพึงพอใจกับชีวิต พึงพอใจกับตนเอง เต็มไปด้วยความรู้สึกดีเต็มเต็ม ซึ่งไม่ใช่ความรู้สึกพอใจแค่เพียงชั่วคราว

Diener (2000) ให้นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยไว้ว่า เป็นการประเมินความรู้สึกในชีวิตของบุคคลทั้งด้านอารมณ์และปัญญาโดยมีองค์ประกอบอยู่ 4 ประการคือ มีความพึงพอใจในชีวิตของตน มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีความสำคัญกับตนเช่น ความพึงพอใจในการทำงาน มีอารมณ์ความรู้สึกในด้านดี เช่น ความรู้สึกพอใจ สบายใจสนุกสนาน และประการสุดท้ายมีอารมณ์

ความรู้สึกทางลบ เช่น ความไม่พอใจ ความรู้สึกขุ่นมัว ไม่สบายใจในระดับต่ำ และเมื่อบุคคลมีความสุข บุคคลก็จะมีอารมณ์ กระตือรือร้นในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

Lyubomirsky (2001) ให้นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยไว้ว่าเป็นความรู้สึก อารมณ์ที่ดีของบุคคล เช่น ความรู้สึกที่ดีต่อชีวิต ความรู้สึกพึงพอใจ สนุกสนานรวมถึงความรู้สึก ประสบความสำเร็จในการทำสิ่งต่างๆ

Diener และ Tov (2007) ให้นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยไว้ว่า เป็นการที่บุคคล อ้างอิงถึงความคงที่ของความรู้สึกของความสุขโดยรวมเป็นการรู้คิดที่ยาวนานไม่ใช่แค่ชั่วระยะเวลาหนึ่ง เท่านั้นโดยความรู้สึกประกอบด้วยความถี่ของประสบการณ์ในทางบวกที่คล้ายกับความสุขขณะที่ยาวนาน ของการรู้คิดคือพิจารณาถึงความพึงพอใจในชีวิตอย่างสมเหตุสมผลความสุขจะหมายถึงความรู้สึก ทางบวกได้ชั่วระยะเวลาหนึ่งหรือสำหรับความสุขในระยะยาวก็ได้บางครั้งอาจหมายถึงบุคคลที่มีความสุขซึ่งโดยส่วนมากจะอ้างอิงถึงปัจเจกบุคคลที่มีความคงที่ของความรู้สึกที่มีความสุขที่ยาวนาน ไม่ใช่การมีสภาพทางบวกหรือมีความสุขแค่ชั่วคราว

Gable และ Haidt (2005) ให้นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยไว้ว่า เป็นสภาวะและ กระบวนการที่นำไปสู่ความสุขและความพึงพอใจในบุคคล กลุ่มคน หรือสถาบัน

Veenhoven (1994 อ้างถึงใน พัทรี ศุภดิษฐ์, 2551) ให้นิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยไว้ว่าเป็นความอ่อนไหวทางความรู้สึกและการประเมินค่าเกี่ยวกับการรู้คิดเกี่ยวกับชีวิตของแต่ละ บุคคล ซึ่งรวมไปถึงการทำอะไรให้รู้สึกดี มีความต้องการอะไรที่คาดหวัง

จากนิยามความหมายของความสุขเชิงอัตวิสัยที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุป ได้ว่า ความสุขเชิงอัตวิสัยคือ การที่บุคคลประเมินความรู้สึกในชีวิตโดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในชีวิต มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

### **แนวคิดทฤษฎี และองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัย**

จากการศึกษาความสุขของนักวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีหลากหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความสุขของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็น สุขภาพ รายได้ ศาสนา Diener (2000) อธิบายว่าความสุข เชิงอัตวิสัยมีองค์ประกอบได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) การมีความรู้สึกทางบวก (positive affect) และการมีความรู้สึกทางลบในระดับต่ำ (negative affect) ซึ่งบุคคลจะประเมิน ความพึงพอใจในชีวิตจากอารมณ์และความรู้สึกจากสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตหลายๆ ด้าน เช่นด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสมรส ชีวิตการงาน เป็นต้นโดยบุคคลที่มีความสุขจะมีระดับอารมณ์

ความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ นอกจากนี้ Diener (2010) และ Warr (2007) ยังพบว่าบุคคลสามารถมีทั้งความรู้สึกทางบวกและทางลบในระดับที่สูงในเวลาเดียวกันได้ ดังนั้นจึงต้องใช้มุมมองในหลายมิติเพื่อที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสุข

Diener (2009) ระบุว่าความสุขเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสังคมที่ดี เพราะสังคมที่ดีจะเกิดขึ้นได้บุคคลในสังคมจะต้องมีการประเมินตนเองในด้านบวกนอกจากนี้ยังพบว่าการมีความสุขเชิงอัตวิสัยยังนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีอื่นๆอีกเช่น บุคคลที่มีความสุขเชิงอัตวิสัยจะมีความคิดสร้างสรรค์มากกว่า มีอายุที่ยืนยาวกว่า ชอบการเข้าสังคม มีรายได้มากกว่า และเป็นพนักงานที่ดีกว่าในการทำงาน

Diener (2000) ระบุว่า ความสุขเชิงอัตวิสัย เป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งบุคคลจะมีความสุขเมื่อมีความเชื่อเชื่อว่าตัวเองนั้นมีความสุข และได้จัดแบ่งองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัยเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction)
2. ความพึงพอใจในส่วนสำคัญของชีวิต (satisfaction with importance domains)
3. ความรู้สึกทางบวก (positive affect)
4. ความรู้สึกทางลบ (negative affect)

ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ระบุองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในส่วนสำคัญของชีวิต เป็นความพึงพอใจในงานโดยตรง เนื่องจากที่กล่าวไว้เบื้องต้นว่าการทำงานก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิต เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดรายได้ แล้วยังมีอิทธิพลต่อการนับถือตนเอง (self-esteem) จากการที่จะได้มีโอกาสที่จะได้ทำอะไรที่มีความท้าทาย มีคุณค่า อีกทั้งการทำงานยังเป็นสัดส่วนการที่สูงสำหรับเวลาในแต่ละวัน ดังนั้นการทำงานจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อทั้งความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลที่มีความสุข Lyubomirsky และคณะ (2005) พบว่าความรู้สึกทางบวกสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้โดยบุคคลที่มีความรู้สึกทางบวกสูงหรือเป็นผู้ที่มีความสุขมักจะมีเพื่อนมากมายและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง อีกทั้งผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานและถือการพัฒนาองค์กร ช่วยพัฒนาความสามารถของผู้อื่นในองค์กร

ในทางกลับกันบุคคลที่มักมีความรู้สึกทางลบอยู่บ่อยครั้งมักจะเป็นบุคคลที่เกิดความเครียดได้ง่ายและมีความรู้สึกเศร้าใจเป็นกังวลต่อการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้แรงกดดัน (DuBryn, 1994)

จากการศึกษาในประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบตะวันตกพบว่า ความสุขเชิงอัตวิสัยโดยเฉพาะการมีระดับความรู้สึกทางบวกสูงก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีหลายประการ คือ

1. บุคคลที่มีความสุข จะมีระบบภูมิคุ้มกันที่แข็งแรงกว่า ซึ่ง ทำให้มีอายุยืนยาว
2. จากการทดลองในห้องทดลองพบว่า บุคคลที่มีความสุขจะมีความคิดสร้างสรรค์มากกว่า
3. บุคคลที่มีความสุขจะเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือผู้อื่นมากกว่า และมีอัตราการขาดงานน้อยลง
4. บุคคลที่มีความสุขจะประสบความสำเร็จมากกว่า ได้รับเงินเดือนมากกว่า มีชีวิตสมรสที่ดีกว่า และได้รับงานจากการสัมภาษณ์มากกว่า
5. บุคคลที่มีความสุขจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกว่า ชอบการเข้าสังคม เป็นที่รักใคร่ของบุคคลรอบข้าง และเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ
6. บุคคลที่มีความสุขมีความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากได้ดีกว่า
7. บุคคลที่มีความสุขจะมีความชื่นชอบตนเองและคนอื่นมากกว่าในขณะที่เดียวกันผู้อื่นก็ชื่นชอบพวกเขาด้วยเช่นกันโดยบุคคลที่มีความสุขก็มักจะช่วยเหลือและเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น
8. จากการทดลองในห้องทดลองทางจิตวิทยาพบว่าคนที่มีความสุขมักจะมีกระบวนการคิดพิจารณาและตัดสินใจในเรื่องที่ไม่ดีในทางบวกด้วยการใช้ stereotype มากขึ้นและใช้เหตุผลน้อยลง

นอกจากนี้ Guttman (1978 อ้างถึงใน Diener, 2009) ยังพบว่าสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสุขเชิงอัตวิสัย โดยเหตุการณ์ที่ดีจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกในทางบวก และเหตุการณ์ที่ไม่ดีก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกในทางลบ ซึ่งความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ก็ส่งผลต่อความสุขเชิงอัตวิสัยเช่นกันแม้ว่าเหตุการณ์นั้นๆจะเป็นเหตุการณ์ทางบวก แต่ถ้าบุคคลมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ต่ำก็ส่งผลให้บุคคลมีความสุขเชิงอัตวิสัยต่ำเช่นเดียวกัน

### การวัดความสุขเชิงอัตวิสัย

เนื่องจากความสุขเชิงอัตวิสัยนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการประเมินของบุคคล ดังนั้นการวัดความสุขเชิงอัตวิสัยจึงนิยมวัดจากวิธีรายงานตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แบบวัดความสุขเชิงอัตวิสัยแบบที่มีข้อคำถามเดียว (single-item measure) โดยแบบวัดนี้ มักจะถามถึงความสุขโดยรวมของบุคคล เช่น “ท่านคิดว่าโดยรวมแล้วชีวิตของท่าน.....” แล้วให้ผู้ทำแบบวัดเลือกตอบว่าตามความรู้สึกว่า มีความสุขมาก มีความสุขปานกลางหรือไม่มีความสุข เป็นต้น ซึ่งแบบวัดลักษณะนี้มีข้อดีตรงที่ข้อคำถามสั้นแต่มีความครอบคลุม แต่ก็มีข้อด้อยคือ เนื่องจากมีข้อคำถามเพียงข้อเดียวทำให้ไม่สามารถหาความเชื่อมั่นภายในได้
2. แบบวัดความสุขเชิงอัตวิสัยแบบที่มีหลายข้อคำถาม (multi-item measure) แบบวัดนี้มักจะแบ่งข้อคำถามออกเป็นด้านย่อยๆ เพื่อวัดความสุขในด้านต่างๆ ของบุคคลเช่น แบบวัดของ Lindenberg และคณะ (2005) ที่มีการแบ่งการวัดความสุขเชิงอัตวิสัยออกเป็น 5 ด้าน คือ อารมณ์ สถานภาพ การแสดงพฤติกรรม ความสุขสบายและความตื่นตัว การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้นิยามของความสุขเชิงอัตวิสัยตามแนวคิดของ Diener ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของความสุขเชิงอัตวิสัยเป็น 4 องค์ประกอบคือ ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) ความพึงพอใจในสิ่งสำคัญของชีวิต (satisfaction with important domains) ความรู้สึกทางบวก (positive affect) และความรู้สึกทางลบ (negative affect) ซึ่งครั้งนี้ผู้วิจัยจะสร้างขึ้นตามแนวคิดองค์ประกอบทั้งสี่เพื่อให้มีความตรงกับเนื้อหาในการวิจัยในครั้งนี้มากขึ้น

## 5.แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น เริ่มขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากความสนใจในพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีการสันนิษฐานว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงาน หรือมีความผูกพันต่องานต่อองค์การเหล่านี้จะส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่ง Bernard (1938 อ้างถึงใน Ortiz, 1999) สังเกตพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานที่แสดงความเป็นสมาชิกในองค์การและเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (extra-role behavior)

## นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1988 อ้างถึงใน รดา อุดมอานุกาพสุข, 2549) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานตัดสินใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ



องค์การ ทั้งนี้พฤติกรรมที่แสดงออกไม่มีผลเกี่ยวข้องกับระบบการประเมินและให้ผลตอบแทนของการปฏิบัติงาน

Katz และ Kahn (1978 อ้างถึงใน Organ & Bateman, 1991) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือที่ไม่ได้มีการระบุไว้อย่างเป็นทางการว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้ดำเนินงานในองค์การประสบความสำเร็จได้

Bateman และ Organ (1983, 1988), Smith และคณะ (1983) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ช่วยให้การดำเนินงานขององค์การมีความราบรื่นขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ไม่ได้มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล เช่นการเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาโดยไม่ต้องร้องขอ การเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุง หรือช่วยให้การดำเนินงานขององค์การดีขึ้นซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่แต่ละองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น

Smith และคณะ (1983) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองนอกเหนือจากหน้าที่ที่ระบุไว้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวช่วยให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติงานแก่สมาชิกคนอื่นๆในองค์การ หรือเป็นการให้ความสนับสนุนต่อองค์การ

George และ Brief (1992) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานก็เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพ

Farh และคณะ (1990) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นการอุทิศตนทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อองค์การของพนักงาน โดยที่พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกนั้นอยู่นอกเหนืองานในหน้าที่ ไม่ได้เกิดจากการร้องขอ และไม่ได้กระทำเพื่อมุ่งหวังผลประโยชน์หรือรางวัลจากการกระทำนั้น

Lee และ Allen (2002) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนการทำงานขององค์การ ของพนักงานที่ไม่ได้มีการระบุไว้ในหน้าที่งาน

โดยตรง แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานยินดีและเต็มใจในการให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในที่ทำงาน และแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานเพื่อประสิทธิภาพและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

จันทรพา ทัดภูธร (2543) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของลูกจ้างที่เต็มใจปฏิบัติงาน โดยองค์กรไม่ได้กำหนดพฤติกรรมดังกล่าวไว้ให้ ลูกจ้างปฏิบัติซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

วิธัญญา วัฒนโธ (2546) ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร โดยพนักงานเป็นผู้สมัครใจทำด้วยตนเองและองค์กรไม่สามารถทำให้พนักงานกระทำพฤติกรรมเหล่านั้นด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน

จากนิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือพฤติกรรมที่ไม่ได้มีการกำหนดอย่างเป็นทางการจากองค์กร และผู้ที่ปฏิบัติก็ไม่ได้ปฏิบัติพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อหวังผลตอบแทนหรือรางวัลใดๆ หากแต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ เพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **แนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมานั้นมีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างหลากหลาย ซึ่งบางแนวคิดก็พยายามอธิบายแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคคลเช่น Bolino (1999) อ้างถึงใน Chen et al., (2008) ที่พยายามหาคำตอบว่าทำไมบุคคลถึงแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเมื่อพฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้มีความเกี่ยวข้อง หรือมีผลต่อกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการให้รางวัลต่างๆ (external rewards) กับบุคคลโดยตรงอีกทั้งยังไม่มี การรับประกันด้วยว่าหากบุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วจะได้อะไรจากการกระทำของตน ซึ่ง Bolino ได้อธิบายว่าถึงแรงจูงใจหลักของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจมาจากพื้นฐานการแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งเป็นกระบวนการของบุคคลที่พยายามสร้างการรับรู้ของบุคคลคนอื่นที่มีต่อเจ้าตัว มีความหวังว่าทำให้คนอื่นรับรู้ว่าคุณมีความเป็นสมาชิกที่ดีทำ

ประโยชน์ให้ผู้อื่นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางบวกและทำให้เกิดอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้อื่น ซึ่งจากแนวคิดนี้ก็ได้รับความพยายามที่จะอธิบายว่าเกิดจากสาเหตุใดทั้งจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานและองค์กรและจากแรงจูงใจภายในตัวแต่เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดจากทัศนคติภายในตัวบุคคลจึงไม่สามารถชี้ชัดหรือระบุเหตุและปัจจัยได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้อย่างชัดเจนดังนั้นจึงมีการพยายามพัฒนาแนวคิดการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันออกไปอีกดังนี้

**การศึกษาตามแนวความคิดของ Katz (1964 อ้างถึงใน Bolon, 1996) ได้เสนอแนะว่า** พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรต้องการ และมีส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in - role behavior) เป็น พฤติกรรมที่องค์กรได้ทำการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบให้กับสมาชิกขององค์กรได้ปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดกฎระเบียบต่างๆขององค์กร การกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (job description)
2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (extra - role behavior) เป็น พฤติกรรมที่สมาชิกปฏิบัติขึ้นมาเอง นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงองค์กร ฝึกฝนความรู้ และทักษะความสามารถต่างๆที่เกี่ยวกับงาน

ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองลักษณะมีความสอดคล้องกับพื้นฐานของพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่ Katz ระบุไว้ทั้ง 3 รูปแบบคือ

1. การที่พนักงานจะต้องเข้ามาทำงาน และอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. การที่พนักงานมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและแสดงพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทที่องค์กรกำหนดให้

**การศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1988) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ** องค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ เป็นต้น
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มีการการเห็นใจผู้อื่น หรือการคำนึงถึงและเคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งจะช่วยป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เช่น การปรึกษาหารือกับผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนก่อนที่จะกระทำ การเคารพในการใช้สมบัติร่วมกัน เคารพในข้อร้องเรียนของผู้อื่น
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ความมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อการถูกรบกวน หรือสิ่งทำให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด ความกดดันต่อปัญหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งที่มีสิทธิจะเรียกร้องความเป็นธรรมได้ แต่มีความพยายามที่จะอดทนอดกลั้น และทำความเข้าใจในสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดเป็นกรณีลูกกลามหรือลูกกลามจนเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรได้เช่น การที่หลีกเลี่ยงการบ่น หรือร้องทุกข์ในเรื่องเล็กน้อย
4. การทำหน้าที่สมาชิกขององค์กร (civic virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือ รับผิดชอบและเต็มใจที่จะเข้าร่วมมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมอภิปรายในประเด็นต่างๆ การเก็บรักษาความลับขององค์กร การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร
5. การตระหนักและสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานยอมรับ เคารพและปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รักษาระเบียบวินัย การดูแลเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ปฏิบัติหน้าที่ของตนจนเสร็จสมบูรณ์แม้ว่าจะเป็นการทำนอกเหนือจากเวลาการทำงานในช่วงเวลาปกติ การไม่ใช้เวลาอย่างสูญเปล่าหรือใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับธุระส่วนตัว

**การศึกษาตามแนวความคิดของ Williams (1998 อ้างถึงในรดา อุดมมานุภาพสุข, 2549)**

ได้มีการแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อบุคคล (organization citizenship behavior directed toward individuals - OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะต่อบุคคลในองค์การ เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาในงานซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะมีผลส่งผ่านไปยังองค์การในที่สุด

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์การ (organization citizenship behavior directed toward organization - OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยทั่วไป เช่น การใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัดคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ การเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์การอย่างสม่ำเสมอ

**การศึกษาตามแนวคิดของ Smith และคณะ(1983)** พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 2 องค์ประกอบคือ

1. การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (altruism) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีเจตนาที่จะช่วยเหลือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์การ เช่น การช่วยเหลือผู้ที่มีภาระงานล้นมือ การช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตน หรือรวมไปถึงการช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. การเชื่อฟังปฏิบัติตามองค์การ (generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำนึกในหน้าที่โดยเป็นการปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่แสดงถึงการเป็นพนักงานที่ดี เช่น การตรงต่อเวลา เอาใจใส่องค์การ สร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์การ เป็นต้น

**การศึกษาตามแนวคิดของ Moorman และคณะ (1998) และ Tepper และคณะ (2001)** ได้มีการ แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 4 มิติ คือ

1. การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (interpersonal helping) หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่ให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

2. การริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (individual initiative) หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลและของกลุ่ม

3. ความขยันหมั่นเพียร (personal industry) หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่มีการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือไปกว่าหน้าที่ ข้อกำหนดขององค์การ

4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyal boosterism) หมายถึงพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรแก่บุคคลภายนอก

การศึกษาตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 องค์ประกอบดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีการช่วยเหลือผู้อื่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน
2. ความมีน้ำใจนักกีฬา (sportmanship) การมีความอดทนอดกลั้นต่อความกดดัน คับข้องไม่สบายใจที่เกิดจากงานโดยไม่อุทธรณ์ รวมไปถึงการที่มองโลกในแง่ดี มีการเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
3. การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (organizational compliance) มีการรักษากฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด แม้จะเป็นสถานการณ์ที่ไม่มีพยานรู้เห็น
4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) มีการให้การสนับสนุนองค์กรด้วยความจงรักภักดี สนับสนุนนโยบายขององค์กร ปกป้ององค์กรจากภัยคุกคาม ช่วยเสริมสร้างและแก้ไขความเข้าใจผิดที่บุคคลภายนอกมีต่อองค์กร
5. มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative) มีการอาสาและชักชวนทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังพยายามช่วยคิดหากระบวนการ และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร
6. มีการพัฒนาตนเอง (self-development) มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
7. การทำหน้าที่พลเมือง (civic virtue) คือการเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานต่างๆขององค์กร เช่น เข้าร่วมกิจกรรมต่างขององค์กร คอยติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆขององค์กร เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 7 องค์ประกอบถือเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมสร้างสรรค์ทำสิ่งต่างๆด้วยวิธีการใหม่ๆและที่สำคัญเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง โดยมีลักษณะคือ มีการร่วมมือกับผู้อื่น เป็นการกระทำที่สมัครใจ ฝึกฝนพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการปกป้ององค์กร มีการรักษาและยึดมั่นในอุดมการณ์ที่มีต่อองค์กรให้คงอยู่

(Katz, 1964 cited in Organ et al., 2006) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) เนื่องจากในแนวคิด ข้างต้นได้มีการรวบรวมองค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้อย่างครบถ้วน ครบคลุม

### ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

#### 1. การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ (perceived organizational justice)

มีการวิจัยที่ระบุว่าเมื่อพนักงานรับรู้ความยุติธรรมด้านการจัดสรรผลตอบแทนด้าน กระบวนการกำหนดผลตอบแทนและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องส่งผลต่อความตั้งใจที่ จะทำพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานมากที่สุด (Williams et al., 2002; Liao & Rupp, 2005) กล่าวคือเมื่อ พนักงานรับรู้ความจริงใจขององค์การในการปฏิบัติต่อตนด้านต่างๆทำให้พนักงานตอบแทนด้วยความ เต็มใจทั้งพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่เพื่อเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนการ ทำงานในองค์การให้เป็นอย่างดีราบรื่นมีประสิทธิภาพ (Tepper & Taylor, 2003) แต่ก็มีงานวิจัยที่ พบว่าความยุติธรรมอาจไม่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเสมอไป หากความ ยุติธรรมนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน (Tepper et al., 2001)

#### 2. ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment)

Shore และ Wayne (1993b) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีทัศนคติด้าน บวกต่อองค์การ มีความต้องการมีส่วนร่วม เป็นเจ้าของและยอมรับค่านิยมเป้าหมายต่างๆขององค์การ ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ มี การช่วยเหลือผู้อื่นเชื่อฟังปฏิบัติตาม แต่หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากมีความจำเป็น ที่จะต้องทำงานอยู่ในองค์การ จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

#### 3. ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)

มีการศึกษาวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การโดย Piercy และคณะ (2006) ระบุว่าเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานมี ทัศนคติด้านบวกต่อองค์การก็จะส่งผลทำให้พนักงานเต็มใจแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือองค์การและ เพื่อนร่วมงานแสดงการมีส่วนร่วมในงานมีการสนับสนุนการทำงานในองค์การซึ่งเป็นรูปแบบ

พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ Murphy และคณะ (2002) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเช่นกัน

#### 4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

มีการศึกษาที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านต่างๆ เช่น Eisenberger และคณะ (1990) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คำเสนอแนะที่สร้างสรรค์เพื่อช่วยเหลือ และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การ โดยที่ไม่ได้หวังรางวัลหรือการยอมรับส่วนบุคคลซึ่งพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับสูงจะให้การแนะนำมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับต่ำ Wayne และคณะ (2002) ที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น

#### 5. ลักษณะของงาน (task characteristic)

Podsakoff และคณะ (1996 cited in Organ et al., 2006) ระบุว่า จากลักษณะโครงสร้างของงานในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น งานที่ต้องมีรูปแบบตายตัวต้องมีการปฏิบัติซ้ำๆ เป็นประจำ (Task Routinization) งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (task feedback) หรืองานที่ทำด้วยความพึงพอใจภายใน (intrinsically satisfying tasks) เป็นต้น พบว่างานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ และงานที่ทำด้วยความพึงพอใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสำหรับงานที่ต้องมีรูปแบบตายตัวต้องมีการปฏิบัติซ้ำๆ เป็นประจำมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### ผลของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้การทำงานภายในองค์การมีความราบรื่น คล่องตัว มีความยืดหยุ่นที่สามารถทำงานที่อยู่นอกเหนือความคาดหมายและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไว้ (Smith et al., 1983) นอกจากนี้พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังช่วยลดความขัดแย้ง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การอีกด้วยเช่น Podsakoff และคณะ (1997) พบว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณงานอย่างไรก็ตาม พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นอาจจะไม่ได้ก่อให้เกิด



ผลประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การเสมอไป เนื่องจากพนักงานบางคนอาจจะทุ่มเทแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากเกินไป จนทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของตนเองเกิดความบกพร่อง ดังนั้นองค์การควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา มีทั้งประเมินจากหัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน หรือตัวพนักงานเอง Allen และคณะ (2000) พบว่า การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยหัวหน้างานหรือประเมินตนเองไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อ Rioux และ Penner (2001) ได้ทำการวิจัยโดยใช้ผู้ประเมินหลายคนอันได้แก่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และพนักงานเป็นผู้ประเมินตนเองด้วยเช่นกัน แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าใครจะเป็นผู้ประเมินที่เหมาะสมที่สุด

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีที่จะให้พนักงานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยตนเอง เนื่องจากตัวพนักงานเองจะเป็นผู้ที่รับรู้ และตระหนักถึงพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ดีที่สุดโดยเฉพาะบางมิติที่อาจจะสังเกตโดยบุคคลอื่นได้ยาก ไม่ชัดเจนหรืออาจจะเป็นเหตุการณ์ที่สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมจะเป็นนอกช่วงเวลางานเช่น ความภูมิใจในองค์การ การปกป้องบริษัท การอดทนอดกลั้น และให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อีกทั้งการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานก็อาจก่อให้เกิดความลำเอียง หรือมีอคติต่อกันเช่นเดียวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

ซึ่งครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำมาตราวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของจิราพร พงศ์ไพบูลย์เวชย์ (2551) ที่พัฒนาตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) โดยเป็นมาตราที่ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ 5 ข้อ ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา 4 ข้อ ความจงรักภักดีต่อองค์การ 6 ข้อ การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์การ 6 ข้อ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล 6 ข้อ การทำหน้าที่สมาชิกขององค์การ 6 ข้อ และการพัฒนาตนเอง 5 ข้อ รวมเป็นข้อกระทงทั้งหมด 38 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของทั้งฉบับ = .93

## 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดีต่อความสุขเชิงอัตวิสัย

มีงานวิจัยมากมายที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายความสุขเชิงอัตวิสัยได้ (Diener, Oishi, & Lucas, 2003; Eid & Diener, 2004; Makikangas & Kinnunen, 2003)

Youssef และ Luthans (2007) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมองค์การทางบวก (positive organizational behavior) คือความหวัง (hope) การมองโลกในแง่ดี (optimism) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience) กับผลด้านบวกที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของพนักงาน พบว่าทั้งความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้มีผลทางด้านบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความสุขในการทำงาน โดยพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย

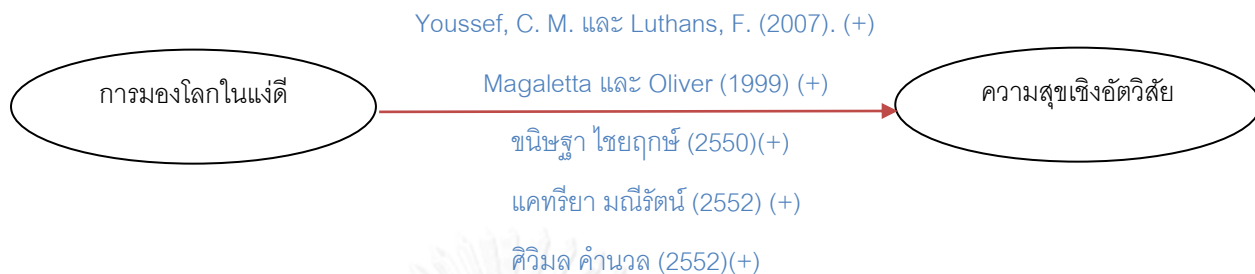
Magaletta และ Oliver (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความหวัง การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความสุขโดยทั่วไป (General Well-Being) พบว่าความหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดี อีกทั้งยังพบว่าความหวัง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการมองโลกในแง่ดียังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขทั่วไปของบุคคลอีกด้วย

ชนิษฐา ไชยฤกษ์ (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการของพนักงานพบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

แคทริยา มณีรัตน์ (2552) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานพบว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ศิวิมล คำนวล (2552) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความสุข พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถทำนายความสุขได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดัง  
แผนภาพด้านล่าง

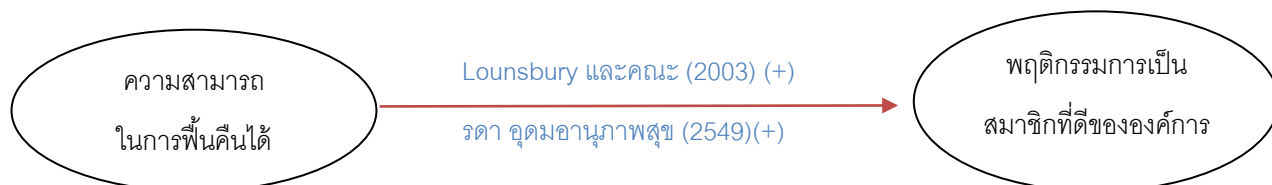


ภาพที่ 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี และความสุขเชิงอัตวิสัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่อความสุขเชิงอัตวิสัยและพฤติกรรม  
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Lounsbury และคณะ (2003) ได้ทำการศึกษาว่าบุคลิกภาพแบบใดที่มีความสัมพันธ์กับ  
ความพึงพอใจในงานใน 14 อาชีพพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้มีความสัมพันธ์กับความพึง  
พอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

รดา อุดมอานุภาพสุข (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้น  
คืนได้ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าความสามารถในการ  
ฟื้นคืนได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขเชิงอัตวิสัยอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้และความพึงพอใจในงาน  
โดยรวมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้



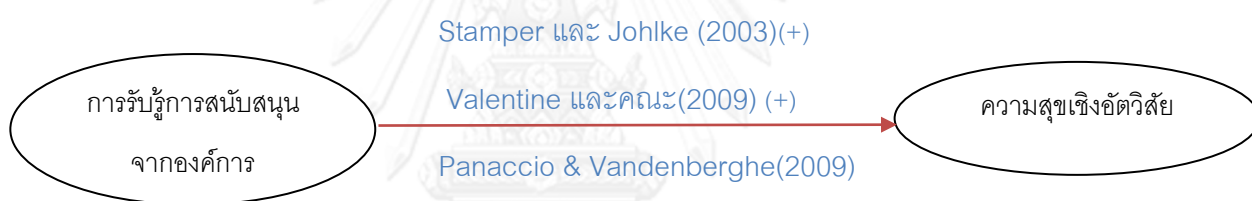
ภาพที่ 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความสุขเชิงอัตวิสัย

มีผลการวิจัยมากมายที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความสุขเชิงอัต  
วิสัยของพนักงาน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน

(Stamper & Johlke, 2003; Valentine et al., 2009) อีกทั้งยังช่วยลดระดับความเครียดเพิ่มคุณภาพชีวิตและทำให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตที่ดีขึ้น (Panaccio & Vandenberghe, 2009; Stamper & Johlke, 2003)

Stamper และ Johlke (2003) ได้ทำการศึกษาผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทกับเจตคติในงานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อความเครียดที่เกี่ยวข้องกับบทบาท ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออก

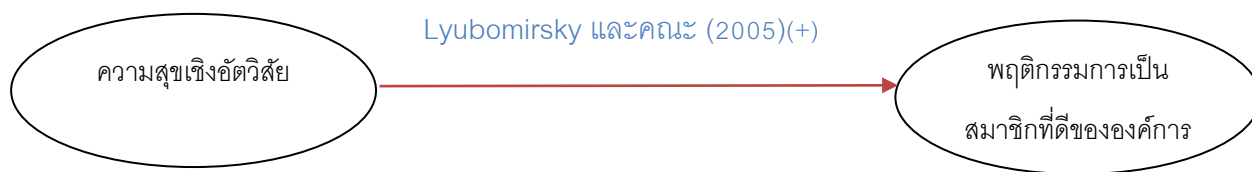
อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ และ ชัยพร ภัทรวารีกุล (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและชีวิตครอบครัว และความพึงพอใจในด้านต่างๆของชีวิต พบว่าความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในครอบครัวร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสุขเชิงอัตวิสัยได้



ภาพที่ 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสุขเชิงอัตวิสัย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขเชิงอัตวิสัยและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Lyubomirsky และคณะ (2005) พบว่าความรู้สึกทางบวกสามารถทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้โดยบุคคลที่มีความรู้สึกทางบวกสูงหรือเป็นผู้ที่มีความสุขมักจะมีเพื่อนมากมายและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง อีกทั้งผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อร่วมงานและต่อการพัฒนาองค์กร ช่วยพัฒนาความสามารถของผู้อื่นในองค์กรในทางกลับกันบุคคลที่มักมีความรู้สึกทางลบอยู่บ่อยครั้งมักจะเป็นบุคคลที่เกิดความเครียดได้ง่ายและมีความรู้สึกเศร้าใจเป็นกังวลต่อการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้แรงกดดัน



ภาพที่ 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขเชิงอัตวิสัยและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### งานวิจัยของตัวแปรในโมเดลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม และศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยก่อนหน้าทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากมีงานวิจัยจำนวนมากที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Moorman et al., 1998; Shore & Wayne, 1993; Smith et al., 1983; Wayne et al., 2002) อาทิเช่น Williams และคณะ (2002) พบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วยความเต็มใจมากกว่า Eisenberger และคณะ (2002) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการออกจางาน ผ่านทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Panaccio และ Vandenberghe (2009) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรกับสุขภาวะทางจิตของพนักงานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตของพนักงาน โดยมีความผูกพันในองค์กรด้านอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ซึ่งความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาวะของพนักงาน

Moorman (1991) ได้นำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) ต่างๆ มาเป็นพื้นฐานในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในวิถีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จันทรพา ทัดภูธร (2548) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างซึ่งในการวิจัยนี้ได้มีการแบ่งการสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาส

ในการก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเอง กับองค์การ ส่วนการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Bolon (1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ และพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีการประเมินพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานพบว่าความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านรายได้

Karambaya (1989 อ้างถึงใน Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจในงานสูงจะมีการแสดงระดับพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ

Shore และ Wayne (1993) พบว่าความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งในงานวิจัยนี้ยังมีข้อเสนอแนะว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การน่าจะเป็นสิ่งที่พยากรณ์พฤติกรรมตามการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์การ

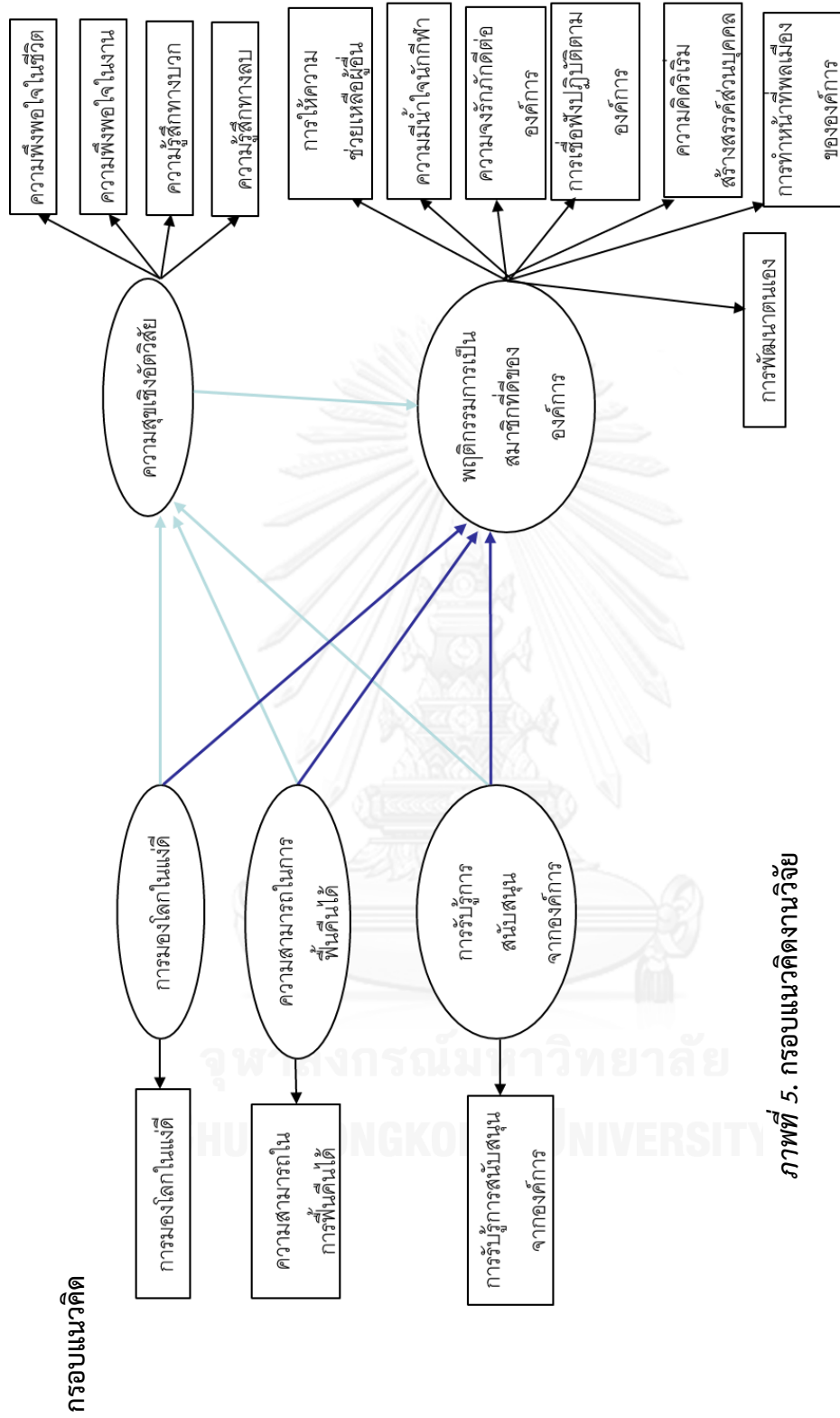
เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน พบว่าพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อนงค์นุช ภูยานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาถึงผลของปัจจัยในการทำงานต่อพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ พบว่าปัจจัยในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่งผลทางอ้อมผ่านความเครียดไปยังพฤติกรรมตามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

(Sujan (1999)) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดีกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงความสามารถของพนักงานชายเพศ ชาย พบว่าการมองโลกในแง่ดีจะทำให้บุคคลเรียนรู้เป้าหมายต่างๆในชีวิต พร้อมทั้งปรับตัวให้บริการ กับลูกค้า ปรับตัวให้เข้ากับหัวหน้างาน รวมไปถึงการสนับสนุนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน โดย พนักงานจะสังเกตความต้องการของทั้งลูกค้า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานแล้วจะทำการตอบสนอง ความต้องการของผู้อื่นอย่างเหมาะสมด้วยคำพูด ท่าทาง (verbal & non- verbal behaviors) และ อารมณ์ เช่นการมีสีหน้ายิ้มแย้ม กระตือรือร้น พูดและแสดงความช่วยเหลือต่างๆ มีอารมณ์ดีอยู่เสมอ ไม่แสดงความหงุดหงิดออกมา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัย เป็นตัวแปรส่งผ่าน



ภาพที่ 5. กรอบแนวคิดงานวิจัย



## สมมติฐานงานวิจัย

โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยในพนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 447 คน

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยตัวแปรแฝงทั้งหมด 5 ตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรต้นจำนวน 3 ตัวแปรได้แก่
  - 1.1. การมองโลกในแง่ดี
  - 1.2. ความสามารถในการฟื้นคืนได้
  - 1.3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. ตัวแปรส่งผ่านจำนวน 1 ตัวแปรได้แก่ ความสุขเชิงอัตวิสัย
3. ตัวแปรตามจำนวน 1 ตัวแปรได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**การมองโลกในแง่ดี** หมายถึง การที่บุคคลมีความคาดหวังในเรื่องต่างๆไปในทางที่ดี จะมีความมั่นใจและสามารถควบเผชิญกับการถูกคุกคามทางจิตใจ ควบคุมตนเองให้จัดการกับอุปสรรคที่มาขัดขวางเพื่อไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดการมองโลกในแง่ดีของทรงเกียรติ ล้นหลามที่พัฒนามาจากมาตรวัด The Life Orientation Test - Revised หรือ LOT-R ของ Scheier และคณะ (1994) ตามแนวคิดการมองโลกในแง่ดีของ Scheier และ Carver (1985) เป็นลักษณะมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ

**ความสามารถในการฟื้นคืนได้** หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะฟื้นคืน ยืนหยัด ปรับตัวเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เผชิญ ได้ในเชิงบวกอย่างเหมาะสมเพื่อที่จะดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้คุณเกิดความสุขในชีวิต รับรู้ผู้อื่นในทางดี บวก และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ง่ายขึ้น

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ ที่จะพัฒนาจากมาตรวัดของศูนย์ประเมินทางจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พัฒนาโดยอาจารย์ กมลกานต์ จีนช้างตามแนวคิดของ Tan (2006)

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่ามีการสนับสนุน ตอบแทน ให้โอกาสกับพนักงานที่ได้ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากน้อยเพียงใดผ่าน ทางนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในองค์กร

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรของอุไร ช้างวารี (2551) ที่พัฒนามาจาก Survey of Perceived Organizational Support – SPOS ตามแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1986)

**ความสุขเชิงอัตวิสัย** หมายถึง การที่บุคคลประเมินความรู้สึกในชีวิตโดยรวมแล้วมีความพึงพอใจในชีวิต มีความพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยที่ ผู้วิจัยพัฒนามาตามแนวคิดของ Diener (2000)

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้มีการกำหนดอย่างเป็นทางการจากองค์กร และผู้ที่ปฏิบัติก็ไม่ได้ปฏิบัติพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อหวังผลตอบแทนหรือ รางวัลใดๆ หากแต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ เพื่อช่วยเหลือเพื่อร่วมงาน และองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรที่ได้จากมาตรวัดของจิราพร พงศ์ไพบูลย์เวชย์พัฒนามาตาม แนวคิดของ Podsakoff และ คณะ (2000)

### ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมงานวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เสนอโครงการวิจัยเลขที่ 071.1/56 ไปยังคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประเมินความเสี่ยงของข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยที่จะก่อให้เกิดผลร้ายแก่ผู้ร่วมการวิจัยว่าข้อคำถามทั้งหมดมีลักษณะที่เป็นกลาง ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อหรือเกิดความเสียหายเมื่อผู้ร่วมการวิจัยตอบแบบสอบถาม โดยโครงการนี้ได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติ ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2556

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสุขเชิงอัตวิสัยต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการในการคัดเลือกบุคคลากรสำหรับองค์กร
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการ ให้ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานในทุกด้าน เพื่อให้พนักงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุขและมีความตั้งใจทุ่มเทเพื่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน

### กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยในพนักงานทั้งเพศชาย และหญิงของบริษัทเอกชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี และการมีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 447 คน

ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากระยะเวลาภายใน 1 ปี จะเป็นเวลาที่เพียงพอให้พนักงานได้เข้าใจและมีประสบการณ์การทำงานรับรู้สภาพการทำงานที่แท้จริงขององค์กร และการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตามแนวคิดของ Hair และคณะ ในปี 2006 ที่เสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น สามารถใช้เกณฑ์ได้หลายเกณฑ์ไม่มีกำหนดตายตัว เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณา คือ ขนาดของโมเดล โดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 – 20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว เนื่องจากโมเดลการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 41 ตัว ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 พารามิเตอร์ ต่อ 10 กลุ่มตัวอย่างรวมเป็นจำนวน 410 คน (แต่เพื่อป้องกันความไม่ครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 450 คน)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยเลือกพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่จำกัดระดับการศึกษา เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ลักษณะและขนาดขององค์กร

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

### การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1,

เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนามาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเทียบเคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างจริงคือ พนักงานทั้งเพศชาย และหญิงของบริษัทเอกชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี และการมีอายุการทำงานปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เป็นจำนวนทั้งหมด 120 คน

### การเก็บข้อมูลครั้งที่ 2,

เป็นการเก็บกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยจริง โดยการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการอธิบายแก่กลุ่มตัวอย่างทุกท่านไว้ที่หน้าแรกของแบบสอบถามถึงรายละเอียดในการวิจัยครั้งนี้ และการวิจัยในครั้งนี้ถือเป็นไปโดยความสมัครใจของผู้เข้าร่วม โดยที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยสามารถปฏิเสธหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลเสียใดๆต่อตัวผู้เข้าร่วมงานวิจัย และข้อมูลที่ได้จะทำการวิเคราะห์และรายงานเป็นภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการรายงานข้อมูลใดๆที่สามารถระบุความเป็นตัวตนของผู้เข้าร่วมวิจัยได้ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี

1. ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยตรง โดยการประสานงานกับฝ่ายบุคคลในบริษัทต่างๆ และกำหนดระยะเวลาในการการทำแบบสอบถามทั้งหมด 40 นาที โดยประมาณ เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามในแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามทันที
2. ผู้วิจัยทำเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรต่างๆ โดยประสานงานกับฝ่ายบุคคลในบริษัทต่างๆทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อที่ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม โดยเป็นการทำผ่านระบบออนไลน์ตามลิงค์ที่ได้รับจากผู้วิจัย และเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นข้อมูลที่มีการตอบแล้วก็จะถูกเก็บลงระบบจะส่งข้อมูลมาที่ผู้วิจัยโดยตรง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

### 1. มาตรการวัดการมองโลกในแง่ดี

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาตรการวัดการมองโลกในแง่ดีของ ทรงเกียรติ ลั่นหลาม (2550) ซึ่งทำการแปลและปรับปรุงมาจากแบบวัดการมองโลกในแง่ดีฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test - Revised หรือ LOT - R) ของ Scheier และคณะ (1994) ตามแนวคิดของ Scheier และ Carver (1985) ซึ่งเป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ

### 2. มาตรการวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรการวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ศูนย์ประเมินทางจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พัฒนาโดยอาจารย์กมลกานต์ จีนช้าง ตามแนวคิดของ Tan (2006) ที่ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ รวมข้อกระทงทั้งหมด 40 ข้อ

### 3. มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

มาตรการที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของอุไร ช่างวารี (2551) ที่พัฒนามาตรวัดจาก มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ของ Eisenberger และคณะ (1986) เป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับที่มีข้อกระทงทั้งหมด 30 ข้อ

### 4. มาตรการวัดความสุขเชิงอัตวิสัย

มาตรการวัดความสุขเชิงอัตวิสัยที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแนวคิดของ Diener (2000) ที่มี 4 องค์ประกอบโดยเป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ และมีข้อกระทงทั้งหมด 19 ข้อ

### 5. มาตรการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะนำมาตรการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของจิราพร พงศ์ไพบูลย์เวชย์ ที่พัฒนาตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) ที่มี องค์ประกอบ 7 องค์ประกอบคือ ความมีน้ำใจนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเชื่อฟังและ ปฏิบัติตามองค์กร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล การทำหน้าที่สมาชิกพลเมืองขององค์กร

การพัฒนาตนเอง ซึ่งมาตรมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับที่มีข้อกระทงทั้งหมด 38 ข้อมาใช้

### ขั้นตอนการสร้างและพัฒนามาตรวัด

#### 1. มาตรวัดการมองโลกในแง่ดี

มาตรวัดการมองโลกในแง่ดีซึ่งทรงเกียรติ ลันหลาม (2550) ได้ทำการแปลและปรับปรุงมาจากแบบวัดการมองโลกในแง่ดีฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test - Revised หรือ LOT-R) ของ Scheier และคณะ (1994) ตามแนวคิดการมองโลกในแง่ดีของ Scheier และ Carver (1985) โดย Scheier และคณะ ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพแบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัย Carnegie Mellon จำนวน 2,055 คน และรายงานค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .78 และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในแบบวัดมีค่าอยู่ระหว่าง .43 - .63 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งมาตรของทรงเกียรติ ลันหลามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ เป็นลักษณะมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 4 และ 10 ข้อคำถามทางลบ 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 7 และ 9 และข้อคำถามลวง 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 5, 6 และ 8

##### 1.1 เกณฑ์การให้คะแนน

มาตรวัดการมองโลกในแง่ดีแบ่งประเภทข้อคำถามออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ข้อความทางบวก และ ข้อความทางลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแตกต่างกันดังต่อไปนี้

##### ข้อความทางบวก

คำตอบ ไม่ตรงเลย	เท่ากับ	1 คะแนน
คำตอบ ค่อนข้างไม่ตรง	เท่ากับ	2 คะแนน
คำตอบ ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	เท่ากับ	3 คะแนน
คำตอบ ค่อนข้างตรง	เท่ากับ	4 คะแนน
คำตอบ ตรงที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน

##### ข้อความทางลบ

คำตอบ ไม่ตรงเลย	เท่ากับ	5 คะแนน
คำตอบ ค่อนข้างไม่ตรง	เท่ากับ	4 คะแนน
คำตอบ ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	เท่ากับ	3 คะแนน
คำตอบ ค่อนข้างตรง	เท่ากับ	2 คะแนน
คำตอบ ตรงที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

## 1.2 การแปลผล

การแปลผลที่ได้มาจากการรวมคะแนนดิบ (raw score) ที่ได้จากการตอบคำถามทุกข้อตาม Scheier และคณะ (1994) โดยดูจากคะแนนรวมของการมองโลกในแง่ดี ถ้ามีคะแนนรวมสูง แสดงว่ามีการมองโลกในแง่ดีสูง ถ้าหากมีคะแนนรวมต่ำ แสดงว่ามีการมองโลกในแง่ดีต่ำ

ทั้งนี้ในงานวิจัย ผู้วิจัยแปลผลในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น โดยไม่มีการแปลความหมายของคะแนนในเชิงคุณภาพ

## 1.3 ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพมาตรวัดของทรงเกียรติ ลั่นหลาม

1.3.1 ทรงเกียรติ ลั่นหลามทำการศึกษาและแปลแบบวัดการมองโลกในแง่ดีฉบับปรับปรุง (The Life Orientation Test - Revised หรือ LOT-R) ของ Scheier และคณะ (1994) เป็นภาษาไทย ทำการตรวจสอบความถูกต้องของการแปลและความชัดเจนแล้วสร้างข้อคำถามขึ้นตามแนวคิดของมาตรดังกล่าวโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อให้มีความเหมาะสมในการนำไปใช้วัด

1.3.2. ได้มีการนำมาตรวัดไปทดลองใช้กับนิสิตจำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถามและทำการปรับแก้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.3.3. ทำการทดสอบคุณภาพของมาตรวัดโดยนำมาตรวัดไปเก็บข้อมูลในกลุ่มนำร่องที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คนแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความสามารถในจำแนก (Discrimination) โดยใช้เทคนิคกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยคิดเปอร์เซ็นต์ที่ 73 และ 27 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบ  $t$  - test Independent

1.3.4. จากนั้นจึงหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตร (Corrected Item-Total Correlation: CITC) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราครวมของมาตรเท่ากับ .70

## 2. มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้

มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ของศูนย์ประเมินทางจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พัฒนาโดยอาจารย์กมลกานต์ จินข้างตามแนวคิดของ Tan (2006) ที่จะทำการวัดบุคลิกภาพ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล

### 2.1 ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพมาตรวัดของอาจารย์กมลกานต์ จินข้าง



2.1.1 อาจารย์กมลกานต์ จีนช่างได้ทำการศึกษา และพัฒนามาตรวัดในกลุ่มคนทำงานโดยนำข้อกระทงที่สร้างไว้ในขั้นพัฒนามาตรจำนวน 58 ข้อ ซึ่งมีองค์ประกอบและลักษณะมาตรเช่นเดียวกับการศึกษาที่ 1 เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทำงานจำนวน 374 คนแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบที ( $t$ -test) โดยแบ่งกลุ่มสูงที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 หรือสูงกว่า และกลุ่มต่ำที่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 27 หรือต่ำกว่า

2.1.2 จากนั้นได้วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation หรือ CITC) โดยพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อที่ผ่านเกณฑ์ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แล้วพิจารณาข้อกระทงรายด้านในแต่ละองค์ประกอบ เลือกเฉพาะข้อกระทงที่มีค่าสูงด้านละ 5 ข้อ ทำให้เหลือข้อกระทงทั้งสิ้น 40 ข้อ

2.1.3 นำข้อกระทงทั้ง 40 ข้อ มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน (Alpha Coefficient) ของทั้งฉบับพบว่าได้เท่ากับ .94 จากนั้นจึงนำมาแยกวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน (Alpha Coefficient) แต่ละองค์ประกอบ พบว่า

- ด้านเป้าหมายชีวิต มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .68
- ด้านความท้าทาย มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .78
- ด้านความมุ่งมั่น มานะพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .83
- ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .81
- ด้านการจัดการอารมณ์ในภาวะตึงเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .66
- ด้านความยืดหยุ่น ปรับตัวได้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .68
- ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .81
- ด้านความเชื่อทางศาสนา มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเท่ากับ .79

มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้จึงมีข้อกระทงรวมทั้งหมด 40 ข้อ

### 3. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger และคณะ (1986) ได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) ขึ้นเพื่อโดยแบบวัดมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อแต่หลังจากวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าแบบวัดไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ Eisenberger และคณะ

(1986) จึงได้เลือกข้อคำถามที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด 17 ข้อมาใช้ในเป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การฉบับสั้น ต่อมาอุไร ฆังวารี (2551) ได้พัฒนามาตรวัดจากมาตรวัดการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การของ Eisenberger และคณะ (1986) ซึ่งมีการสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ได้ข้อ กระทงทั้งหมด 30 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 15 ข้อและทางลบ 15 ข้อ

ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตร (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และมีค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดที่คำนวณด้วยวิธีความสอดคล้อง ภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92 มาใช้ในการวิจัย

#### 4. มาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนามาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยตามแนวคิดของ Diener (2000) ที่มีข้อกระทงจาก 4 องค์ประกอบ คือความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) ความพึงพอใจในส่วน สำคัญของชีวิต ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยให้น้ำหนักในเรื่องของ ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction) โดยเฉพาะ เนื่องจากการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตที่ช่วยให้มนุษย์เติมเต็มความต้องการทั้ง ทางด้านจิตใจ และเป็นเครื่องมือในการแสวงหาทรัพยากรอื่นๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความสุขเชิงอัตวิสัยในคนทำงาน ความรู้สึกทางบวก (positive effect) และ ความรู้สึกด้านลบ (negative effect)

4.1 ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพมาตรวัด ผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนามาตรวัดความสุข เชิงอัตวิสัยดังนี้

4.1.1 ผู้วิจัยทำการสร้างข้อกระทงทั้งหมด 30 ข้อ

4.1.2. นำข้อกระทงที่สร้างทั้ง 30 ข้อ มาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

4.1.3. ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพของมาตรวัดโดยนำมาตรวัดไปเก็บข้อมูลกับ กลุ่มนาร่องที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษาจริงจำนวน 120 คน

4.1.4 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความสามารถในจำแนก (discrimination) โดยใช้ เทคนิคกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยคิดเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 และ 27 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบ  $t$  - test Independent

4.1.5. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของด้านนั้นๆ (Corrected-item-total Correlation: CITC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่าค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.1.6. นำข้อที่ผ่านการคัดเลือกมาวิเคราะห์ความเที่ยง (reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา .83, .87, .73 และ .87 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาครวมทั้งฉบับเท่ากับ .92 โดยมีข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบทั้งหมด 19 ข้อ แบ่งเป็นองค์ประกอบละ 5 ข้อ 5 ข้อ 4 ข้อ และ 5 ข้อตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1 ตารางที่ 2 ตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ซึ่งมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยนี้เป็นลักษณะมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก 14 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 ถึงข้อ 14 ข้อคำถามทางลบ 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 15 ถึงข้อ 19

#### 4.1.7. เกณฑ์การให้คะแนน

มาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยแบ่งประเภทข้อคำถามออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ข้อความทางบวก และ ข้อความทางลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแตกต่างกันดังต่อไปนี้

##### ข้อความทางบวก

คำตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน
คำตอบ ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
คำตอบ เฉยๆ	เท่ากับ	3 คะแนน
คำตอบ เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
คำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน

##### ข้อความทางลบ

คำตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
คำตอบ ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
คำตอบ เฉยๆ	เท่ากับ	3 คะแนน
คำตอบ เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
คำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน

## 4.1.8. การแปลผล

การแปลผลที่ได้มาจากการรวมคะแนนดิบ (raw score) ที่ได้จากการตอบคำถามทุกข้อ โดยดูจากคะแนนรวมของความสุขเชิงอัตวิสัย ถ้ามีคะแนนรวมสูงแสดงว่ามีความสุขเชิงอัตวิสัยสูง ถ้าหากมีคะแนนรวมต่ำแสดงว่ามีความสุขเชิงอัตวิสัยต่ำ

ทั้งนี้ในงานวิจัย ผู้วิจัยแปลผลในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบบมีการแยกองค์ประกอบเท่านั้น โดยไม่มีการแปลความหมายของคะแนนในเชิงคุณภาพ

## ตารางที่ 1

การวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความพึงพอใจในชีวิต

ข้อที่	กลุ่มต่ำ (n = 35)		กลุ่มสูง (n = 40)		t	CITC ราย ด้าน	M	SD	ข้อ กระทงที่ ผ่านการ วิเคราะห์
	M	SD	M	SD					
1.	3.34	0.73	4.40	0.67	-6.551***	.51	3.87	0.78	ผ่าน
2.	3.29	0.79	4.55	0.50	-8.142***	.69	3.95	0.75	ผ่าน
3.	3.00	0.97	4.28	0.55	-6.858***	.34	3.69	0.90	ผ่าน
4.	3.26	0.70	4.38	0.54	-7.790***	.58	3.85	0.73	ผ่าน
5.	3.14	0.88	4.48	0.55	-7.721***	.62	3.86	0.83	ผ่าน

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความพึงพอใจในชีวิต = .83

หมายเหตุ

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

ค่า  $r_{(118, .05)}$ วิกฤต = .179 (สองหาง)

\*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

## ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความพึงพอใจในงาน

ข้อที่	กลุ่มต่ำ (n = 37)		กลุ่มสูง (n = 46)		t	CITC ราย ด้าน	M	SD	ข้อกระทง ที่ผ่านการ วิเคราะห์
	M	SD	M	SD					
6.	2.38	0.76	4.04	0.60	-10.925***	.73	3.26	0.95	ผ่าน
7.	2.30	0.74	4.02	0.65	-11.136***	.73	3.19	1.02	ผ่าน
8.	2.84	0.73	4.17	0.44	-10.358***	.79	3.55	0.80	ผ่าน
9.	2.59	0.80	3.93	0.68	-8.118***	.70	3.29	0.86	ผ่าน
10.	3.46	0.99	4.35	0.48	-5.009***	.46	3.99	0.80	ผ่าน
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความพึงพอใจในงาน = .87									

## หมายเหตุ

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

ค่า  $r_{(118, .05)}$ วิกฤต = .179 (สองหาง)

\*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

## ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความรู้สึทางบวก

ข้อที่	กลุ่มต่ำ (n = 45)		กลุ่มสูง (n = 33)		t	CITC รายด้าน	M	SD	ข้อกระทง ที่ผ่านการ วิเคราะห์
	M	SD	M	SD					
11.	2.71	0.63	4.21	0.55	-11.037***	.60	3.42	0.87	ผ่าน
12.	3.20	0.69	4.27	0.52	-7.482***	.54	3.73	0.73	ผ่าน
13.	3.76	0.44	4.52	0.59	-6.933***	.45	4.11	0.56	ผ่าน
14.	3.11	0.78	4.03	0.59	-5.716***	.30	3.48	0.80	ผ่าน
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความรู้สึทางบวก = .72									

## หมายเหตุ

ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

ค่า  $r_{(118, .05)}$ วิกฤต = .179 (สองหาง)

\*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

## ตารางที่ 4

การวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการแยกกลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับข้ออื่นๆของมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัยในด้านความรู้สึกทางลบ

ข้อที่	กลุ่มต่ำ (n = 42)		กลุ่มสูง (n = 35)		t	CITC รายด้าน	M	SD	ข้อกระทง ที่ผ่านการ วิเคราะห์
	M	SD	M	SD					
15.	2.52	0.80	4.40	0.65	-11.104***	.70	3.39	1.05	ผ่าน
16.	2.79	0.84	4.69	0.47	-12.468***	.77	3.72	1.05	ผ่าน
17.	2.88	1.04	4.83	0.38	-11.251***	.73	3.99	1.12	ผ่าน
18.	2.79	0.84	4.80	0.40	-13.709***	.71	3.87	1.08	ผ่าน
19.	1.79	0.71	3.89	0.93	-11.169	.60	2.78	1.24	ผ่าน

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความรู้สึกทางลบ = .87

## หมายเหตุ

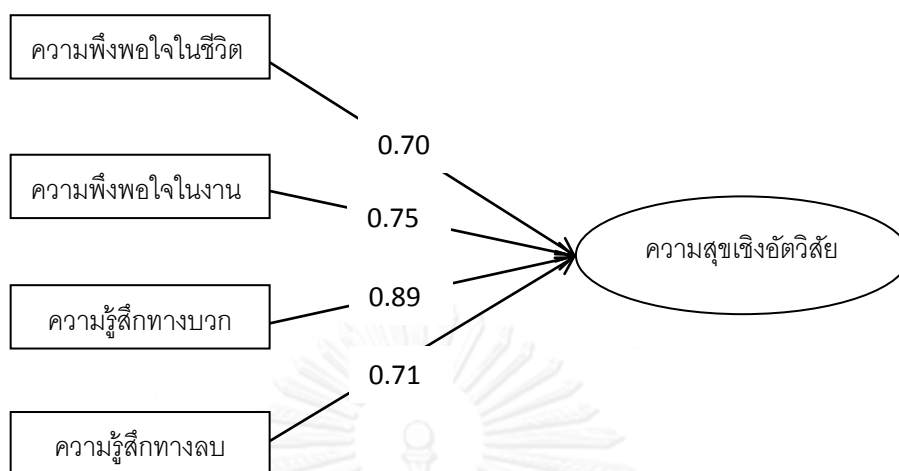
ค่า t ที่ขีดเส้นใต้คำนวณโดยแยกความแปรปรวน

ค่า  $r_{(118, .05)}$ วิกฤต = .179 (สองหาง)

\*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

#### 4.1.9. วิเคราะห์ความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ด้วยโปรแกรม LISREL

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าโมเดลการวัดความสุขเชิงอัตวิสัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 0.72$ ,  $df = 1$ ,  $N = 120$ ,  $p = .40$ ) โดยมีคะแนนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้สูงสุดคือความรู้สึกทางลบ เท่ากับ 0.89 และตามมาด้วยความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางลบ และความพึงพอใจในชีวิตที่คะแนนเท่ากับ 0.75, 0.71 และ 0.70 ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จึงสามารถสรุปได้ว่า ทั้ง 4 องค์ประกอบนี้ สามารถทำนายตัวแปรเดียวกันคือความสุขเชิงอัตวิสัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Diener (2000) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้พัฒนามาตร



$$\chi^2 = 0.72, df = 1, N = 120, p = .40$$

ภาพที่ 6. โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาตรฐานวัดความสุขเชิงอัตวิสัย

### 5. มาตรฐานวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรฐานวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของจิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์ ที่พัฒนาตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) ที่มีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบคือ ความมีน้ำใจนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์การ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล การทำหน้าที่สมาชิกพลเมืองขององค์กร การพัฒนาตนเอง มาใช้ในการวิจัย โดยมาตรมีลักษณะเป็นแบบมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ มีข้อกระทงทั้งหมด 49 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงนำไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item - Total Correlation: CITC)

มาตรที่จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์ พัฒนาขึ้นนี้มีค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดที่คำนวณด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (internal consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ .929

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จะถูกตัดทิ้งออกไป จากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลสถิติขั้นพื้นฐาน

เพื่อบรรยายเชิงพรรณนา เพื่อให้ทราบลักษณะเบื้องต้น และการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean -  $M$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation -  $SD$ ) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness -  $SK$ ) ค่าความโด่ง (Kurtosis -  $KU$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Production Moment Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS

จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลด์ลิสทูดสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) และค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกล่มกั้นของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - Square) ค่าสถิติ GFI (Goodness of Fit Index) ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าสถิติ SRMR (Standard Root Mean Square Residual)



### บทที่ 3 ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นสามส่วนคือ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย เช่น ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรในการวิจัยด้วยสถิติพื้นฐาน การสร้างตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable) ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ และส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุและทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

$M$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยคะแนนตัวแปร
$SD$	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร
$N$	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$Max$	หมายถึง	คะแนนสูงสุด
$Min$	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด
$SE$	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error)
$b$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรทำนายของสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ
$bsc$	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน
$\beta$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
$\chi^2$	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
$\Delta\chi^2$	หมายถึง	ผลต่างของค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
$R^2$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
$r$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson (Pearson product-moment correlation coefficient)
$df$	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ (degree of freedom)
$\Delta df$	หมายถึง	ผลต่างของค่าองศาอิสระ (degree of freedom)
$p$	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือมาตรฐาน (Standard Root Mean Square Residual)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือมาตรฐาน (Root Mean Square Error of Approximation)

BE	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายในแฝง (Beta)
GA	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอกแฝงและตัวแปรภายในแฝง (Gamma)
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (Total Effect)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

ชื่อย่อตัวแปรสังเกตได้ (Manifest variables)

OPTI	หมายถึง	การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
RESI	หมายถึง	ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience)
PEOS	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)
LISA	หมายถึง	ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction)
WOSA	หมายถึง	ความพึงพอใจในส่วนสำคัญของชีวิต (satisfaction with importance domains)
POSI	หมายถึง	ความรู้สึกทางบวก (positive affect)
NEGA	หมายถึง	ความรู้สึกทางลบ (negative affect)
HEBE	หมายถึง	พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Helping Behavior)
SPSH	หมายถึง	ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)
ORLO	หมายถึง	ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty)

ORCO	หมายถึง	การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์การ (Organizational Compliance)
ININ	หมายถึง	มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative)
CIVI	หมายถึง	การทำหน้าที่พลเมือง (Civic Virtue)
SEDE	หมายถึง	มีการพัฒนาตนเอง (Self-Development)

#### ชื่อย่อตัวแปรแฝง (Latent Constructs)

OPT	หมายถึง	การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
RES	หมายถึง	ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience)
POS	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)
SWB	หมายถึง	ความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being)
OCB	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior)

#### **ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จะนำเสนอค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละเพื่อจำแนกคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะองค์การที่ทำงาน อายุงานในองค์การปัจจุบัน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานทั้งเพศชาย และหญิงของบริษัทเอกชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี และการมีอายุการทำงานปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยส่งแบบสอบถามไปยังองค์การเอกชนต่างๆเป็นจำนวนทั้งหมด 300 ชุด และได้รับมาตรงกลับคืนมาเป็นจำนวน 252 ชุด คิดเป็นจำนวนร้อยละ 84 จากมาตรการที่ได้ส่งให้กับบริษัทต่างๆ นอกจากนี้ยังมีข้อมูลอีกส่วนที่มาจาก การเก็บ

แบบสอบถามออนไลน์ที่ได้มาอีกทั้งหมด 245 ชุด จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการพิจารณา และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกมาตรา, ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตอบในทิศทางเดียวกันไม่ว่าจะเป็นข้อความทางบวกหรือข้อความทางลบก็ตาม ออกไป 50 ชุด คงเหลือเป็นแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นจำนวน 447 ชุด แบ่งเป็นเพศชาย 163 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 เพศหญิง 284 คน คิดเป็นร้อยละ 63.53

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 447 คน ที่มีอายุระหว่าง 20 ปี ถึง 60 ปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 33 ปี ( $SD = 9.18$ ) โดยกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 26 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึง 144 คน (ร้อยละ 32.21) รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 20 - 25 ปี มีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 20.81)

ผลการวิเคราะห์การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน (ร้อยละ 67.11) รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 111 คน (ร้อยละ 24.83) ระดับอนุปริญญาและอื่น ๆ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 8.05)

ผลการวิเคราะห์สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุดจำนวน 331 คน (ร้อยละ 74.05) รองลงมาคือ สถานภาพสมรสจำนวน 110 คน (ร้อยละ 24.61) และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.34)

ผลการวิเคราะห์อายุงานของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันที่มีอายุงานระหว่าง 1 ถึง 36 ปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีอายุงานเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ปี ( $SD = 8.20$ ) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานในช่วงมากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 298 คน (ร้อยละ 66.67) รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี มีจำนวน 52 คน (ร้อยละ 11.63) ดังตารางที่ 5

## ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง ( $N = 447$ )

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	163	36.47
หญิง	284	63.53
<b>อายุ</b>		
20 - 25 ปี	93	20.81
26 - 30 ปี	144	32.21
31 - 35 ปี	82	18.34
36 - 40 ปี	36	8.05
41 - 45 ปี	32	7.16
46 - 50 ปี	29	6.49
51 - 55 ปี	18	4.03
56 - 60 ปี	13	2.91
$M = 30.00, SD = 9.173$ พิสัย = 20 ปี ถึง 60 ปี		
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญา	22	4.92
ปริญญาตรี	300	67.11
ปริญญาโท	111	24.83
อื่น ๆ	14	3.13
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	331	74.05
สมรส	110	24.61
อื่น ๆ ไม่ระบุ	6	1.34

ตารางที่ 5 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง ( $N = 447$ )

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อายุงาน</b>		
มากกว่า 1 ถึง 5 ปี	298	66.67
มากกว่า 5 ถึง 10 ปี	52	11.63
มากกว่า 10 ถึง 15 ปี	22	4.92
มากกว่า 15 ถึง 20 ปี	29	6.49
มากกว่า 20 ถึง 25 ปี	21	4.70
มากกว่า 25 ถึง 30 ปี	18	4.03
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	7	1.57
$M = 3.00, SD = 8.195$ พิสัย = 1 ปี ถึง 36 ปี		
<b>จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น</b>	<b>447</b>	<b>100</b>

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหาทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลขาดหาย การสร้างตัวแปรสังเกตได้ ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลขาดหาย

เมื่อตรวจสอบข้อมูลขาดหาย พบว่า การขาดหายของข้อมูลในตัวแปรต่าง ๆ มีเพียงร้อยละ 0.1 เท่านั้น ทั้งนี้ Hair และคณะ (2010) กล่าวว่า กรณีที่มีข้อมูลขาดหายในระดับต่ำ (ข้อมูลขาดหายน้อยกว่าร้อยละ 10) ผู้วิจัยสามารถแทนที่ข้อมูลที่ขาดหายด้วยวิธีใดก็ได้ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการทดแทนข้อมูลขาดหายด้วยค่าเฉลี่ย จากนั้นจึงนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

### 2.2 การสร้างตัวแปรสังเกตได้

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ยรายตัวแปรจำแนกตามตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี (optimism - OPTI) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience - RESI) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support - PEOS) ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction - LISA) ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction -

WOSA) ความรู้สึกทางบวก (positive affect - POSI) ความรู้สึกทางลบ (negative affect - NEGA) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior - HEBE) ความมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship - SPSH) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty - ORLO) การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (organizational compliance - ORCO) มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative - ININ) การทำหน้าที่พลเมือง (civic virtue - CIVI) มีการพัฒนาตนเอง (self-development - SEDE)

### 2.3 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของทั้ง 14 ตัวแปร ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean -  $M$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation -  $SD$ ) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness -  $SK$ ) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้ ( $SE_{SK}$ ) ค่าความโด่ง (Kurtosis -  $KU$ ) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง ( $SE_{KU}$ )

โดยโมเดลการวิจัยประกอบไปด้วยตัวแปรแฝงทั้งหมด 5 ตัวแบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (exogenous variable) 3 ตัวแปร เป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

- 1) การมองโลกในแง่ดี (optimism - OPT) โดยมีตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือ การมองโลกในแง่ดี (optimism - OPTI)
- 2) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience - RES) โดยมีตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience - RESI)
- 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support - POS) โดยมีตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support - PEOS)

ทั้งนี้ตัวแปรแฝงภายนอกแต่ละตัวมีตัวแปรสังเกตได้เพียงตัวเดียว ดังนั้นในขั้นตอนวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงต้องกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าคงที่เท่ากับรากที่สองของค่าครอนบาคแอลฟาของมาตรวัด



ในขณะที่ตัวแปรแฝงภายใน (endogenous variable) มี 2 ตัวแปร คือ

- 1) ความสุขเชิงอัตวิสัย (subjective well-being) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction - LISA) ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction - WOSA) ความรู้สึกทางบวก (positive affect - POSI) ความรู้สึกทางลบ (negative affect - NEGA) เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediating variable)
- 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 7 ตัวแปร คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior - HEBE) ความมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship - SPSH) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty - ORLO) การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (organizational compliance - ORCO) มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative - ININ) การทำหน้าที่พลเมือง (civic virtue - CIVI) มีการพัฒนาตนเอง (self-development - SEDE) เป็นตัวแปรตาม (dependent variable)

ผลการวิเคราะห์การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลงานวิจัย มีรายละเอียดรายตัวแปรดังต่อไปนี้

รายละเอียดพื้นฐานสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean -  $M$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation -  $SD$ ) ค่าสูงสุด (Max) ค่าต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness -  $SK$ ) ค่าความโด่ง (Kurtosis -  $KU$ ) และเนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติตั้งภาคผนวก ค จึงได้มีการนำข้อมูลมาทำเป็นคะแนนมาตรฐาน (normal score) ด้วยโปรแกรม LISREL ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลของตัวแปรในโมเดลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6

ค่าสถิติบรรยายเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่มีการมองโลกในแง่ดี (N = 447) หลังจากปรับเป็น normal score แล้ว

ตัวแปร	Min	Max	M	SD	SK	KU
การมองโลกในแง่ดี (OPTI)	5.00	30.00	16.46	3.34	0.01	0.11
ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RESI)	79.00	194.00	152.11	17.40	-0.02	0.01
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (PEOS)	34.00	149.00	100.61	19.46	-0.03	0.01
ความพึงพอใจในชีวิต (LISA)	5.00	25.00	19.02	2.95	-0.34	-0.36
ความพึงพอใจในงาน (WOSA)	5.00	25.00	17.39	3.62	-0.32	-0.51
ความรู้สึกลึกทางบวก (POSI)	6.00	20.00	14.59	2.37	-0.35	-0.36
ความรู้สึกลึกทางลบ (NEGA)	5.00	25.00	17.04	4.19	-0.26	-0.62
พฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น (HEBE)	7.00	25.00	20.19	3.04	-1.18	-0.85
ความมีน้ำใจนักกีฬา (SPSH)	6.00	20.00	16.57	2.51	-0.44	-1.72
ความจงรักภักดีต่อองค์กร (OROL)	6.00	30.00	22.77	4.37	-0.41	-0.74
การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (ORCO)	7.00	30.00	24.72	3.92	-0.73	-1.25
มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (ININ)	10.00	30.00	22.22	4.38	-0.59	-1.06
การทำหน้าที่พลเมือง (CIVI)	9.00	30.00	22.82	4.01	-0.44	-0.77
มีการพัฒนาตนเอง (SEDE)	8.00	25.00	19.17	3.56	-0.60	-1.04

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุและทดสอบสมมติฐาน

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ จากตารางที่ 7 เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอก หรือตัวแปรอิสระ และตัวแปรภายในที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediation variable) และตัวแปรตาม (dependent variable) รวมถึงตัวแปรอิสระ (independent variable) ด้วยกันเพื่อตรวจสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) เมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 91 คู่ดังตารางที่ 7 พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าระหว่าง .06 ถึง .76 ทั้งนี้ ค่าความสัมพันธ์สูงที่สุดมีค่าไม่เกิน .80 (Hair et al., 2010) ถือว่าไม่ฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติเกี่ยวกับภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 87 คู่ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่

โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดได้แก่ตัวแปรการเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์การกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีค่าสหสัมพันธ์ที่ .06 และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดได้แก่ตัวแปรมีการพัฒนาตนเองกับตัวแปรมีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .76 ( $p < .01$ ) แสดงว่าข้อมูลชุดนี้เหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นต่อไป

ตารางที่ 7

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัย

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE	SFSH	OFOL	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
OPTI	(.63)													
RESI	0.56**	(0.91)												
PEOS	0.29**	0.39**	(.93)											
LISA	0.34**	0.50**	0.34**	(.79)										
WOSA	0.21**	0.40**	0.44**	0.51**	(.87)									
POSI	0.26**	0.50**	0.35**	0.55**	0.62**	(.72)								
NEGA	0.41**	0.44**	0.46**	0.39**	0.30**	0.39**	(.85)							
HEBE	0.29**	0.43**	0.18	0.29**	0.22	0.24**	0.20**	(.84)						
SFSH	0.23**	0.30**	0.10	0.21**	0.18	0.20**	0.11	0.64**	(.84)					
OFOL	0.21**	0.35**	0.37**	0.32**	0.47**	0.32**	0.15	0.51**	0.58**	(.88)				
ORCO	0.16**	0.20**	0.06	0.19**	0.21**	0.20**	0.08	0.49**	0.64**	0.55**	(.84)			
ININ	0.27**	0.40**	0.26**	0.30**	0.33**	0.36**	0.23	0.62**	0.56**	0.54**	0.50**	(.90)		
CIVI	0.26**	0.36**	0.29**	0.31**	0.35**	0.32**	0.17	0.59**	0.56**	0.61**	0.55**	0.70**	(.85)	
SEDE	0.26**	0.42**	0.25**	0.33**	0.34**	0.35**	0.23	0.65**	0.66**	0.57**	0.56**	0.76**	0.72**	(.86)
M	16.46	152.11	100.61	19.02	17.39	14.59	17.04	20.19	16.57	22.77	24.72	22.22	22.82	19.17
SD	3.34	17.40	19.46	2.95	3.62	2.37	4.19	3.04	2.51	4.37	3.92	4.38	4.01	3.56

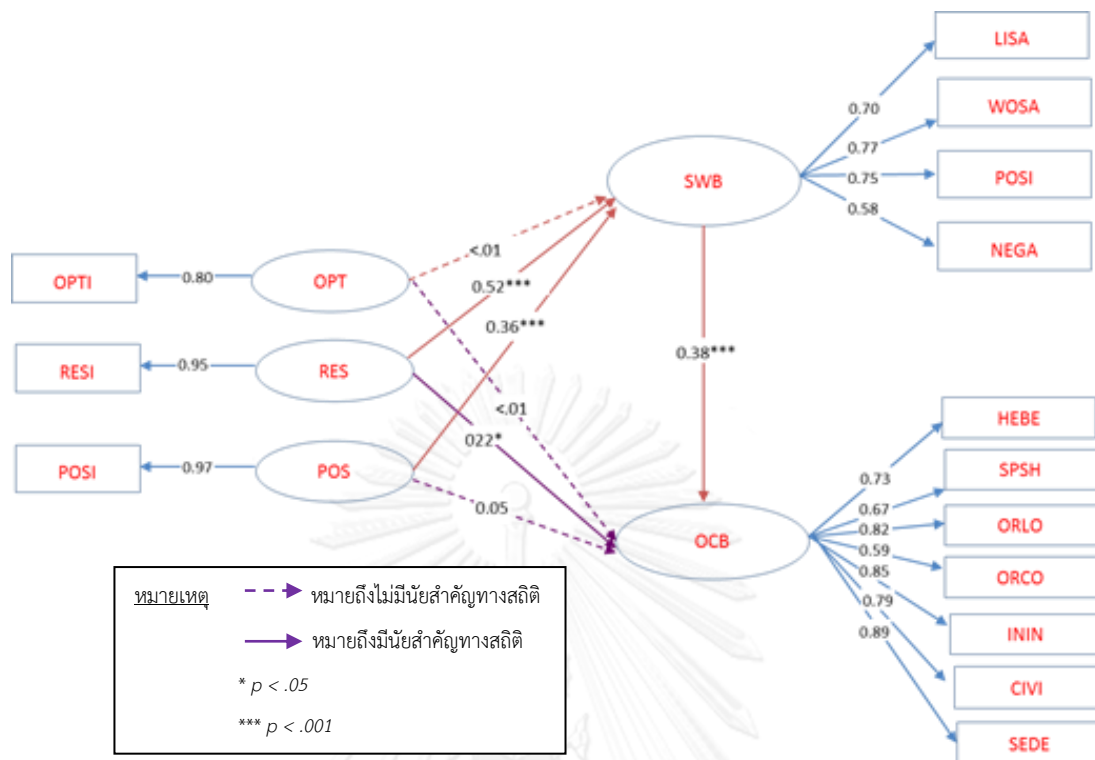
\*\* $p < .05$ , สองหาง.

\*\*\* $p < .01$ , สองหาง.

### 3.2 ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์และทดสอบสมมติฐาน

กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ของผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (structural equation modeling) หรือ SEM โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวนทั้งสิ้น 14 ตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ และมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามีค่า มีค่า Chi-Square เท่ากับ 337.18 ที่องศาอิสระเท่ากับ 70 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 มีค่าดัชนีชี้วัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.90 และค่าดัชนีชี้วัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.85 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.055 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือมาตรฐาน (RMSEA) เท่ากับ 0.093

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีการปรับเส้นทางอิทธิพลในโมเดลเฉพาะส่วนที่เป็นการคลายข้อตกลงเบื้องต้น (relax assumption) โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ ได้แก่ เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม (variance – covariance matrix) ระหว่างวัดความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายนอก (Theta delta) และเมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม (variance – covariance matrix) ระหว่างวัดความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายใน (Theta epsilon) ให้โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (fit) และประมาณค่าอิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ระหว่างตัวแปร โดยจะพิจารณาเรียงลำดับจากสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 7. โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ และมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน ภายหลังจากปรับโมเดลในส่วนที่เป็นการคลายข้อตกลงเบื้องต้น (relax assumption) พบว่ามีค่า มีค่า Chi-Square เท่ากับ 211.10 ที่องศาอิสระเท่ากับ 64 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 มีค่าดัชนีชี้วัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.94 และค่าดัชนีชี้วัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.047 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือมาตรฐาน (RMSEA) เท่ากับ 0.072 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าโมเดลสมมติฐานวิจัยที่ผู้วิจัยพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

## ตารางที่ 8

ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร

LX						
ตัวแปรแฝง	ตัวแปร สังเกตได้	SS	b	SE	t	R <sup>2</sup>
*OPT	OPTI	0.80	-	-	-	0.64
*RES	RESI	0.95	-	-	-	0.91
*POS	PEOS	0.97	-	-	-	0.94
LY						
SWB	LISA	0.70	2.08	-	-	0.50
	WOSA	0.77	2.78	0.20	13.95***	0.59
	POS I	0.75	1.78	0.13	14.13***	0.57
	NEGA	0.58	2.42	0.23	10.64***	0.33
OCB	HEBE	0.73	2.21	-	-	0.53
	SPSH	0.67	1.69	0.11	15.61***	0.45
	ORLO	0.82	3.58	0.25	14.47***	0.67
	ORCO	0.59	2.33	0.19	12.45***	0.35
	ININ	0.85	3.71	0.21	17.46***	0.72
	CIVI	0.79	3.16	0.19	16.49***	0.62
	SEDE	0.89	3.18	0.17	18.30***	0.80
R SQUARE for structural equation : SWB = .55, OCB = .36						

\*\*\* $p < 0.001$ , สองหาง.

\* เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีตัวแปรสังเกตเพียงตัวเดียวจึงมีการกำหนดค่าคงที่ของความคลาดเคลื่อน (error) ด้วยการประมาณความคลาดเคลื่อนในการวัดซึ่งคำนวณจากสูตร

$(1 - \text{Reliability}_{\text{ของมาตรวัด}}) * \text{Variance}$  จึงไม่มีการทดสอบค่า  $t$  และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ( $SE$ )

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์จากตารางที่ 8 โดยพิจารณาแยกตามตัวแปรแฝงได้ผลดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี (OPS) มีตัวแปรบ่งชี้เพียงตัวแปรเดียวคือการมองโลกในแง่ดี (OPSI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.80 จากการกำหนดค่าคงที่ของความคลาดเคลื่อน (error)

2. ตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RES) มีตัวแปรบ่งชี้เพียงตัวแปรเดียวคือ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RESI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.95 จากการกำหนดค่าคงที่ของ ความคลาดเคลื่อน (error)
3. ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีตัวแปรบ่งชี้เพียงตัวแปรเดียวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (PEOS) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์เท่ากับ 0.97 จากการกำหนดค่าคงที่ของ ความคลาดเคลื่อน (error)
4. ตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัย (SWB) มีตัวแปรบ่งชี้ที่เป็นตัวแปรที่ สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในชีวิต (LISA) ความพึงพอใจในงาน (WOSA) ความรู้สึกทางบวก (POSI) และ ความรู้สึกทางลบ (NEGA) โดยทั้งสามตัวแปรแรกนั้นมีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์พอกๆกัน คือ 0.70, 0.77 และ 0.75 ตามลำดับ แต่ตัวแปรความรู้สึกทางลบพบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่าตัวแปรอื่นคือ 0.58
5. ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีตัวแปรบ่งชี้ที่เป็นตัวแปรที่ สังเกตได้ 7 ตัวแปร คือ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (HEBE) ความมีน้ำใจนักกีฬา (SPSH) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (ORLO) การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (ORCO) มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (ININ) การทำหน้าที่พลเมือง (CIVI) มีการพัฒนาตนเอง (SEDE) โดยทั้ง 7 ตัวแปรนั้นมีตัวแปรที่ น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสมบูรณ์ น้อยกว่าตัวแปรอื่นๆอย่างเห็นได้ชัดคือ ตัวแปร การเชื่อฟัง และปฏิบัติตามองค์กร (ORCO) คือ 0.59 ในขณะที่ตัวแปรอื่น ๆ มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน สมบูรณ์ อยู่ในระดับที่สูงกว่า 0.67 ขึ้นไป

3.3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และ อิทธิพลรวม (total effect) ระหว่างตัวแปรในโมเดลตามกรอบแนวคิดการวิจัยโดยตัวแปรที่เป็นปัจจัย เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีอายุงานใน องค์กรปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปทั้งในเพศชายและเพศหญิง ได้แก่ 1.) การมองโลกในแง่ดี (optimism) 2.) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience) 3.) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(perceived organizational support) 4.) ความสุขเชิงอัตวิสัย (subjective well-being) ดังในตารางด้านล่างดังนี้

## ตารางที่ 9

ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตัวแปรสาเหตุ	ความสุขเชิงอัตวิสัย (SWB)											
	อิทธิพลทางตรง				อิทธิพลทางอ้อม				อิทธิพลรวม			
	b	SE	SS	t	b	SE	SS	t	b	SE	SS	t
การมองโลกในแง่ดี (OPT)	<.01	0.03	<.01	0.04	-	-	-	-	<.01	0.03	<.01	0.04
ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RES)	0.03	0.01	0.52	6.05***	-	-	-	-	0.03	0.01	0.52	6.05***
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	0.02	<.01	0.36	7.22***	-	-	-	-	0.02	<.01	0.36	7.22***
ความสุขเชิงอัตวิสัย (SWB)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

\* $p < .05$ , สองหาง.

SS หมายถึงขนาดอิทธิพลมาตรฐาน (standardized effect)

ตัวแปรสาเหตุ	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)											
	อิทธิพลทางตรง				อิทธิพลทางอ้อม				อิทธิพลรวม			
	b	SE	SS	t	b	SE	SS	t	b	SE	SS	t
การมองโลกในแง่ดี (OPT)	<.01	0.03	<.01	0.06	<.01	0.01	<.01	0.04	<.01	0.04	0.01	0.07
ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RES)	0.01	0.01	0.22	2.62**	0.01	<.01	0.20	3.96***	0.03	0.01	0.44	5.05***
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	<.01	<.01	0.05	0.81	0.01	<.01	0.13	4.17***	0.01	<.01	0.18	3.67***
ความสุขเชิงอัตวิสัย (SWB)	0.38	0.08	0.38	4.88***	-	-	-	-	0.38	0.08	0.38	4.88***

หมายเหตุ: \*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

\* $p < .05$ , สองหาง.

SS หมายถึงขนาดอิทธิพลมาตรฐาน (standardized effect)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่มีต่อตัวแปรตาม (dependent variable) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ตัวแปรต้นการมองโลกในแง่ดีและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรตาม พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจาก ตัวแปรต้น



ความสามารถในการฟื้นคืนได้ ที่มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรตามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังตารางที่ 9

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัย (SWB) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.55 หมายความว่า ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความสุขเชิงอัตวิสัยได้ร้อยละ 55 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรภายนอก (exogenous variable) ที่เป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่มีผลต่อตัวแปรภายใน (endogenous variable) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediating variable) คือความสุขเชิงอัตวิสัย พบว่าตัวแปรต้นการมองโลกในแง่ดี ไม่พบอิทธิพลต่อตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัย ดังตารางที่ 9 แสดงว่าหากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีการมองโลกในแง่ดีได้สูง หรือต่ำ ก็ไม่ส่งผลให้มีความสุขเชิงอัตวิสัยสูงขึ้นหรือต่ำแตกต่างกัน

2. อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรต้นความสามารถในการฟื้นคืนได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยเท่ากับ .52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังตารางที่ 9 แสดงว่าหากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีความสามารถในการฟื้นคืนได้สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความสุขเชิงอัตวิสัยสูงขึ้น

3. อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรต้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยเท่ากับ .36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังตารางที่ 9 แสดงว่าหากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น ก็ส่งผลให้มีความสุขเชิงอัตวิสัยสูงขึ้น

ซึ่งจากการพิจารณาทั้งสามตัวแปร พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสุขเชิงอัตวิสัยมากที่สุดคือตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขเชิงอัตวิสัยถึง .52

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) พบว่ามีค่าเท่ากับ .36 หมายความว่า ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 36 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรต้นการมองโลกในแง่ดี ไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมผ่านตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าการมองโลกในแง่ดีในพนักงานนั้น ไม่ได้เป็นส่วนช่วยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แม้จะนำตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยมาร่วมพิจารณาเป็นตัวแปรส่งผ่านแล้วก็ตาม

2. อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรต้นความสามารถในการฟื้นคืนได้ มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ .22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ .20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ทำให้มีอิทธิพลรวมทางบวก (positive total effect) เท่ากับ .44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ดังตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีความสามารถในการฟื้นคืนได้สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นได้ และยิ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับความสุขเชิงอัตวิสัยก็จะยิ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มากขึ้นกว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้เพียงตัวเดียว

3. อิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรต้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ .13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ทำให้มีอิทธิพลรวมทางบวก (positive total effect) เท่ากับ .18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ดังตารางที่ 9 แสดงว่าหากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความสุขเชิงอัตวิสัยสูงขึ้น จึงจะส่งผ่านให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นได้ แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง (direct effect) ของตัวแปรภายใน (endogenous variable) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediating variable) ต่อ คือตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัย ต่อตัวแปรภายใน (endogenous variable) ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่าตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัย มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ .38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังตารางที่ 9 แสดงว่าหากพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนมีความสุขเชิงอัตวิสัยสูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้นได้

ซึ่งจากการศึกษาทั้ง 4 ตัวแปรพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัย โดยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถึง .38 ส่วนตัวแปรที่มีการส่งผ่านอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยและส่งอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุดคือ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ โดยมีอิทธิพลรวมถึง .44

กล่าวคือ อิทธิพลทางตรงของตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลที่ส่งผ่านมาจากตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยทำให้ในการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรรับรู้การสนับสนุนจากองค์การถือเป็นตัวแปรที่ต้องมีการส่งผ่านโดยสมบูรณ์

อิทธิพลทางตรงของตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ ส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังได้รับอิทธิพลทางบวกที่ส่งผ่านร่วมมาจากตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยอีกด้วย

#### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั่นถือว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 4

### การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและตรวจสอบพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเปรียบเทียบอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

**สมมติฐาน** โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลจากการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลตามเกณฑ์ของ Hair และคณะ (2010) พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยเมื่อพิจารณาจากเกณฑ์ค่า  $\chi^2 = 211.10$ ,  $df = 64$ ,  $N = 447$ ,  $p < .001$  ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมีค่าเข้าใกล้ 0 (RMSEA = .072) ดัชนีชี้วัดความกลมกลืนมีค่าเข้าใกล้ 1 (GFI = .94) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .90 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .047 ค่าดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืนมีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี นอกจากนี้จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการสร้างโมเดลสมการเชิงโครงสร้างพบว่าแนวทแยงของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมไม่มีค่าติดลบ และไม่พบค่าอิทธิพลในรูปแบบมาตรฐานมีค่ามากกว่า 1.00 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี สนับสนุนสมมติฐาน

โดยเมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลในโมเดลพบว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งอิทธิพลต่อความสุขเชิงอัตวิสัย และมีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด และตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อความสุขเชิงอัตวิสัย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยที่สุดคือตัวแปรการมองโลกในแง่ดีดังภาพที่ 7

จากตารางที่ 9 ความสามารถในการฟื้นคืนได้ มีอิทธิพลทางตรงในรูปแบบคะแนนมาตรฐานต่อความสุขเชิงอัตวิสัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS = 0.52, b = 0.03, SE = 0.01, t = 6.05$ ) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงในรูปแบบคะแนนมาตรฐานต่อความสุขเชิงอัตวิสัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS = 0.36, b = 0.02, SE = <.01, t = 7.22$ ) ทั้งสามตัวแปรซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมไว้ในตอนแรก (Youssef & Luthans, 2007; Magaletta & Oliver, 1999) ที่ระบุว่าความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้มีผลทางด้านบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความสุขในการทำงาน โดยพนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มองโลกในแง่ร้าย รวมถึงงานวิจัยที่ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดระดับความเครียดเพิ่มคุณภาพชีวิตและทำให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตที่ดีขึ้น (Stamper & Johlke, 2003; Valentine et al., 2009)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงของตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้สนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากตารางที่ 9 พบว่าถึงแม้ว่าการมองโลกในแง่ดี และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะไม่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ความสามารถในการฟื้นคืนได้ มีอิทธิพลทางตรงในรูปแบบคะแนนมาตรฐานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้งสองตัวแปร ( $SS = 0.22, b = 0.01, SE = 0.01, t = 2.62$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมไว้ในเบื้องต้นอาทิเช่น Williams และคณะ (2002) พบว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความเต็มใจมากกว่า และจันทรพา ทัดภูธร (2548) ที่ศึกษาพบว่าการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเองกับองค์การส่วนการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลจากตารางที่ 9 พบว่าความสุขเชิงอัตวิสัยมีอิทธิพลทางตรงในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS =$

0.38,  $b = 0.38$ ,  $SE = 0.08$ ,  $t = 4.88$ ) ซึ่งสอดคล้องกับ Lyubomirsky และคณะ (2005) ที่ระบุว่าความรู้สึกทางบวกสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้โดยบุคคลที่มีความรู้สึกทางบวกสูงหรือเป็นผู้ที่มีความสุขมักจะมีเพื่อนมากมายและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง อีกทั้งผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อร่วมงานและต่อการพัฒนาองค์กร ช่วยพัฒนาความสามารถของผู้อื่นในองค์กรในทางกลับกันบุคคลที่มักมีความรู้สึกทางลบอยู่บ่อยครั้งมักจะเป็นบุคคลที่เกิดความเครียดได้ง่ายและมีความรู้สึกเศร้าใจเป็นกังวลต่อการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้แรงกดดัน

เมื่อพิจารณาอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านจากตารางที่ 9 พบว่าการมองโลกในแง่ดีไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ความสามารถในการฟื้นคืนได้มีอิทธิพลทางอ้อมในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS = 0.20$ ,  $b = 0.01$ ,  $SE = <.01$ ,  $t = 3.96$ ) และมีอิทธิพลรวมในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS = 0.44$ ,  $b = 0.03$ ,  $SE = 0.01$ ,  $t = 5.05$ ) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS = 0.13$ ,  $b = 0.01$ ,  $SE = <.01$ ,  $t = 4.17$ ) และมีอิทธิพลรวมในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ( $SS = 0.18$ ,  $b = 0.01$ ,  $SE = <.01$ ,  $t = 3.67$ ) ดังเช่น Williams และคณะ(2002) และ Moorman (1991) ที่กล่าวถึงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างเต็มใจมากกว่า นอกจากนี้เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ในองค์กรก็มีแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำกว่า (Karambayya (1989) อ้างถึงใน Podsakoff, Ahearne & MacKenzie, 1997), เมธี (2542))

ทั้งนี้จากการพิจารณาค่าอิทธิพลต่างๆในตารางที่ 9 ที่มีการแจกแจงค่าอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าตัวแปร

ความสามารถในการฟื้นคืนได้ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถช่วยให้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้มากที่สุด นอกจากนี้ตัวแปรความสุขเชิงอัตวิสัยยังถือเป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ช่วยส่งเสริมอิทธิพลของตัวแปรต้นให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การถึงแม้ในการวิจัยครั้งนี้ผลในการวิเคราะห์โมเดลรวมจะไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ต้องมีการส่งผ่านโดยความสุขเชิงอัตวิสัยโดยสมบูรณ์

ซึ่งถึงแม้ผลจากการพิจารณาค่าอิทธิพลทั้งทางตรง และอิทธิพลโดยรวมของการมองโลกในแง่ดี ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และค่าอิทธิพลโดยตรงของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ จะไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ไม่ถือว่าขัดกับการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมไว้ เนื่องจากในการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบการวิจัยแบบตัวแปรต่อตัวแปร เช่นการมองโลกในแง่ดีต่อความสุขเชิงอัตวิสัย หรือความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่อความสุขเชิงอัตวิสัย เป็นต้น ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์การทำนายแบบถดถอยของตัวแปรแต่ละคู่ก็มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังในตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีตัวแปรทำนายสามตัวอยู่ในโมเดลเดียวกันก็คือเมื่อควบคุมอิทธิพลของความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การแล้วตัวแปรการมองโลกในแง่ดีก็กลับไม่ได้เป็นตัวแปรการทำนาย ความสุขเชิงอัตวิสัย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุมาลีณี มธุรพจน์พงศ์ (2552) ที่พบว่าเมื่อมีการวิจัยร่วมกับความหวัง และความสามารถในการฟื้นคืนได้แล้ว การมองโลกในแง่ดีไม่สามารถทำนาย ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และผลงานได้

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ที่เป็นบริบทสังคมไทย สำหรับกลุ่มพนักงานในองค์การเอกชน ระหว่างตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การพบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีที่สุด

## ตารางที่ 10

ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายแบบถดถอย

ตัวแปรร่วมทำนาย	$\beta$	$t$
OPT - RES	0.74	10.34***
OPT - POS	0.38	6.00 ***
OPT - SWB	0.52	8.40***
OPT - OCB	0.40	6.84***
RES - POS	0.43	7.79***
RES - SWB	0.67	14.00***
RES - OCB	0.52	11.08***
POS - SWB	0.58	11.83***
POS - OCB	0.37	7.73***
SWB - OCB	0.57	15.19***

\*\*\* $p < .001$ , สองหาง.

### ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

องค์กรทุกองค์การคาดหวังให้พนักงานทุกคนมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการขององค์กรเป็นอย่างมาก แม้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้จะไม่ได้มีการกำหนดอย่างเป็นทางการจากองค์กร และผู้ที่ปฏิบัติก็ไม่ได้ปฏิบัติพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อหวังผลตอบแทนหรือรางวัลใดๆ หากแต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน และสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสำเร็จที่องค์กรจะได้รับเป็นสำคัญ ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดคือ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และรองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยที่หากพนักงานมีสองลักษณะสำคัญนี้และมีความสุขก็จะยิ่งส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมอันพึงประสงค์นี้ ดังนั้นเพื่อให้องค์กรได้มาและรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีพฤติกรรมดังกล่าว องค์กรสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานโดย



คัดเลือกบุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีและความสามารถในการฟื้นคืนได้ ที่สามารถใช้แบบทดสอบ พฤติกรรมและการสัมภาษณ์เพื่อคัดกรองพนักงานที่มีลักษณะดังกล่าวในเบื้องต้นได้ ทั้งนี้เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้ามาทดลองงานแล้ว ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานใหม่หรือพนักงานเก่าควรได้รับการสนับสนุน จากองค์กรอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะ เป็นปัจจัยจากองค์การที่ควรสร้างให้มีบรรยากาศ และระบบการทำงานต่างๆที่เอื้อให้เกิดสภาพการณ์ในการทำงานในทางบวก เช่น เรื่องความยุติธรรมที่พนักงานจะ สังเกตและประเมินองค์การผ่านนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ ที่องค์การนำมาใช้ บรรยากาศหรือ วัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมให้เป็นองค์การแห่งความสุข รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า งานซึ่งเสมือนเป็นตัวแทนขององค์การ สภาพการทำงานและรางวัลที่พนักงานได้รับว่ามีความ เหมาะสมและเป็นธรรมกับพนักงานหรือไม่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่มีผลต่อการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมนี้ ซึ่งถือเป็นความสำคัญมากเช่นเดียวกัน หากไม่แล้วพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังอาจเหลือเพียงแค่ พนักงานที่หมดไฟ หหมดพลัง ทำงานไปวันๆไม่มีการพัฒนาใดๆ

## บทที่ 5

### การสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านความพึงพอใจในสิ่งสำคัญของชีวิต (satisfaction with important domains) ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกทางบวก (positive affect) และความรู้สึกทางลบ (negative affect)

#### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่** โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

#### ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

โมเดลการวิจัยประกอบไปด้วยตัวแปรแฝงทั้งหมด 5 ตัวแบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก (exogenous variable) 3 ตัวแปร เป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

- 1) การมองโลกในแง่ดี (Optimism - OPT) โดยมีตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือ การมองโลกในแง่ดี (Optimism - OPTI)
- 2) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience - RES) โดยมีตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience - RESI)
- 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support - POS) โดยมีตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support - PEOS)

ทั้งนี้ตัวแปรแฝงภายนอกแต่ละตัวมีตัวแปรสังเกตได้เพียงตัวเดียว ดังนั้นในขั้นตอนวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงต้องกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าคงที่เท่ากับรากที่สองของค่าครอนบาคแอลฟาของมาตรวัด

ในขณะที่ตัวแปรแฝงภายใน (endogenous variable) มี 2 ตัวแปร คือ

- 1) ความสุขเชิงอัตวิสัย (subjective well-being) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction - LISA) ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction - WOSA) ความรู้สึกทางบวก (positive affect - POSI) ความรู้สึกทางลบ (negative affect - NEGA) เป็นตัวแปรส่งผ่าน (mediating variable)
- 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้ 7 ตัวแปร คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (helping behavior - HEBE) ความมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship - SPSH) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty - ORLO) การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (organizational compliance - ORCO) มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative - ININ) การทำหน้าที่พลเมือง (civic virtue - CIVI) มีการพัฒนาตนเอง (self-development - SEDE) เป็นตัวแปรตาม (dependent variable)

### วิธีดำเนินงานวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยในพนักงานทั้งเพศชาย และหญิงของบริษัทเอกชนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี และการมีอายุการทำงานปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 447 คน

ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากระยะเวลาภายใน 1 ปี จะเป็นเวลาที่เพียงพอให้พนักงานได้เข้าใจและมีประสบการณ์การทำงานรับรู้สภาพการทำงานที่แท้จริงขององค์กร และการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตามแนวคิดของ Hair

และคณะ ในปี 2006 ที่เสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการ  
โครงสร้างเชิงเส้น สามารถใช้เกณฑ์ได้หลายเกณฑ์ไม่มีกำหนดตายตัว เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณา  
คือ ขนาดของโมเดล โดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 –20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว  
เนื่องจากโมเดลการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 41 ตัว ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1  
พารามิเตอร์ ต่อ 10 กลุ่มตัวอย่างรวมเป็นจำนวน 410 คน (แต่เพื่อป้องกันความไม่ครบถ้วนของข้อมูล  
ในแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 450 คน )

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

#### 1. มาตรการมองโลกในแง่ดี

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรการมองโลกในแง่ดีของ ทรงเกียรติ ลั่นหลาม  
(2550) ซึ่งทำการแปลและปรับปรุงมาจากแบบวัดการมองโลกในแง่ดีฉบับปรับปรุง (The Life  
Orientation Test - Revised หรือ LOT-R) ของ Scheier และคณะ (1994) ตามแนวคิดของ  
Scheier และ Carver (1985) ซึ่งเป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### 2. มาตรการความสามารถในการฟื้นคืนได้

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาตรการความสามารถในการฟื้นคืนได้ศูนย์ประเมิน  
ทางจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่พัฒนาโดยอาจารย์กมลกานต์ จินข้างตามแนวคิดของ Tan  
(2006) ที่ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ รวมข้อกระทงทั้งหมด 40 ข้อ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### 3. มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาตรการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของอุไร  
ชังวารี (2551) ที่พัฒนามาตรวัดจากมาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of  
Perceived Organizational Support; SPOS) ของ Eisenberger และคณะ (1986) เป็นมาตร  
ประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับที่มีข้อกระทงทั้งหมด 30 ข้อ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

#### 4. มาตรการความสุขเชิงอัตวิสัย

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้มาตรการความสุขเชิงอัตวิสัยที่ผู้วิจัยพัฒนามาจาก  
แนวคิดของ Diener (2000) ที่มี 4 องค์ประกอบโดยเป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับ  
และมีข้อกระทงทั้งหมด 19 ข้อ

## 5. มาตรการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาตรการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของจิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์ ที่พัฒนาตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) ที่มีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบคือ ความมีน้ำใจนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์การ การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์การ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล การทำหน้าที่สมาชิกพลเมืองขององค์การ การพัฒนาตนเอง ซึ่งมาตรมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับที่มีข้อกระทงทั้งหมด 38 ข้อ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำข้อกระทงที่สร้างทั้ง 30 ข้อ มาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความสามารถในจำแนก (Discrimination) โดยใช้เทคนิคกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยคิดเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 73 และ 27 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบ  $t$ -test Independent แล้วจึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของด้านนั้นๆ (Corrected-item-total Correlation: CITC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่าค่าวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มาวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จะถูกตัดทิ้งออกไปจำนวน 50 ชุด จากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลสถิติขั้นพื้นฐานเพื่อบรรยายเชิงพรรณนา เพื่อให้ทราบลักษณะเบื้องต้น และการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean -  $M$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation -  $SD$ ) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness -  $SK$ ) ค่าความโด่ง (Kurtosis -  $KU$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Production Moment Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิตูดสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) และค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือค่าสถิติ RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ค่าสถิติ GFI (Goodness of Fit Index) ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าสถิติ SRMR (Standard Root Mean Square Residual)

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ และมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน ภายหลังจากปรับโมเดลในส่วนที่เป็นการคลายข้อตกลงเบื้องต้น (relax assumption) พบว่ามีค่า มีค่า Chi-Square เท่ากับ 211.10 ท้องศาอิสระเท่ากับ 64 ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 มีค่าดัชนีชี้วัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.94 และค่าดัชนีชี้วัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.90 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.047 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือมาตรฐาน (RMSEA) เท่ากับ 0.072 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าโมเดลสมมติฐานวิจัยที่ผู้วิจัยพัฒนาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (direct effects) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effects) ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพฯ ได้แก่ 1.) การมองโลกในแง่ดี (optimism) 2.) ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (resilience) 3.) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) 4.) ความสุขเชิงอัตวิสัย (subjective well-being)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงของตัวแปรต่างๆในโมเดลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าทุกตัวแปรยกเว้นการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุดคือ ความสุขเชิงอัตวิสัยเท่ากับ .38 และความสามารถในการฟื้นคืนได้มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .22

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสามารถในการฟื้นคืนได้ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรนำแบบวัดเกี่ยวกับ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มาวิเคราะห์แยกองค์ประกอบเพื่อเป็นการตรวจสอบอย่างละเอียดว่าองค์ประกอบใดมีอิทธิพล หรือส่งผลต่อตัวแปรมากหรือน้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่
2. ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการทดสอบโมเดลที่มีการรวบรวมตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร มีข้อคำถามทั้งหมดถึง 137 ข้อ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเหนื่อยล้า และการตอบแบบสอบถามข้อหลังๆโดยไม่ได้อ่านอย่างละเอียดถี่ถ้วน ไม่ตั้งใจ หรือเลิกทำการตอบแบบสอบถามกลางคัน ทางผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้ที่ต้องการศึกษาอิทธิพลตามโมเดลนี้ได้ทำการพัฒนามาตรวัดในแต่ละตัวแปรให้เป็นฉบับสั้นเพื่อลดกรณีดังกล่าว
3. เป็นที่น่าสนใจสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปว่าตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้จะสามารถเป็นตัวแปรส่งผ่านที่ดีต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่

## รายการอ้างอิง

- Abramson, L. Y., Seligman, M. E., & Teasdale, J. D. (1978). Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of abnormal psychology, 87*(1), 49.
- Allen, M. W., Armstrong, D. J., Reid, M. F., & Riemenschneider, C. K. (2008). Factors impacting the perceived organizational support of IT employee. *Information & Management, 45*, 556-563.
- American Psychological Association. (2007). What is Resilience? Retrieved January 30, 2013, from <http://psychcentral.com/lib/2007/what-is-resilience/>
- Besharat, M., Salehi, M., Shahmohammadi, K., Nadali, H., & Zabardast, O. (2007). Relationship between resiliency and hard work and success insport and mental health of athletes. *Journal of Contemporary Psychology, 2*, 38-39.
- Bolon, D. S. (1996). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital & Health Services Administration, 42*(2), 221-241.
- Bonnie, L. T. (2002). *The relationship between resilience and job satisfaction in mental health care workers*. (D.P. ), Marywood University.
- Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual review of psychology, 61*, 679-704.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1985). Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health psychology, 4*(3), 219-247.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1992). Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive therapy and research, 16*(2), 201-228.
- Chen, Y. J., Lin, C. C., Tung, Y. C., & Ko, Y. T. (2008). Associations of organizational justice and ingratiation with organizational citizenship behavior: The beneficiary perspective. *Social Behavior and Personality: an international journal, 36*(3), 289-302.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management, 31*(6), 874-900.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American psychologist, 55*(1), 34-43.
- Diener, E. (2009) *The science of well-being* (pp. 11-58). n.p.: Springer.



- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual review of psychology, 54*(1), 403-425.
- Diener, E., & Tov, W. (2007). Subjective well-being and peace. *Journal of Social Issues, 63*(2), 421-440.
- DuBrin, A. J. (1994). *Applying psychology: Individual and organizational effectiveness*: Prentice-Hall.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Lynch, P. D., & Commings, J. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology, 82*(1), 812-820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 86*(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology, 75*(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 71*(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology, 87*(3), 565-573.
- Farh, J.-L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management, 16*(4), 705-721.
- Fordyce, M. W. (1983). A program to increase happiness: Further studies. *Journal of Counseling Psychology, 30*(4), 483-498.
- Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of general psychology, 9*(2), 103-110.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological bulletin, 112*(2), 310-321.
- Grotberg, E. H. (1995). *A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit*. n.p.: Bernard Van Leer Foundation La Haya.
- Hagevik, S. (1998). Resilience required. *Journal of environmental health, 60*(10), 20-22.

- Hair, J., Jr., B., B., J., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Hiew, C., Mori, T., Shimizu, M., & Tominaga, M. (2000). Measurement of resilience development: Preliminary results with a State-Trait resilience inventory. *Journal of Learning and Curriculum Development, 1*, 111-117.
- Ho, M. Y., Cheung, F. M., & Cheung, S. F. (2010). The role of meaning in life and optimism in promoting well-being. *Personality and Individual Differences, 48*(5), 658-663.
- Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). Sources of perceived organizational support: Goal setting and feedback. *Journal of Applied Social Psychology, 26*(15), 1351-1366.
- Karademas, E. C. (2006). Self-efficacy, social support and well-being: The mediating role of optimism. *Personality and Individual Differences, 40*(6), 1281-1290.
- Lebsack, R., Lebsack, S., & Luthans, K. (2004). Positivity in the workplace: The impact of nurses' optimism on their rated performance. *Midwest Academy of Management*.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology, 87*(1), 131-142.
- Liao, H., & Rupp, D. E. (2005). The impact of justice climate and justice orientation on work outcomes: A cross-level multifoci framework. *Journal of applied psychology, 90*(2), 242-256.
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M., Sundstrom, E. D., Gibson, L. W., Drost, A. W., & Hamrick, F. L. (2003). An investigation of personality traits in relation to career satisfaction. *Journal of Career Assessment, 11*(3), 287-307.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive, 16*, 57-72.
- Lyubomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. *American psychologist, 56*(3), 239-249.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success? *Psychological bulletin, 131*(6), 803-855.

- Magaletta, P. R., & Oliver, J. (1999). The hope construct, will, and ways: Their relations with self-efficacy, optimism, and general well-being. *Journal of clinical psychology, 55*(5), 539-551.
- Mäkikangas, A., & Kinnunen, U. (2003). Psychosocial work stressors and well-being: Self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal sample. *Personality and Individual Differences, 35*(3), 537-557.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. DC: Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organization behaviour*. USA: Irwin.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. *Personnel Psychology, 59*(2), 484-487.
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior, 75*(2), 224-236.
- Parr, G. D., Montgomery, M., & DeBell, C. (1998). Flow theory as a model for enhancing student resilience. *Professional School Counseling, 1*(5), 26-27.
- Peelle III, H. E. (2007). Reciprocating perceived organizational support through citizenship behaviors. *Journal of Managerial Issues, 19*, 554-575.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D. W. (2006). Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behavior performance: The role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science, 34*(2), 244-262.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestion for future research. *Human performance, 10*(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3), 513-563.
- Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of applied psychology, 86*(6), 1306-1314.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the face of adversity. *British journal of psychiatry, 147*(1), 598-611.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (2001). *Optimism, pessimism, and psychological well-being*. Washington, DC, US: American Psychological Association.

- Scheier, M. F., Carver, C. S., & Bridges, M. W. (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): A reevaluation of the life orientation test. *Journal of personality and social psychology*, 67(6), 1063-1078.
- Scheier, M. F., Weintraub, J. K., & Carver, C. S. (1986). Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1257-1264.
- Schnake, M. (1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human relations*, 44(7), 735-759.
- Seligman, M. (1992). *Learned optimism, Pocket book*. New York: NY.
- Seligman, M. E. (1998). *Learned Optimism*. New York : Simon and Schuster.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993a). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 78(5), 774.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993b). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 78(5), 774-780.
- Smith, C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied psychology*, 68(4), 653-663.
- Souri, H., & Hasanirad, T. (2011). Relationship between resilience, optimism and psychological well-being in students of medicine. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1541-1544.
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Sujan, H. (1999). Optimism and street-smarts: Identifying and improving salesperson intelligence. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 19(3), 17-33.
- Tepper, B. J., Lockhart, D., & Hoobler, J. (2001). Justice, citizenship, and role definition effects. *Journal of applied psychology*, 86(4), 789-796.
- Tepper, B. J., & Taylor, E. C. (2003). Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors. *Academy of Management journal*, 46(1), 97-105.
- Tusaie-Mumford, K. (2001). *Psychosocial resilience in rural adolescents: Optimism, perceived social support and gender differences*. Pittsburgh: University of Pittsburgh.

- Van Breda, A. D. (2001). *Resilience theory: A literature review*. Pretoria, South Africa: Pretoria, South Africa: South African Military Health Service.
- Warr, P. (2007). Searching for happiness at work. *PSYCHOLOGIST-LEICESTER-*, 20(12), 726.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of applied psychology*, 87(3), 590-598.
- Yoon, J., & Thye, S. (2000). Supervisor support in the work place: Legitimacy and positive affectivity. *The Journal of social psychology*, 140(3), 295-316.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: the impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.
- Yu, X., & Zhang, J. (2007). Factor analysis and psychometric evaluation of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) with Chinese people. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 35(1), 19-30.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แคทรียา มณีรัตน์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความตั้งใจอยู่ในงาน : กรณีศึกษา : บริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมชั้นนำแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนิษฐา ไชยฤกษ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย: กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2548). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษาโรงพยาบาลของรัฐฯสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของพนักงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรสื่อพหุ. (ปริญญา มหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมिति โกร. (2555). การจัดหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย: การเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีผลการดำเนินงานดีและไม่ดี. ว.สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 4, 513-530.
- ทรงเกียรติ ล้นหลาม. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล การมองโลกในแง่ดีและการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษามหาวิทยาลัย (ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พัชรินทร์ อรุณเรือง. (2545). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อความสามารถในการฟื้นคืนได้และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นตอนต้น. (ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี ศุภดิษฐ์. (2551). อิทธิพลของการเปรียบเทียบทางสังคมและรายได้ต่อความสุขเชิงอัตวิสัย. (ปริญญามหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุวัฒน์ กลับศรีอ่อน. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค การมองโลกในแง่ดีกับความเครียดในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต. (ปริญญามหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รดา อุดมอานุกาพสุข. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร. (ปริญญามหาบัณฑิต การค้นคว้าแบบอิสระ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณพรพรรณ ศรีตุลานนท์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน การมองโลกในแง่ดี ความมั่นคงทางการเงิน และความสุขในชีวิตของพนักงานธนาคาร. (ปริญญามหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิธัญญา วัฒนโธ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูต่อเวทีเป็นตัวแปรกำกับ. (ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริเพิ่ม เขาวนศิลป์. (2546). การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบทดสอบบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริมล คำนวล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสุข: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (ปริญญามหาบัณฑิต งานวิจัยส่วนบุคคล), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์นุช ภูยานท์. (2550). ผลของปัจจัยในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ. (ปริญญามหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย, & ชัยพร ภัทรวารีกุล. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของชีวิต. Paper presented at the การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44.
- อุไร ฆังวารี. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ การเสริมสร้างอำนาจในงานของบุคคล ขนาดของทีม กับความเหนียวแน่นของทีม. (ปริญญามหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

ภาคผนวก ก.  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยา  
ประยุกต์ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
การทำงาน

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยซึ่งคำตอบที่ดีที่สุดคือ  
คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง และพฤติกรรมของท่านมากที่สุด โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบ  
ทุกข้อ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการสูงสุด ทั้งนี้  
ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 6 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะนิสัยในการดำเนินชีวิตของท่าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของท่าน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้องค์การของท่าน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานของท่าน

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

เบญจพร จุพัฒน์กุล

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ส่วนที่1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน**

โปรดเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนดหรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าตัวเลือกที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ:  ชาย  หญิง
2. อายุ: \_\_\_\_\_ ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด:  อนุปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 อื่นๆโปรดระบุ \_\_\_\_\_
4. สถานภาพสมรส:  โสด  สมรส  
 อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_
5. ลักษณะองค์กรที่ท่านสังกัด:  หน่วยงานราชการ  รัฐวิสาหกิจ  
 บริษัทเอกชน  องค์กรมหาชน  
 อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_
6. อายุงานในองค์กรปัจจุบันของท่าน: \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน

### ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่บรรยายลักษณะนิสัยในการดำเนินชีวิตของท่านเพื่อแสดงว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความเหล่านี้มากน้อยเพียงไรข้อความเหล่านี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดังนั้นโปรดอย่าใช้เวลาในการพิจารณาคำตอบข้อหนึ่งข้อใดนานเกินควร แต่จงเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดของท่านให้มากที่สุดและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ฉันสนุกมากเมื่อได้ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนๆ หากท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความ "ฉันสนุกมากเมื่อได้ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนๆ"	✓	2	3	4	5
1. ฉันสนุกมากเมื่อได้ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนๆ หากท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 3 หมายถึง ท่านท่านเฉยๆกับข้อความ "ฉันสนุกมากเมื่อได้ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนๆ"	1	2	✓	4	5
1. ฉันสนุกมากเมื่อได้ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนๆ หากท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความ "ฉันสนุกมากเมื่อได้ใช้เวลาอยู่กับเพื่อนๆ"	1	2	3	4	✓
2. บริษัทมองว่าการจ้างท่าน ทำให้บริษัทได้ประโยชน์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในกรณีที่ท่านไม่ทราบ เช่น "บริษัทมองว่าการจ้างท่าน ทำให้บริษัทได้ประโยชน์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น" ท่านไม่ทราบว่าบริษัทคิดอย่างไร ท่านสามารถทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 3	1	2	✓	4	5

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่าตรงตามความเป็นจริงกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

คำถาม	ไม่ตรง	ค่อนข้างไม่ตรง	ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	ค่อนข้างตรง	ตรง
1. ฉันไม่ทอดยเมื่อเจออุปสรรค ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 5 หากท่านรู้สึก ว่าข้อความ "ฉันไม่ทอดยเมื่อเจออุปสรรค" ตรงกับลักษณะ ของท่าน	1	2	3	4	✓ 5
2. ฉันไม่ทอดยเมื่อเจออุปสรรค ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 1 หากท่านรู้สึก ว่าข้อความ "ฉันไม่ทอดยเมื่อเจออุปสรรค" ไม่ตรงกับลักษณะ ของท่าน	✓ 1	2	3	4	5
3. ฉันไม่ทอดยเมื่อเจออุปสรรค ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 3 หากท่านรู้สึก ว่าข้อความ "ฉันไม่ทอดยเมื่อเจออุปสรรค" มีทั้งตรงและไม่ตรง กับลักษณะของท่าน	1	2	✓ 3	4	5

## ส่วนที่2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะนิสัยในการดำเนินชีวิตของท่าน

ตัวอย่างมาตรวัดการมองโลกในแง่ดี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่บรรยาย

ลักษณะนิสัยในการดำเนินชีวิตของท่านเพื่อแสดงว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความเหล่านี้มากน้อยเพียงไร ข้อความเหล่านี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดังนั้นโปรดอย่าใช้เวลาในการพิจารณาคำตอบข้อหนึ่งข้อใด นานเกินควร แต่จงเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดของท่านให้มากที่สุดและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

คำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1 . ในช่วงเวลาที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนฉันมักจะ...	1	2	3	4	5
2 . เป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันที่จะทำตัวอ่อนคลาย....	1	2	3	4	5
3 . ฉันกลัวว่าถ้าจะมีอะไรผิดพลาดเกิดขึ้นได้ในชีวิตฉัน สิ่งนั้นมักจะ...	1	2	3	4	5
4 . ฉันมักคิดถึงอนาคตของตนเองในแง่...	1	2	3	4	5

## ส่วนที่3 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตัวอย่างมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่าตรงตามความเป็นจริงกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่ตรง	ค่อนข้างไม่ตรง	ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	ค่อนข้างตรง	ตรง
1. ฉันมองว่าความเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสสำหรับ...	1	2	3	4	5
2. ฉันไม่ทอดทิ้งเมื่อเจออุปสรรค...	1	2	3	4	5
3. ตามปกติ ฉันสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้...	1	2	3	4	5
4 .ฉันมองว่าปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตทำให้เรา...	1	2	3	4	5

#### ส่วนที่4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้องค์การ

ตัวอย่างมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่าตรงตามความเป็นจริงกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1 .บริษัทให้ความสำคัญ กับพนักงานที่อุทิศตนในการทำงาน...	1	2	3	4	5
2 .หากพบความบกพร่องในการทำงานเพียงเล็กน้อย...	1	2	3	4	5
3 .บริษัทยอมรับได้หากท่านต้องลาป่วยเป็นเวลานาน...	1	2	3	4	5
4 .บริษัทใส่ใจต่อความพึงพอใจในการทำงานของท่าน...	1	2	3	4	5
5 .บริษัทแสดงความใส่ใจเพียงเล็กน้อยต่อท่าน...	1	2	3	4	5

#### ส่วนที่5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน

ตัวอย่างมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ เพื่อระบุว่าท่านทำพฤติกรรมเหล่านี้บ่อยเพียงใด โดยเลือกเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ไม่เคยทำเลย	ทำน้อยมาก	ทำ บางครั้ง	ทำบ่อยครั้ง	ทำสม่ำเสมอ
1. ท่านพร้อมให้...	1	2	3	4	5
2. ท่านเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น...	1	2	3	4	5
3. ท่านแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์...	1	2	3	4	5
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านจะ...	1	2	3	4	5
5. ท่านหาวิธีการป้องกันปัญหาที่...	1	2	3	4	5
6. เมื่อมีคนกล่าวถึงบริษัทในทางลบ ท่านจะ...	1	2	3	4	5

### ส่วนที่6 แบบสอบถามเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของท่าน

ตัวอย่างมาตรวัดความสุขเชิงอัตวิสัย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ว่าตรงตามความเป็นจริงกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1 .ฉันรู้สึกวุ่นวายในสังคมมีแต่ความ...	1	2	3	4	5
2 .ฉันรู้สึกหดหู่....	1	2	3	4	5
3 .ฉันรู้สึกเฟลิดเฟลีนกับการทำงาน...	1	2	3	4	5
4 .ฉันได้รับสิ่งที่จำเป็น...	1	2	3	4	5
5 .ฉันรู้สึกสดชื่นพร้อมเผชิญกับ...	1	2	3	4	5

## ภาคผนวก ข.

ตาราง ข ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้อ  
อื่นๆของแบบวัดการมองโลกในแง่ดี

ทิศทาง	ข้อคำถาม	ค่า CITC (Schiere & Carver, 1994) (N = 2,055)	ค่า CITC ในงานวิจัยของ ทรงเกียรติ ลั่นหลาม (2550) (N = 81)
	ในช่วงเวลาที่เต็มไปด้วยความไม่		
+	1 แน่นอน...	.43*	.44*
ลวง	2 เป็นเรื่องง่าย...	-	-
-	3 ฉันทักว่าถ้าจะมีอะไรผิดพลาด...	.48*	.40*
+	4 ฉันทักคิดถึง...	.50*	.45*
ลวง	5 ฉันทักสนุกมากเมื่อ...	-	-
ลวง	6 ฉันทักจะต้อง...	-	-
-	7 ฉันทักแทบจะไม่เคย...	.63*	.39*
ลวง	8 ฉันทักไม่หยุดหึงดังง่าย...	-	-
-	9 ฉันทักแทบจะไม่...	.57*	.46*
+	10 โดยรวมแล้ว ฉันทัก...	.56*	.46*
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคการมองโลกในแง่ดี		.78	.70

\* $p < .05$ , หนึ่งหาง. \*\* $p < .01$ , หนึ่งหาง. \*\*\* $p < .001$ , หนึ่งหาง.

## ภาคผนวก ค.

ค่าสถิติบรรยายเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่มีการมองโลกในแง่ดี ( $N = 447$ )

ตัวแปร	Min	Max	M	SD	SK	KU
การมองโลกในแง่ดี (OPTI)	5.00	30.00	16.46	3.34	.29*	1.63***
ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RESI)	79.00	194.00	152.11	17.40	-.20	.34
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (PEOS)	34.00	149.00	100.61	19.46	-.13	.37
ความพึงพอใจในชีวิต (LISA)	5.00	25.00	19.02	2.95	-.51***	1.19***
ความพึงพอใจในงาน (WOSA)	5.00	25.00	17.39	3.62	-.59***	.93***
ความรู้สึกทางบวก (POSI)	6.00	20.00	14.59	2.37	-.37***	1.09***
ความรู้สึกทางลบ (NEGA)	5.00	25.00	17.04	4.19	-.12*	-.44
พฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น (HEBE)	7.00	25.00	20.19	3.04	-1.04***	2.71***
ความมีน้ำใจนักกีฬา (SPSH)	6.00	20.00	16.57	2.51	-1.15***	2.82***
ความจงรักภักดีต่อองค์กร (OROL)	6.00	30.00	22.77	4.37	-.75***	1.27***
การเชื่อฟังและปฏิบัติตามองค์กร (ORCO)	7.00	30.00	24.72	3.92	-1.27***	2.78***
มีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (ININ)	10.00	30.00	22.22	4.38	-.17	-.27
การทำหน้าที่พลเมือง (CIVI)	9.00	30.00	22.82	4.01	-.47***	.39
มีการพัฒนาตนเอง (SEDE)	8.00	25.00	19.17	3.56	-.52***	.28

หมายเหตุ : 1. \*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$

2. การทดสอบนัยสำคัญความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) คำนวณจากค่าสถิติ  $Z_{sk} = Sk/SE_{sk}$  และ  $Z_{ku} = Ku/SE_{ku}$ ; SE for skewness = .12 และ SE for kurtosis = .23



## ภาคผนวก ง

ผลการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-8147  
ที่ จว62/56 วันที่ 3 กันยายน 2556

เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย



เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ใบรับรองผลการพิจารณา
  2. เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
  3. แบบสอบถาม

ตามที่ นางสาวเบญจพร จุพัฒน์กุล นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เสนอโครงการวิจัยที่ 071.1/56 เรื่อง อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน (EFFECTS OF OPTIMISM, RESILIENCE, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A MEDIATING ROLE OF SUBJECTIVE WELL-BEING) เพื่อให้กรรมการผู้ทบทวนหลักพิจารณาจริยธรรมการวิจัยความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

การนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลัก ได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ รับรองวันที่ 27 สิงหาคม 2556 โดยมีข้อสังเกต ดังนี้

มาตรฐานที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบคุณภาพ เมื่อแล้วเสร็จโปรดนำส่งคณะกรรมการฯ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผอ.ฝ่ายบริหาร
จึงเรียนมาเพื่อโปรด
<input checked="" type="checkbox"/> ทราบ
<input type="checkbox"/> ทิจารณา
<input type="checkbox"/> ดำเนินการ
<input type="checkbox"/> อนุมัติ
ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน  
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ง2.

ผลการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AF 01-12



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารสถาบัน 2 ชั้น 4 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
โทรศัพท์: 0-2218-8147 โทรสาร: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 146/2556

## ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 071.1/56 : อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้  
การสนับสนุนขององค์กร ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวเบญจพร จูพัฒนกุล

หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice  
(ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....*[Signature]*.....

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทัดประคิมฐ)

ประธาน

ลงนาม.....*[Signature]*.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 27 สิงหาคม 2556

วันหมดอายุ : 26 สิงหาคม 2557

## เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้เข้าร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เลขที่โครงการวิจัย..... 071.1 / 56 .....

วันที่รับรอง..... 27 ส.ค. 2556 .....

วันหมดอายุ..... 26 ส.ค. 2557 .....

## เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการคิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้เข้าร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้เข้าร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

## ภาคผนวก จ.

รายงานผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของอิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ และการ  
รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

DATE: 4/30/2014

TIME: 14:52

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog &amp; Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in  
the

Universal Copyright Convention.  
Website: [www.ssicentral.com](http://www.ssicentral.com)

The following lines were read from file  
C:\Users\Pl@yTOY\Desktop\thesis lisrel model\447\for thesis\thesis  
model\thesis model\_01.LS8:

observed variables  
OPTI RESI PEOS LISA WOSA POSI NEGA HEBE SPSH ORLO ORCO ININ CIVI  
SEDE

latent variables  
OPT RES POS SWB OCB

covariances matrix from file covar.cov

sample size = 447

relationship

LISA WOSA POSI NEGA = SWB

HEBE SPSH ORLO ORCO ININ CIVI SEDE = OCB

OPTI = 1\*OPT

```

RESI = 1*RES

PEOS = 1*POS

set the error variance of OPTI to 4.074

set the error variance of RESI to 26.947

set the error variance of PEOS to 24.608

OCB = OPT RES POS SWB

SWB = OPT RES POS

let the error covariance between ORCO and SPSH free

let the error covariance between SEDE and ORLO free

let the error covariance between ININ and ORLO free

let the error covariance between SPSH and HEBE free

let the error covariance between ORLO and HEBE free

let the error covariance between NEGA and WOSA free

lisrel output: sc ef mi

path diagram
end of problem

```

Covariance Matrix

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE
SPSH	8.70				
6.32	5.64	13.10			
5.97	3.84	5.27	5.61		
5.50	4.82	4.61	3.82	17.57	
	2.98	3.09	2.05	2.76	9.25
	1.81	2.16	1.42	1.37	4.50
	4.60	7.82	3.64	3.20	6.45
	2.50	3.83	2.41	1.78	5.14

5.94	ININ	4.06	5.47	3.87	4.24	8.29
5.26	CIVI	3.88	5.42	3.23	2.96	6.98
5.61	SEDE	3.74	4.74	3.27	3.56	6.92
2.15	OPTI	3.41	2.82	2.03	5.65	3.17
15.60	RESI	25.80	25.95	20.58	31.48	24.41
6.19	PEOS	19.82	30.93	15.97	36.91	12.51

## Covariance Matrix

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
OPTI	-----	-----	-----	-----	-----
ORLO	19.07				
ORCO	8.76	15.33			
ININ	10.30	8.11	19.20		
CIVI	10.76	7.55	12.35	16.08	
SEDE	8.56	7.30	11.76	10.19	12.64
OPTI	3.58	2.21	3.97	3.54	3.26
RESI	29.51	15.25	30.95	26.66	27.38
PEOS	33.03	7.31	21.91	23.89	18.17

## Covariance Matrix

	RESI	PEOS
RESI	302.78	
PEOS	134.41	378.59

## Parameter Specifications

## LAMBDA-Y

	SWB	OCB
LISA	0	0
WOSA	1	0
POSI	2	0
NEGA	3	0
HEBE	0	0
SPSH	0	4
ORLO	0	5
ORCO	0	6
ININ	0	7
CIVI	0	8
SEDE	0	9

## BETA

	SWB	OCB
	-----	-----
SWB	0	0
OCB	10	0

## GAMMA

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
SWB	11	12	13
OCB	14	15	16

## PHI

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
OPT	17		
RES	18	19	
POS	20	21	22

## PSI

	SWB	OCB
	-----	-----
	23	24

## THETA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE
	-----	-----	-----	-----	-----
SPSH					
	-----				-----
LISA	25				
WOSA	0	26			
POSI	0	0	27		
NEGA	0	28	0	29	
HEBE	0	0	0	0	30
SPSH	0	0	0	0	31
32					
ORLO	0	0	0	0	33
0					
ORCO	0	0	0	0	0
35					
ININ	0	0	0	0	0
0					
CIVI	0	0	0	0	0
0					
SEDE	0	0	0	0	0
0					

## THETA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
	-----	-----	-----	-----	-----
ORLO	34				

ORCO	0	36			
ININ	37	0	38		
CIVI	0	0	0	39	
SEDE	40	0	0	0	41

Number of Iterations = 10

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y	
	SWB                      OCB
	-----
LISA	2.08                      - -
WOSA	2.78                      - - (0.20) 13.95
POSI	1.78                      - - (0.13) 14.13
NEGA	2.42                      - - (0.23) 10.64
HEBE	- -                      2.21
SPSH	- -                      1.69 (0.11) 15.61
ORLO	- -                      3.58 (0.25) 14.47
ORCO	- -                      2.33 (0.19) 12.45
ININ	- -                      3.71 (0.21) 17.46
CIVI	- -                      3.16 (0.19) 16.49
SEDE	- -                      3.18 (0.17) 18.30

## LAMBDA-X

	OPT	RES	POS
OPTI	1.00	- -	- -
RESI	- -	1.00	- -
PEOS	- -	- -	1.00

## BETA

	SWB	OCB
SWB	- -	- -
OCB	0.38 (0.08) 4.88	- -

## GAMMA

	OPT	RES	POS
SWB	0.00 (0.03) 0.04	0.03 (0.01) 6.05	0.02 (0.00) 7.22
OCB	0.00 (0.03) 0.06	0.01 (0.01) 2.62	0.00 (0.00) 0.81

## Covariance Matrix of ETA and KSI

	SWB	OCB	OPT	RES	POS
SWB	1.00				
OCB	0.57	1.00			
OPT	1.39	1.06	7.09		
RES	11.14	8.62	32.66	275.83	
POS	10.89	6.94	19.27	134.41	353.98

## PHI

	OPT	RES	POS
OPT	7.09 (0.75) 9.48		
RES	32.66	275.83	



	(3.16)	(20.28)	
	10.34	13.60	
POS	19.27	134.41	353.98
	(3.21)	(17.25)	(25.35)
	6.00	7.79	13.96

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	SWB	OCB
	-----	-----
	0.45	0.64
	(0.06)	(0.08)
	7.10	8.43

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	SWB	OCB
	-----	-----
	0.55	0.36

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

	SWB	OCB
	-----	-----
	0.55	0.30

Reduced Form

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
SWB	0.00	0.03	0.02
	(0.03)	(0.01)	(0.00)
	0.04	6.05	7.22
OCB	0.00	0.03	0.01
	(0.04)	(0.01)	(0.00)
	0.07	5.05	3.67

THETA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----
	-----				
LISA	4.39				
	(0.35)				
	12.45				
WOSA	- -	5.38			
		(0.51)			
		10.49			

POSI	--	--	2.43 (0.21) 11.57		
NEGA	--	-2.12 (0.48) -4.41	--	11.70 (0.89) 13.07	
HEBE	--	--	--	--	4.36 (0.33) 13.27
SPSH	--	--	--	--	0.76 (0.20) 3.80
ORLO	--	--	--	--	-1.53 (0.37) -4.17
ORCO	--	--	--	--	--
ININ	--	--	--	--	--
CIVI	--	--	--	--	--
SEDE	--	--	--	--	--

## THETA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
	-----	-----	-----	-----	-----
ORLO	6.40 (0.72) 8.92				
ORCO	--	9.92 (0.67) 14.73			
ININ	-2.97 (0.50) -5.93	--	5.40 (0.49) 11.11		

CIVI	- -	- -	- -	6.08 (0.45) 13.62	
SEDE	-2.87 (0.39) -7.42	- -	- -	- -	2.56 (0.28) 9.13

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE	
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----	---
-----						
0.45	0.50	0.59	0.57	0.33	0.53	

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
	-----	-----	-----	-----	-----
	0.67	0.35	0.72	0.62	0.80

THETA-DELTA

	OPTI	RESI	PEOS
	-----	-----	-----
	4.07	26.95	24.61

Squared Multiple Correlations for X - Variables

	OPTI	RESI	PEOS
	-----	-----	-----
	0.64	0.91	0.94

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 64  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 217.58 (P = 0.0)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 211.10 (P = 0.0)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 147.10  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (106.82 ; 194.99)  
 Minimum Fit Function Value = 0.49  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.33  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.24 ; 0.44)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.072  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.061 ; 0.083)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00050

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.66  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.57 ; 0.76)  
 ECVI for Saturated Model = 0.47  
 ECVI for Independence Model = 15.34

Chi-Square for Independence Model with 91 Degrees of Freedom = 6812.88

Independence AIC = 6840.88  
 Model AIC = 293.10  
 Saturated AIC = 210.00  
 Independence CAIC = 6912.32  
 Model CAIC = 502.30  
 Saturated CAIC = 745.77

Normed Fit Index (NFI) = 0.97  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.97  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.68  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.98  
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.98  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.95

Critical N (CN) = 192.08

Root Mean Square Residual (RMR) = 2.14  
 Standardized RMR = 0.047  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.94  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.90  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.57

#### Modification Indices and Expected Change

##### Modification Indices for LAMBDA-Y

	SWB	OCB
LISA	- -	0.18
WOSA	- -	1.56
POSI	- -	0.02
NEGA	- -	6.60
HEBE	0.59	- -
SPSH	4.93	- -
ORLO	7.74	- -
ORCO	0.43	- -
ININ	0.27	- -
CIVI	0.01	- -
SEDE	0.00	- -

##### Expected Change for LAMBDA-Y

	SWB	OCB
LISA	- -	0.06
WOSA	- -	0.24
POSI	- -	0.01

NEGA	- -	-0.61
HEBE	0.11	- -
SPSH	-0.25	- -
ORLO	0.65	- -
ORCO	-0.13	- -
ININ	-0.09	- -
CIVI	-0.02	- -
SEDE	-0.01	- -

Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	- -	0.06
WOSA	- -	0.24
POSI	- -	0.01
NEGA	- -	-0.61
HEBE	0.11	- -
SPSH	-0.25	- -
ORLO	0.65	- -
ORCO	-0.13	- -
ININ	-0.09	- -
CIVI	-0.02	- -
SEDE	-0.01	- -

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	- -	0.02
WOSA	- -	0.07
POSI	- -	0.01
NEGA	- -	-0.15
HEBE	0.04	- -
SPSH	-0.10	- -
ORLO	0.15	- -
ORCO	-0.03	- -
ININ	-0.02	- -
CIVI	0.00	- -
SEDE	0.00	- -

No Non-Zero Modification Indices for LAMBDA-X

No Non-Zero Modification Indices for BETA

No Non-Zero Modification Indices for GAMMA

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for PSI

Modification Indices for THETA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE
	-----	-----	-----	-----	-----
SPSH	- -	- -	- -	- -	- -
LISA	- -	- -	- -	- -	- -

	WOSA	1.68	- -			
	POSI	1.47	6.34	- -		
	NEGA	1.25	- -	5.54	- -	
	HEBE	2.72	2.19	2.56	0.20	- -
	SPSH	0.03	3.40	0.13	0.40	- -
- -						
	ORLO	0.24	23.19	2.84	2.74	- -
0.01						
	ORCO	0.02	1.26	2.02	0.15	0.09
- -						
	ININ	1.65	0.11	1.66	0.14	0.62
3.00						
	CIVI	0.08	0.05	0.01	1.17	0.13
0.26						
	SEDE	0.02	0.01	0.46	0.05	2.48
7.55						

## Modification Indices for THETA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
	-----	-----	-----	-----	-----
ORLO	- -				
ORCO	1.79	- -			
ININ	- -	0.53	- -		
CIVI	7.02	0.45	4.85	- -	
SEDE	- -	0.07	0.15	0.06	- -

## Expected Change for THETA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----
-----					
LISA	- -				
WOSA	-0.48	- -			
POSI	0.27	0.79	- -		
NEGA	-0.50	- -	-0.86	- -	
HEBE	0.37	-0.40	-0.28	0.16	- -
SPSH	0.03	-0.40	-0.05	-0.19	- -
- -					
	ORLO	-0.16	1.89	-0.43	-0.87
-0.03					
	ORCO	-0.04	0.43	0.35	-0.20
- -					
	ININ	-0.36	-0.11	0.28	0.17
-0.41					
	CIVI	0.07	-0.07	0.02	-0.46
-0.11					
	SEDE	0.03	-0.03	0.11	-0.07
0.51					

## Expected Change for THETA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
	-----	-----	-----	-----	-----
ORLO	- -				
ORCO	0.68	- -			
ININ	- -	-0.29	- -		

CIVI	-1.60	0.25	0.84	- -	
SEDE	- -	-0.08	-0.14	-0.08	- -

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE	
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----	---
-----						
LISA	- -					
WOSA	-0.05	- -				
POSI	0.04	0.09	- -			
NEGA	-0.04	- -	-0.09	- -		
HEBE	0.04	-0.04	-0.04	0.01	- -	
SPSH	0.00	-0.04	-0.01	-0.02	- -	
- -						
ORLO	-0.01	0.12	-0.04	-0.05	- -	
0.00						
ORCO	0.00	0.03	0.04	-0.01	0.01	
- -						
ININ	-0.03	-0.01	0.03	0.01	0.02	
-0.04						
CIVI	0.01	0.00	0.00	-0.03	-0.01	
-0.01						
SEDE	0.00	0.00	0.01	0.00	-0.03	
0.06						

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
ORLO	-----	-----	-----	-----	-----
ORCO	0.04	- -			
ININ	- -	-0.02	- -		
CIVI	-0.09	0.02	0.05	- -	
SEDE	- -	-0.01	-0.01	-0.01	- -

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE	
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----	---
-----						
OPTI	1.53	1.31	7.48	17.01	0.66	
1.19						
RESI	2.86	14.17	4.77	0.04	9.25	
2.08						
PEOS	5.26	5.78	12.15	24.70	0.48	
4.57						

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
OPTI	-----	-----	-----	-----	-----
RESI	1.72	0.21	0.02	0.49	1.53
PEOS	1.60	4.82	0.64	0.46	0.09
	15.12	5.82	0.01	1.20	0.33

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE	
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----	--
-----						
0.25	OPTI	0.38	-0.44	-0.65	2.02	0.23
1.46	RESI	2.36	-6.75	2.40	-0.46	3.77
-2.91	PEOS	-4.32	5.81	-5.17	15.12	-1.15

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE	
	-----	-----	-----	-----	-----	
	OPTI	-0.56	0.18	0.05	0.23	-0.33
	RESI	-2.43	-3.87	-1.25	-0.98	0.37
	PEOS	9.92	-5.72	-0.19	2.12	-0.91

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE	
SPSH	-----	-----	-----	-----	-----	--
-----						
0.03	OPTI	0.04	-0.04	-0.08	0.14	0.02
0.03	RESI	0.05	-0.11	0.06	-0.01	0.07
-0.06	PEOS	-0.08	0.08	-0.11	0.19	-0.02

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE	
	-----	-----	-----	-----	-----	
	OPTI	-0.04	0.01	0.00	0.02	-0.03
	RESI	-0.03	-0.06	-0.02	-0.01	0.01
	PEOS	0.12	-0.08	0.00	0.03	-0.01

Maximum Modification Index is 24.70 for Element ( 3, 4) of THETA DELTA-EPSILON

## Standardized Solution

## LAMBDA-Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	2.08	- -
WOSA	2.78	- -
POSI	1.78	- -
NEGA	2.42	- -
HEBE	- -	2.21



SPSH	- -	1.69
ORLO	- -	3.58
ORCO	- -	2.33
ININ	- -	3.71
CIVI	- -	3.16
SEDE	- -	3.18

## LAMBDA-X

	OPT	RES	POS
OPTI	2.66	- -	- -
RESI	- -	16.61	- -
PEOS	- -	- -	18.81

## BETA

	SWB	OCB
SWB	- -	- -
OCB	0.38	- -

## GAMMA

	OPT	RES	POS
SWB	0.00	0.52	0.36
OCB	0.01	0.24	0.04

## Correlation Matrix of ETA and KSI

	SWB	OCB	OPT	RES	POS
SWB	1.00				
OCB	0.57	1.00			
OPT	0.52	0.40	1.00		
RES	0.67	0.52	0.74	1.00	
POS	0.58	0.37	0.38	0.43	1.00

## PSI

Note: This matrix is diagonal.

	SWB	OCB
	0.45	0.64

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	OPT	RES	POS
SWB	0.00	0.52	0.36
OCB	0.01	0.44	0.18

Completely Standardized Solution

## LAMBDA-Y

	SWB	OCB
LISA	0.70	- -
WOSA	0.77	- -
POSI	0.75	- -
NEGA	0.58	- -
HEBE	- -	0.73
SPSH	- -	0.67
ORLO	- -	0.82
ORCO	- -	0.59
ININ	- -	0.85
CIVI	- -	0.79
SEDE	- -	0.89

## LAMBDA-X

	OPT	RES	POS
OPTI	0.80	- -	- -
RESI	- -	0.95	- -
PEOS	- -	- -	0.97

## BETA

	SWB	OCB
SWB	- -	- -
OCB	0.38	- -

## GAMMA

	OPT	RES	POS
SWB	0.00	0.52	0.36
OCB	0.01	0.24	0.04

## Correlation Matrix of ETA and KSI

	SWB	OCB	OPT	RES	POS
SWB	1.00				
OCB	0.57	1.00			
OPT	0.52	0.40	1.00		
RES	0.67	0.52	0.74	1.00	
POS	0.58	0.37	0.38	0.43	1.00

## PSI

Note: This matrix is diagonal.

	SWB	OCB
	0.45	0.64

## THETA-EPS

	LISA	WOSA	POSI	NEGA	HEBE
SPSH					

LISA	0.50				
WOSA	- -	0.41			
POSI	- -	- -	0.43		
NEGA	- -	-0.14	- -	0.67	
HEBE	- -	- -	- -	- -	0.47
SPSH	- -	- -	- -	- -	0.10
0.55	ORLO	- -	- -	- -	-0.11
- -	ORCO	- -	- -	- -	- -
0.16	ININ	- -	- -	- -	- -
- -	CIVI	- -	- -	- -	- -
- -	SEDE	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	ORLO	ORCO	ININ	CIVI	SEDE
ORLO	0.33				
ORCO	- -	0.65			
ININ	-0.15	- -	0.28		
CIVI	- -	- -	- -	0.38	
SEDE	-0.18	- -	- -	- -	0.20

THETA-DELTA

	OPTI	RESI	PEOS
	0.36	0.09	0.06

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	OPT	RES	POS
SWB	0.00	0.52	0.36
OCB	0.01	0.44	0.18

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	OPT	RES	POS
SWB	0.00	0.03	0.02
	(0.03)	(0.01)	(0.00)
	0.04	6.05	7.22
OCB	0.00	0.03	0.01
	(0.04)	(0.01)	(0.00)
	0.07	5.05	3.67

## Indirect Effects of KSI on ETA

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
SWB	- -	- -	- -
OCB	0.00 (0.01) 0.04	0.01 (0.00) 3.96	0.01 (0.00) 4.17

## Total Effects of ETA on ETA

	SWB	OCB
	-----	-----
SWB	- -	- -
OCB	0.38 (0.08) 4.88	- -

Largest Eigenvalue of  $B*B'$  (Stability Index) is 0.144

## Total Effects of ETA on Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	2.08	- -
WOSA	2.78 (0.20) 13.95	- -
POSI	1.78 (0.13) 14.13	- -
NEGA	2.42 (0.23) 10.64	- -
HEBE	0.84 (0.17) 4.88	2.21
SPSH	0.64 (0.13) 4.84	1.69 (0.11) 15.61
ORLO	1.36 (0.28) 4.93	3.58 (0.25) 14.47

ORCO	0.88 (0.19) 4.76	2.33 (0.19) 12.45
ININ	1.41 (0.28) 4.95	3.71 (0.21) 17.46
CIVI	1.20 (0.24) 4.92	3.16 (0.19) 16.49
SEDE	1.21 (0.24) 4.97	3.18 (0.17) 18.30

## Indirect Effects of ETA on Y

	SWB	OCB
LISA	- -	- -
WOSA	- -	- -
POSI	- -	- -
NEGA	- -	- -
HEBE	0.84 (0.17) 4.88	- -
SPSH	0.64 (0.13) 4.84	- -
ORLO	1.36 (0.28) 4.93	- -
ORCO	0.88 (0.19) 4.76	- -
ININ	1.41 (0.28) 4.95	- -
CIVI	1.20 (0.24) 4.92	- -
SEDE	1.21 (0.24)	- -

4.97

## Total Effects of KSI on Y

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
LISA	0.00 (0.07) 0.04	0.06 (0.01) 6.05	0.04 (0.01) 7.22
WOSA	0.00 (0.09) 0.04	0.09 (0.01) 6.15	0.05 (0.01) 7.38
POSI	0.00 (0.06) 0.04	0.06 (0.01) 6.13	0.03 (0.00) 7.34
NEGA	0.00 (0.08) 0.04	0.08 (0.01) 5.76	0.05 (0.01) 6.74
HEBE	0.01 (0.08) 0.07	0.06 (0.01) 5.05	0.02 (0.01) 3.67
SPSH	0.00 (0.06) 0.07	0.04 (0.01) 5.00	0.02 (0.00) 3.65
ORLO	0.01 (0.13) 0.07	0.09 (0.02) 5.11	0.03 (0.01) 3.69
ORCO	0.01 (0.08) 0.07	0.06 (0.01) 4.92	0.02 (0.01) 3.62
ININ	0.01 (0.13) 0.07	0.10 (0.02) 5.13	0.04 (0.01) 3.70
CIVI	0.01 (0.11) 0.07	0.08 (0.02) 5.09	0.03 (0.01) 3.68
SEDE	0.01 (0.11) 0.07	0.08 (0.02) 5.16	0.03 (0.01) 3.71

Standardized Total and Indirect Effects

## Standardized Total Effects of KSI on ETA

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
SWB	0.00	0.52	0.36
OCB	0.01	0.44	0.18

## Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
SWB	- -	- -	- -
OCB	0.00	0.20	0.13

## Standardized Total Effects of ETA on ETA

	SWB	OCB
	-----	-----
SWB	- -	- -
OCB	0.38	- -

## Standardized Total Effects of ETA on Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	2.08	- -
WOSA	2.78	- -
POSI	1.78	- -
NEGA	2.42	- -
HEBE	0.84	2.21
SPSH	0.64	1.69
ORLO	1.36	3.58
ORCO	0.88	2.33
ININ	1.41	3.71
CIVI	1.20	3.16
SEDE	1.21	3.18

## Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	0.70	- -
WOSA	0.77	- -
POSI	0.75	- -
NEGA	0.58	- -
HEBE	0.28	0.73
SPSH	0.26	0.67
ORLO	0.31	0.82
ORCO	0.23	0.59
ININ	0.32	0.85
CIVI	0.30	0.79
SEDE	0.34	0.89

## Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	SWB	OCB
	-----	-----

LISA	- -	- -
WOSA	- -	- -
POSI	- -	- -
NEGA	- -	- -
HEBE	0.84	- -
SPSH	0.64	- -
ORLO	1.36	- -
ORCO	0.88	- -
ININ	1.41	- -
CIVI	1.20	- -
SEDE	1.21	- -

## Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	SWB	OCB
	-----	-----
LISA	- -	- -
WOSA	- -	- -
POSI	- -	- -
NEGA	- -	- -
HEBE	0.28	- -
SPSH	0.26	- -
ORLO	0.31	- -
ORCO	0.23	- -
ININ	0.32	- -
CIVI	0.30	- -
SEDE	0.34	- -

## Standardized Total Effects of KSI on Y

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
LISA	0.01	1.07	0.74
WOSA	0.01	1.43	0.99
POSI	0.01	0.92	0.63
NEGA	0.01	1.25	0.86
HEBE	0.01	0.97	0.39
SPSH	0.01	0.74	0.30
ORLO	0.02	1.57	0.64
ORCO	0.02	1.02	0.41
ININ	0.02	1.63	0.66
CIVI	0.02	1.38	0.56
SEDE	0.02	1.39	0.56

## Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	OPT	RES	POS
	-----	-----	-----
LISA	0.00	0.36	0.25
WOSA	0.00	0.40	0.27
POSI	0.00	0.39	0.27
NEGA	0.00	0.30	0.21
HEBE	0.00	0.32	0.13
SPSH	0.00	0.29	0.12
ORLO	0.01	0.36	0.15
ORCO	0.00	0.26	0.11
ININ	0.01	0.37	0.15
CIVI	0.01	0.35	0.14



SEDE            0.01            0.39            0.16  
 Time used:      0.047 Seconds

DATE: 4/30/2014  
 TIME: 14:58

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
 Scientific Software International, Inc.  
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-

2005

Use of this program is subject to the terms specified in  
 the

Universal Copyright Convention.  
 Website: [www.ssicentral.com](http://www.ssicentral.com)

The following lines were read from file  
 C:\Users\Pl@yTOY\Desktop\thesis lisrel model\447\for thesis\thesis  
 model\thesis CFA model\_06.LS8:

observed variables  
 OPTI RESI PEOS LISA WOSA POSI NEGA HEBE SPSH ORLO ORCO ININ CIVI  
 SEDE

latent variables  
 OPT RES POS SWB OCB

covariances matrix from file covar.cov

sample size = 447

relationship

LISA WOSA POSI NEGA = SWB

HEBE SPSH ORLO ORCO ININ CIVI SEDE = OCB

OPTI = 1\*OPT

RESI = 1\*RES

```

PEOS = 1*POS

set the error variance of OPTI to 4.074

set the error variance of RESI to 26.947

set the error variance of PEOS to 24.608

let the error covariance between ORCO and SPSH free

let the error covariance between SEDE and ORLO free

let the error covariance between ININ and ORLO free

let the error covariance between SPSH and HEBE free

let the error covariance between ORLO and HEBE free

let the error covariance between NEGA and WOSA free

lisrel output: sc ef mi

path diagram
end of problem

```

## Covariance Matrix

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA
POSI					
OPTI	11.16				
RESI	32.66	302.78			
PEOS	19.27	134.41	378.59		
LISA	3.41	25.80	19.82	8.70	
WOSA	2.82	25.95	30.93	5.64	13.10
POSI	2.03	20.58	15.97	3.84	5.27
5.61					
NEGA	5.65	31.48	36.91	4.82	4.61
3.82					
HEBE	3.17	24.41	12.51	2.98	3.09
2.05					
SPSH	2.15	15.60	6.19	1.81	2.16
1.42					
ORLO	3.58	29.51	33.03	4.60	7.82
3.64					
ORCO	2.21	15.25	7.31	2.50	3.83
2.41					

3.87	ININ	3.97	30.95	21.91	4.06	5.47
3.23	CIVI	3.54	26.66	23.89	3.88	5.42
3.27	SEDE	3.26	27.38	18.17	3.74	4.74

## Covariance Matrix

	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO	
ININ	-----	-----	-----	-----	-----	--
-----						
NEGA	17.57					
HEBE	2.76	9.25				
SPSH	1.37	4.50	6.32			
ORLO	3.20	6.45	5.97	19.07		
ORCO	1.78	5.14	5.50	8.76	15.33	
ININ	4.24	8.29	5.94	10.30	8.11	
19.20						
CIVI	2.96	6.98	5.26	10.76	7.55	
12.35						
SEDE	3.56	6.92	5.61	8.56	7.30	
11.76						

## Covariance Matrix

	CIVI	SEDE
-----		
CIVI	16.08	
SEDE	10.19	12.64

## Parameter Specifications

## LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
-----					
OPTI	0	0	0	0	0
RESI	0	0	0	0	0
PEOS	0	0	0	0	0
LISA	0	0	0	1	0
WOSA	0	0	0	2	0
POSI	0	0	0	3	0
NEGA	0	0	0	4	0
HEBE	0	0	0	0	5
SPSH	0	0	0	0	6
ORLO	0	0	0	0	7
ORCO	0	0	0	0	8
ININ	0	0	0	0	9
CIVI	0	0	0	0	10
SEDE	0	0	0	0	11

## PHI

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
OPT	12				
RES	13	14			
POS	15	16	17		
SWB	18	19	20	0	
OCB	21	22	23	24	0

## THETA-DELTA

POSI	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA
OPTI	0				
RESI	0	0			
PEOS	0	0	0		
LISA	0	0	0	25	
WOSA	0	0	0	0	26
POSI	0	0	0	0	0
27					
0	NEGA	0	0	0	28
0	HEBE	0	0	0	0
0	SPSH	0	0	0	0
0	ORLO	0	0	0	0
0	ORCO	0	0	0	0
0	ININ	0	0	0	0
0	CIVI	0	0	0	0
0	SEDE	0	0	0	0

## THETA-DELTA

ININ	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO
NEGA	29				
HEBE	0	30			
SPSH	0	31	32		
ORLO	0	33	0	34	
ORCO	0	0	35	0	36
ININ	0	0	0	37	0
38					
0	CIVI	0	0	0	0
0	SEDE	0	0	40	0

## THETA-DELTA

	CIVI -----	SEDE -----
CIVI	39	
SEDE	0	41

Number of Iterations = 17

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-X					
	OPT -----	RES -----	POS -----	SWB -----	OCB -----
OPTI	1.00	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	1.00	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	1.00	- -	- -
LISA	- -	- -	- -	2.08 (0.13) 15.99	- -
WOSA	- -	- -	- -	2.78 (0.16) 17.56	- -
POSI	- -	- -	- -	1.78 (0.10) 17.47	- -
NEGA	- -	- -	- -	2.42 (0.20) 12.00	- -
HEBE	- -	- -	- -	- -	2.21 (0.13) 17.27
SPSH	- -	- -	- -	- -	1.69 (0.11) 15.92
ORLO	- -	- -	- -	- -	3.58 (0.19) 19.02
ORCO	- -	- -	- -	- -	2.33 (0.17) 13.68

ININ	- -	- -	- -	- -	3.71 (0.17) 21.64
CIVI	- -	- -	- -	- -	3.16 (0.16) 19.74
SEDE	- -	- -	- -	- -	3.18 (0.14) 23.49

## PHI

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
OPT	7.09 (0.75) 9.48				
RES	32.66 (3.16) 10.34	275.83 (20.28) 13.60			
POS	19.27 (3.21) 6.00	134.41 (17.25) 7.79	353.98 (25.35) 13.96		
SWB	1.39 (0.17) 8.40	11.14 (0.80) 14.00	10.89 (0.92) 11.83	1.00	
OCB	1.06 (0.16) 6.84	8.62 (0.78) 11.08	6.94 (0.90) 7.73	0.57 (0.04) 15.19	1.00

## THETA-DELTA

POSI	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA
OPTI	4.07				
RESI	- -	26.95			
PEOS	- -	- -	24.61		
LISA	- -	- -	- -	4.39 (0.35) 12.45	
WOSA	- -	- -	- -	- -	5.38 (0.51)

						10.49
2.43	POSI	--	--	--	--	--
(0.21)						
11.57						
--	NEGA	--	--	--	--	-2.12
						(0.48)
						-4.41
--	HEBE	--	--	--	--	--
--	SPSH	--	--	--	--	--
--	ORLO	--	--	--	--	--
--	ORCO	--	--	--	--	--
--	ININ	--	--	--	--	--
--	CIVI	--	--	--	--	--
--	SEDE	--	--	--	--	--

## THETA-DELTA

	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO
ININ					
-----					
NEGA	11.70 (0.89) 13.07				
HEBE	--	4.36 (0.33) 13.27			
SPSH	--	0.76 (0.20) 3.80	3.46 (0.24) 14.52		
ORLO	--	-1.53	--	6.40	

			(0.37)		(0.72)	
			-4.17		8.92	
	ORCO	--	--	1.56	--	9.92
				(0.29)		(0.67)
				5.42		14.73
5.40	ININ	--	--	--	-2.97	--
					(0.50)	
(0.49)					-5.93	
11.11						
--	CIVI	--	--	--	--	--
--						
--	SEDE	--	--	--	-2.87	--
					(0.39)	
					-7.42	
	THETA-DELTA					
		CIVI	SEDE			
		-----	-----			
	CIVI	6.08				
		(0.45)				
		13.62				
	SEDE	--	2.56			
			(0.28)			
			9.13			

Squared Multiple Correlations for X - Variables

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA	
POSI	-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.57	0.64	0.91	0.94	0.50	0.59	

Squared Multiple Correlations for X - Variables

	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO	
ININ	-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.72	0.33	0.53	0.45	0.67	0.35	

Squared Multiple Correlations for X - Variables

CIVI SEDE



-----      -----  
 0.62            0.80

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 64  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 217.58 (P = 0.0)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 211.10 (P = 0.0)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 147.10  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (106.82 ; 194.99)  
 Minimum Fit Function Value = 0.49  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.33  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.24 ; 0.44)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.072  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.061 ; 0.083)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00050  
 Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.66  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.57 ; 0.76)  
 ECVI for Saturated Model = 0.47  
 ECVI for Independence Model = 15.34  
 Chi-Square for Independence Model with 91 Degrees of Freedom = 6812.88  
 Independence AIC = 6840.88  
 Model AIC = 293.10  
 Saturated AIC = 210.00  
 Independence CAIC = 6912.32  
 Model CAIC = 502.31  
 Saturated CAIC = 745.77  
 Normed Fit Index (NFI) = 0.97  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.97  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.68  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.98  
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.98  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.95  
 Critical N (CN) = 192.08  
 Root Mean Square Residual (RMR) = 2.14  
 Standardized RMR = 0.047  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.94  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.90  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.57

Modification Indices and Expected Change

## Modification Indices for LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPTI	- -	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	- -	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	- -	- -	- -
LISA	5.92	6.82	4.33	- -	0.18
WOSA	13.60	21.52	4.78	- -	1.56
POSI	3.31	0.46	13.80	- -	0.02
NEGA	21.48	3.56	28.54	- -	6.60
HEBE	9.12	11.88	0.00	0.59	- -
SPSH	0.62	0.31	6.95	4.93	- -
ORLO	0.29	0.06	19.25	7.74	- -
ORCO	2.52	4.78	5.84	0.43	- -
ININ	0.39	0.85	0.11	0.27	- -
CIVI	0.08	0.08	0.85	0.01	- -
SEDE	1.10	0.12	0.37	0.00	- -

## Expected Change for LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPTI	- -	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	- -	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	- -	- -	- -
LISA	0.16	0.03	-0.02	- -	0.06
WOSA	-0.32	-0.07	0.02	- -	0.24
POSI	-0.10	0.01	-0.02	- -	0.01
NEGA	0.50	0.03	0.07	- -	-0.61
HEBE	0.15	0.03	0.00	0.11	- -
SPSH	0.03	0.00	-0.01	-0.25	- -
ORLO	-0.04	0.00	0.04	0.65	- -
ORCO	-0.11	-0.02	-0.02	-0.13	- -
ININ	-0.04	-0.01	0.00	-0.09	- -
CIVI	0.02	0.00	0.01	-0.02	- -
SEDE	-0.05	0.00	0.00	-0.01	- -

## Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPTI	- -	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	- -	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	- -	- -	- -
LISA	0.43	0.48	-0.32	- -	0.06
WOSA	-0.85	-1.12	0.44	- -	0.24
POSI	-0.25	0.10	-0.45	- -	0.01
NEGA	1.33	0.56	1.33	- -	-0.61
HEBE	0.41	0.44	0.00	0.11	- -
SPSH	0.09	0.06	-0.24	-0.25	- -
ORLO	-0.12	-0.05	0.79	0.65	- -
ORCO	-0.30	-0.39	-0.39	-0.13	- -
ININ	-0.11	-0.15	-0.05	-0.09	- -
CIVI	0.05	-0.04	0.12	-0.02	- -
SEDE	-0.14	-0.04	-0.07	-0.01	- -

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPTI	- -	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	- -	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	- -	- -	- -
LISA	0.15	0.16	-0.11	- -	0.02
WOSA	-0.23	-0.31	0.12	- -	0.07
POSI	-0.11	0.04	-0.19	- -	0.01
NEGA	0.32	0.13	0.32	- -	-0.15
HEBE	0.13	0.15	0.00	0.04	- -
SPSH	0.03	0.02	-0.10	-0.10	- -
ORLO	-0.03	-0.01	0.18	0.15	- -
ORCO	-0.08	-0.10	-0.10	-0.03	- -
ININ	-0.02	-0.03	-0.01	-0.02	- -
CIVI	0.01	-0.01	0.03	0.00	- -
SEDE	-0.04	-0.01	-0.02	0.00	- -

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for THETA-DELTA

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA
	-----	-----	-----	-----	-----
POSI					
-----					
OPTI	- -	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	- -	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	- -	- -	- -
LISA	1.53	2.86	5.26	- -	- -
WOSA	1.31	14.17	5.78	1.68	- -
POSI	7.48	4.77	12.15	1.47	6.34
- -					
NEGA	17.01	0.04	24.70	1.25	- -
5.54					
HEBE	0.66	9.25	0.48	2.72	2.19
2.56					
SPSH	1.19	2.08	4.57	0.03	3.40
0.13					
ORLO	1.72	1.60	15.12	0.24	23.19
2.84					
ORCO	0.21	4.82	5.82	0.02	1.26
2.02					
ININ	0.02	0.64	0.01	1.65	0.11
1.66					
CIVI	0.49	0.46	1.20	0.08	0.05
0.01					
SEDE	1.53	0.09	0.33	0.02	0.01
0.46					

Modification Indices for THETA-DELTA

	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO
	-----	-----	-----	-----	-----
ININ					
-----					
NEGA	- -	- -	- -	- -	- -
HEBE	0.20	- -	- -	- -	- -

	SPSH	0.40	- -	- -		
	ORLO	2.74	- -	0.01	- -	
	ORCO	0.15	0.09	- -	1.79	- -
	ININ	0.14	0.62	3.00	- -	0.53
- -						
	CIVI	1.17	0.13	0.26	7.02	0.45
4.85						
	SEDE	0.05	2.48	7.55	- -	0.07
0.15						

## Modification Indices for THETA-DELTA

	CIVI	SEDE
	-----	-----
CIVI	- -	
SEDE	0.06	- -

## Expected Change for THETA-DELTA

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA	
	-----	-----	-----	-----	-----	---
-----						
	OPTI	- -				
	RESI	- -				
	PEOS	- -	- -			
	LISA	0.38	2.36	-4.32	- -	
	WOSA	-0.44	-6.75	5.81	-0.48	- -
	POSI	-0.65	2.40	-5.17	0.27	0.79
- -						
	NEGA	2.02	-0.46	15.12	-0.50	- -
-0.86						
	HEBE	0.23	3.77	-1.15	0.37	-0.40
-0.28						
	SPSH	0.25	1.46	-2.91	0.03	-0.40
-0.05						
	ORLO	-0.56	-2.43	9.92	-0.16	1.89
-0.43						
	ORCO	0.18	-3.87	-5.72	-0.04	0.43
0.35						
	ININ	0.05	-1.25	-0.19	-0.36	-0.11
0.28						
	CIVI	0.23	-0.98	2.12	0.07	-0.07
0.02						
	SEDE	-0.33	0.37	-0.91	0.03	-0.03
0.11						

## Expected Change for THETA-DELTA

	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO	
	-----	-----	-----	-----	-----	---
-----						
	NEGA	- -				
	HEBE	0.16	- -			
	SPSH	-0.19	- -	- -		
	ORLO	-0.87	- -	-0.03	- -	
	ORCO	-0.20	0.10	- -	0.68	- -

- -	ININ	0.17	0.23	-0.41	- -	-0.29
0.84	CIVI	-0.46	-0.10	-0.11	-1.60	0.25
-0.14	SEDE	-0.07	-0.36	0.51	- -	-0.08

Expected Change for THETA-DELTA

	CIVI	SEDE
CIVI	- -	
SEDE	-0.08	- -

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA
POSI					
OPTI	- -				
RESI	- -	- -			
PEOS	- -	- -	- -		
LISA	0.04	0.05	-0.08	- -	
WOSA	-0.04	-0.11	0.08	-0.05	- -
POSI	-0.08	0.06	-0.11	0.04	0.09
NEGA	0.14	-0.01	0.19	-0.04	- -
HEBE	0.02	0.07	-0.02	0.04	-0.04
SPSH	0.03	0.03	-0.06	0.00	-0.04
ORLO	-0.04	-0.03	0.12	-0.01	0.12
ORCO	0.01	-0.06	-0.08	0.00	0.03
ININ	0.00	-0.02	0.00	-0.03	-0.01
CIVI	0.02	-0.01	0.03	0.01	0.00
SEDE	-0.03	0.01	-0.01	0.00	0.00

Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO
ININ					
NEGA	- -				
HEBE	0.01	- -			
SPSH	-0.02	- -	- -		
ORLO	-0.05	- -	0.00	- -	
ORCO	-0.01	0.01	- -	0.04	- -
ININ	0.01	0.02	-0.04	- -	-0.02

	CIVI	-0.03	-0.01	-0.01	-0.09	0.02
0.05	SEDE	0.00	-0.03	0.06	- -	-0.01
-0.01						

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	CIVI	SEDE
	-----	-----
CIVI	- -	
SEDE	-0.01	- -

Maximum Modification Index is 28.54 for Element ( 7, 3) of LAMBDA-X

## Standardized Solution

## LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPTI	2.66	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	16.61	- -	- -	- -
PEOS	- -	- -	18.81	- -	- -
LISA	- -	- -	- -	2.08	- -
WOSA	- -	- -	- -	2.78	- -
POSI	- -	- -	- -	1.78	- -
NEGA	- -	- -	- -	2.42	- -
HEBE	- -	- -	- -	- -	2.21
SPSH	- -	- -	- -	- -	1.69
ORLO	- -	- -	- -	- -	3.58
ORCO	- -	- -	- -	- -	2.33
ININ	- -	- -	- -	- -	3.71
CIVI	- -	- -	- -	- -	3.16
SEDE	- -	- -	- -	- -	3.18

## PHI

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPT	1.00				
RES	0.74	1.00			
POS	0.38	0.43	1.00		
SWB	0.52	0.67	0.58	1.00	
OCB	0.40	0.52	0.37	0.57	1.00

## Completely Standardized Solution

## LAMBDA-X

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
	-----	-----	-----	-----	-----
OPTI	0.80	- -	- -	- -	- -
RESI	- -	0.95	- -	- -	- -

PEOS	--	--	0.97	--	--
LISA	--	--	--	0.70	--
WOSA	--	--	--	0.77	--
POSI	--	--	--	0.75	--
NEGA	--	--	--	0.58	--
HEBE	--	--	--	--	0.73
SPSH	--	--	--	--	0.67
ORLO	--	--	--	--	0.82
ORCO	--	--	--	--	0.59
ININ	--	--	--	--	0.85
CIVI	--	--	--	--	0.79
SEDE	--	--	--	--	0.89

## PHI

	OPT	RES	POS	SWB	OCB
OPT	1.00				
RES	0.74	1.00			
POS	0.38	0.43	1.00		
SWB	0.52	0.67	0.58	1.00	
OCB	0.40	0.52	0.37	0.57	1.00

## THETA-DELTA

	OPTI	RESI	PEOS	LISA	WOSA
OPTI	0.36				
RESI	--	0.09			
PEOS	--	--	0.06		
LISA	--	--	--	0.50	
WOSA	--	--	--	--	0.41
POSI	--	--	--	--	--
NEGA	--	--	--	--	-0.14
HEBE	--	--	--	--	--
SPSH	--	--	--	--	--
ORLO	--	--	--	--	--
ORCO	--	--	--	--	--
ININ	--	--	--	--	--
CIVI	--	--	--	--	--
SEDE	--	--	--	--	--

THETA-DELTA						
	NEGA	HEBE	SPSH	ORLO	ORCO	
ININ	-----	-----	-----	-----	-----	---
-----						
NEGA	0.67					
HEBE	- -	0.47				
SPSH	- -	0.10	0.55			
ORLO	- -	-0.11	- -	0.33		
ORCO	- -	- -	0.16	- -	0.65	
ININ	- -	- -	- -	-0.15	- -	
0.28						
CIVI	- -	- -	- -	- -	- -	
- -						
SEDE	- -	- -	- -	-0.18	- -	
- -						

THETA-DELTA		
	CIVI	SEDE
	-----	-----
CIVI	0.38	
SEDE	- -	0.20
		Time used: 0.031 Seconds



### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวเบญจพร จุพัฒน์กุล เกิดเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2529 ในปีการศึกษา 2549 ได้เข้าศึกษาที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) (เกียรตินิยมอันดับสอง) ในปีการศึกษา 2552 และในปีการศึกษา 2554 ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY