



การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน
โดยมีความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒนะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน
โดยมีความต้องการของงานที่ท้าทายเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒนะ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

SELF-EFFICACY, JOB RESOURCES, WORK ENGAGEMENT,
AND CHALLENGE JOB DEMANDS AS MODERATOR

BY

MISS SUTATTA PANITWATTANA



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
IN INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017
COPY RIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒนะ

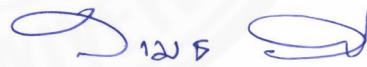
เรื่อง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทักษะการในงาน และความผูกพันในงาน
โดยมีความต้องการของงานที่ท้าทายเป็นตัวแปรกำกับ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ สุเมธ สมภักดี)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



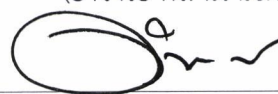
(ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร. นราเขต ยิ้มสุข)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และ ความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำหาย เป็นตัวแปรกำกับ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒนะ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในงานวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงาน 2) ศึกษาการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงานโดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป 2) แบบวัดประสบการณ์และประเมินค่างาน 3) แบบวัดพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้า 4) แบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย และ 5) แบบวัด Utrecht Work Engagement (UWSE) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน 2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน ตามวิธีการของ Baron & Kenny (1986) การวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความมีพลังในการทำงาน ($r=0.393, p<0.01$) และด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($r=0.313, p<0.01$) ตามลำดับ ยกเว้น ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

1.2 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม ($r=0.483, p<0.01$) และทรัพยากรในงานรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม ได้แก่ ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน ($r=0.472, p<0.01$) ด้านอิสระในการ

ทำงาน ($r=0.431, p<0.01$) ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ($r=0.384, p<0.01$) ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน ($r=0.306, p<0.01$) ตามลำดับ ยกเว้น ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ทรัพยากรในงานโดยรวมกับความต้องการของงานที่ทำหายไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงรายด้านที่พบผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหายทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=-0.183, p<0.05$)

1.4 ความต้องการของงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r=0.401, p<0.01$) และในรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=0.452, p<0.01$) ด้านความมีพลังในการทำงาน ($r=0.322, p<0.01$) และด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($r=0.303, p<0.01$) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการของงานที่ทำหาย

พบว่าความต้องการของงานที่ทำหายไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน แต่ทั้งทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ทำหายต่างเป็นตัวแปรส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันในงาน โดยร่วมกันทำนายได้ 37.7%

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันในงานและส่งผลต่อความผูกพันในงาน โดยผู้วิจัยหวังว่างานชิ้นนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการการออกแบบงานและการพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้งานมีลักษณะที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงาน รวมทั้งกระบวนการพัฒนาพนักงานที่สามารถสร้างพนักงานให้มีคุณภาพ มุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการทำงาน และสามารถทำให้พนักงานเหล่านั้นคงอยู่เติบโตคู่กับองค์กรสืบไป

คำสำคัญ การรับรู้ความสามารถของตนเอง, ทรัพยากรในงาน, ความผูกพันในงาน, ความต้องการของงานที่ทำหาย

Thesis Title	Self-efficacy, Job Resources, Work Engagement, and Challenge Job Demands as Moderator
Author	Miss Sutatta Panitwattana
Degree	Master of Arts
Major/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Professor Siruen Kaewkungwal, Ph.D.
Academic Years	2017

Abstract

This correlation study examined the relationship of self-efficacy, job resources, challenge job demands, and work engagement. The moderating effect of challenge job demands between job resources and work engagement was also investigated. Samples were 129 human resource officials in the private sector in Thailand. Data was measured by General Self-Efficacy Scale; a questionnaire on work experience and assessment; supervisory coaching behavior; challenge job demands; and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

Data was analyzed by the Pearson product-moment correlation coefficient and Barron & Kenny (1986) approach's hierarchical multiple regression.

Results were that self-efficacy positively correlated with overall work engagement ($r=0.315$, $p<0.01$) and work engagement factors, such as vigor ($r=0.393$, $p<0.01$) and dedication ($r=0.313$, $p<0.01$).

Overall job resources positively correlated with overall work engagement ($r=0.483$, $p<0.01$) and job resources factors, including learning and development opportunities ($r=0.472$, $p<0.01$), job autonomy ($r=0.431$, $p<0.01$), job feedback ($r=0.384$, $p<0.01$), and supervisory coaching ($r=0.306$, $p<0.01$) are also positively correlated with overall work engagement.

Overall job resources did not correlate with challenge job demands, except in terms of colleague support ($r=-0.183$, $p<0.05$).

Overall challenge job demands positively correlated with overall work engagement ($r=0.401$, $p<0.01$) and work engagement factors, dedication ($r=0.452$, $p<0.01$), vigor ($r=0.322$, $p<0.01$), and absorption ($r=0.303$, $p<0.01$).

These findings indicated that challenge job demands had no moderating effect on job resources or work engagement. Job resources and challenge job demands directly affected work engagement, predicting a total of 37.7% of work engagement. These results may be useful in job and employee development, to encourage and educate dedicated quality workers and boost job retention.

Keyword: Self-efficacy, Job resources, Work engagement, Challenge job demands

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีผู้วิจัยต้องขอขอบคุณความกรุณาของท่าน ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรื่อน แก้วกังวานผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่ช่วยสละเวลาให้คำปรึกษา ดูแล ชัดเกล้าลูกศิษย์ที่ไม่ค่อยจะได้เรื่องคนนี้ให้ทำงานเล่มนี้ออกมาได้จนสำเร็จ ขอขอบคุณท่าน รองศาสตราจารย์ สุเมธ สมภักดี ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ช่วยดูแลเรื่องสถิติ และการเก็บ ข้อมูล ขอขอบคุณท่าน ดร. นราเขต ยิ้มสุข กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิจัย

ขอบคุณพี่ตัว พี่น้ำหวาน พี่ป้อม พี่บูม พี่นนท์ พี่ฝน พี่จิม พี่หยุนชาวคณะห้องจิ้งห่อง และเพื่อนๆ ทุกคนสำหรับคำปรึกษาและกำลังใจที่มีให้ตลอด

ขอขอบคุณบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลประกอบการศึกษา และขอขอบคุณผู้ประสานงานเก็บข้อมูลทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ขอบคุณน้องแดงโม กับน้ำตาล ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาที่ช่วยแปลแบบวัดในงานวิจัย

ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่สอนวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยเป็นฐานความรู้ในการเขียนงาน

ขึ้นนี้

สุดท้าย ขอขอบคุณพ่อ แม่ สำหรับความรัก กำลังใจและความอดทนที่มีให้แก่ลูกสาวคน

นี้

สารบัญ

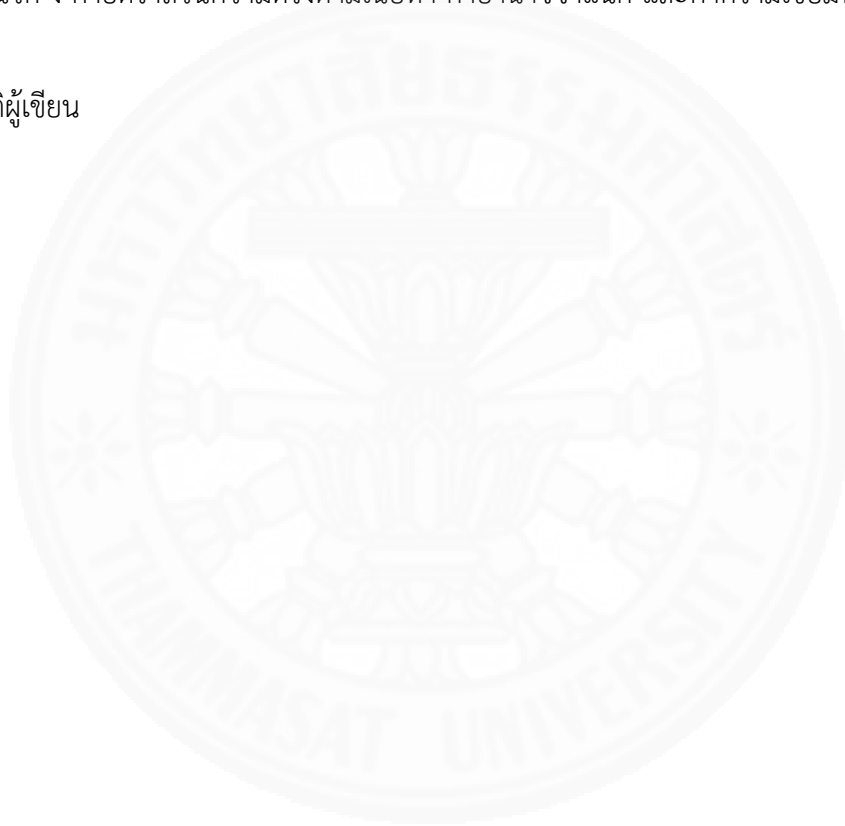
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 สมมติฐานการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	8
1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	8
1.4.3 แบบสอบถาม	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	10
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	10
1.6.1 บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง	10
1.6.2 พนักงาน	10
1.6.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)	11
1.6.4 ทรัพยากรในงาน (job resources)	11
1.6.6 ความต้องการของงานที่ท้าทาย (challenge job demands)	12
1.6.7 ความผูกพันในงาน (work engagement)	12

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง	13
2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	13
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	14
2.1.3 ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง	16
2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง	17
2.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล	19
2.1.6 กระบวนส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเอง	21
2.1.7 การพัฒนาและประสบการณ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองตลอดอายุขัย	23
2.1.8 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	25
2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีทรัพยากรในงาน	29
2.2.1 ความหมายของทรัพยากรในงาน	30
2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน	31
2.2.3 องค์ประกอบของทรัพยากรในงาน	33
2.2.4 ผลของทรัพยากรในงาน	54
2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีความต้องการของงานที่ทำหาย	55
2.3.1 ความหมายของความต้องการของงาน	56
2.3.2 ความหมายของความต้องการของงานที่ทำหาย	57
2.3.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของงาน	57
2.3.4 องค์ประกอบของความต้องการของงานที่ทำหาย	60
2.3.5 ผลของความต้องการของงานที่ทำหาย	62
2.4 ความหมาย และทฤษฎีความผูกพันในงาน	63
2.4.1 ความหมายของความผูกพันในงาน	64
2.4.2 องค์ประกอบของความผูกพันในงาน	65
2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน	66
2.4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน	70
2.4.5 ผลของความผูกพันในงาน	73
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน	76
2.5.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความผูกพันในงาน	76
2.5.2 ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน	77

	(8)	
2.5.3	ทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ท้าทาย	81
2.5.4	ความต้องการของงานที่ท้าทายและความผูกพันในงาน	84
2.5.5	ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ท้าทายและทรัพยากรในงาน ต่อความ ผูกพันในงาน	85
2.6	กรอบแนวคิดในงานวิจัย	89
บทที่ 3 วิธีการวิจัย		90
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	90
3.1.1	ประชากร	90
3.1.2	กลุ่มตัวอย่าง	90
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	92
3.3	การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ	92
3.4	เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด	95
3.4.1	แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง	95
3.4.2	แบบสอบถามทรัพยากรในงาน	97
3.4.3	แบบวัดความต้องการของงานที่ท้าทาย	98
3.4.4	แบบสอบถามความผูกพันในงาน	100
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	101
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	101
3.6.1	การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	102
3.6.2	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	102
3.6.3	การวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	102
3.7	สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ	105
บทที่ 4 ผลการวิจัย		112
4.1	ข้อมูลและลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	112
4.2	สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร	115
4.3	การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	116

4.3.1	สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม	116
4.3.2	สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	118
4.3.3	สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทนาย	120
4.3.4	สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม	123
4.3.5	สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความต้องการของงานที่ทำทนายเป็นตัวแปรกำกับกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน	124
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		128
5.1	สรุปและอภิปรายตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	132
5.1.1	การรับรู้ความสามารถของตนเอง	132
5.1.2	ทรัพยากรในงาน	133
5.1.3	ความต้องการของงานที่ทำทนาย	134
5.1.4	ความผูกพันในงาน	135
5.2	อภิปรายสมมติฐาน	136
5.2.1	อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 1	136
5.2.2	อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 2	137
5.2.3	อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 3	139
5.2.4	อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 4	140
5.2.5	อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 5	141
5.3	ข้อเสนอแนะ	142
5.3.1	ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	142
5.3.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต	143

	(10)
รายการอ้างอิง	145
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน	164
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	165
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	175
ภาคผนวก ง ค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด	176
ประวัติผู้เขียน	183



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	91
3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นขอบเขตวัดที่ใช้ในงานวิจัยแยกตามตัวแปร	94
3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง	96
3.4 แสดงเกณฑ์กำหนดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองจากคะแนนเฉลี่ย	96
3.5 แสดงแบบวัดทรัพยากรในงานที่นำมาสร้างและพัฒนา	97
3.6 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดทรัพยากรในงาน	97
3.7 แสดงเกณฑ์กำหนดระดับทรัพยากรในงานจากคะแนนเฉลี่ย	98
3.8 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย	98
3.9 แสดงเกณฑ์กำหนดระดับความต้องการของงานที่ทำหายโดยคะแนนเฉลี่ย	99
3.10 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความผูกพันในงาน	100
3.11 แสดงเกณฑ์กำหนดระดับความผูกพันในงานจากคะแนนเฉลี่ย	101
3.12 สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ งานวิจัยครั้งนี้	105
4.1 แสดงค่าจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	112
4.2 แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของตัวแปร	115
4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับ ความผูกพันในงาน	117
4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงาน	119
4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความต้องการของงาน ที่ทำหาย	122
4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำหายกับความผูกพัน ในงาน	124
4.7 แสดงค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นทำนายการส่งผลของทรัพยากร ในงานไปยังความผูกพันในงานโดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับ	125
5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	129

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคิดหวังในผล ที่จะเกิดขึ้น	19
2.2 แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคิดหวังที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่ต่างกัน	20
2.3 แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์	28
2.4 โมเดลความต้องการ-การควบคุมงาน	58
2.5 กระบวนการทั้งสองของทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน	69
2.6 แสดงผลความผูกพันในงาน	75
3.1 โมเดลทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของบารอนและเคนนี	102
4.1 กราฟแสดงผลการปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานที่จุด +1SD, -1SD และความ ต้องการของงานที่ทำหายที่จุด +1SD, -1SD ไปยังความผูกพันในงาน	126

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันที่สภาพแวดล้อมมีความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อนยากแก่การคาดการณ์ ความคลุมเครือ ทั้งทางการเงิน ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การแข่งขันทางธุรกิจ และพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงตลาดแรงงานที่มีคนรุ่นใหม่ซึ่งมีค่านิยมทัศนคติที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อนเข้ามาในตลาดแรงงานเพิ่มขึ้นทุกปี องค์กรเอกชนต่างต้องพากันปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล, 2558)

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีธุรกิจในเครือหลากหลายประเภทก็หลีกเลี่ยงไม่พ้นกับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย บริษัทเอกชนแห่งนี้จึงต้องมีการปรับตัวตามปัจจัยต่างๆ ที่แปรเปลี่ยนไป หลังจากปรับโครงสร้างองค์กร บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยการสร้างระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรับมือกับธุรกิจที่ขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องการผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์รวมทั้งมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจพร้อมที่จะเปลี่ยนนโยบายให้กลายเป็นภาคปฏิบัติได้ และองค์กรจะทำให้พนักงานเหล่านี้มีความรัก และมีความทุ่มเทให้กับองค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง (ทิวสน ชลนรา, 2557)

จากกลยุทธ์ดังกล่าวองค์กรจึงต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายทรัพยากรบุคคลวางแผนกำลังพล สรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพมีคุณสมบัติตรงตามงานและวิสัยทัศน์เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร พัฒนาฝึกอบรมพนักงานที่มีอยู่เดิมรวมทั้งสร้างพนักงานใหม่ให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น บริหารค่าตอบแทนให้มีความยุติธรรม ดูแลพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ตรวจสอบความต้องการของพนักงาน ให้คำปรึกษา รวมทั้งยังต้องอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผูกพันและพึงพอใจในงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาองค์กร และเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ (ธัญญา ผลอนันต์, 2549)

หน้าที่ดูแลพนักงานภายในองค์กรเหล่านี้ให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ดังนั้นองค์กรจึงมีความต้องการพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน มองเห็นถึงความสำคัญของงาน และใส่ใจในงานที่ตนรับผิดชอบ ผู้วิจัย

พิจารณาว่าลักษณะความต้องการพนักงานขององค์กรตรงกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่เรียกว่า ความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน เป็นสภาวะของจิตทางบวก มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน โดยมีลักษณะของความมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเท และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Schaufeli et al., 2002) ความผูกพันในงานตามแนวคิดของเชาเฟลีและคณะประกอบด้วย 1) ความมีพลังในการทำงาน (vigor) 2) ความทุ่มเทในการทำงาน (dedication) และ 3) ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) ความผูกพันในงานจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงงานว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้นก่อให้เกิดพลังที่พนักงานต้องการให้เวลาและลงแรงในการทำงาน รู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความหมาย เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานจดจ่ออยู่กับงานที่ได้รับมอบหมาย (Bakker et al., 2008) จากลักษณะดังกล่าวพนักงานที่ความผูกพันในงานทำให้พวกเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีความผูกพันต่อองค์กร และมีสุขภาพที่ดี (Halbesleben, 2010)

ความผูกพันในงาน เป็นด้านตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่าย (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมขาดงานของพนักงาน และการลาออกของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงาน จะลดพฤติกรรมขาดงาน ลดอัตราการลาออก (Harter et al., 2002 อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555) รวมทั้งยังทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น เมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่มีความผูกพันในงานแล้ว ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีอารมณ์ทางบวกซึ่งทำให้การทำงานของพวกเขามีประสิทธิผล มีสุขภาพที่ดีมีพลังในการทำงาน และลดอาการเจ็บป่วยทางจิตที่ส่งผลต่อร่างกาย มีความสามารถในการสร้างทรัพยากรทั้งทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคล และส่งต่อความผูกพันนั้นไปยังผู้อื่น (Bakker, Van Emmerik, & Euwema, 2006; Bakker & Demerouti, 2008; Xanthopoulou et al., 2007; Shimazu et al., 2015)

ในการอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน นักวิจัยจะทำการศึกษปัจจัยที่เป็นปัจจัยทางด้านบุคคล และปัจจัยทางด้านสถานการณ์ (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) ทางด้านลักษณะของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และความสามารถของบุคคล จากการศึกษา งานวิจัยของฮาลเบสเลเบิน (Halbesleben, 2010) จารูวรรณ ยอดระซัง (2554) และสิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ต่างก็พบผลไปในทิศทางเดียวกันว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) สามารถส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นความเชื่อของบุคคลว่าคนมีความสามารถในการจัดระเบียบพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย (Bandura, 1997) พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความกล้าเสี่ยง มีความเป็นกันเอง ไม่มีความวิตกกังวล ไม่ซึมเศร้า เป็นผู้นำในการปฏิรูปองค์กร และเป็นผู้ริเริ่มนำมุมมองเชิงบวกของความสามารถของตนมาควบคุมสถานการณ์ที่มีผลต่อการทำงาน (Bandura, 1994) ในทางตรงกัน

ข้ามผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะมองว่างานนั้นมากเกินไปกว่าความเป็นจริงทำให้วางแผนงานได้ไม่ดี มีความเครียดสูง เอาแน่เอาอนไม่ได้ มีมุมมองการทำงานที่แคบ หมดกำลังใจได้ง่าย และมักอ้างว่าตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอ นอกจากนี้ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักจะมีผลการปฏิบัติงานดีและมีความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับผู้ที่มีการนับถือตนเอง (self-esteem) ความเชื่ออำนาจภายใน (internal locus of control) และความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability: Judge & Bono, 2001)

อย่างไรก็ตามนอกจากบุคลิกภาพหรือทรัพยากรส่วนบุคคลแล้ว นักวิจัยยังพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านสถานการณ์ หรือลักษณะของงานที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้สำเร็จลุล่วง (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) โดยลักษณะของงานเหล่านี้ที่นักวิจัยเรียกว่า ทรัพยากรในงาน (job resources) ซึ่งหมายถึง ลักษณะของงานทางด้านกายภาพ (physical) จิตใจ (psychological) สังคม (social) หรือองค์การ (organizational) ที่เป็นอยู่ โดยสามารถเป็นประโยชน์ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมาย ลดความต้องการของงาน (job demands) และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ กระตุ้นบุคคลให้มีการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนา (Bakker & Demerouti, 2007, p. 312)

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยพิจารณาถึงปัจจัยด้านย่อยของทรัพยากรในงานที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้สามารถบรรลุเป้าหมาย รับมือกับความต้องการของงาน และกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาด้านย่อยของทรัพยากรในงานดังนี้ 1) อิสระในการทำงาน 2) ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน 3) โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา 4) การสอนงานจากหัวหน้างาน และ 5) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยแต่ละตัวแปรสามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานฝ่ายบุคคลได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) อิสระในการทำงาน (job autonomy) จะทำให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการวางแผนการทำงาน และขั้นตอนการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975) โดยจะทำให้พนักงานรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น ทั้งยังมีแรงจูงใจที่จะทำงานเพราะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานชิ้นนั้น (Hackman & Oldham, 1980)

2) เพื่อให้พนักงานสามารถรับรู้ว่าคุณทำงานได้ดีหรือไม่ ทรัพยากรในงานจึงควรมีการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน (job feedback) ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานที่พนักงานเป็นผู้ได้รับโดยตรง (Hackman & Oldham, 1980) เช่น ผลการปฏิบัติงาน คำชม คำตำหนิ เป็นต้น ทั้งจากตัวงานเอง หัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลจากการทำงานที่ผ่านมาและรู้ว่าควรจะทำพฤติกรรมอย่างไรต่อไป ทั้งยังทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการพัฒนา มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และผู้ที่ทำงานมานานสามารถคงผลการปฏิบัติงานไว้ได้ดีดังเดิม (London, 2003)

3) องค์การสามารถสร้างแรงจูงใจโดยให้โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา (opportunity for learning and development) แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน รวมทั้งได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง จึงทำให้พนักงานได้รับการเติมเต็มความต้องการของบุคคลที่มีความต้องการพัฒนาทั้งทางด้านรู้คิด ตนเอง สังคม และความสามารถให้มากขึ้น เพื่อให้ทันต่อการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและไม่สามารถพยากรณ์ได้ (Lord, Hannah, & Jennings, 2011) เช่น โปรแกรมการพัฒนาพนักงาน การมีเส้นทางอาชีพ (career-path) การมองเห็นการเติบโตในหน้าที่การทำงาน เป็นต้น

4) การได้รับสอนงานจากหัวหน้างาน (supervisory coaching) จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่คงทน ด้วยความเข้าใจระดับลึก และทำให้พนักงานมีศักยภาพในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Redshaw, 2000) เป็นการสนับสนุนให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) สุดท้ายการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (colleague support) เป็นรูปแบบหนึ่งของทรัพยากรในงานทางสังคมเช่นเดียวกับการสอนงาน โดยการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านความรู้สึก ข้อมูล วัตถุ และมิตรภาพทางสังคม (Cohen & Wills, 1985) ทำให้ลดความสับสนและขัดแย้งในบทบาทการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความพึงพอใจในงาน ลงทุนลงแรงในงานมากขึ้น ลดการขาดงานและลาออก เพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนั้นยังเพิ่มผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์การ (Chiaburu & Harrison, 2008)

หากพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้รับการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรในงานจะทำให้พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เนื่องจากทรัพยากรในงานเป็นเหมือนเครื่องมือในการทำงานให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย สนับสนุนให้เติบโต เรียนรู้ และพัฒนา เติมเต็มความต้องการอิสระและความสามารถ และเพิ่มพูนความมุ่งมั่นในการอุทิศความพยายามและความสามารถของพนักงานลงไปในงาน การรับรู้และความเชื่อมั่นนี้เพิ่มระดับความมุ่งมั่นในการลงทุนลงแรงทำให้พนักงานมีความผูกพันในงาน สามารถรับมือกับความต้องการของงานที่เกิดขึ้นได้ และมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น (Crawford, LePine, & Rich, 2010; Bakker & Demerouti, 2007)

นอกจากลักษณะของงานที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกเช่น ทรัพยากรในงานแล้ว ยังมีลักษณะของงานอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้พนักงานนั้นเกิดความเครียด โดยลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความเครียดนี้เรียกว่า ความต้องการของงาน (Demerouti et al., 2001) แต่อย่างไรก็ตามความต้องการของงานก็ไม่ได้ก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางลบต่อพนักงานและองค์การเสมอไป โดยมีความต้องการของงานที่เรียกว่า ความต้องการของงานที่ท้าทาย (challenge job demands) เป็นความเครียดหรือสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลพัฒนาตนในมิติต่างๆ ของงาน

(Cavanaugh et al., 2000) ได้แก่ การรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความต้องการของงานที่ทำหายสามารถทำให้พนักงานเกิดปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจทางบวกต่องาน คือ ความผูกพันในงาน เนื่องมาจากพนักงานจะมองเห็นโอกาสในการเรียนรู้ การประสบความสำเร็จ และเป็นลักษณะของความต้องการของงานที่เชื่อมโยงกับการได้รับรางวัลที่พนักงานจะได้รับ (Crawford, LePine, & Rich, 2010; Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014)

ในขณะที่เดียวกันทาดิค บาคเกอร์ และโอร์เลอแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) ทำการวิจัยกับครูพบว่าทรัพยากรในงานเมื่อปฏิสัมพันธ์ (interaction) กับความต้องการของงานที่ทำหายแล้วสามารถส่งผลต่อความผูกพันในงานได้ยิ่งขึ้น โดยนักวิจัยได้อธิบายว่าเมื่อบุคคลเผชิญกับความต้องการของงานที่ทำหายโดยมีทรัพยากรในงานเพียงพอที่จะรับมือจะทำให้บุคคลผูกพันในงานยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีทรัพยากรในงานไม่เพียงพอแก่การรับมือกับความต้องการของงานที่ทำหาย บุคคลก็จะมี ความผูกพันในงานลดลง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการส่งผลของทรัพยากรในงานต่อความผูกพันในงานโดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับกับพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลว่าจะพบผลเช่นเดียวกันหรือไม่

ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความผูกพันในงานในตัวพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานจึงควรมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพราะพนักงานเหล่านี้จะทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่างๆ ที่เข้ามาขัดขวางเป้าหมายของพวกเขาจนกระทั่งประสบความสำเร็จ ส่วนทางด้านลักษณะของงานองค์กรควรสนับสนุนทรัพยากรในงานแก่พนักงาน เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจและเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกแก่พนักงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงาน และงานที่พนักงานปฏิบัติควรมีความต้องการของงานที่ทำหายเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาตนและประโยชน์ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน นอกจากนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันในงานยิ่งขึ้น องค์กรควรออกแบบและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีทรัพยากรในงานมากพอที่จะรับมือกับความความต้องการของงานที่ทำหาย ซึ่งอาจทำให้ความผูกพันในงานลดลงได้หากมีทรัพยากรในการทำงานไม่เพียงพอ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงานโดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับในการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน โดยศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1997) ทรัพยากรในงานตามแนวคิดของบาคเกอร์และเดเมอร์ตูติ (Bakker & Demerouti, 2007) ความต้องการของงานที่ทำหายตามแนวคิดของคavanaughและคณะ (Cavanaugh et al., 2000) และทรัพยากรในงานตามแนวคิดของเชาเฟลิและคณะ (Schaufeli et al., 2002) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่าผลของวิจัยชิ้นนี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการการออกแบบงานและการพัฒนาบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้งานมีลักษณะที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงาน รวมทั้งกระบวนการพัฒนาพนักงานที่สามารถสร้างพนักงานให้มีคุณภาพ มุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการทำงาน และสามารถทำให้พนักงานเหล่านั้นคงอยู่เติบโตคู่กับองค์กรสืบไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความต้องการของงานที่ทำหายของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำหายและความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.2.6 เพื่อศึกษาความต้องการของงานที่ทำหายในฐานะตัวแปรกำกับของทรัพยากรในงานและความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความต้องการของงานที่ทำทลายเป็นตัวแปรกำกับผลการของทรัพยากรในงานโดยรวมไปยังความผูกพันในงานโดยรวม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ทำเนิกรกิจการอยู่ในประเทศไทย จำนวน 245 คน ข้อมูล ณ วันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2559 (เก็บข้อมูลช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2560 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 129 คน)

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1.4.2.1 ตัวแปรที่ใช้ในสมมติฐานการวิจัยที่ 1

เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ประกอบด้วย

(1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง ตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1997)

(2) ความผูกพันในงาน ตามแนวคิดของของเชาเวฟลี ซาลาโนวา กอนซาเลสโรมา และ บาคเกอร์ (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002)

1.4.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในสมมติฐานการวิจัยที่ 2

(1) ทรัพยากรในงาน ตามแนวคิดของ บาคเกอร์ (Bakker & Demerouti, 2007) ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทั้งหมด 5 ตัวแปร คือ อิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน การสอนงานจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

(2) ความผูกพันในงาน

1.4.2.3 ตัวแปรที่ใช้ในสมมติฐานการวิจัยที่ 3

(1) ทรัพยากรในงาน

(2) ความต้องการของงานที่ทำทลาย ตามแนวคิดของ คาวาโนจ และคณะ (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000)

1.4.2.4 ตัวแปรที่ใช้ในสมมติฐานการวิจัยที่ 4

(1) ความต้องการของงานที่ทำหาย

(2) ความผูกพันในงาน

1.4.2.2 ตัวแปรที่ใช้ในสมมติฐานการวิจัยที่ 5

เป็นการหาการส่งผลของตัวแปรต้นไปยังตัวแปรตามโดยมีตัวแปรกำกับเป็นตัวกำกับกับการส่งผล

(1) ตัวแปรต้น

ได้แก่ ทรัพยากรในงาน

(2) ตัวแปรตาม

ได้แก่ ความผูกพันในงาน

(3) ตัวแปรกำกับ

ได้แก่ ความต้องการของงานที่ทำหาย

1.4.3 แบบสอบถาม

1.4.3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป (General Self-efficacy Scale) ของชวาร์เซอร์ และเจอร์ซาลेम (Schwarzer & Jerusalem, 1995) ประกอบด้วยข้อวัดเชิงบวกทั้งหมดจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ

1.4.3.2 ทรัพยากรในงาน

ใช้แบบวัดแบบวัดประสบการณ์และประเมินค่างาน (questionnaire on the experience and assessment of work) ของแวน เวลด์โฮเวน เดอ จอง โบรเออเซน คอมพีเอ และเมจีแมน (van Veldhoven, de Jonge, Broersen, Kompier, & Meijman, 2002) ประกอบด้วย

(1) อีสระในการทำงาน 11 ข้อ

(2) ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน 4 ข้อ

(2) โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน 7 ข้อ

(4) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน 8 ข้อ

ส่วนการสนับสนุนและสอนงานจากหัวหน้างานใช้แบบวัดพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้า ของเอลลิงเกอร์ เอลลิงเกอร์ และเคลเลอร์ (Ellinger, Ellinger, & Keller, 2003) จำนวน 6 ข้อ

1.4.3.3 แบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย

ของ คาavanaugh และคณะ (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) ประกอบด้วยข้อวัดจำนวน 6 ข้อ

1.4.3.4 ความผูกพันในงาน

จากแบบวัด Utrecht Work Engagement (UWSE) ของของเชาเฟลิ และบาดเกอร์ (Schaufeli & Bakker, 2003) จำนวน 16 ข้อ มีองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบถึงระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความผูกพันในงานและความต้องการของงานที่ทำหาย ของพนักงานฝ่ายบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1.5.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในงาน

1.5.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงาน

1.5.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความต้องการของงานที่ทำหาย

1.5.5 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำหายและความผูกพันในงาน

1.5.6 ทำให้ทราบถึงการทำหน้าที่ของความต้องการของงานที่ทำหายในฐานะตัวแปรกำกับของทรัพยากรในงานและความผูกพันในงาน

1.5.7 เพื่อเป็นการเชื่อมโยงการวิจัยเข้าสู่กระบวนการออกแบบงานโดยมีการจัดสรรทรัพยากรในงานให้กับพนักงานและพัฒนาพนักงานให้พร้อมรับมือกับความต้องการของงานที่ทำหาย รวมทั้งพัฒนาพนักงานให้มีการรับรู้ในความสามารถของตนมากขึ้น เพื่อให้มีความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1.6.1 บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

หมายถึง องค์การขนาดใหญ่ที่มีธุรกิจหลากหลายประเภท เช่น ค้าปลีก อสังหาริมทรัพย์ โรงแรม ร้านอาหาร เป็นต้น

1.6.2 พนักงาน

ผู้ที่ทำงานฝ่ายบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งทำงานในช่วงเก็บข้อมูล มีหน้าที่ กำหนดนโยบายทรัพยากรบุคคล วางแผนกำลังพล สรรหาคัดเลือกพนักงาน พัฒนาฝึกอบรมพนักงาน บริหารค่าตอบแทน ดูแลพนักงาน ตรวจสอบความต้องการของพนักงาน ให้คำปรึกษา หรืออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

1.6.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)

ความเชื่อในทักษะความสามารถของพนักงานที่จะตัดสินใจกระทำ ควบคุมตนเอง จัดระเบียบพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีแรงจูงใจ ท่วมเท ยืนหยัดในการกระทำนั้นจนสำเร็จ

1.6.4 ทรัพยากรในงาน (job resources)

คุณลักษณะของงานทั้งทางกายภาพ สังคม จิตใจ และองค์การที่เป็นอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ สร้างแรงจูงใจให้เรียนรู้ พัฒนา มีความก้าวหน้า ลดแรงกดดันทั้งทางกายและใจจากความต้องการของงาน รวมถึงความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่

1.6.4.1 อิสระในการทำงาน (job autonomy)

อิสระของพนักงานในการกำหนดรูปแบบการทำงาน วางแผน กำหนด ขั้นตอน ระยะเวลา และตารางการทำงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของตัวพนักงาน รวมไปถึงอิสระในการเสนอความคิดเห็น และตัดสินใจ

1.6.4.2 ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน (job feedback)

ระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานที่พนักงานรับรู้ โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ได้รับโดยตรงและมีความชัดเจนก่อนการปฏิบัติงานครั้งใหม่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและการพัฒนาการทำงานในอนาคต

1.6.4.3 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (opportunity for learning and development)

งานที่ได้ให้โอกาสในการให้พนักงานพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน รวมถึงได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง

1.6.4.4 การสอนงานจากหัวหน้างาน (supervisory coaching)

กระบวนการในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แก่พนักงาน โดยหัวหน้างานเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน แนะนำ และให้กำลังใจ ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะความสามารถ และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6.4.5 การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (colleague support)

เป็นการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งทางด้านความรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ และสังคม เช่นการให้กำลังใจ การสนับสนุน ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อยามเดือดร้อน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

1.6.6 ความต้องการของงานที่ท้าทาย (challenge job demands)

ความต้องการของงานที่ท้าทายจะมีความเกี่ยวข้องกับความคิด แต่อย่างไรก็ตามแหล่งของความเครียดนั้นเป็นโอกาสที่จะทำให้บุคลากรเติบโตและทำให้บรรลุเป้าหมายในงาน

1.6.7 ความผูกพันในงาน (work engagement)

ความผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิตด้านบวกของพนักงานที่มีต่องานของพวกเขา โดยบุคคลจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (มีความพยายามในการทำงาน) อารมณ์ (รู้สึกมีพลังมุ่งมั่นทุ่มเทใส่ใจให้กับงาน) และความคิดหรือปัญญา (รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำโดยมีสมาธิใช้เวลาจดจ่ออยู่กับมัน เชื่อมโยงตนกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย) ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความคิดริเริ่ม ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม มุ่งไปสู่เป้าหมาย เพื่อประสบความสำเร็จ มีลักษณะตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่าย นี่จึงเป็นสิ่งที่องค์กรพึงปรารถนา

แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1.6.7.1 ความมีพลังในการทำงาน (vigor) เป็นลักษณะของความมีพลังและมีจิตใจที่ยืดหยุ่นสูงในขณะที่ทำงาน บุคคลมีเจตจำนงที่จะเพิ่มความพยายามในการทำงาน และยังคงอยู่แม้จะเผชิญกับความยากลำบาก

1.6.7.2 ความทุ่มเทในการทำงาน (dedication) คือการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นอย่างมากและมีประสบการณ์รู้สึกถึงความสำคัญ ความกระตือรือร้น แรงบันดาลใจ ความภาคภูมิใจและความท้าทาย

1.6.7.3 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) มีลักษณะคือบุคคลจะเพ่งความสนใจในงานอย่างเต็มที่ และมีความสุขหมกมุ่นอยู่กับมัน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และบุคคลยากที่จะดึงตัวเองออกมาจากการทำงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำหยาเป็นตัวแปรกำกับ” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตัวแปรทั้งห้าตัวแปร คือ นำมารวบรวมและแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- 2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 2.2 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีทรัพยากรในงาน
- 2.3 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของงานที่ทำหยา
- 2.4 ความหมาย และทฤษฎีความผูกพันในงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
- 2.6 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรส่วนบุคคลที่สำคัญที่สำคัญที่สุดซึ่งถูกนำไปใช้ในงานวิจัยด้านการศึกษา ด้านการแพทย์ และด้านองค์การบริหารจัดการ (Hodgkinson & Healey, 2007 อ้างถึงใน จารุวรรณ ยอดระฆัง 2554) โดยแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา (Bandura, 1989; 1997; 2001) และต่อมาได้ขยายแนวคิดให้กว้างขึ้นและเปลี่ยนชื่อทฤษฎีเป็น ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงปัญหาทางสังคม โดยแบนดูราได้อธิบายถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ว่าเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ หรือระดับความท้าทายของงานที่กำลังเผชิญอยู่และความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยนักวิจัยได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986) ได้ให้ความหมายว่า บุคคลมีการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่มี แต่ยังขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลว่า พวกเขาสามารถทำได้ด้วยหรือไม่

วูด และแบนดูร่า (Wood & Bandura, 1989) ได้ขยายความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นบทบาทหลักของกระบวนการควบคุมตนเอง ทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น

แม็คเชน และฟอนกลินเนา (Mcshane & Von Glinow, 2003, อ้างถึงใน (วินิตา ไชยมงคล, 2551, น.8) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถแห่งตนว่า เป็นความเชื่อของบุคคลว่า ตนมีความสามารถ มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบนดูร่า (Bandura, 1997) ให้ความหมายว่าความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดระเบียบและกระทำตามแนวทางปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการ

วินิตา ไชยมงคล (2551) การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดการและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น

ศนิพร ปิยพจนานกร (2558) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลรับรู้ขอบเขตหรือความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดระเบียบ และวางรูปแบบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สรุปการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อในทักษะความสามารถของตนที่จะตัดสินใจกระทำ ควบคุมตนเอง จัดระเบียบพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีแรงจูงใจ ทุ่มเท ยืนหยัดในการกระทำนั้นจนสำเร็จ

งานวิจัยนี้ศึกษาตามนิยามของ แบนดูร่า (Bandura, 1997) เนื่องจากมีการให้ความหมายที่กระชับและครอบคลุม นอกจากนั้นแบนดูร่าเป็นเจ้าของทฤษฎีและมีการศึกษาตามทฤษฎีของแบนดูร่าจากนักวิจัยทั่วโลก

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีที่มาจากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

2.1.2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

แนวคิดของการรับรู้ความสามารถของตนเองมีการพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูร่า (Ashford & LeCroy, 2010) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมอธิบายถึงกระบวนการเรียนรู้ของบุคคลเกิดขึ้นในบริบททางสังคม และบุคคลจะสามารถเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้นจากการสังเกตผู้อื่นและการสอนโดยตรง แม้จะไม่มีการเล่นแบบซ้ำหรือได้รับการเสริมแรงโดยตรง

(Bandura, 1963) อย่างไรก็ตามบุคคลก็สามารถเรียนรู้ผ่านการสังเกตผู้อื่นที่ได้รับการเสริมแรงหรือการลงโทษได้เช่นกัน (Bandura, 1971) หรือสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลเรียนรู้ได้ผ่านการสังเกตจากผู้อื่น แม้ตนจะไม่ได้รับรางวัลหรือถูกลงโทษเอง โดยเรียนรู้จากการสังเกต การเลียนแบบ และการค้นหาตัวแบบ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะสะท้อนถึงความเข้าใจถึงทักษะที่ตนสามารถแสดงออกมาได้ในกลุ่มสังคมนั้นๆ (Ormrod, 1999 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) ต่อมาแบนดูร่าได้พัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นการเรียนรู้เชิงปัญญาสังคม (LeVan, 2010)

2.1.2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่าการเรียนรู้ของบุคคลได้มาจากการสังเกตผู้คนในบริบททางสังคมที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จากประสบการณ์ และจากอิทธิพลจากสื่อภายนอก มีการใช้งานทฤษฎีนี้ในทางจิตวิทยา การศึกษาและการสื่อสาร ทฤษฎีนี้ระบุว่าเมื่อบุคคลสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบและผลของพฤติกรรมนั้น บุคคลจะจดจำลำดับของเหตุการณ์และใช้ข้อมูลนี้เป็นแนวทางในการกระทำภายหลัง การสังเกตตัวแบบสามารถเป็นการกระตุ้นให้ผู้สังเกตยึดมั่นในพฤติกรรมที่ตัวเขาได้เรียนรู้แล้ว (Bandura, 1986; 2002) หรือก็คือบุคคลไม่ได้สามารถเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ได้โดยการลองทำเองไม่ว่าผลจะออกมาสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงอย่างเดียว แต่ผู้คนส่วนใหญ่สามารถเรียนรู้ได้จากการทำซ้ำของผู้อื่น ผู้สังเกตจะเลือกกระทำซ้ำหรือเลียนแบบตัวแบบพฤติกรรมแบบใดขึ้นอยู่กับผลการกระทำที่ได้รับรางวัลหรือการลงโทษของคนอื่นๆ ที่เขาสังเกตได้ ตัวแบบที่เป็นสื่อสามารถเข้าถึงผู้คนที่อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายได้อย่างกว้างขวาง (Wikipedia, online) ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้เชิงปัญญาสังคม การรับรู้ความสามารถของตนเองจะพัฒนาได้จากประสบการณ์ภายนอก และการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งมีอิทธิพลมาจากการคิดคำนึงถึงผลของพฤติกรรมในเหตุการณ์ต่างๆ ที่ประสบ (Bandura, 1977; Miller & Dollard, 1941; Bandura, 1988; Mischel & Shoda, 1995) ตามทฤษฎีของแบนดูร่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเป็นคนที่เชื่อว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้ดี และมีแนวโน้มที่จะมองงานที่ยากเป็นสิ่งที่ท้าทายแทนที่จะเป็นอุปสรรค

2.1.2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept Theory)

แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง หมายถึงขอบเขตของการรู้จักตนเองของตัวบุคคลนั้น มีลักษณะที่มั่นคง และเป็นอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏให้เห็นในรูปของทัศนคติและการแสดงออก (Ayduk, Gyurak, & Luerksen, 2009) ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับตนเองจะพยายามอธิบายถึงว่าบุคคลเข้าใจและตีความถึงชีวิตของตนเองจากเบาะแสต่างๆ ที่ได้รับจากแหล่งปัจจัยภายนอก ทฤษฎีมุ่งเน้นถึงวิธีการจัดระเบียบกับรอยประทับและบุคคลจะอยู่กับรอยประทับนี้ไปชั่วชีวิตได้อย่างไร บุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับมุมมองต่อตนเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่นจากการประสบความล้มเหลว ทฤษฎีนี้บ่งบอกว่าแนวคิดเกี่ยวกับตนเองว่าเป็นการเรียนรู้ การจัดระเบียบ และมีการเปลี่ยนแปลงเสมอ (McAdam, 1986)

2.1.2.4 ทฤษฎีการระบุเหตุของพฤติกรรม (Attribution theory)

ทฤษฎีการระบุสาเหตุของพฤติกรรมมุ่งเน้นไปที่วิธีการของบุคคลในการระบุสาเหตุของเหตุการณ์และวิธีการที่บุคคลเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (self-perception) การระบุสาเหตุของพฤติกรรมแบ่งได้จากเหตุหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) ตำแหน่งของความเชื่อ (locus) คือ ตำแหน่งของความเชื่อของบุคคล ถ้าบุคคลมีความเชื่อจากภายใน ความเชื่อมั่นในตนเองและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของบุคคลจะสามารถเพิ่มขึ้นได้จากความสำเร็จ และลดลงจากความล้มเหลว

(2) ความมั่นคง (stability) อธิบายสาเหตุของการรับรู้ว่ามี ความมั่นคงหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่ายตามการเวลา เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและเป้าหมาย เมื่อบุคคลเชื่อว่าความล้มเหลวเป็นปัจจัยที่มีความมั่นคง เช่น การทำงานที่ยาก บุคคลจะเชื่อว่างานนั้นจะล้มเหลวในอนาคต

(3) ความสามารถในการควบคุม (controllability) อธิบายว่า บุคคลมีความรู้สึกแข็งแกร่งในการควบคุมเหตุการณ์ บุคคลที่ผิดพลาดในงานที่ทำโดยไม่สามารถควบคุมได้จะทำให้บุคคลรู้สึกอับอาย อับอาย หรือโกรธแค้น (Heider, 1959) ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลสามารถควบคุมงานที่ทำนั้นได้ก็จะเชื่อมั่นในการกระทำ และทำงานได้สำเร็จ (ศนิพร ปิยพจนการ, 2558)

2.1.3 ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถแห่งตนสามารถส่งผลต่อรูปแบบการคิดและพฤติกรรมนั้น ดังนี้

(1) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำจะเชื่อว่างานนั้นมากเกินไปเกินกว่าความเป็นจริง มักจะปรากฏให้เห็นถึงการวางแผนงานที่แยรวมไปถึงความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้น

(2) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำจะเป็นคนที่เอาแน่เอานอนไม่ได้เมื่อพวกเขาทำงาน

(3) บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักจะมองเห็นงานในมุมมองที่กว้างกว่าเพื่อกำหนดแผนงานที่ดีที่สุด

(4) อุปสรรคมักจะกระตุ้นให้บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงให้พยายามให้มากขึ้น แต่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีแนวโน้มหมดกำลังใจและยอมแพ้

(5) บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะอ้างถึงเหตุผลที่ล้มเหลวจากปัจจัยภายนอก ในขณะที่บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะบอกว่าตนไม่มีความสามารถพอ

2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1994) กล่าวว่าผู้คนสามารถพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองได้จากอิทธิพลทั้ง 4 แหล่งที่สำคัญ คือ การบรรลุประสบการณ์ความสำเร็จ (trough mastery experience) ตัวแบบทางสังคม (social model) การโน้มน้าวทางสังคม (social persuasion) และสภาวะทางกายและอารมณ์ (somatic and emotional states)

2.1.4.1 การบรรลุประสบการณ์ความสำเร็จ

เป็นหนทางที่จะสร้างความรู้สึถึงสมรรถภาพได้ดีที่สุด ความสำเร็จจะสร้างความรู้สึถึงเชื่อในความสามารถของตนเองที่มีพลัง ความล้มเหลวจะบ่อนทำลายความเชื่อมั่นนั้น โดยเฉพาะเมื่อความล้มเหลวเกิดขึ้นก่อนความรู้สึถึงสมรรถภาพจะก่อตัวขึ้น ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ความสำเร็จเฉพาะแบบง่าย ๆ พวกเขาจะบรรลุผลเร็วและหมดกำลังใจง่ายเมื่อล้มเหลว การรู้สึถึงความสามารถที่มีความยืดหยุ่นเป็นประสบการณ์ที่ต้องใช้ในการเอาชนะอุปสรรคโดยความพยายามขยันหมั่นเพียรของบุคคล ความล้มเหลวและความยากบางอย่างในค้นหาหนทางของมนุษย์จะช่วยให้เป็นประโยชน์ต่อเป้าหมายในการชี้แนะว่าความสำเร็จนั้นมักจะมาจากความพยายามอย่างสม่ำเสมอ หลังจากที่พวกเขามีความมั่นใจพวกเขาจะรู้ว่าจะทำเป้าหมายให้สำเร็จอย่างไร พวกเขาบากบั่นในการเผชิญหน้ากับความทุกข์ยากและฟื้นกลับมาได้เร็วจากความล้มเหลว พวกเขาจะแสดงความเข้มแข็งแม้เวลาทุกข์ยากโดยเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ในช่วงเวลาที่ผ่านมา

2.1.4.2 ตัวแบบทางสังคม

เกิดจากการมองผู้คนที่คล้ายกับตนเป็นเหมือนความสำเร็จของตนเองโดยเป็นความพยายามยืดเหนียวที่เพิ่มความเชื่อของผู้สังเกตว่ามีความชำนาญเพียงพอที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จแล้วหรือยัง ในลักษณะเดียวกันผู้สังเกตเห็นคนอื่นล้มเหลวที่แม้พยายามมาก ผู้สังเกตการณ์ก็จะตัดสินความสามารถของตนและบ่อนทำลายความพยายามของตนเอง ผลกระทบจากตัวแบบต่อการรับรู้ความสามารถของตนมีอิทธิพลแข็งแกร่งจากการที่มองเห็นถึงความเหมือนกันของตัวแบบกับตน ยิ่งตัวแบบคล้ายคลึงมากเท่าไรก็จะยิ่งถูกโน้มน้าวจากความสำเร็จและล้มเหลวของตัวแบบ ถ้าผู้คนมองเห็นว่าตัวแบบแตกต่างจากตนเองมากการรับรู้ความสามารถจะไม่เปลี่ยนแปลงเพราะพฤติกรรมและผลลัพธ์ของตัวแบบที่ไม่เหมือนกันมากนัก

อิทธิพลของตัวแบบมีบทบาทต่อการที่บุคคลตัดสินความสามารถของตนเองมากกว่ามาตรฐานทางสังคม ผู้คนหาตัวแบบที่มีความชำนาญการในความรู้ความสามารถที่พวกเขานึกหวัง ตัวแบบผู้มีความสามารถเป็นสื่อของความรู้และชี้แนะทักษะและกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพของผู้สังเกตผ่านพฤติกรรมและการคิดอย่างรวดเร็วเพื่อจัดการความต้องการทางสภาพแวดล้อม (environment demands) ที่อยู่รอบตัว

2.1.4.3 การโน้มน้าวทางสังคม

เป็นแนวทางที่สามของการเสริมสร้างความเชื่อของบุคคลว่าพวกเขามีสิ่งใดที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ผู้ที่ถูกโน้มน้าวด้วยคำพูดที่ทำให้พวกเขารู้ว่าตนมีความสามารถมีความเชี่ยวชาญในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย เปรียบเสมือนกับการระดมความพยายามและสนับสนุนความสามารถนั้นมากกว่าจะเก็บเงียบเอาไว้ ก่อให้เกิดความสงสัยในตน (self-doubts) และคิดกังวลเกี่ยวกับความบกพร่องของตนเมื่อเกิดปัญหา นั่นคือ การชักจูงนั้นเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทำให้บุคคลพยายามจนประสบความสำเร็จ และจะพัฒนาทักษะและความรู้สึกถึงความสามารถของตนเอง

การค่อยๆ ใส่ความเชื่อในตนโดยการใช้การโน้มน้าวทางสังคมเพียงทางเดียวนั้นมีความยากมากกว่าการทำลายมัน การส่งเสริมความสามารถที่ไม่เป็นจริงบุคคลจะรู้ตัวอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดผิดหวังหลังจากพยายาม แต่ผู้คนที่ถูกโน้มน้าวว่ายังคาดหวังถึงความสามารถอยู่ มีแนวโน้มที่จะตระหนักถึงความท้าทายของงานรับมอบหมายที่ปลูกฝังศักยภาพและยกเลิกทันทีที่พบเจอกับสิ่งที่ยากเกินไป บุคคลที่มีการทำงานซ้ำๆ เดิมๆ และมีการบ่อนทำลายแรงจูงใจ บุคคลจะไม่เชื่อในความสามารถของตนเองจากการตรวจสอบพฤติกรรมของตนจากช่วงเวลาที่ผ่านมา

การสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ประสบความสำเร็จทำได้มากกว่าการประเมินค่าทางบวก นอกจากนี้การยกระดับความเชื่อในความสามารถของบุคคลทำได้โดยการที่พวกเขาจะสร้างสถานการณ์ในทางที่พวกเขาจะนำมาซึ่งความสำเร็จและตระหนักถึงการวางตัวบุคคลในสถานการณ์ล่วงหน้าที่มีแนวโน้มว่าจะประสบความสำเร็จล้มเหลวบ่อยๆ พวกเขาจะวัดความสำเร็จในส่วนของการปรับปรุงตนเอง (self-improvement) แทนที่จะวัดจากชัยชนะของบุคคล

2.1.4.4 สภาวะทางกายและอารมณ์

บุคคลมีความเกี่ยวข้องส่วนหนึ่งกับสภาวะทางกายและอารมณ์ที่ใช้ในการตัดสินใจความสามารถของตนเช่นกัน บุคคลจะตีความการตอบสนองต่อความเครียดและความตึงเครียดเป็นสัญญาณของความอ่อนแอที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่แย่ง ในงานที่ต้องใช้ความแข็งแกร่งและความทรหด บุคคลจะตัดสินใจว่าความเหนื่อย และความเจ็บปวด เป็นสัญญาณของความอ่อนเพลียทางกาย สภาวะอารมณ์ (mood) ก็มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลต่อสมรรถภาพแห่งตนเช่นกัน สภาวะอารมณ์ทางบวกเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง สภาวะอารมณ์ที่สิ้นหวังจะลดทอนการรับรู้ที่อิทธิพลทางสภาวะทางกายและอารมณ์การเปลี่ยนแปลงความเชื่อในตนเองของการรับรู้ความสามารถแห่งตนสามารถลดการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคลและแก้ไขอารมณ์ที่ออกไปทางลบและการตีความสภาวะทางกายภาพของพวกเขา

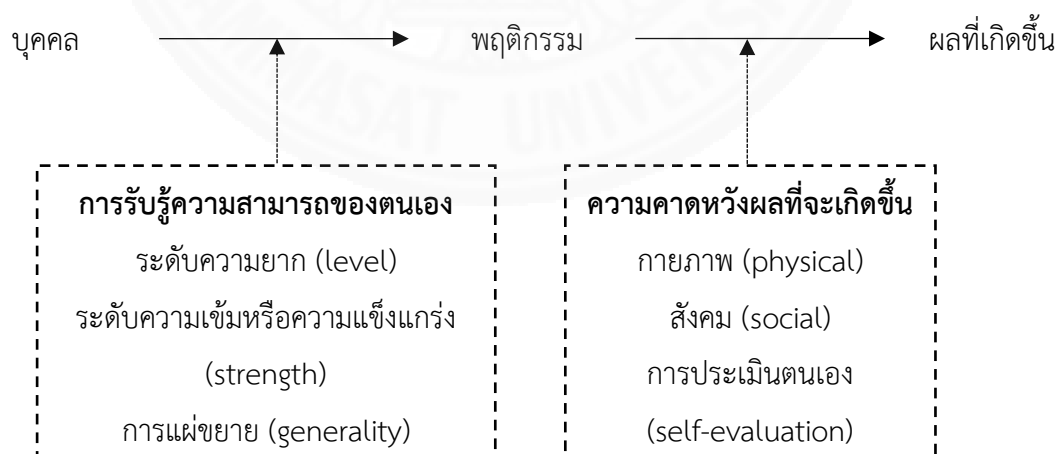
ความรุนแรงของอารมณ์และการตอบสนองของร่างกายนั้นไม่สำคัญว่าการที่พวกเขารับรู้และตีความถึงพวกมันอย่างไร ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถสูงมีแนวโน้มที่จะมองภาวะของสิ่งเร้าอารมณ์เป็นตัวเอื้อให้เกิดพลังในการทำงาน ในขณะที่ผู้ที่ยังคงมีความสับสนในตนเห็น

ว่าสิ่งที่เร้าเป็นสิ่งที่ทำให้อ่อนเพลีย ตัวบ่งชี้ทางสรีรวิทยาของความสามารถแห่งตนแสดงบทบาทอย่างยิ่งในการทำงานของสุขภาพเป็นไปด้วยดี และมีความแข็งแรง ฯลฯ

2.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูรา (Bandura, 1986 อ้างถึงใน วินิตา ไชยมงคล, 2551) เชื่อว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมและการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคคล บุคคลที่มีทักษะเดียวกันอาจมีการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานในลักษณะหรือคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองว่ามีสูงหรือต่ำในสถานการณ์นั้นๆ เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์นั้นๆ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์ที่ต่างกันอาจทำให้แสดงพฤติกรรมที่ออกมาแตกต่างกันได้ บุคคลจะเลือกกระทำกิจกรรมที่เขาเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการได้ แต่บุคคลก็จะมีแนวโน้มในการหลีกเลี่ยงกระทำกิจกรรมหรือสถานการณ์ที่เชื่อว่าเกินความสามารถในการจัดการของตนเอง ถ้าบุคคลมีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง เขาก็จะแสดงความสามารถนั้นออกมา โดยมีความเข้าใจ และมีความอดทนในการเผชิญหน้ากับอุปสรรค และความยากลำบากและสามารถประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

โดยแบนดูรา (Bandura, 1997) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น ดังที่แสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคิดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น (Bandura, 1997 อ้างถึงใน วินิตา ไชยมงคล, 2551)

จากภาพที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจความสามารถในการจัดการหรือการแสดงพฤติกรรมที่ต้องการนั้นจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในระดับใด จะขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ คือ ระดับความยากของงานที่ต้องทำ ความเข้มหรือความมั่นใจที่จะสามารถทำงานได้ในระดับความยากที่ต่างกัน และการแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง ส่วนความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้น เป็นการตัดสินใจว่าผลที่ตามมาจะต้องกระทำพฤติกรรมแบบใด โดยการคาดหวังผลเกิดขึ้นจากปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางกายภาพ ทางสังคม และการประเมินคุณค่าของตนเอง ซึ่งสามารถแสดงผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ

สามารถบ่งชี้ได้ว่า การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากการกระทำพฤติกรรมนั้น ถ้าอยากให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ นอกจากจะต้องสร้างให้บุคคลเกิดความคาดหวังแล้วยังต้องทำให้เขามีความเชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้ด้วย โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ดังภาพที่ 2.2

		ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	
		ต่ำ	สูง
การรับรู้ความสามารถของ ตนเอง	สูง	ปฏิเสธ ไม่พึงพอใจ เปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อม	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ต่ำ	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำ	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้ ไม่กระทำ

ภาพที่ 2.2 แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคิดหวังที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่ต่างกัน (Bandura, 1997, อ้างถึงใน วินิตา ไชยมงคล, 2551, น.11.)

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมและอารมณ์ของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคิดหวังในผลลัพธ์จะเกิดขึ้น ถ้าหากบุคคลรับรู้ว่าคุณนั้นมีความสามารถสูง มีความคิดหวังผลที่เกิดขึ้นสูง และสิ่งแวดล้อมสามารถตอบสนองได้ด้วยรางวัลที่มีคุณค่า จะสนับสนุนให้ตนเองรู้สึกพอใจ มีความต้องการที่จะกระทำงานนั้นให้สำเร็จ หากความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นได้เพียงระดับต่ำหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย บุคคลนั้นจะต่อต้าน

และพยายามเปลี่ยนแปลงสภาพที่เป็นอยู่ เพราะเมื่อปฏิบัติแล้วผลที่ได้อาจไม่คุ้มค่า ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ และคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นสูง บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่ไม่ทำกิจกรรมนั้นๆ เกิดเป็นความท้อแท้ ลดคุณค่าของตนเองเนื่องจากคิดว่าตนเองนั้นอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ และยังถ้าผลที่จะเกิดขึ้นมานั้นมีคุณค่าต่ำ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความไม่สนใจและหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำกิจกรรมนั้นๆ เลย ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง

นอกจากนี้แบนดูรา (Bandura, 1986) ยังกล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าแม้ว่าบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลก็อาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้ ถ้ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

- (1) ตนขาดสิ่งจูงใจหรือถูกบังคับจากภายนอก
- (2) การตัดสินใจผลพฤติกรรมมีความผิดพลาด ทำให้บุคคลรู้สึกที่ไม่มีคุณค่าที่ตนจะกระทำพฤติกรรมนั้น
- (3) บุคคลประเมินความสามารถของตนเองได้ไม่ทันการณ์ เพราะประสบการณ์ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าหากบุคคลไม่ได้ประเมินตนเองตลอดเวลา จะทำให้บุคคลตัดสินใจความสามารถของตนเองผิดพลาดไป ซึ่งมีผลทำให้บุคคลไม่กระทำพฤติกรรมนั้น
- (4) การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองผิดพลาด
- (5) การประเมินความสำคัญของทักษะย่อยๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการกระทำพฤติกรรมนั้นผิดพลาด
- (6) เป้าหมายของการกระทำมีลักษณะไม่ชัดเจน คลุมเครือ และเป้าหมายนั้นไม่สามารถปฏิบัติได้จริง
- (7) การรู้จักตนเองที่ไม่ถูกต้อง

2.1.6 กระบวนการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเอง

(Efficacy-Activated Processes)

แบนดูรา (Bandura, 1994) สรุปว่างานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่ากระบวนการหลักทางจิตทั้ง 4 ของความเชื่อในความสามารถของตนเองที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ (human functioning)

2.1.6.1 กระบวนการทางการคิดวิเคราะห์ (cognitive process)

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในกระบวนการทางการคิดวิเคราะห์ที่มีอยู่หลากหลายรูปแบบ พฤติกรรมของมนุษย์มีหลากหลาย มีความเฉพาะเจาะจง เป็นการกำหนดโดยการรวบรวมเป้าหมายที่มีความสำคัญล่วงหน้า การกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพล

จากการประเมินค่าความสามารถของตนเอง ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแข็งแกร่งจะตั้งเป้าหมายที่ท้าทายด้วยตนเองและจะยึดมั่นอยู่กับมันอย่างหนักแน่น

2.1.6.2 กระบวนการสร้างแรงจูงใจ (motivational process)

การรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทสำคัญในการกำกับตน (self-regulation) ของแรงจูงใจ แรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากการสร้างโดยการคิดวิเคราะห์มากที่สุด บุคคลจะกระตุ้นตนเองและนำร่องความคาดหวังของการกระทำโดยใช้การคาดการณ์ล่วงหน้า บุคคลสามารถสร้างความเชื่อในสิ่งที่ตนนั้นทำได้ คาดหวังผลลัพธ์ของการกระทำในอนาคต รวมทั้งยังตั้งเป้าหมายด้วยตนเอง และวางแผนเส้นทางการกระทำโดยตระหนักถึงคุณค่าของอนาคต

2.1.6.3 กระบวนการทางอารมณ์ (affective process)

บุคคลเชื่อถือความสามารถในการรับมือของตนกับอารมณ์ความเครียดและความหตุที่พวกเขาเผชิญในสถานการณ์คุกคามหรือยากลำบากได้ ตลอดจนระดับของแรงจูงใจ การรับรู้ความสามารถของตนเองทำให้สามารถควบคุมการคุกคามที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล บุคคลเชื่อว่าตนสามารถควบคุมการคุกคามไม่ให้เกิดความรบกวนต่อแบบแผน (pattern) ได้ แต่บุคคลก็ยังไม่สามารถจัดการกับการคุกคามที่เร้าให้เกิดความวิตกกังวลสูงได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นตัวบุคคลจะรับมือกับความบกพร่องของตนแทน จะมองแง่มุมต่างๆ ของสภาพแวดล้อมว่าเต็มไปด้วยอันตราย ขยายความความรุนแรงของภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นและวิตกกังวลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่ยากจะเกิดขึ้น การคิดไม่มีประสิทธิภาพของตัวบุคคลทำให้ตนทุกข์และลดระดับการทำงานลง การรับรู้ความสามารถในการรับมือโดยการหาทางหลีกเลี่ยงเกิดขึ้นพอๆ กับการถูกเร้าให้วิตกกังวล การรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างแรงกล้าของทำให้บุคคลโดดเด่นอยู่ในงานที่มีความต้องการของงานสูงและมีภาวะคุกคาม

2.1.6.4 กระบวนการคัดสรร (selection process)

กระบวนการที่ใช้ความสามารถของตนทำให้บุคคลสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและควบคุมบางสิ่งที่ตนประสบไม่เว้นแต่ละวัน บุคคลเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมที่ตนเป็นผู้สร้าง ด้วยเหตุนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถปรับแนวทางชีวิตโดยการเพิ่มประเภทของงานและสภาพแวดล้อมที่บุคคลเลือก บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่พวกเขาเชื่อว่าเกินความสามารถของตน แต่พวกเขาจะรับงานที่ท้าทายและเลือกสถานการณ์เมื่องานนั้นพวกเขามองแล้วว่าสามารถรับมืออยู่ ด้วยตัวเลือกที่พวกเขาสร้างขึ้น การปลุกฝังการรับรู้ความสามารถที่แตกต่าง ความสนใจ และเครือข่ายทางสังคมที่กำหนดวิถีชีวิต ปัจจัยอื่นที่เพิ่มทางเลือก พฤติกรรมสามารถมีผลทางตรงอย่างที่สุดต่อพัฒนาการของบุคคล นั้นเพราะแรงผลักดันทางสังคมทำหน้าที่ในการเลือกสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการรับรู้ความสามารถ ค่านิยม และความสนใจในระยะยาว หลังจากที่ยังการรับรู้ความสามารถในการตัดสินใจส่งเสริมให้แรงผลักดันทางสังคมเริ่มมีผลขึ้น

ทางเลือกในอาชีพและการพัฒนาเป็นแค่หนึ่งในตัวอย่างของพลังของความเชื่อในความสามารถของตนเองที่มีผลต่อวิถีชีวิตผ่านกระบวนการทางเลือกที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถระดับสูงจะมองเห็นขอบเขตของทางเลือกในอาชีพที่เขาพิจารณาอย่างจริงจังได้กว้างสนใจมากขึ้นเรื่อยๆ และมีการเตรียมตัวเรียนรู้ให้ดีขึ้นเพื่อแสวงหาอาชีพที่เลือกและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น อาชีพสร้างส่วนที่ดีของชีวิตคนและทำให้บุคคลมีทรัพยากรหลักในการเติบโตพัฒนา

2.1.7 การพัฒนาและประสบการณ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองตลอดอายุขัย

(Development and Exercise of Self-Efficacy over the Lifespan)

แบนดูรา (Bandura, 1994) กล่าวว่าการพัฒนาประสบการณ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถเรียนรู้ได้ในทุกช่วงวัยในลักษณะที่แตกต่างกัน

2.1.7.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในช่วงวัยแรกเกิด

เด็กวัยแรกเกิดจะไม่มีความรู้สึกถึงความสามารถของตนของตน เด็กจะมีการพัฒนาความรู้สึกถึงความสามารถของตนเองจากการแสดงออกให้เกิดผลลัพธ์อย่างง่าย

2.1.7.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในช่วงวัยเด็ก

ต่อมาเด็กในวัยเยาว์เสริมการรู้จักตนเองของความสามารถของพวกเขาจากการขยายขอบเขตของสิ่งที่ทำได้ ครอบครัวมีส่วนสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดการพัฒนาการ ในวัยนี้ วัยเด็กก่อนเรียนจะเริ่มเลียนแบบจากผู้ที่อยู่รอบข้าง เด็กจะเลือกเรียนรู้จากคนที่มีความสนใจและให้คุณค่าเหมือนกันโดยไม่เกี่ยงเพศ ต่อมาเด็กในวัยเรียนจะเรียนรู้ความสามารถของตนเองด้านการคิดวิเคราะห์จากโรงเรียน

2.1.7.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในช่วงวัยรุ่น

วัยรุ่นมีการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองจากการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ เป็นช่วงที่มีการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองจากความท้าทายใหม่ๆ ซึ่งเป็นฐานของความต้องการ (demands) ในวัยผู้ใหญ่ พวกเขาจะเรียนรู้ความรับผิดชอบในตนเองในทุกๆ ส่วนของชีวิต มีความต้องการเชี่ยวชาญในทักษะใหม่ๆ และหนทางที่จะอยู่ในสังคมผู้ใหญ่ เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ใหญ่ วัยรุ่นขยายและสร้างความรู้สึกถึงความสามารถให้แข็งแกร่งโดยเรียนรู้ว่าการประสบความสำเร็จ อาจมาพร้อมกับการประสบปัญหาจะเกิดขึ้นเมื่อพวกเขายังไม่มีความชำนาญดีพอตลอดจนข้อได้เปรียบจากประสบการณ์ชีวิต

2.1.7.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองในช่วงวัยผู้ใหญ่

ผู้ใหญ่ตอนต้นเป็นช่วงที่ผู้คนเรียนรู้ในการรับมือกับความท้าทายจำนวนมากที่เพิ่มขึ้นจากความสัมพันธ์กับคนรอบตัวที่ยาวนาน ทั้งความสัมพันธ์จากการแต่งงาน ความเป็น

พ่อแม่ และสายงานอาชีพ ภาระงานที่ยังไม่ต้องการความเชี่ยวชาญสร้างความรู้ถึงความสามารถของตนเองเป็นส่วนช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายด้านความเชี่ยวชาญและการประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ส่วนผู้ที่เข้าสู่วัยผู้ใหญ่ที่ขาดแคลนทักษะและสับสนในตนเองจะพยายามค้นหาหนทางของชีวิตในวัยผู้ใหญ่จะมีความเครียดและซึมเศร้า

จุดเริ่มต้นของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการวางใจให้การทำทหาย การเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ในวัยผู้ใหญ่ช่วงแรก มีแนวทางหลายทางที่ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองสนับสนุนไปยั้งการพัฒนาและประสบความสำเร็จในการงานที่หวังไว้ ในช่วงการเตรียมตัวนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดว่าตนพัฒนาการรู้คิดขั้นพื้นฐาน การจัดการตนเองและทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงานอาชีพได้ดีแค่ไหน ความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลต่อความแน่วแน่ของเส้นทางชีวิตอาชีพที่เลือก

สิ่งหนึ่งที่เริ่มอาชีพที่แสวงหามันเป็นสิ่งที่ทำได้ดีและเชี่ยวชาญในสิ่งนั้น ทักษะทางจิต (psychological skills) สนับสนุนต่อความสำเร็จเป็นอย่างมากยิ่งกว่ามีทักษะทางเทคนิคในอาชีพ การพัฒนาความสามารถในการรับมือ และทักษะในการบริหารสภาวะทางอารมณ์ และกระบวนการคิดเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการกำกับตนเองของบุคคล ความรู้สึกถึงความสามารถของตนเองด้านการกำกับตนเองของบุคคลสูงจะยิ่งมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในสถานที่ทำงานยุคปัจจุบันเป็นการทำให้เพิ่มการเปลี่ยนแปลงความต้องการของทักษะการแก้ปัญหาและการรับรู้สมรรถภาพของตนเองในด้านการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพกับงานแบบใหม่และปรับโครงสร้างการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

การเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นพ่อแม่อย่างกะทันหันของวัยผู้ใหญ่ตอนต้นทำให้พวกเขาจะต้องแสดงบทบาททั้งพ่อแม่และคู่สมรส และยังคงต้องบริหารความสัมพันธ์ที่พึงพากันระหว่างระบบครอบครัวและความสัมพันธ์กับระบบสังคมทั้งหลาย พ่อแม่ผู้ที่ไม่มีความกังวลในการรับรู้ความสามารถในการเป็นพ่อแม่สั่งสอนลูกของพวกเขาอยากเหมาะสมตลอดทั้งระยะพัฒนาการต่างๆ โดยไม่มีปัญหาเคร่งเครียดหรือความเครียดรุนแรงในชีวิตสมรส แต่เป็นช่วงที่เหนื่อยยากสำหรับผู้ที่ขาดความรู้สึกของสมรรถภาพในการจัดการความต้องการของครอบครัว (familial demands) ที่เพิ่มเข้ามา พวกเขาจะมีความอ่อนแอสูง เกิดความเครียดและซึมเศร้า

ผู้ที่เป็นแม่เพิ่มเข้ามาเป็นกำลังในการทำงานมากขึ้นด้วยความจำเป็นทางเศรษฐกิจ หรือความชอบส่วนบุคคล การรวมกันของครอบครัวและงานปัจจุบันเป็นรูปแบบที่เห็นโดยทั่วไป ความต้องการการบริหารจัดการความต้องการจากทั้งครอบครัวและบทบาททางอาชีพ พวกผู้หญิงยังคงเป็นฝ่ายแบกรับกับงานบ้านส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการล่าช้าทางวัฒนธรรม (cultural lag) ระหว่างขนบธรรมเนียมทางสังคมและสถานะทางสังคมของผู้หญิงที่เปลี่ยนไป ผู้หญิงผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แข็งแกร่งในการจัดการจัดการกับความต้องการจากทั้งครอบครัวกับงาน และช่วยเหลือสามี

เลี้ยงลูกเป็นประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกมีความเป็นอยู่ที่ดีทางบวก แต่กับผู้ที่มีความสับสนในตนเองเกี่ยวกับความสามารถในประสานกันของหน้าที่ต่างๆ จะไม่ตื่นัก เกิดความตึงเครียดทางร่างกายและอารมณ์

เมื่อเข้าสู่วัยกลางคนบุคคลจะอยู่กับกิจวัตรเดิมๆ ที่ทำให้ความรู้สึกต่อความสามารถของตนเองในงานหลักของพวกเขาคงที่ อย่างไรก็ตามความมั่นคงก็สามารถสั่นคลอนได้ เพราะชีวิตนั้นไม่คงที่ตลอดไป การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมอย่างรวดเร็วจะเรียกร้องให้ต้องปรับตัวอย่างไม่หยุดหย่อนเพื่อให้พิจารณาตนเอง (self-reappraisal) ด้านความสามารถใหม่ในอาชีพของบุคคลในวัยกลางคนจะพบความกดดันจากผู้ท้าทายรุ่นเยาว์ สถานการณ์ทำให้บุคคลต้องแข่งขันเพื่อให้ได้เลื่อนขั้น แม้กระทั่งแข่งขันในด้านงานเอง มีการบังคับให้ประเมินค่าความสามารถของตนเองอยู่เสมอ โดยค่าเฉลี่ยของการแข่งขันทางสังคมกับคู่แข่งที่อายุน้อยกว่า

2.1.7.5 การรับรู้ความสามารถของตนเองในวัยชรา

ปัญหาของการรับรู้ความสามารถของตนในวัยชราจะมีศูนย์กลางอยู่ที่การประเมินความสามารถของตนอีกครั้งหรือประเมินความสามารถของตนผิดพลาด สังกัปทางชีวภาพของผู้สูงอายุก็ส่ออย่างกว้างไปที่ความสามารถที่ตกต่ำลง ความสามารถทางกายหลายอย่างถดถอยเมื่อบุคคลชราขึ้น อย่างไรก็ตามการพิจารณาความสามารถของตนเองใหม่สำหรับการทำงานในภาวะทางชีวภาพถดถอยได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ มีเพิ่มมากขึ้นเป็นกำลังสำรองชดเชยความสามารถทางกายภาพที่หายไป

2.1.8 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล เนื่องมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดวิเคราะห์ การสร้างจิตใจ อารมณ์ความรู้สึก และการคัดสรรค์ แบนดูรา (Bandura, 1986, อ้างถึงใน วินิตา ชัยมงคล, 2551) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีผลต่อบุคคลต่างๆ ดังนี้

2.1.8.1 พฤติกรรมการเลือก (choice behavior)

เป็นการที่บุคคลจะต้องตัดสินใจว่า เขาจะต้องกระทำพฤติกรรมใด ในสถานการณ์ต่างๆ และมีระยะเวลาเท่าใด พฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเองบุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานและสภาพการณ์ที่เชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง และบุคคลจะเลือกทำกิจกรรมที่เขาแน่ใจว่า เขามีความสามารถที่จะทำงานนั้นสำเร็จ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายมีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะรู้สึกว่ามีความยากเกินความสามารถของตน มักจะหลีกเลี่ยงงาน มีความท้อแท้ และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นการปิดโอกาสเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง แต่บุคคลที่มีการประเมิน

ความสามารถของตนเองสูงเกินไปมักจะประสบความล้มเหลวในการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเครียด ความผิดหวัง และมีความรู้สึกว่าการล้มเหลวเป็นสิ่งเลวร้าย ไม่สามารถแก้ไขได้ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง มักจะขาดความพยายาม และความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ดังนั้น ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้องจะส่งผลต่อการเลือกกิจกรรม ทำให้การกระทำนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง และในการประเมินความสามารถของตนเองของบุคคลที่ดีจะต้องประเมินสูงกว่าที่บุคคลนั้นจะทำได้เล็กน้อยจึงจะทำให้บุคคลนั้นเลือกกิจกรรมที่จะกระทำได้อย่างเหมาะสมแก่การทำหายความสามารถ

2.1.8.2 การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (effort expenditure and persistence)

การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลต้องใช้ความพยายามมากเท่าใด และจะต้องใช้ความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับอุปสรรคความต้องการต่างๆ ที่ไม่พึงพอใจไปอีกนานเท่าไร บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้นและจะใช้ความพยายาม มุ่งมั่น เมื่อเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura & Cervone, 1983) และบุคคลจะใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลา เขามีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จจากการทำงานได้สูง

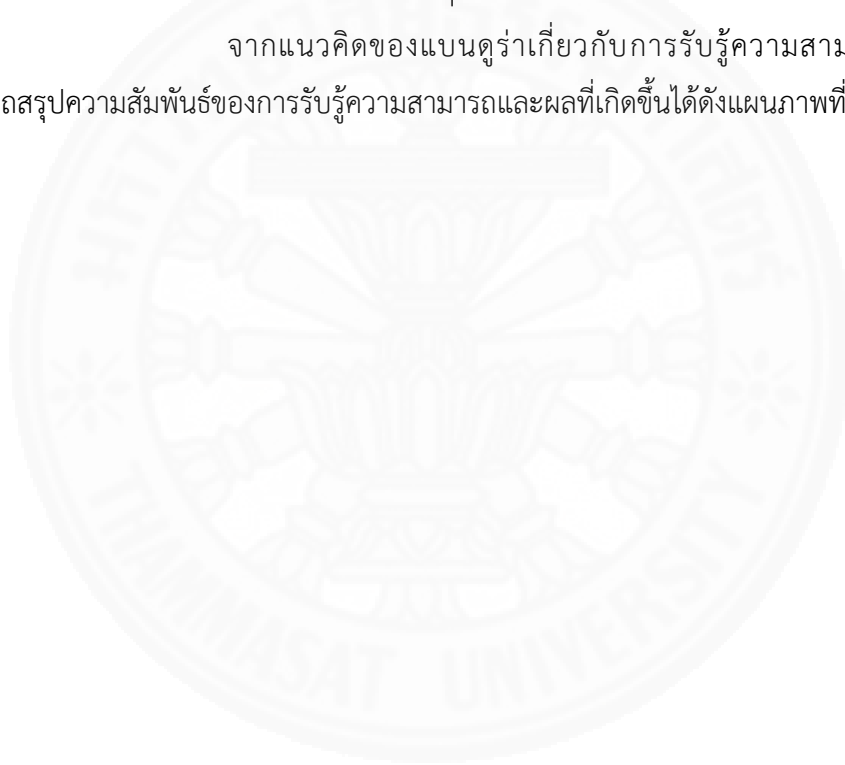
2.1.8.3 รูปแบบของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (thought patterns and emotional reaction)

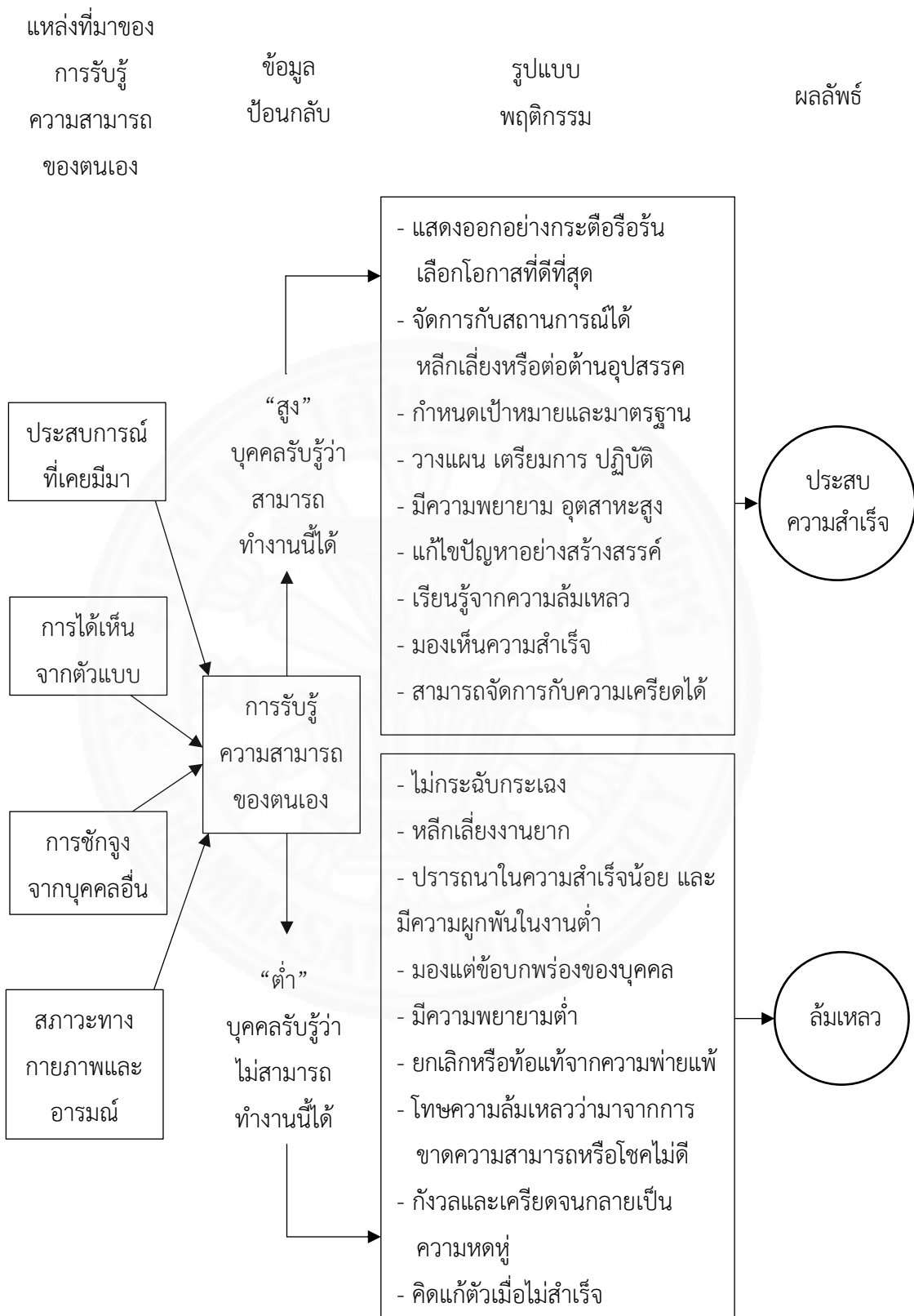
การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิด วิเคราะห์และปฏิกริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่มีการกระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในอนาคตของเขา บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก และเมื่อพบกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลนั้นจะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามเพิ่มขึ้นอีก ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะมีแนวโน้มการเกิดอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และพวกเขาจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมนั้นยิ่งขึ้น คอลลิน (Collin, 1982, quoted in Bandura, 1986) เสนอว่า ในการแก้ปัญหาที่มีความยากนั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักจะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความสามารถ

2.1.8.4 มนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง (people are in control of their own actions)

บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะพยายามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน จะเลือกทำในสิ่งที่ท้าทายและใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แม้บางครั้งอาจล้มเหลวบ้างแต่พวกเขาก็จะไม่ย่อท้อ และจะไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา บุคคลนั้นจะให้เหตุผลของที่ตนพบกับความล้มเหลวนั้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรม ได้แต่เพียงรอคอยให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ยากๆ ขาดความพยายาม และมีความทะเยอทะยานต่ำ

จากแนวคิดของแบนดูราเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถสรุปความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถและผลที่เกิดขึ้นได้ดังแผนภาพที่ 2.3





ภาพที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ (Kreitner & Kinicki, 2001 อ้างถึงใน วินิตา ชัยมงคล, 2551)

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1997) ที่ว่า ความเชื่อของบุคคลว่าคนมีความสามารถในการจัดระเบียบพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย

ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะประสบความสำเร็จ มีความกล้าเสี่ยง มีความเป็นกันเอง ไม่มีความวิตกกังวล ไม่ซึมเศร้า เป็นผู้นำการปฏิรูปสังคม และผู้ริเริ่มที่นำมุมมองเชิงบวกของความสามารถตนมาควบคุมสถานการณ์ที่มีผลต่อชีวิต อาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อในตนเองจะทำให้มีความเป็นสุขทางบวกและทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จ

ความท้าทายต่างๆ ของชีวิตเป็นกลุ่มของปัญหาที่ต้องการแรงพยายามทั้งหมดในการสร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ความแข็งแกร่งของหมู่คณะ องค์กร และแม้กระทั่งประเทศ ก็เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกถึงความสามารถของบุคคลโดยรวมที่ทำให้พวกเขาสามารถแก้ปัญหาที่เผชิญแลปรับปรุงชีวิตให้ดีขึ้นเนื่องมาจากการรวบรวมความพยายามที่ผ่านมา ผู้คนที่เชื่อในความสามารถภาพโดยรวมของตนเพิ่มทางเลือกที่จะทำงานเป็นกลุ่ม ว่าควรจะลงทุนลงแรงเท่าไร และจะอดทนเมื่อความพยายามนั้นล้มเหลวอย่างรวดเร็ว และอดทนรอความเป็นไปได้ที่จะสำเร็จ (Bandura, 1994)

2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีทรัพยากรในงาน

ทรัพยากรในงานเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการจัดหาทรัพยากรให้สำหรับพนักงานแต่ละคน โดยแหล่งทรัพยากรในงาน หมายถึงแง่มุมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านกายภาพ จิตใจ หรือสังคม ซึ่งทำหน้าที่คือ (1) ทำให้เป้าหมายในงานบรรลุผลสำเร็จ (2) ทำหน้าที่ลดข้อเรียกร้องจากงาน ซึ่งสัมพันธ์ต้นทุนทางด้านร่างกายและจิตใจ และ (3) ทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโต เรียนรู้และพัฒนาภายในตน (Demerouti et al., 2001) โดยแหล่งทรัพยากรในงานมีอยู่ทั้งในระดับองค์กร ระดับบุคคล และระดับงาน

แม้จะเป็นแนวความคิดที่มีจุดเริ่มต้นและมีความสัมพันธ์การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของบุคคล (ผดาร์ช สีดา, 2555) แต่ปัจจุบันนิยมนำมาอธิบายถึงแรงจูงใจและความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทรัพยากรในงานที่องค์กรสนับสนุนสามารถทำให้พนักงานในองค์ได้รับการเติมเต็มความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีของดีซีและไรอัน (Deci & Ryan, 1985) คือ ความต้องการมีศักยภาพ ความต้องการมีอิสระ และความต้องการความสัมพันธ์ สามารถเป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานสามารถต้านทานความเครียดและเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีได้ (Hofoll, 1998, 2002, อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555) โดยนักวิจัยได้ให้ความหมายของทรัพยากรในงานไว้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของทรัพยากรในงาน

แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980) กล่าวว่าทรัพยากรในงาน หมายถึงลักษณะงานที่มีความเฉพาะกับศักยภาพในการสร้างแรงจูงใจ

คาน (Kahn, 1990, อ้างถึงใน ภัณฑิลา บุญปั้น, 2554, น.14) ให้ความหมายว่า ลักษณะของสภาวะในการทำงานซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องปรับตัวและแสดงลักษณะทางกายภาพของการรับรู้และอารมณ์ของตนเองออกมาให้เห็นในศักยภาพตามบทบาท

ไดเนอร์ และฟูจิตะ (Diner & Fujita, 1995 อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555, น.4) ให้นิยามทรัพยากรในงานว่าเป็นแหล่งทรัพยากรของบุคคล ที่อาจเป็นได้ทั้งสิ่งของ คุณลักษณะ หรือตัวตนของบุคคล สภาพการณ์ และแหล่งพลังงานต่างๆ ที่มีคุณค่าสำหรับบุคคลนั้นๆ หรือ เป็นสิ่งที่ช่วยบุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายของตนเองได้

ฮอบโฟลล์ (Hobfoll 1989, 2002, อ้างถึงใน สิริพร ทรัพย์ะประภา, 2555, น. 18) ให้ความหมายของทรัพยากรไว้ว่า เป็นวัตถุสิ่งของ คุณลักษณะส่วนบุคคล สภาพการณ์ หรือพลังงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีเอกลักษณ์และมีคุณค่าแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีความผูกพันแบบใกล้ชิด สุขภาพ และความสงบจากภายใน) หรืออาจทำหน้าที่เป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ และมีคุณค่าต่อตนเอง (เช่น เงิน การได้รับการสนับสนุนจากสังคม และความน่าเชื่อถือ โดยทรัพยากรในงาน เป็นแหล่งทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อบุคคล)

บาคเกอร์และเดเมอร์ตูติ (Bakker & Demerouti, 2007) ระบุว่าทรัพยากรในงานเกี่ยวกับลักษณะของงานทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การที่เป็นอยู่โดย (ก) เป็นประโยชน์ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมาย (ข) ลดความต้องการของงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ (ค) กระตุ้นบุคคลให้เติบโต เรียนรู้และพัฒนา

ฮาคาเน็น และรูด์ท์ (Hakanen & Roodt 2010 อ้างถึงใน สิริพร ทรัพย์ะประภา, 2555, น.18) ให้นิยามทรัพยากรในงานว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยให้พนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภัณฑิลา บุญปั้น (2554) สรุปว่า ทรัพยากรในงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่องค์การได้สนับสนุนแก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ช่วยลดแรงกดดันทางร่างกายและจิตใจที่มีต่อความต้องการของงาน รวมทั้งช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ พัฒนา และก้าวหน้าในการทำงาน

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ให้นิยามทรัพยากรในงานไว้ว่าเป็นแหล่งทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ช่วยลดผลกระทบจากความต้องการของงานและกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนา

ผดาร์ช สีดดา (2555) กล่าวว่า ทรัพยากรในงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่มีคุณค่าสำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับความต้องการของงานและความเครียดต่างๆ ช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนาตนเอง

ศนิพร ปิยพจนากร (2558) ให้ความหมายว่าแหล่งทรัพยากรในงาน ซึ่งจะช่วยเหลือบุคคลให้ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สรุป ทรัพยากรในงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานทั้งทางกายภาพ สังคม จิตใจ และองค์การที่เป็นอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ สร้างแรงจูงใจให้เรียนรู้ พัฒนา มีความก้าวหน้า ลดแรงกดดันทั้งทางกายและใจจากความต้องการของงาน รวมถึงความเครียดที่เกิดขึ้น

ในการศึกษานี้ศึกษาทรัพยากรในงานตามแนวคิดของ บาคเกอร์และเดเมอร์อูตี (Bakker & Demerouti, 2007) เนื่องจากเป็นนักวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรในงานมาอย่างต่อเนื่อง และสามารถอธิบายถึงคุณประโยชน์ของทรัพยากรในงานได้อย่างครอบคลุม

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรในงาน

2.2.2.1 ทฤษฎีความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Theory)

เป็นการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาเพื่อเป็นการแสดงข้อพิสูจน์ถึงรูปแบบที่ชัดเจน (distinctive pattern) ของสาเหตุและผลที่ตามมาของความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงาน (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) ทฤษฎีสร้างมาจากพื้นฐานของทฤษฎีความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน (Job demands-resources theory) (Bakker & Demerouti, 2007; 2014; Demerouti et al., 2001) ใช้ทำให้สามารถเข้าใจ อธิบาย และสร้างการพยากรณ์เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ความผูกพันในงาน และผลลัพธ์ของพนักงาน ทรัพยากรในงานเกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานที่มีทรัพยากรเพียงพอต่อการทำงานของพนักงาน (Demerouti et al., 2001) นับเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งในทฤษฎีนี้ เนื่องจากทรัพยากรในงานได้ถูกยืนยันแล้วว่า เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ (main driver) ของความผูกพันในงานซึ่งช่วยเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีและผลลัพธ์ทางบวกขององค์การ นอกจากนี้เมื่อทรัพยากรในงานจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับความต้องการของงานที่สูง (Bakker et al., 2007)

2.2.2.2 ทฤษฎีการรักษาทรัพยากร (Conservation of Resources Theory: COR)

ฮอบโฟลล์ (Hobfoll, 1989; 2002 อ้างถึงใน สิริพร ทรัพย์ประภา, 2555) อธิบายว่าบุคคลจะแสวงหาทรัพยากรเพื่อให้ได้มา แล้วเก็บรักษาไว้ จากนั้นกระตุ้นให้เกิดการสร้างทรัพยากรใหม่ และปกป้องทรัพยากรเดิมที่มีอยู่ ทฤษฎีการรักษาทรัพยากรมีข้อตกลงเบื้องต้น 2 ประการ ได้แก่

(1) บุคคลจะลงทุนใช้แหล่งทรัพยากรที่ตนได้รับมาเพื่อจะจัดการกับสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเครียด และป้องกันไม่ให้ตนเองได้รับผลกระทบจากความต้องการของนั้น

(2) บุคคลจะลงทุนใช้ทรัพยากรของตนที่ได้รับมาเพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรในอนาคตฟื้นฟูสภาพทรัพยากรใหม่ และสร้างทรัพยากรแหล่งใหม่

ยิ่งไปกว่านั้น หากบุคคลลงทุนลงแรงในการแสวงหาทรัพยากรเพิ่มเติม แต่ผลตอบแทนที่ได้รับกลับไม่คุ้มค่ากับการลงทุนลงแรงดังกล่าว ผลที่ตามมาก็คือตัวบุคคลมีแนวโน้มที่จะสูญเสียทรัพยากรในงานและเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าปกติ และยิ่งบุคคลมีทรัพยากรสะสมมากเพียงใดก็จะส่งผลให้บุคคลสามารถรับมือและเผชิญหน้ากับการสูญเสียทรัพยากรและความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้นเท่านั้น เช่น พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนและได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว เพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีแนวโน้มที่จะสามารถรับมือกับปัญหาและความเครียดได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากใครเลย (Hobfoll, 1989, อ้างถึงใน ผดุงสิทธิ์ 2555)

2.2.2.3 ทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1980, quoted in Schaufeli & Bakker, 2004) กล่าวว่า งานทุกประเภทจะมีศักยภาพที่เป็นแรงจูงใจภายในตัวของมันเอง โดยขึ้นอยู่กับว่างานนั้นประกอบด้วยคุณลักษณะของงาน 5 ประการ อันได้แก่ ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน (skill variety) ความชัดเจนของงาน (task identity) ความสำคัญของงาน (task significance) ความอิสระในการทำงาน (autonomy) และข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน (feedback) ทฤษฎีคุณลักษณะงานมีข้อสันนิษฐานว่า คุณลักษณะงานนี้เชื่อมโยงโดยผ่านสภาวะวิกฤติทางจิตวิทยา (critical psychological stages) โดยทำให้เกิดผลลัพธ์ทางบวก เช่น มีผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจในงาน และขาดงานและลาออกต่ำ

2.2.2.4 ความพยายาม-การฟื้นตัว (Effort-Recovery Model)

ทรัพยากรในงานสามารถแสดงบทบาทในการเป็นแรงจูงใจภายนอกสามารถอธิบายได้จากความพยายาม-การฟื้นตัว (Meijman & Mulder, 1998 quoted in Demerouti & Bakker, 2011) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยทรัพยากรในงานจะส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามและความสามารถในการทำงานจนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.2.3 องค์ประกอบของทรัพยากรในงาน

เชาเฟลลี และทารีส (Schaufeli & Taris, 2014) ยังได้รวบรวมรายชื่อปัจจัยที่เป็นทรัพยากรในงานจากการศึกษาที่ผ่านมา ได้แก่

- การเลื่อนตำแหน่ง (Advancement)
- การเห็นคุณค่า (Appreciation)
- อิสระในงาน (Autonomy)
- ความชำนาญ (Craftsmanship)
- รางวัลที่เป็นเงิน (Financial rewards)
- ความชัดเจนในเป้าหมาย (Goal clarity)
- ข้อมูลข่าวสาร (Information)
- สภาพทางนวัตกรรม (Innovative climate)
- ความท้าทายในงาน (Job challenge)
- ความรู้ (Knowledge)
- ภาวะผู้นำ (Leadership)
- โอกาสในการเรียนรู้พัฒนา (Opportunities for professional development)
- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in decision making)
- การตอบกลับผลการปฏิบัติงาน (Performance feedback)
- การล้นทะลักจากครอบครัวสู่งานด้านบวก (Positive spillover from family to work)
- ศักดิ์ศรีของมืออาชีพ (Professional pride)
- กระบวนการยุติธรรม (Procedural fairness)
- การติดต่อกับผู้ป่วยทางบวก (Positive patient contacts)
- คุณภาพของความสัมพันธ์กับหัวหน้า (Quality of the relationship with the supervisor)
- สภาพที่ปลอดภัย (Safety climate)
- การละเมิดความปลอดภัยจากสิ่งที่ทำเป็นประจำ (Safety routine violations)
- สภาพทางสังคม (Social climate)
- การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน (Social support from colleagues)
- การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า (Social support from supervisor)
- การใช้ทักษะที่มีให้เป็นประโยชน์ (Skill utilization)
- การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)
- การสอนงานจากหัวหน้า (Supervisory coaching)

- ความหลากหลายของงาน (Task variety)
- การความสอดคล้องกันของทีม (Team cohesion)
- ความกลมกลืนกันของทีม (Team harmony)
- ความเชื่อมั่นในการบริหาร (Trust in management)

สำหรับในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทรัพยากรในงาน ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ อิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน การสอนงานจากหัวหน้างาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เพราะอิสระในงานทำให้พนักงานสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการวางแผนการทำงาน และขั้นตอนการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975) ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานจะทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลจากการทำงานที่ผ่านมาและรู้ว่าควรจะทำพฤติกรรมอย่างไรต่อไป (London, 2003) โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทำให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน (Lord, Hannah, & Jennings, 2011) การสอนงานจากหัวหน้างาน จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่คงทน ด้วยความเข้าใจระดับลึก และทำให้พนักงานมีศักยภาพในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Redshaw, 2000) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านความรู้สึกรู้สึก ข้อมูล วัตถุ และมิตรภาพทางสังคม (Cohen & Wills, 1985) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.3.1 อิสระในการทำงาน

(1) ความหมายของอิสระในการทำงาน

เทอร์เนอร์ และลอว์เรสซ์ (Turner & Lawrence, 1965) กล่าวว่าอิสระในการทำงานเป็นการไตร่ตรองของพนักงานถึงรูปแบบการทำงาน ในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แสคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1975) ให้ความหมายว่าระดับของงานที่ให้อิสระ ดุลยพินิจในการวางแผนการทำงานและการกำหนดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน

โบรจ์ท (Breugh, 1985) ให้ความหมายของอิสระในการทำงานไว้ว่า การที่บุคคลมีความเป็นอิสระ มีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานของตน โดยไม่พึ่งพาบุคคลในสาขาวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการตัดสินใจอย่างอิสระพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เบรย์ (Brey, 1999) ให้ความหมายว่า อิสระในงานคือทางเลือก และอิสระที่มีแต่เดิมในการทำงานต่างๆ

พาร์คเกอร์ แอ็ชเทลล์และเทอร์เนอร์ (Parker, Axtell, & Turner, 2001) กล่าวว่า อิสระในงานหมายถึง ระดับของดุลยพินิจของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงานของตน เช่น การกำหนดเวลา และวิธีการปฏิบัติงาน

บุชบา สังก์ทอง (2550) ความมีอิสระในงานหมายถึงการที่พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติโดยไม่ถูกควบคุม มีอิสระในการคิดตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับงานของตนเอง โดยสามารถออกแบบลักษณะงาน วางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดตารางการปฏิบัติงาน เวลาหยุดพักงาน เสนองานใหม่ เสนอความคิดและนำมาใช้

วรรณรัตน์ พระรักษา (2557) สรุปความหมายของอิสระในการทำงานว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการคิดและใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน สามารถกำหนดเวลาในการทำงาน เลือกวิธีการจัดการกับงาน และเลือกวิธีปฏิบัติงานของตนได้ด้วยตนเอง

สรุปอิสระในการทำงานหมายถึง อิสระของพนักงานในการกำหนดรูปแบบการทำงาน วางแผน กำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และตารางการทำงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของตัวพนักงาน รวมไปถึงอิสระในการเสนอความคิดเห็น และตัดสินใจ

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยศึกษาตามนิยามของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1975) เนื่องจากมีการให้ความหมายที่กระชับ ครอบคลุม และมีการศึกษาอย่างกว้างขวาง

(2) แนวคิดเกี่ยวกับอิสระในการทำงาน

แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980) ระบุว่า ตามทฤษฎีคุณลักษณะของงาน อิสระในงานจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของงานโดยมีการรับรู้ว่ามีส่วนรับผิดชอบในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน นำมาซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงานและการลาออกได้

ดีซีและไรอัน (Deci & Ryan, 1987) กล่าวว่าตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง (self-determination theory) บุคคลจะรับรู้ถึงทางเลือก (choice) เกี่ยวกับการกระทำ และการกระทำนั้นได้ถูกกำหนดโดยการบูรณาการทางบุคลิกภาพ (integration) และการไม่มีความขัดแย้งและความกดดัน สถานการณ์และบริบทที่สนับสนุนอิสระในการทำงานจะรักษาหรือเพิ่มแรงจูงใจภายในแต่สถานการณ์หรือบริบทที่เป็นการควบคุมจะทำลายแรงจูงใจภายในนั้น (Deci & Ryan, 1987) เช่นเดียวกัน (Amabile, DeJong, & Lepper, 1976) พบว่าปัจจัยภายนอกเช่นกำหนดส่งงาน (deadlines) เป็นการจำกัดและควบคุมทำให้ลดแรงจูงใจภายใน

ไรอัน (Ryan, 1991) สรุปปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมอิสระ
ได้แก่

1. การสนับสนุนที่เป็นรูปธรรมผ่านการจัดการช่วยเหลือและ
ทรัพยากร

2. การคำนึงถึงบุคคลและการมีส่วนร่วมจากบุคคลอื่นที่มีความสำคัญ

3. มีโอกาสสร้างทางเลือกด้วยตนเอง

4. เป็นอิสระจากการรู้สึกถูกควบคุมโดยบุคคลอื่นจากภายนอก

(3) ความสำคัญของอิสระในการทำงาน

บาร์ลิง เคลโลเวย์ และอเวอสัน (Barling, Kelloway, & Iverson, 2003)
กล่าวว่า การมีอิสระในงานทำให้งานมีคุณภาพสูง ดังนี้

1. การมีอิสระในงานเป็นลักษณะที่จำเป็นของการทำให้งานมี
คุณภาพสูง แต่พนักงานเองก็จะจ้องมีทักษะและเห็นวัตถุประสงค์ของการทำงาน

2. การมีอิสระในงานมากทำให้เพิ่มการตัดสินใจในการทำงาน

3. การมีอิสระในการทำงานมากทำให้ตนเองให้ใช้เวลาในการแก้ปัญหา
รวมถึงการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

แฮคแมนและโอลด์แฮม กล่าวว่า (Hackman & Oldham, 1975) งานที่
มีระดับของอิสระในการทำงานสูง ผลการทำงานจะขึ้นอยู่กับความพยายาม ความคิดริเริ่ม และการตัด
สนใจของพนักงาน มากกว่าการได้รับคำสั่งจากผู้จัดการหรือคู่มือการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ใน
กรณีนี้ผู้ทำงานจะมีประสบการณ์ความรับผิดชอบส่วนตนในด้านความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการ
ทำงานมากขึ้น

การเพิ่มอิสระในการทำงานจะทำให้บุคคลมีความยืดหยุ่นในการกำหนด
บทบาทในการกระทำเพราะบุคคลจะมีดุลยพินิจในการตัดสินใจในการทำงานว่าจะทำเช่นไร
(Morgeson, Delaney-Klinger, & Hemingway, 2005)

ดีซีและไรอัน (Deci & Ryan, 1987) กล่าวว่าเมื่อพนักงานที่มีอิสระใน
การทำงาน บุคคลนั้นจะรับรู้ว่าเป็นผู้ริเริ่มในการกระทำของตนเอง บุคคลจะตัดสินใจเลือกผลลัพธ์
และเลือกแนวทางในการทำให้ประสบผลสำเร็จ ทางเลือกในการกำกับตนมาจากลักษณะที่ยืดหยุ่น
และปราศจากแรงกดดัน ในทางตรงกันข้ามการถูกควบคุมจะมาจากลักษณะความเข้มงวดและการทำ
ตามแบบแผนของผู้อื่น แม้จะมีความมุ่งหมายแต่ก็ไม่ได้เป็นทางเลือกด้วยตนเองอย่างแท้จริง

เมื่อเทียบพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนอิสระในการทำงานกับพนักงานที่
ถูกควบคุม พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางด้านอิสระในงานมักจะมีแรงจูงใจภายในสูง มีความสนใจ

มากกว่า ความกดดันและตึงเครียดน้อย มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีการคิดวิเคราะห์ที่ยืดหยุ่น เรียนรู้เป็นกรอบแนวคิดได้ดี มีสภาวะอารมณ์เชิงบวก มีความนับถือในตนเองสูง มีความเชื่อมั่น มีความเพียรพยายามในการกระทำเพื่อเปลี่ยนแปลง มีสุขภาพกายและจิตดีกว่าบุคคลที่ถูกควบคุม

(4) องค์ประกอบของอิสระในการทำงาน

โบรจ์ท (Breugh, 1985) ได้ทำการแย่องค์ประกอบของอิสระในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน: ระดับของดุลยพินิจและทางเลือกของบุคคลที่เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลนำไปใช้ในการทำงานของตนได้
2. ความมีอิสระในการกำหนดตารางเวลาในการทำงาน: เป็นการที่บุคคลรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมตารางเวลาการทำงาน ลำดับการทำงาน และระยะเวลาการทำงานของตนได้
3. ความมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์การประเมินงาน: ระดับของการที่บุคคลมีความสามารถในการปรับหรือเลือกเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของตนได้

(5) ผลของอิสระในการทำงาน

จากงานวิจัยการวิเคราะห์เมต้าของสเปคเตอร์ (Spector, 1986) พบว่าอิสระในงานสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความทุ่มเทในงาน ผลการปฏิบัติงาน และสัมพันธ์ทางลบกับระดับของอาการเจ็บป่วยที่แสดงออกทางกาย อารมณ์ทุกข์ ความเครียดในงาน การขาดงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน และการลาออกจากงาน

ฮาลเบสเลเบน (Halbesleben, 2010) ทำการวิเคราะห์เมต้า พบว่าการมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานทำให้พนักงานมีพลัง มีความทุ่มเท และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน

2.2.3.2 ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

(1) ความหมายของข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980) ให้ความหมายของข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานว่า หมายถึง ระดับของข้อมูลการทำงานที่พนักงานได้รับโดยตรงซึ่งมีความชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ลอนดอน (London, 2003) ให้ความหมายว่า ข้อมูลป้อนกลับหมายถึง ข้อมูลที่บุคคลได้รับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน

จารุวรรณ ยอดระฆัง (2554) ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานให้ความหมายว่า หมายถึง การให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

บตี ตรีสุคนธ์ (2555) กล่าวว่าเป็นการให้ข้อมูลเป็นการเพาะเจาะจงของหัวหน้างานแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในเวลาใดเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ว่ามีผลงานเป็นอย่างไร โดยแจ้งให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงานและพฤติกรรมการทำงานทั้งในด้านด้านบวกและด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเพื่อนำไปสู่การรักษาไว้หรือการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม และสนับสนุนต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรวมถึงให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาการเจริญเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน

บงกช นักเสียง (2541) สรุพบว่า ผลป้อนกลับ หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานย้อนกลับไปก่อนเริ่มปฏิบัติงานครั้งใหม่ เพื่อทำให้เกิดการแก้ไขข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

อัญญา เปี่ยมประถม (2553) การให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ถึงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เป้าหมายในการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้พนักงานทราบว่าตนนั้นมีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพหรือไม่ ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานหรือไม่ และจะต้องแก้ไขการทำงานในส่วนใดบ้าง ทั้งนี้ยังช่วยให้พนักงานได้ตระหนักในตนเองและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

สรุปข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานหมายถึงระดับของข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานที่พนักงานรับรู้ โดยข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ได้รับโดยตรงและมีความชัดเจนก่อนการปฏิบัติงานครั้งใหม่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและการพัฒนาการทำงานในอนาคต

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานตามการให้ความหมายของลอนดอน (London, 2003) เนื่องจากมีการให้ความหมายที่กระชับครอบคลุม และมีการศึกษาอย่างแพร่หลาย

(2) แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975) กล่าวว่าพนักงานจะต้องได้รับข้อมูลที่รับรู้จะต้องชัดเจน เฉพาะเจาะจง มีรายละเอียด และมีการจดข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและมีการบันทึกการทำงานที่เกี่ยวกับผล

การปฏิบัติงาน พวกเขาจะมีความรู้ที่กว้างขึ้นถึงผลของการทำงานที่ผ่านมาและต้องทำงานแบบใดมากขึ้นเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

ส่วนลอนดอน (London, 2003) กล่าวว่า ข้อมูลป้อนกลับที่มีประสิทธิภาพที่ดี ต้องมีความชัดเจน เฉพาะเจาะจง สม่าเสมอ และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญ การให้ข้อมูลป้อนกลับมีจุดประสงค์ต่างกันไปในแต่ละอาชีพ ข้อมูลป้อนกลับทำให้พนักงานที่เข้ามาใหม่เรียนรู้แนวทางการทำงานให้สำเร็จ ทำให้พนักงานผู้ที่เข้ามาช่วงหนึ่งแล้วมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และมองเห็นโอกาสในการพัฒนา และทำให้พนักงานผู้ทำงานมานานแล้วยังคงผลการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ตกหล่น ผู้จัดการเป็นแหล่งของข้อมูลป้อนกลับที่สำคัญที่สุดเพราะว่าผู้จัดการเป็นผู้สร้างเป้าหมายในการปฏิบัติงานและเป็นผู้ให้รางวัลเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้น แหล่งของข้อมูลป้อนกลับอื่นๆ ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และลูกค้า

ทางด้านแนดเลอร์ (Nadler, 1977 อ้างถึงใน บงกช นักเสียง, 2541) เสนอแนวคิดว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับจะส่งผลต่อพฤติกรรมได้ โดยข้อมูลที่น่ามาป้อนกลับนั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นที่ยอมรับ และมีวิธีการเก็บข้อมูลมาอย่างดีและมีความเหมาะสม

(3) องค์ประกอบของการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

อิลเกิน ฟิชเชอร์ และเทย์เลอร์ (Ilgen, Fisher, & Taylor, 1979 อ้างถึงใน อัญญา เปี่ยมประดม, 2553) สรุปองค์ประกอบของการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานไว้ดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูลป้อนกลับ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) จากบุคคล ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือลูกค้า 2) จากงาน และ 3) จากตนเอง
2. ข้อมูลป้อนกลับที่บุคคลรับรู้ เป็นการที่ผู้รับประเมินว่าข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับนั้นมีความถูกต้องหรือไม่ ตัวบุคคลมักจะยอมรับข้อมูลป้อนกลับจากคนใกล้ชิด การให้ข้อมูลป้อนกลับแบบทันทีจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้มากกว่าแบบล่าช้า การให้ข้อมูลป้อนกลับทางบวกจะทำให้บุคคลรับรู้แนวทางที่ถูกต้อง และการให้ข้อมูลป้อนกลับดีๆ จะทำให้บุคคลประยุกต์ใช้ข้อมูลป้อนกลับได้ดี
3. การยอมรับข้อมูลป้อนกลับ เป็นความเชื่อของผู้รับข้อมูลป้อนกลับนั้นมีความถูกต้องหรือไม่ โดยผู้รับข้อมูลจะยอมรับเมื่อผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ และเป็นผู้มีอำนาจในการให้รางวัลและการลงโทษ ส่วนบุคคลที่มีอายุมากมักจะใช้ประสบการณ์ของตนมากกว่าการรับข้อมูลป้อนกลับ
4. การตัดสินใจตอบสนองข้อมูลป้อนกลับ เป็นความต้องการที่จะตอบสนองต่อข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับมาของบุคคล โดยบุคคลจะพยายามขึ้นเมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ที่มี

อำนาจที่สามารถควบคุมผลลัพธ์ของการทำงานได้ และขึ้นอยู่กับ เวลา ความถี่ และลักษณะของข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับ

5. ความตั้งใจในการตอบสนอง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของการทำงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โดยเป้าหมายการทำงานที่ไม่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานเลย จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำหรือไม่มีผลกระทบเลย ดังนั้นเป้าหมายที่ดีจึงต้องมีความชัดเจน และเฉพาะเจาะจง และควรให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีชัดเจน และเฉพาะเจาะจง เช่นเดียวกัน

(4) ประโยชน์ของข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

ลอนดอน (London, 2003) สรุปว่า ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีประโยชน์ดังนี้

1. เป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงและจงใจพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งที่มีคุณค่าเหมือนรางวัล และมีคุณค่าด้วยตัวมันเอง
3. เป็นสิ่งที่เตรียมไว้สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา
4. เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้มีการรู้จักตนเอง (self-awareness) และ ความตั้งใจของตนเอง (self-willingness) เพิ่มมากขึ้นในการประเมินตนเอง
5. เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง สนับสนุนให้กลุ่มเกิดการพัฒนา และเพิ่มคุณภาพการให้บริการและการตอบสนองต่อลูกค้า

แต่อย่างไรก็ตามลอนดอน (London, 2003) ก็เพิ่มเติมว่าประโยชน์ของข้อมูลป้อนกลับนั้นจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าข้อมูลป้อนกลับนั้นถูกส่งมาโดยวิธีการที่ดีเพียงใด

(5) แนวทางการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

ดั่งที่ แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975) และลอนดอน (London, 2003) กล่าวไปข้างต้นเช่นเดียวกันว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานจะต้องมีความชัดเจนและเฉพาะเจาะจง ต่อไปจะนำเสนอแนวทางในการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของผู้วิจัยท่านอื่น ดังนี้

แนดเลอร์ (Nadler, 1977 อ้างถึงใน บงกช นักเสียง, 2541) เสนอแนวทางการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ข้อมูลป้อนกลับจะต้องตรงประเด็นกับความต้องการของเป้าหมาย การให้ข้อมูลป้อนกลับจึงจะสามารถทำให้เกิดพลังไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้
2. ข้อมูลป้อนกลับต้องสามารถเข้าใจได้ง่าย ทั้งรูปแบบการให้ ภาษา และสัญลักษณ์

3. ข้อมูลป้อนกลับที่มีการอธิบายรายละเอียด จะช่วยให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถทำให้ผู้รับรู้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

4. เป็นข้อมูลที่สามารถพิสูจน์ได้ ตรงกับความเป็นจริง และมีการรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจน

5. ข้อมูลป้อนกลับต้องมีความกระชับ เนื่องจากการรับรู้ข้อมูลที่จำกัดของบุคคล การได้รับข้อมูลป้อนกลับที่มากเกินไปอาจทำให้เกิดความสับสน ข้อมูลจะไม่สามารถเป็นตัวผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

6. ข้อมูลป้อนกลับเป็นข้อมูลที่ช่วยเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่กับมาตรฐานที่ตั้งขึ้น

7. การให้ข้อมูลป้อนกลับไม่ใช่การสรุปผลที่เกิดขึ้น แต่การให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นการนำข้อมูลจากอดีตกลับมาเพื่อให้มีการปรับปรุงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ข้อมูลป้อนกลับจึงต้องชี้ให้เห็นถึงความผิดพลาดและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

บুরอนและแม็คโดนัลด์แมนน์ (Buron & McDounald-Mann, 2003 อ้างถึงใน บตี ตรีสุคนธ์, 2555) กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานควรมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. มีความเฉพาะเจาะจง โดยระบุเป็น 3 ขั้นตอนได้แก่ สถานการณ์ พฤติกรรม และผลกระทบ เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับนั้นเชื่อมโยงและตรงประเด็น

2. ง่ายต่อการเข้าใจ พุดในประเด็นที่สำคัญ

3. แปลความได้อย่างชัดเจน ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของพนักงาน

(6) ผลของข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

ฮาลเบสเลเบน (Halbesleben, 2010) ศึกษาโดยการวิเคราะห์เมต้าพบว่าพนักงานที่ได้รับผลตอบกลับจากการทำงานจะมีความผูกพันในงาน

แวนเดเวลล์ ครอน และสโลคัมจูเนียร์ (VandeWalle, Cron, & Slocum Jr, 2001) พบว่าพนักงานที่ได้รับผลตอบกลับจากการทำงานจะเพิ่มความพยายามในการทำงาน มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงขึ้น ทำทนายต่อเป้าหมายมากขึ้น ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

2.2.3.3 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน

(1) ความหมายของโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน

คราม (Kram, 1996) ให้ความหมายว่า การเรียนรู้ของบุคคล (personal learning) เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง รวมไปถึงการมองเห็นภาพสะท้อนตนเอง (self-reflection) การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) การฟังอย่าง

ตั้งใจ (active listening) ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) และการป้อนกลับ (feedback) การพัฒนา ก่อให้เกิดความเข้าใจตนเองได้ดียิ่งขึ้น จากการได้ติดต่อกับผู้อื่นมากขึ้น

โมชแมน (Moshman, 1998) ให้ความหมาย การพัฒนา (development) เป็นขอบเขตของการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มการเปลี่ยนแปลงของกรอบแนวคิด ทำให้บุคคลพร้อมก้าวหน้าไปข้างหน้ากับการพัฒนาจากภายใน

ยูริค (Ulich, 2001) กล่าวว่า การเรียนรู้และพัฒนา (learning and development) คือ งานที่พัฒนาความสามารถทางด้านสังคม อารมณ์หรือการรู้จักคิด และพัฒนา แรงจูงใจ ทักษะ ความรู้ของพนักงาน ฯลฯ รวมไปถึงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองของพนักงาน

ราว (Rau, 2006) ระบุว่า โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นอะไรก็ตามที่งานได้ให้โอกาสในการเรียนรู้ ที่เสริมสร้างทักษะและความรู้

จารุวรรณ ยอดระซัง (2554) ให้ความหมายว่าโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา เป็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และความชำนาญโดยผ่านวิธีการต่างๆ ที่องค์การจัดให้ รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องทั้งในงานปัจจุบัน และอนาคตตามความก้าวหน้าในงาน

สรุปว่าโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาจึงหมายถึง งานที่ได้ให้โอกาสในการให้พนักงานพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน รวมถึงได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง

ในการศึกษานี้ศึกษาตามความหมายของ ราว (Rau, 2006) เนื่องจากมีการอธิบายตัวแปรได้กระชับและครอบคลุม

(2) แนวคิดเกี่ยวกับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน

พาร์คเกอร์ (Parker, 2014) กล่าวว่า การออกแบบงานสามารถสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาได้เป็นอย่างมาก เพื่อคงสภาพและเพิ่มพูนสุขภาพทางกายและจิตของพนักงาน และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดเป็นความท้าทายในที่ทำงานปัจจุบันให้ความสำคัญ โดยพาร์คเกอร์ได้ทำการแบ่งประเภทของกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาออกเป็น 3 แบบดังนี้

1. กระบวนการทางการคิดวิเคราะห์และการพัฒนา (Cognitive processes and development)

มีที่มาจากทฤษฎีการทำงานของคอนเยอร์มันที่การทำงานทุกอย่างจะประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย การตัดสินใจ การปรึกษาสนทนากัน และการให้ข้อมูลป้อนกลับ การออกแบบงานที่มีการควบคุมงาน (job control) สูงจะทำให้พนักงานควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ เพราะทำให้สามารถเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการรับมือกับสถานการณ์ และได้รับผลลัพธ์กลับมาเป็นข้อมูล

ป้อนกลับและการเรียนรู้ ส่วนความซับซ้อนในงาน (job complexity) สามารถเป็นสิ่งที่สนับสนุนการเรียนรู้ในงานได้เป็นเพราะการทำงานที่มีความท้าทายต้องเป็นใช้สติปัญญาในระดับสูงเพื่อให้งานสำเร็จ (Freze & Zapf, 1994) เช่นเดียวกัน พนักงานที่มีอิสระในการทำงาน (job autonomy) ในการควบคุมความแปรปรวนของสภาพแวดล้อมของงาน พวกเขาจะได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานของพวกเขาอย่างทันทีทันใด เป็นการสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถแบบทางจิต นอกจากนี้ เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขในการควบคุมของพนักงาน พนักงานจะสามารถหาสาเหตุและผลที่ตามมา และพัฒนาความรู้ในการเตรียมป้องกันที่ขัดขวางล่วงหน้าได้

ในระยะยาวการออกแบบงานสามารถสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างและองค์การแห่งการเรียนรู้ งานที่มีรูปแบบซับซ้อนและมีการตรวจตราน้อยจะทำให้พนักงานมีความฉลาดในการทำงานที่ยืดหยุ่นรวมถึงความสามารถในการรับมือกับปัญหาที่มีความซับซ้อนสูง (Schooler, Mulatu, & Oates, 2004)

2. กระบวนการทางการสร้างตัวตนและการพัฒนา (Identity processes and development)

การออกแบบงานมีศักยภาพที่จะส่งผลต่อตัวตนของพนักงาน โดยเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลสามารถรับรู้ตัวตนของตน เช่น เป้าหมาย อุปนิสัย และลักษณะของตัวเอง (Oyserman, 2001; Bosma & Kuunen, 2001) ระบุสิ่งที่ช่วยพัฒนาการสร้างตัวตน 3 ประการ ได้แก่ การเห็นโอกาสในการเติบโต การได้รับประสบการณ์ในการพัฒนาความสำเร็จ และการเปิดรับประสบการณ์ โดย การเพิ่มคุณค่าในงาน (enriched jobs) จะสนับสนุนการเห็นโอกาสในการเติบโต การได้รับประสบการณ์ในการพัฒนาความสำเร็จ (Parker, 1998) และทรัพยากรในงาน ได้แก่การมีอิสระในงาน และการสนับสนุนทางสังคม สามารถทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรส่วนบุคคล คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และการเห็นคุณค่าในตนเองในองค์การ และทำไปสู่บุคลิกภาพการเปิดรับประสบการณ์ (Xanthopoulou et al., 2007)

ตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง (self-determination) การได้รับการสนับสนุนให้มีอิสระในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่พึงพอใจแก่พนักงาน เป็นความต้องการพื้นฐานทางด้านอิสระ ความสัมพันธ์ และความประสบความสำเร็จ จะสนับสนุนทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาดนเองขึ้น (Grolnick, Deci, & Ryan, 1997)

3. กระบวนการทางการสร้างจริยธรรมและพัฒนา (Moral processes and development)

กระบวนการในการสร้างจริยธรรมเป็นการตระหนักถึงปัญหาทางด้านจริยธรรม การที่พนักงานผูกพันกับเหตุผลทางด้านจริยธรรมจะพิจารณาถึงพฤติกรรมที่เป็นอุดมคติ มีแรงจูงใจมุ่งเน้นทางด้านจริยธรรม และเลือกปฏิบัติตามแนวจริยธรรม (Treviño, den

Nieuwenboer, & Kish-Gephart, 2014) พนักงานที่มีภาระงานน้อยและทำงานที่ต้องใช้ทักษะน้อย มักจะไม่พิจารณาถึงพฤติกรรมที่เป็นจริยธรรมเพราะพวกเขาจะขาดความเข้าใจถึงภาพรวมของการทำงาน หรือมุมมองของผู้อื่น (Parker & Axtell, 2001) งานที่มีการจำกัดมาก พนักงานจะมีความเข้าใจถึงผลที่ตามมาของพฤติกรรมของตนเพียงเล็กน้อยและจะไม่ตระหนักถึงทางด้านจริยธรรม การออกแบบงานที่ไม่ดีจะทำให้ขัดขวางการสร้างจริยธรรมในการทำงาน เช่น งานที่มีอิสระในงานต่ำ งานที่ต้องใช้ทักษะน้อย งานที่ต้องแยกเป็นเอกเทศ (แบ่งแผนก) ในทางตรงกันข้ามงานที่มีลักษณะทำงานเป็นทีมแบบตัดขวาง (cross-functional team) จะทำให้พนักงานได้รับข้อมูลจากกลุ่มงานหลายกลุ่ม และลดความรู้สึกเป็นเอกเทศและเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองและเป็นแรงจูงใจในการสร้างจริยธรรม

(3) สิ่งที่จะช่วยให้กระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนา

เดย์ ฮาร์ริสัน และฮาลพิน (Day, Harrison, & Halpin, 2009) สรุปสิ่งที่จะช่วยให้กระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนา คือ

1. การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินผลปฏิบัติงานจูงใจให้พนักงานเข้าใกล้ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

2. ความท้าทายของงานจูงใจให้พนักงานลองกระทำสิ่งใหม่ๆ

3. การสนับสนุนทางสังคม ทำให้บุคคลรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ มาร์ควาร์ดท์ (Marquardt, 1996) กล่าวว่า การเรียนรู้ในองค์การในสถานะแวดล้อมในปัจจุบัน เป็นแนวทางใหม่ในการเรียนรู้ โดยมีแนวทางดังนี้

1. การเรียนรู้เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงาน (ผูกติดกับวัตถุประสงค์ขององค์การ)

2. ความสำคัญของกระบวนการในการเรียนรู้ (เรียนรู้ว่าจะเรียนอย่างไร)

3. ความสามารถในการจำแนกความต้องการในการเรียนรู้ สำคัญพอๆ กับคำตอบที่ได้จากการเรียนรู้

4. โอกาสในองค์การที่กว้างทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

5. การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดงาน

โดย กระบวนการการเรียนรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ทำให้สมบูรณ์

3 มิติ ได้แก่

1. ระดับของการเรียนรู้ (บุคคล กลุ่ม และองค์การ)

2. ประเภทของการเรียนรู้ (การเรียนรู้แบบประยุกต์ การเรียนรู้ในการป้องกัน การจัดการความรู้ และการเรียนรู้โดยการลงมือทำ)

3. ทักษะในการเรียนรู้ในองค์การที่สำคัญ (การคิดแบบเป็นระบบ แบบแผนความคิด การพัฒนาของบุคคลเพื่อเป้าหมาย (personal mastery) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การมีวิสัยทัศน์ร่วม และการสนทนา (dialogue))

นอกจากนั้นมาร์ควาต์ (Marquardt, 1996) ได้เสนอกลยุทธ์ในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้

1. พัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้โดยการลงมือทำภายในองค์การ (อาศัยระยะเวลาและการลงทุนลงแรง)

2. เพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากรว่าควรจะเรียนรู้อย่างไร

3. พัฒนาการอบรมวิธีการสนทนาในองค์การ

4. พัฒนาแผนพัฒนาอาชีพของพนักงานเพื่อพัฒนาทักษะการสร้างงาน

5. สร้างโปรแกรมการพัฒนาตนเอง

6. สร้างทักษะและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

7. ส่งเสริมและปฏิบัติกรคิดอย่างเป็นระบบ

8. ใช้การพิจารณาและวางแผนสถานการณ์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้การป้องกัน

9. ส่งเสริมและขยายความหลากหลายของความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความเชื่อที่เป็นสากล (global mindset) และการเรียนรู้

10. เปลี่ยนแบบแผนความคิดที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ (ผู้คนส่วนใหญ่มีภาพเกี่ยวกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ไม่ดีที่โรงเรียน)

(5) ความสำคัญของโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน

การสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญในระดับบุคคล เนื่องจากบุคคลนั้นมีความต้องการในการพัฒนาด้านการรู้คิด ตนเอง สังคม และความสามารถให้มากขึ้น ในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและไม่สามารถพยากรณ์ได้ (Lord, Hannah, & Jennings, 2011) การพัฒนาความสามารถนี้จะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพที่มีความต้องการความสามารถในการประยุกต์เพื่อให้งานสำเร็จ (Hall & Heras, 2010)

(6) ผลของโอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา

ลานคา และสแกนดูรา (Lankau & Scandura, 2002) ศึกษาการเรียนรู้ของบุคคลโดยใช้การสอนงาน พบว่า โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ช่วยลดความสับสนในบทบาทและความตั้งใจลาออกจากงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน

ส่วน อาคเคอร์ (Acker, 2004) ก็พบว่าโอกาสในการพัฒนาส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกัน

บากเกอร์และบาล (Bakker & Bal, 2010) พบว่าโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาสามารถเพิ่มความผูกพันในการทำงานของพนักงานได้

ครูฟอร์ด เลอไปน์ และลิช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ทำการศึกษาโดยการวิเคราะห์เมต้าพบว่า โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงาน

2.2.3.4 การสอนงานจากหัวหน้างาน

(1) ความหมายของการสอนงานจากหัวหน้างาน

แฮมลิน เอลินเกอร์ และบีทที (Hamlin, Ellinger, & Beattie, 2009) กล่าวว่า การสอนงานคือกระบวนการให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกที่ทำให้บุคคล กลุ่มหรือทีม และองค์กรได้รับทักษะใหม่ๆ เพิ่มทักษะ ความสามารถและผลการปฏิบัติงานเดิมที่มีอยู่ และเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล หรือพัฒนาบุคคล หรือทำให้บุคคลเติบโต

ออร์ธ วิลคินสัน และเบนฟารี (Orth, Wilkinson, & Benfari, 1987) กล่าวว่า เป็นกระบวนการส่งผ่านการช่วยเหลือพนักงานในการรับรู้โอกาสที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา

พ็อบเพอร์ และลิปชิตส์ (Popper & Lipshitz, 1992) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการสร้างวัฒนธรรมของการพัฒนาและบรรยากาศการเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานโดยการเพิ่มระดับของทักษะ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ยินยอมให้ผู้ฝึกเสริมสร้างการพัฒนาจิตใจของผู้ถูกฝึก

มิงค์ โอเวน และมิงค์ (Mink, Owen, & Mink, 1993) กล่าวว่า การสอนงานจากหัวหน้างานกระบวนการที่บุคคลสร้างความสัมพันธ์ที่สามารถทำให้การเรียนรู้สำหรับผู้ถูกฝึกง่ายขึ้น

ฮาร์โกร์ฟ (Hargrove, 1995) ระบุว่า เป็นปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในการที่สอนให้พวกเขาสร้างผลลัพธ์ที่น่าประทับใจในการทำงาน การสอนงานเกี่ยวข้องกับการท้าทายและการสนับสนุนให้บุคคลโดยการให้พรสวรรค์ที่ตนมีอยู่แก่พวกเขา

เบอร์เด็ตต์ (Burdett, 1998) การสอนงานเป็นกระบวนการที่มุ่งส่งเสริม การสร้างประสิทธิภาพในการทำงานโดยเฉพาะ

คลัทเทอร์บัค (Clutterbuck, 1998) กล่าวว่าแนวทางการปฏิบัติที่ช่วยให้ บุคคลจัดการสิ่งที่ครอบครองหรือปรับปรุงจากทักษะและสามารถเป็นได้ทั้งคำสั่งหรือไม่ใช่คำสั่ง

ฮัดสัน (Hudson, 1999) กล่าวว่าโค้ชคือบุคคลผู้อำนวยความสะดวก การเรียนรู้ที่มาจากประสบการณ์ที่มีผลต่อความสามารถของผู้ถูกฝึกในอนาคตและเป็นผู้ที่ฝึกและอุทิศใน การชี้แนะผู้อื่นโดยการเพิ่มความสามารถ ความผูกพัน และความมั่นใจแก่ผู้ถูกฝึก

เรดชาว์ (Redshaw, 2000) ให้ความหมายว่ากระบวนการของการให้การ แนะนำ การให้กำลังใจ และการสนับสนุนผู้เรียน

แกรนท์ (Grant, 2006) ให้ความหมายของการสอนงานว่าเป็นการร่วมมือ กันมุ่งไปที่วิธีการแก้ปัญหา มุ่งเน้นผลลัพธ์ และกระบวนการซึ่งเน้นระบบด้วยการที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ประสบการณ์ชีวิต การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเติบโตของ บุคคล และบริษัทเพิ่มขึ้น

ปีเตอร์สัน (Peterson, 1996) ระบุว่ากระบวนการของการขัดเกลา เครื่องมือ ความรู้ และโอกาสให้แก่บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเอง และต้องมีประสิทธิภาพการทำงาน มากขึ้น

พาร์โซล (Parsloe, 1995) กล่าวว่าการสอนงานคือระบบที่ทำให้สามารถ เกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาขึ้น และประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

แกรนท์และคาวานอจ (Grant & Cavanagh, 2004) ระบุว่าการสอนงาน แบบมืออาชีพ มีพื้นฐานจากการเน้นทฤษฎี มีความเป็นระบบ กระบวนการมุ่งไปยังจุดหมายที่ ออกแบบมาให้ความสะดวกสบาย มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และประคับประคองการเรียนรู้ ด้วยตนเองที่กำลังดำเนินอยู่ และการเติบโตส่วนบุคคลของผู้รับการฝึก และมุ่งเน้นการพัฒนาของ ทักษะ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และการพัฒนาส่วนบุคคล

วิมล มาดิษฐ์ (2547) การสอนแนะ หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการ พัฒนาบุคลากรซึ่งได้นำมาใช้ทั้งในวิชาชีพครู และวิชาชีพอื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับการสอนแนะ มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่ เป็น ผู้สอนแนะจะให้การแนะนำดูแลอย่างใกล้ชิด สนับสนุนและร่วมปฏิบัติงานด้วย การฝึกอบรมโดยการ สอนแนะจะเน้นที่การให้คำแนะนำ การให้ความรู้ และแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ให้แก่ผู้เริ่มเข้าสู่ วิชาชีพ และผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วสามารถนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน

ประนต จิรัฐติกาล (2547) การสอนแนะ หรือการสอนงาน หมายถึง กระบวนการสอนงานที่ช่วยในการเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน โดยผู้สอนใช้วิธีการส่งเสริมสนับสนุน

ชี้แนะและให้กำลังใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความเต็มใจ เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้สอนและผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าสอนงานจะต้องมีการพัฒนาทักษะในการสอนงานและสามารถเป็นแบบอย่างที่ดี จะช่วยให้ผู้ถูกสอนงานสามารถสะท้อนและมองเห็นภาพการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาออกมาเป็นตัวอย่าง และสามารถวิเคราะห์แนวทางที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นพดล เพิ่มสมบูรณ์ (2552) การสอนงานหมายถึง กระบวนการปลดปล่อยศักยภาพของบุคคลให้มากที่สุด หรือปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานรวมถึงทักษะของบุคคล โดยหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม และรวมถึงการให้คำแนะนำจากผู้ชำนาญการทั้งจากภายในหรือภายนอกองค์กร และเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางระหว่างผู้สอนงานและผู้ถูกสอนงานที่ไม่ใช่การสอนงานหรือการรับฟังคำเตือนจากหัวหน้าอย่างเดียว ผู้สอนงานสามารถช่วยวินิจฉัยงานว่าควรปรับปรุงสิ่งใด และปรับปรุงอย่างไรเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันมากกว่าการบอกเพียงวิธีปฏิบัติงาน

สรุปแล้วการสอนงานจากหัวหน้า หมายถึง กระบวนการในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แก่พนักงาน โดยหัวหน้างานเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน แนะนำ และให้กำลังใจ ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความสามารถ และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการศึกษานี้ทำการศึกษาตามแนวคิดของ แฮมลิน เอลินเกอร์ และบีทตี (Hamlin, Ellinger, & Beattie, 2009) เนื่องจากเป็นผู้ที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสอนงานมาอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้สຽงปนิยาม แจกแจง และแบ่งแยกประเภทของการสอนงานในแนวทางที่ต่างๆ กัน

(2) แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงานจากหัวหน้างาน

คอฟและครูเซ่ (Kopf & Kreuze, 1991) เสนอโมเดลรูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ให้เป็นพื้นฐานของการสอนงานในทางปฏิบัติ คือ

1. สร้างกรอบความคิด
2. ไตร่ตรองข้อสังเกต
3. สรุปแนวคิดรวบยอด
4. ทดสอบการกระทำ

แกรนท์ (Grant, 2007) ได้อธิบายถึงทักษะการสอนงานในแง่ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Bass and Avolio, 2000 quoted in Grant, 2007) ว่า

1. มีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ (ทำหน้าที่เป็นแบบอย่างที่ดี)
2. มีแรงจูงใจในการสร้างแรงบันดาลใจ (มีความยึดมั่นและสร้างแรงจูงใจ

ให้ผู้อื่น)

3. มีการกระตุ้นทางปัญญา (สนับสนุนการมีความคิดสร้างสรรค์และเป็นนวัตกรรม)

4. มีการเอาใจใส่แต่ละบุคคล (ทำหน้าที่เป็นผู้สอนและผู้ชี้แนะ (mentor) ในการช่วยเหลือผู้อื่นให้บรรลุเป้าหมาย)

อินเตอร์เนชันนอล โคช เฟเดอเรชัน (International Coach Federation) ระบุว่า ความภาคภูมิใจผู้สอนคือการสอนให้ผู้ถูกสอนมีความเชี่ยวชาญในชีวิตและอาชีพของพวกเขา และเชื่อมั่นว่าผู้ถูกสอนทุกคนเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีทรัพยากรที่เปี่ยมล้น เป็นผู้มีความพร้อมสรรพ เมื่อยึดตามแนวคิดนี้ ความรับผิดชอบของผู้สอนคือ

1. ค้นหาสิ่งที่ผู้ถูกสอนต้องการบรรลุให้พบ ทำให้ชัดเจน และสนับสนุนพวกเขา

2. ส่งเสริมให้ผู้ถูกสอนค้นพบตนเอง (self-discovery)

3. กระตุ้นให้ผู้ถูกสอนสร้างวิธีการแก้ปัญหาและกลยุทธ์

4. เป็นผู้รับผิดชอบผลการทำงานของผู้ถูกสอน

กระบวนการนี้จะช่วยให้ผู้ถูกสอนงานเพิ่มทักษะที่ดีต่อการทำงานและผู้สอน

(3) ความสำคัญของการสอนงาน

ทักษะการสอนงานกลายเป็นส่วนสำคัญในการทำงานในปัจจุบัน ผู้จัดการถูกคาดหวังให้มีทักษะในการสอนงานพนักงานเพื่อให้ความผูกพันของพนักงาน คุณภาพชีวิต และผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น และเพื่อให้การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและบุคคล (Chartered Institute of Personnel Development, 2004 quoted in Grant, 2007)

การสอนงาน มีประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและพนักงาน การสอนงานทำให้เกิดการเรียนรู้ที่คงทน การเรียนรู้ด้วยความเข้าใจระดับลึกและพนักงานจะมีศักยภาพในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสนับสนุนแรงจูงใจขั้นสูงและทำให้เกิดความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี องค์กรมีความต้องการการสอนงานที่ดีเพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จ และจะต้องมีกลยุทธ์และสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่จะสนับสนุนทางสู่ความสำเร็จนั้น (Redshaw, 2000)

(4) องค์ประกอบของการสอนงาน

แกรนท์ (Grant, 2007) ระบุว่า องค์ประกอบของการสอนงานประกอบด้วย

1. ผลลัพธ์ของการสอนงาน

2. พันธมิตรในการทำงาน

3. การมุ่งแก้ปัญหา
4. การตั้งเป้าหมาย และ
5. การบริหารกระบวนการและความรับผิดชอบ

(5) ปัจจัยที่สำคัญต่อการสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การสอนงานแบบมุ่งเป้าหมายสามารถอธิบายได้ว่าเป็นการทำงานร่วมกัน มุ่งเน้นการแก้ปัญหา และเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ ที่มุ่งไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเรียนรู้ด้วยตนเองและคุณภาพชีวิต ปัจจัยที่ทำให้การสอนงานแบบมุ่งเป้าหมายสำเร็จทั้ง 5 ข้อ คือ

1. การฝึกสอนส่งผลให้ผลลัพธ์นั้นมีคุณค่าที่ปรากฏเด่นชัด
2. พัฒนาการของการทำงานร่วมกันที่แข็งแกร่งขึ้นระหว่างผู้สอน และผู้ถูกฝึก
3. การให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการแก้ปัญหา มากกว่าการวิเคราะห์ปัญหาเฉยๆ
4. การตั้งเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ และ
5. การบริหารกระบวนการสอนงาน ตลอดจนการติดตามงานที่ผู้ถูกสอน รับผิดชอบอยู่จนจบงาน (Grant, 2007)

เอลลิงเกอร์ เอลลิงเกอร์ และเคลเลอร์ (Ellinger, Ellinger, & Keller, 2003) สรุป ทักษะของผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพในการสอนงานได้แก่

1. ทักษะการฟัง
2. ทักษะการวิเคราะห์
3. ทักษะการสัมภาษณ์
4. เทคนิคการตั้งคำถามที่ดี
5. การสังเกต การให้ และการรับข้อมูลป้อนกลับผลปฏิบัติงาน
6. การสื่อสาร และการตั้งความคาดหวังที่ชัดเจน
7. การสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถสนับสนุนการสอนงานได้

ส่วนบทบาทในการสอนงานของหัวหน้างานคือ คือเป็นผู้อำนวยความสะดวกต่อการสอนงานและเรียนรู้ และสามารถจัดแยกรูปแบบกลุ่มพฤติกรรมให้ปรากฏออกมา

แกรนท์อธิบายตามแนวคิดของเมเยอร์และซาโลเวย์ (Mayer and Salovey, 1997 quoted in Grant, 2007).ว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถเป็นหลักสำคัญในการสอนงานประกอบด้วย 4 ข้อ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

2. ความสามารถในการใช้อารมณ์ในการคิดได้อย่างสิ้นไหล
3. เข้าใจความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
4. ความสามารถในการใช้ความรู้จากทั้ง 3 ข้อด้านบนในการจัดการ

อารมณ์และแปลงมันในออกมาในรูปแบบของการกระทำ

วาโคล์ซ (Wachholz, 2000) ศึกษาบทบาทของการแสดงอารมณ์ทางบวกในการสอนงานในองค์กร พบว่า การแสดงอารมณ์ทางบวกสามารถส่งต่อไปยังผู้ถูกสอนเมื่อมีต้นแบบเป็นผู้สอนงาน และกระบวนการนี้เพิ่มการสื่อสารกันระหว่างผู้ถูกสอนและคนอื่นๆ

(6) ผลของการสอนงานจากหัวหน้างาน

ทำให้บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ที่คงทน ด้วยความเข้าใจระดับลึก และทำให้บุคคลมีศักยภาพในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Redshaw, 2000) นอกจากนั้นการได้รับการสอนงานจากหัวหน้าสามารถเพิ่มความผูกพันในงานของพนักงาน (Bakker & Bal, 2010)

2.2.3.5 การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

(1) ความหมายของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

โจวและจอร์จ (Zhou & George, 2001) ให้ความหมายของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานว่า หมายถึง เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในที่ทำงานของพวกเขาเมื่อมีความต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ รวมไปถึงการให้กำลังใจและการสนับสนุน

เฟนเลอสันและเบียร์ (Fenlason & Beehr, 1994) กล่าวว่าในรูปแบบหนึ่งของการช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน โดยการช่วยเหลือทางด้านกายภาพหรือในรูปแบบของการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ในการทำงานให้สำเร็จ

เบียร์และแมคคาร์ธ (Beehr & McGrath, 1992) ระบุว่าการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานเป็นเจตจำนงของเพื่อนร่วมงานที่ต้องการช่วยผู้อื่น (เช่น การเอาใจใส่ความเป็นกันเอง ความสัมพันธ์ที่อบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ การร่วมมือกัน ไม่ลอบทำร้ายและนินทาเห็นคุณค่า ให้ความเคารพ และสนับสนุน) ในการปฏิบัติงานแต่ละวัน และยื่นมือช่วยเหลือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทุกข์ร้อน และถูกคุกคาม โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

มีด ฮิลตัน และเคอร์ติส (Mead, Hilton, & Curtis, 2001) กล่าวว่า การสนับสนุนจากเพื่อนปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลใช้ความรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ สังคม หรือให้ช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานแก่ผู้อื่น

แลงฟอร์ด โบลเชอร์ มาโลนี และลิลลิส (Langford, Bowsher, Maloney, & Lillis, 1997) กล่าวว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหมายถึงการสนับสนุนทางสังคมที่ได้จากเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน

จากรูวรรณ ยอดระฆัง (2554) ให้ความหมายว่าหมายถึง การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถพร้อมให้ความร่วมมือ ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สรุปการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหมายถึงเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งทางด้านความรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ และสังคม เช่นการให้กำลังใจ การสนับสนุน ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อยามเดือดร้อน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

ผู้วิจัยศึกษาตามนิยามของเบียร์และแมคคาร์ธ (Beehr & McGrath, 1992) เนื่องจากนิยามของนักวิจัยมีการครอบคลุมถึงการสนับสนุนทางสังคมโดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์กว่า ในขณะที่นิยามอื่นไม่มีการระบุในส่วนนี้

(2) แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

การสนับสนุนจากเพื่อนที่มีประสิทธิภาพได้รับมาจากกระบวนการทางจิตหลายกระบวนการ โดย เซลเซอร์ (Salzer, 2002) ได้อธิบายจำแนกออกเป็น 5 กระบวนการ ดังนี้

1. ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison Theory: Festinger, 1954)

พนักงานจะแสวงหาปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีประสบการณ์ที่เหมือนกัน มีการเปรียบเทียบด้านบวกทำให้พยายามปรับปรุงตนเอง (เช่น การพัฒนาทักษะ) และการยกระดับตนเอง (เช่น การเพิ่มความรู้สึกถึงความหวังและลดความหวาดกลัว) การเปรียบเทียบด้านลบจะเพิ่มตัวตน (ego) และคงอารมณ์ทางบวกเมื่ออาจจะเผชิญกับสิ่งเลวร้าย

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Bandura, 1971)

เมื่อมีตัวแบบการเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะสูงกว่าเมื่อไม่มีตัวแบบ ตัวแบบที่เป็นเพื่อนมีพฤติกรรมสามารถรับมือและเสริมสร้างสุขภาพ เพื่อนเสริมสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทำให้บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

3. การสนับสนุนทางสังคม

ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคมเป็นการกระทำของพฤติกรรมที่สนับสนุนบุคคลและการรับรู้การสนับสนุนจากบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ทางบวกนำไปสู่การปรับปรุงในเชิงบวก และป้องกันความเครียดและความทุกข์ยาก

4. ความรู้จากประสบการณ์ (Experiential Knowledge: Borkman, 1999)

ประสบการณ์ต่างๆ จากการทำงานนำไปสู่ความเข้าใจและความรู้ซึ่งเป็นที่ได้มาแตกต่างจากการได้รับความเข้าใจและความรู้มาจากการศึกษาหรือการสังเกต ความรู้จากประสบการณ์นำไปสู่แนวทางการแทรกแซง (intervention approaches) ที่ต่างไปจากเดิม

5. หลักการของการเป็นผู้บำบัดช่วยเหลือ (Helper-Therapy Principle: (Riessman, 1965; Skovholt, 1974)

การช่วยเหลือผู้อื่นเป็นประโยชน์ดังนี้

5.1 เพิ่มความรู้สึกถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลทำให้ส่งผลต่อชีวิตของอีกฝ่าย

5.2. พัฒนาความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันในการให้และรับระหว่างบุคคล

5.3 ผู้ช่วยเหลือจะเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ได้จากความรู้เมื่อช่วยเหลือผู้อื่น

5.4 ผู้ช่วยเหลือได้รับความนิยมชมชอบจากบุคคลที่พวกเขาช่วยเหลือและคนอื่นๆ

(3) ลักษณะของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

รูปแบบการสนับสนุนสามารถจำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ (Cohen & Wills, 1985) คือ

1. การสนับสนุนทางด้านความรู้สึก (affective support) เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางด้านความภาคภูมิใจ หรือสนับสนุนทางด้านอารมณ์ หมายถึง การให้ผู้รับรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับและได้รับการดูแล

2. การสนับสนุนทางด้านข้อมูล (informational support) หมายถึง การได้รับการปรึกษาหรือขอคำแนะนำ ช่วยเหลือทางด้าน การแก้ปัญหา

3. การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (instrumental support) เกี่ยวข้องกับการได้รับการช่วยเหลือในสิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง การได้รับการช่วยเหลือทางด้านสิ่งของเมื่อได้รับการร้องขอเป็นการเฉพาะ หรือการได้รับการบริการ

4. มิตรภาพทางสังคม (social companionship) คือ การสนับสนุนการให้บุคคลรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการทำที่ทำงานสิ่งร่วมกัน ความรู้สึกที่เชื่อมโยงกับผู้อื่น (Wills, 1991; Langford, Bowsher, Maloney, & Lillis, 1997)

(4) ผลของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

การศึกษาของไชอาบุรูและแฮร์ริสัน (Chiaburu & Harrison, 2008) จากการวิเคราะห์เมต้า พบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลของพนักงาน ดังนี้

1. การรับรู้ในงาน ได้แก่ ลดความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งกับบทบาท และการรับรู้ปริมาณงานลดลง
 2. ทักษะคิดต่องาน ได้แก่ เพิ่มความพึงพอใจในงาน การลงทุนลงแรงในงาน และความผูกพันต่อองค์กร
 3. การยอมแพ้ในการทำงาน ได้แก่ ลดการลดความพยายามในการทำงาน การขาดงาน ความตั้งใจลาออก และการออกจากงาน
 4. ประสิทธิภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ ลดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ด้านบุคคล เพิ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านบุคคล
 5. ประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ ลดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ด้านองค์กร เพิ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านองค์กร และเพิ่มผลการปฏิบัติงาน
- นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมนั้นส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน (Halbesleben, 2010; Crawford, LePine, & Rich, 2010)

2.2.4 ผลของทรัพยากรในงาน

ทรัพยากรในงานเป็นตัวแปรสำคัญในการพยากรณ์ความผูกพันในงาน (Halbesleben, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004) โดยทรัพยากรในงาน ด้านอิสระในงาน ข้อมูลป้อนกลับ โอกาสในการพัฒนา บรรยากาศในการทำงานเชิงบวก การฟื้นตัว รางวัลและการยอมรับ การสนับสนุนทางสังคม ความหลากหลายของงาน และความเข้ากันได้กับงานส่งผลต่อความผูกพันในงาน เนื่องจากทรัพยากรในงานนั้นสามารถกระตุ้นกระบวนการจูงใจ โดยการรับรู้ทรัพยากรเป็นเหมือนเครื่องมือในการทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมาย สนับสนุนให้เติบโต เรียนรู้ และพัฒนา เต็มเต็มความต้องการอิสระและความสามารถ และเพิ่มความมุ่งมั่น ความพยายามและความสามารถของพนักงานลงไปในงาน การรับรู้และความเชื่อมั่นเพิ่มระดับความมุ่งมั่นในการลงแรงเข้าไปทำให้ผลปฏิบัติงานนั้นดีขึ้น (Crawford, LePine, & Rich, 2010; Bakker & Demerouti, 2007) และทรัพยากรในงานส่งผลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นด้านตรงข้ามกับความผูกพันในงาน

นอกจากนั้น (Bakker, Van Veldhoven, & Xanthopoulou, 2010) พบว่า ทรัพยากรในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรและความเพลินในงานได้ดีกว่าความต้องการของงาน

ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค ซึ่งเป็นตัวขัดขวางพนักงานไปสู่เป้าหมาย (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคจะเรียกร้องความพยายามและพลังงานจากพนักงาน (LePine, Podsakoff, & LePine, 2005) การมีทรัพยากรเปี่ยมล้นจะสามารถเผชิญกับความต้องการของงานได้อย่างง่ายดายและป้องกันตนเองจากความเครียดเมื่อมีทรัพยากรไม่เพียงพอ (Lee & Ashforth, 1996)

ส่วนทาดิค บาคเกอร์ และโอร์เลแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) พบว่า ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกความต้องการของงานที่มีความท้าทาย นั่นเป็นเพราะความต้องการของงานที่ท้าทายทำให้พนักงานความรู้สึกถึงการต้องใช้ความสามารถและการถูกกระตุ้น และเป็นสัญญาณในการเดินหน้าไปยังเป้าหมายในการทำงานที่ต้องการให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งทรัพยากรในงานนั้นสนับสนุนให้สิ่งนั้นเกิดขึ้น นอกจากนี้ทรัพยากรในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานและอารมณ์ทางบวกได้เพิ่มขึ้นเมื่อพยากรณ์ร่วมกับความต้องการของงานที่ท้าทาย

ในงานวิจัยนี้ศึกษาทรัพยากรในงานตามแนวคิดของบาคเกอร์และเดเมอร์ตูติ (Bakker & Demerouti, 2007) ที่ให้นิยามว่า ลักษณะของงานทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การที่เป็นอยู่ โดย (ก) เป็นประโยชน์ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมาย (ข) ลดความต้องการของงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ (ค) กระตุ้นบุคคลให้เติบโต เรียนรู้และพัฒนา โดยศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากรในงานที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ประกอบด้วย อิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา การสอนงานจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ทรัพยากรในงานเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ด้านการงานแก่พนักงาน เป็นแรงจูงใจกระตุ้นพนักงาน เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน ช่วยรับมือกับความต้องการของงาน ทำให้พนักงานมุ่งมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีความต้องการของงานที่ท้าทาย

ความต้องการของงานที่ท้าทาย (challenge job demands) หรือ แหล่งความเครียดที่ท้าทาย (challenge stressor) เป็นลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด แต่สามารถทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาได้เช่นเดียวกัน มีที่มาจากแนวคิดของคาวานอจ และคณะ (Cavanaugh et al., 2000) ที่ไม่สามารถสรุปการส่งผลของแหล่งความเครียด (stressor) ที่มีต่อ

แรงจูงใจในการทำงานได้ จึงได้แบ่งแหล่งความเครียดเป็น 2 ลักษณะคือ (1) แหล่งความเครียดที่ทำทลาย และ (2) แหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรค (hindrance stressor) เพื่อทำการศึกษากการส่งผล และพบว่าแหล่งความเครียดที่ทำทลายส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน และแหล่งความเครียดที่เป็นอุปสรรคส่งผลทางลบต่อแรงจูงใจในการทำงาน ต่อมาครูว์ฟอร์ด เลอไปน์ และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ได้นำมาศึกษาภายใต้ทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Job Demands-Resources Theory) และใช้ชื่อตัวแปรเป็น ความต้องการของงานที่ทำทลาย (challenge job demands) และความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค (hindrance job demands) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะนำเสนอความหมาย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของงาน (job demands) มาอธิบายเพิ่มเติมในหัวข้อนี้ด้วย โดยมีการให้ความหมายของความต้องการของงาน ดังนี้

2.3.1 ความหมายของความต้องการของงาน

คาราเซ็ค (Karasek, 1979, อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555) ให้นิยามความต้องการของงานไว้ว่า เป็นสภาพการณ์ในงานหรือสิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ความพยายาม และทุ่มเทเพื่อทำงานให้ลุล่วง เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป หากความต้องการของงานสูงและอิสระในการตัดสินใจหรือการควบคุมในงานต่ำ บุคคลก็จะเกิดความเครียดในงานได้ง่าย

บากเกอร์ และเดเมอร์ตูตี เดเมอร์ตูตีและคณะ (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) กล่าวว่าความต้องการของงานเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานทางด้านกายภาพจิตใจ สังคม หรือองค์การ ที่ใช้ความพยายามทางด้านกายภาพ และ/หรือจิตใจ (การคิดวิเคราะห์และอารมณ์) หรือทักษะ ดังนั้นจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับต้นทุนทางด้านกายภาพและจิตวิทยาของพนักงาน

โจนส์และเฟลทเชอร์ (Jones & Fletcher, 1996 อ้างถึงใน Schaufeli และ Bakker, 2004) นิยามความต้องการของงานเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยความต้องการต่างๆ ที่จะต้องทำให้สำเร็จ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทำให้พนักงานต้องให้ความใส่ใจอย่างมากเพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการของงานนั้นๆ

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ให้ความหมายของความต้องการของงานว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทางกายภาพ สังคม และองค์การในด้านงานที่ต้องใช้ความพยายามทั้งทางกาย ความคิด และจิตใจ ในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งความพยายามนี้มีต้นทุนทางกายและจิตใจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ผดาร์ช สีด้า (2555) กล่าวว่า ความต้องการของงาน คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลต้องใช้ ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว ซึ่งบุคคลที่ต้อง เผชิญกับความต้องการของงานระดับสูงมีแนวโน้มและโอกาสที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้

สรุปความต้องการของงานหมายถึง สภาพในการทำงานทางด้านจิตใจ สังคม หรือองค์การ ซึ่งมีความต้องการที่พนักงานต้องใช้การคำนวณจากความพยายามทางกายภาพและ/หรือ จิตใจ หรือทักษะ ดังนั้นต้นทุนทางกายภาพและต้นทุนทางจิตวิทยาจึงมีส่วนเกี่ยวข้องในสภาวะนั้น เพื่อทุ่มเทให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างเลียงไม่ได้จึงต้องใส่ใจและตอบสนองต่อความต้องการนั้น

2.3.2 ความหมายของความต้องการของงานที่ท้าทาย

ความต้องการของงานที่ท้าทาย (challenge job demands) หรือแหล่ง ความเครียดที่ท้าทาย (challenge stressor) ได้ถูกนักวิจัยให้นิยามต่างๆ ไว้ดังนี้

คาavanaugh บอสเวลล์ โรห์ลิ่ง และบูเดร (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) ให้ความหมายของแหล่งความเครียดที่ท้าทายว่าหมายถึง ความเครียดหรือ สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลพัฒนาตนในมิติต่างๆ ของงาน (Cavanaugh et al., 2000) ประกอบด้วย การรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนของงาน และความรับผิดชอบในงาน

โรเดลล์ และจัจด์ (Rodell & Judge, 2009) ให้ความหมายว่า เป็นความต้องการ ของงานที่ถูกพนักงานมองว่าเป็นรางวัลในการทำงานที่สร้างโอกาสในการเติบโตของบุคคล ประกอบด้วย การรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนของงาน ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนของงาน

ครูว์ฟอร์ด เลอไปน์ และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ให้ความ หมายความต้องการของงานที่ท้าทาย ว่าเป็นความต้องการที่มีความเครียดที่สามารถสนับสนุนให้ บุคคลมีความเชี่ยวชาญ เด็บโต และได้รับประโยชน์ในอนาคต ประกอบด้วย การรับรู้ภาระงาน ความ เร่งด่วนของงาน และความรับผิดชอบในงาน

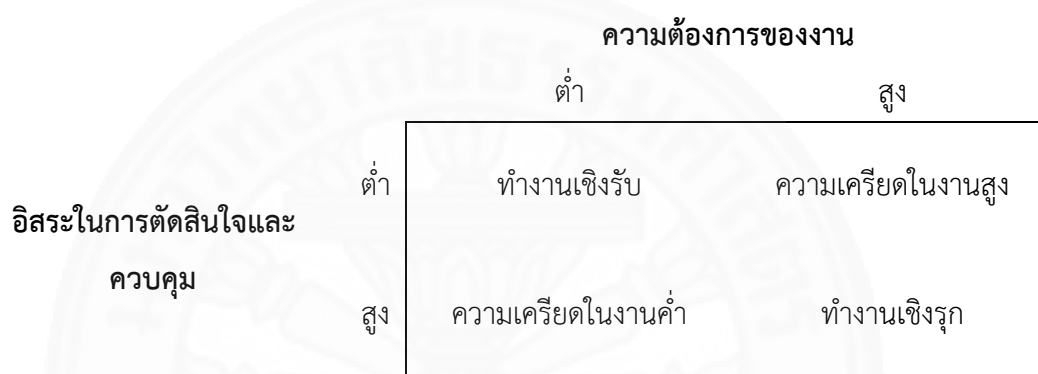
สรุปความต้องการของงานที่ท้าทาย หมายถึง ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับงาน มี ศักยภาพทำให้บุคคลเกิดความเครียด แต่ก็สามารถสนับสนุนให้บุคคลเติบโต พัฒนา มีความเชี่ยวชาญ ในงานที่ทำ เป็นเสมือนรางวัลที่ได้จากการทำงาน

ในการศึกษานี้ศึกษาตามนิยามของคาavanaugh และคณะ (Cavanaugh et al., 2000) ซึ่งนิยามและองค์ประกอบของตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง

2.3.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของงาน

2.3.3.1 ทฤษฎีความต้องการของงาน-การควบคุมงาน

คาราเซ็ค (Karasek, 1979, อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของงานภายใต้โมเดลความต้องการ-การควบคุมงาน (The Job Demands-Control Model) โดยโมเดลนี้สร้างขึ้นบนสมมติฐานที่ว่าความเครียดของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานและอิสระในการตัดสินใจที่บุคคลมี ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของงานอยู่ในระดับสูงและมีอิสระในการตัดสินใจและการควบคุมอยู่ในระดับต่ำ ในทางกลับกันหากบุคคลเผชิญกับความต้องการของงานที่สูงและมีอิสระในการตัดสินใจสูงเช่นเดียวกัน จะส่งผลให้บุคคลมีลักษณะการทำงานในเชิงรุกและเกิดการพัฒนาดตนเอง ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.4 โมเดลความต้องการ-การควบคุมงาน (The Job Demands-Control Model: Karasek, 1997 อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555)

2.3.3.2 ทฤษฎีความต้องการของงาน-ทรัพยากรในงาน

เดเมอร์ตูติ และคณะ (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) ได้เสนอว่ามุมมองตามโมเดลความต้องการของงาน-การควบคุมงานให้ความสำคัญเพียง 2 มิติ หากแต่ในความเป็นจริงยังมีปัจจัยต่างๆ อีกมากมายในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นมาได้ ดังนั้นจึงยังมีพื้นที่สำหรับการศึกษาและวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรในงานอีกมาก ดังเช่นทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007)

ความต้องการของงานแสดงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความตึงเครียด เช่น ในกรณีที่มีความต้องการของงานมากกว่าความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน (Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007) เวลาและความกดดันในการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาทในการทำงาน ความขัดแย้งของบทบาทในการทำงาน และงานที่เกินบทบาทหน้าที่ (Hakanen & Roodt, 2010) แม้ว่าความต้องการของงานไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นปัจจัยทางลบเสมอไป แต่ก็อาจจะกลายเป็นตัวก่อความเครียดในงานได้ เพราะความต้องการของงานทำให้พนักงานต้องใช้ความพยายามอย่างมากที่จะรักษาระดับของผลการปฏิบัติงานที่องค์การคาดหวัง

ไว้ ดังนั้นความต้องการของงานในงานอาจทำให้เกิดผลเสียในการทำงานได้ เช่น เกิดความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันในงานลดลง (Schaufeli & Bakker, 2004) แต่อย่างไรก็ตามความเครียดที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้มีผลกระทบทางลบต่อบุคคลเพียงด้านเดียว ดังเช่น ในกรณีที่บุคคลรู้สึกเครียดเมื่อต้องเผชิญกับความกดดันทางด้านเวลา หรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความต้องการของงานกล่าวอาจเป็นแรงผลักดันที่ส่งผลให้บุคคลเกิดการแข่งขันในการทำงาน หรือเปลี่ยนแปลงตนเองในทิศทางบวก (Marino, 1997; Merelman, 1997, quoted in Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000)

2.3.3.3 ความต้องการของงานที่ทำทลายกับความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานโดยรวมกับความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานยังคงพบผลวิจัยที่มีความคลุมเครือ ไม่มีทิศทางชัดเจน ครอว์ฟอร์ดและคณะ (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ได้เสนอรูปแบบของความต้องการของงานเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ ความต้องการของงานที่ทำทลาย และความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค ตามแนวคิดของ คาวานอจ บอสเวลล์ โรห์ลิ่ง และบูเดรเว (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) ในการอธิบายความผูกพันในงาน ดังนี้

(1) ความต้องการของงานที่ทำทลาย (challenge job demands) เป็นข้อให้ความหมาย ว่าเป็นความต้องการที่ก่อให้เกิดความเครียดมีศักยภาพสนับสนุนให้บุคคลมีความเชี่ยวชาญ เต็มโต และได้รับประโยชน์ในอนาคต เช่น ปริมาณงานที่มาก ความกดดันด้านเวลา และความรับผิดชอบในหน้าที่สูงขึ้น พนักงานจะรับรู้ความต้องการของงานเหล่านี้ว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้ การประสบความสำเร็จในงาน และการนำมาซึ่งรางวัลและผลตอบแทน

(2) ความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค (hindrance job demands) เป็นความต้องการของงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งมีศักยภาพในการขัดขวางไม่ให้เกิดการพัฒนา การเรียนรู้ และการทำเป้าหมายในงานได้สำเร็จ เช่น ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทในการทำงาน การเมืองภายในองค์กร กฎระเบียบที่ยุ่งยากและล่าช้าต่อการทำงาน พนักงานจะรับรู้ความต้องการของงานเหล่านี้ว่าเป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่ขัดขวางต่อการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

โดยพบว่าความต้องการของงานที่ทำทลายสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานทางบวก ส่วนความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคพยากรณ์ความผูกพันในงานทางลบ ทางด้านความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งความต้องการของงานที่ทำทลายและที่เป็นอุปสรรคสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานทางบวกได้ทั้งคู่

พอดซาคอฟฟ์ เลอไปน์ และเลอไปน์ (Podsakoff, LePine, & LePine, 2007) กล่าวว่าความต้องการของงานที่ท้าทายเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียด แต่มีความสามารถที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สามารถสนับสนุนแนวคิดได้จาก

1. เซลีย์ (Selye, 1984) ระบุว่ามนุษย์ปลดปล่อยความเพลิดเพลิน (enjoyment) ถึงความรู้สึกเป็นสุข (euphoria) เมื่อมีความผูกพันในงานที่เป็นแหล่งความเครียดที่ท้าทาย

2. การศึกษาด้านการพัฒนาการบริหารระบุว่าบุคคลที่ก้าวหน้าในองค์กรที่งานประกอบด้วยความต้องการของงานที่ท้าทายระดับสูงแม้พวกเขาจะตระหนักว่าความต้องการนี้อาจมีผลทางลบต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีโดยรวม (McCauley, Ruderman, Ohlott, & Morrow, 1994) โดยผู้จัดการรายงานว่าความต้องการของงานจะสะท้อนความเครียดที่มีความท้าทายที่เป็นที่พึงพอใจและคุ้มค่าอย่างที่สุด ทั้งนี้ความต้องการของงานก็เกี่ยวข้องกับความยากลำบาก (McCall, Lombardo, & Morrison, 1988)

3. งานวิจัยที่ศึกษาตามแนวทางของการออกแบบงาน พบว่า ความต้องการของงานที่ท้าทายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความทุ่มเทในงานระดับสูง (Campion & McClelland, 1991)

สรุปแล้วคือ ความต้องการของงานที่ท้าทายจะมีความเกี่ยวข้องกับ ความเครียด แต่อย่างไรก็ตามแหล่งของความเครียดนั้นเป็นโอกาสที่จะทำให้บุคลากรเติบโตและทำให้บรรลุเป้าหมายในงาน

2.3.4 องค์ประกอบของความต้องการของงานที่ท้าทาย

เชาเฟลลี และทารีส (Schaufeli & Taris, 2014) ยังได้รวบรวมรายชื่อปัจจัยที่เป็นความต้องการของงานจากการศึกษาที่ผ่านมา ได้แก่

- การรวมอำนาจที่ศูนย์กลาง (Centralization)
- ความต้องการทางการคิดวิเคราะห์ (Cognitive demands)
- ความซับซ้อน (Complexity)
- ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer problems)
- ความต้องการในการติดต่อกับคนไข้ (Demanding contacts with patients)
- การลดขนาด (Downsizing)
- รูปแบบอารมณ์ตามงาน (Emotional demands)
- ความไม่เห็นพ้องทางอารมณ์ (Emotional dissonance)

- ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
(Interpersonal conflict)
- ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
(Job insecurity)
- ด้านลบล้นทะลักจากครอบครัวยังที่ทำงาน
(Negative spillover from family to work)
- การล่วงละเมิดโดยผู้ป่วย
(Harassment by patients)
- ความต้องการของงานทางด้านกรปฏิบัติงาน (Performance demands)
- ความต้องการของงานทางด้านร่างกาย
(Physical demands)
- ปัญหาทางด้านกรวางแผน
(Problems planning)
- พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของลูกศิษย์
(Pupils' misbehavior)
- ภาระงานเชิงคุณภาพ
(Qualitative workload)
- การปรับองค์การ
(Reorganization)
- ค่าชดเชย
(Remuneration)
- ความรับผิดชอบ
(Responsibility)
- ความเสี่ยงและอุบัติเหตุ
(Risks and hazards)
- ความสับสนในบทบาท
(Role ambiguity)
- ความขัดแย้งในบทบาท
(Role conflict)
- การล่วงละเมิดทางเพศ
(Sexual harassment)
- ความกดดันทางด้านเวลา
(Time pressure)
- ความไม่ชอบเวลาเข้ากะงาน
(Unfavorable shift work schedule)
- ความไม่ชอบบรรยากาศในการทำงาน
(Unfavorable work conditions)
- ความกดดันในงาน
(Work pressure)
- ความขัดแย้งระหว่างงานและบ้าน
(Work-home conflict)
- ภาระงานที่มากเกินไป
(Work overload)

สำหรับความต้องการของงานที่ทำทนายที่มีการศึกษาในงานวิจัยของคavanaugh และคณะ (Cavanaugh et al.,2000) มีการให้นิยามแต่ละตัวแปร ดังนี้

2.3.3.1 การรับรู้ภาระงาน (workload)

หมายถึง การให้จำนวนเวลาที่มีจำกัดในการทำงาน ความพยายามจะเพิ่มมากขึ้นมีความเกี่ยวเนื่องกับจำนวนงานที่ต้องทำให้สำเร็จและความเร็วที่ต้องทำให้งานเสร็จสิ้น (van Veldhoven, 2014)

2.3.3.2 ความเร่งด่วนของงาน (time urgency)

หมายถึง การตระหนักถึงเวลา ตารางการทำงาน รายการงานที่ต้องทำ และควบคุมเส้นตาย (deadline) แสดงถึงลักษณะของการควบคุมเวลาของพนักงาน (Kohler, 1991)

2.3.3.3 ความรับผิดชอบในงาน (job responsibility)

หมายถึง สิ่งที่ต้องการใช้ระบุถึงงานที่ต้องการให้ปฏิบัติในรูปแบบของ บทบาทและการทำงานที่พนักงานต้องรับผลจากสิ่งนั้น (Gordon, 2011)

2.3.5 ผลของความต้องการของงานที่ทำทนาย

พอดซาคอฟฟ์ เลอไปน์ และเลอไปน์ (Podsakoff, LePine, & LePine, 2007) พบว่าความต้องการของงานที่ทำทนายส่งผลถึงความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรในทางบวก และลดความตั้งใจลาออกจากงาน และอัตราการลาออกจากงาน

เลอไปน์ พอดซาคอฟฟ์ และเลอไปน์ (LePine, Podsakoff, & LePine, 2005) พบว่าความต้องการของงานที่ทำทนายแม้จะเพิ่มความเครียดในการทำงาน แต่ก็ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานในทางบวก

คาavanaugh บอสเวลล์ โรห์ลิ่ง และบูเดร (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) ศึกษาแหล่งความเครียดในการทำงานพบว่าความต้องการของงานที่ทำทนายส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและลดพฤติกรรมหางานใหม่ของพนักงานระดับผู้จัดการในประเทศสหรัฐอเมริกา

ทาดิค แบคเกอร์ และโอร์เลแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) พบว่าความต้องการของงานที่ทำทนายส่งผลต่อความผูกพันในงาน รวมไปถึงเพิ่มอารมณ์ทางบวกของบุคลากร

คราวฟอร์ด เลอไปน์ และลิช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ทำการวิเคราะห์เมต้า พบว่าความต้องการของงานส่งผลทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และส่งผลทางลบต่อความผูกพันในงาน แต่เมื่อแยกองค์ประกอบของความต้องการของงานออกเป็นความต้องการที่ทำทนาย และความต้องการที่เป็นอุปสรรคแล้ว พบว่าความต้องการที่ทำทนายยังคงก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่น้อยกว่าเมื่อเทียบกับความต้องการที่เป็นอุปสรรค และพบว่าความต้องการที่ทำทนายส่งผลทางบวกต่อความผูกพันในงาน ในขณะที่ความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคส่งผลทางลบต่อความผูกพันในงาน

โรเดลและจัจด์ (Rodell & Judge, 2009) พบว่าความต้องการของงานที่ทำทนายส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น และลดพฤติกรรมขาดช่วงในการทำงาน นอกจากนี้ความต้องการของงานที่ทำทนายยังก่อให้เกิดความสนใจ (attentiveness) และลดความวิตกกังวล (anxiety)

เลอไปน์ เลอไปน์ และเจคสัน (LePine, LePine, & Jackson, 2004) พบว่าความต้องการของงานที่ท้าทายสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้ได้ แต่ก็พบว่าส่งผลต่อความอ่อนล้า (exhaustion) เช่นกัน

งานวิจัยนี้ศึกษาความต้องการของงานที่ท้าทายตามแนวคิดของ คาวาโนจ บอสเวลล์ โรห์ลิ่ง และบูเดร (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) ให้ความหมายว่าความเครียดหรือสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลพัฒนาตนในมิติต่างๆ ของงาน (Cavanaugh et al., 2000) ประกอบด้วย การรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนของงาน และความรับผิดชอบในงาน โดยความต้องการของงานที่ท้าทายจะสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานเนื่องจากเป็นความต้องการของงานที่พนักงานมองว่าจะทำให้ตนเองนั้นสามารถพัฒนาความสามารถรวมถึงทักษะทางอาชีพของตนได้ ก่อให้เกิดความผูกพันในการทำงานของพนักงาน (Crawford, LePine, & Rich, 2010)

2.4 ความหมาย และทฤษฎีความผูกพันในงาน

ความผูกพันเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจมากขึ้นในวงการธุรกิจและกลุ่มที่ปรึกษาพอกับในแวดวงวิชาการ โดนคำที่นิยมกันส่วนใหญ่ใช้คำว่า “ความผูกพันของบุคลากร” (employee engagement) ซึ่งปรากฏใช้ครั้งแรกในช่วงปี ค.ศ. 1990 โดยสถาบันกัลป์ลอบ (Gallup: Buckingham & Coffman, 1999, อ้างถึงใน จารุวรรณ ยอดระฆัง, 2554) ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและที่ปรึกษาที่ได้ทำการศึกษาลักษณะของพนักงานที่เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจ ซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันของบุคลากรที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร (customer engagement) ทำให้องค์กรมีกำไรเพิ่มสูงขึ้นและองค์กรสามารถเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้แนวคิดเรื่องความผูกพันมักจะเชื่อมโยงถึงความเกี่ยวข้อง การผูกมัด ความลุ่มหลง ความกระตือรือร้น การมีใจจดจ่อ ความมุ่งมั่น ความเพียรพยายาม และความมีพลัง โดยพจนานุกรม เมอร์เรียม-เว็บสเตอร์ (Merriam-Webster) กล่าวถึงความผูกพันใจว่าเป็น “ความเกี่ยวข้องหรือการผูกมัดทางอารมณ์” และสภาวะพร้อมปฏิบัติงาน (state of being in gear) ซึ่งในปัจจุบันมักจะมีการใช้คำว่า “ความผูกพันของบุคลากร” สลับกับ “ความผูกพันในงาน” จากในระยะแรกที่มีการศึกษาในวงธุรกิจต่างๆ (Schaufeli & Bakker, 2010) ต่อมานักวิชาการและนักวิจัยก็เริ่มให้ความสำคัญและสนใจศึกษาความผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน (ผดาร์ช สีดา, 2555) ซึ่งแวดวงนักวิชาการเลือกที่จะใช้คำว่า “ความผูกพันในงาน” เพราะมีความเฉพาะเจาะจงกว่า กล่าวคือ ความผูกพันในงานอ้างอิงความสัมพันธ์ของพนักงานกับงานของเขา ในขณะที่ความผูกพันของบุคลากรจะรวมถึงความสัมพันธ์กับองค์กรด้วย (Schaufeli & Bakker, 2010) โดยนักวิจัยได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ดังนี้

2.4.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

คาน (Kahn, 1992) ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ว่าบุคคลจะมีรู้สึกและมีความยึดติด ครุ่นคิด เป็นส่วนหนึ่ง และจดจ่ออยู่กับงานที่พวกเขาได้รับมอบหมาย พวกเขาจะใช้เวลาในการทำงานและแสดงออกทางด้านกายภาพ ความคิด อารมณ์ และจิตใจ

โรธบาร์ด (Rothbard, 2001) ความผูกพันในงานเป็นสถานะทางจิตใจที่ผูกติดกับงานโดยจะมีความใส่ใจ (attention) และมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption)

มาสลาช ชาวเฟลลี และลีเตอร์ (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) กล่าวว่าพนักงานผู้ที่มีความผูกพันจะรู้สึกมีพลังและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับงานของพวกเขา และแทนที่ความเครียดและความต้องการของงาน (demands) เป็นความท้าทาย

ชาวเฟลลี ซาลาโนวา กอนซาเลสโรมา และ บาคเกอร์ (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ว่าเป็นสถานะของจิตทางบวก รู้สึกพึงพอใจต่องาน โดยมีลักษณะของความมีพลังในการทำงาน ความทุ่มเท และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

แฮทเทอร์ และคณะ (Hater et al., 2002 อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555, น.16) ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ว่า หมายถึงการที่บุคคลมีส่วนร่วม มีความพึงพอใจ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

แซคส์ (Saks, 2006 อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555, น.16) ให้ความหมายไว้ว่าความผูกพันในงานเป็นคุณลักษณะเฉพาะและมีความแตกต่างจากตัวแปรอื่น โดยความผูกพันในงานประกอบไปด้วยลักษณะงานทางด้านปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรมซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในการทำงานของบุคคล

มาสลาช และลีเตอร์ (Maslach & Leiter, 2008 อ้างถึงใน สิริพร ทรัพย์ะประภา, 2555, น.4-5) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ว่าเป็นสถานะที่บุคคลรู้สึกมีพลังที่จะทำงานและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรืองานที่เติมเต็มความรู้สึกของตนเองว่าสามารถทำงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มการรับรู้ขีดความสามารถของบุคคล โดยพนักงานที่มีความผูกพันในงานจะรู้สึกถึงความมีพลังในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมองว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการกับความต้องการของงานต่างๆ ได้ ซึ่งความผูกพันในงานนี้เป็นข้อตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่าย

แมคเคย์ และชไนเดอร์ (Macey & Schneider, 2008 อ้างถึงใน สิริพร ทรัพย์ะประภา, 2555, น.5.) ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ว่า เป็นสถานะที่พึงปรารถนาขององค์กร ที่พนักงานแสดงออกโดยการมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน การมีความรักผูกพันกับงาน การมีความกระตือรือร้น การมีความพยายามและมีพลังในการทำงาน

แมคเคย์ และคณะ (Macey et al., 2009 อ้างถึงใน ผดาร์ช สีดา, 2555, น.17.) ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้ว่า หมายถึงการที่บุคคลมีเป้าหมาย และแสดงออกถึงพลังในการทำงาน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงความคิดริเริ่ม การปรับตัว ความทุ่มเทของบุคคล และการทำตามเป้าหมายขององค์กร

ผดาร์ช สีดา (2555) ความผูกพันในงานเป็นสภาพการณ์ทางบวกที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานของบุคคล โดยบุคคลที่มีลักษณะผูกพันในงานจะมีพลังกระตือรือร้น และแสดงถึงความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

สิริพร ทรัพย์ประภา (2555) ความผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านบวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งแสดงออกมาทางด้านพฤติกรรม (ความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการทำงาน) ด้านอารมณ์ (ความมีพลังกระตือรือร้นในการทำงาน) และด้านปัญญา (ความเป็นหนึ่งเดียวเกี่ยวกับงานโดยมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ) อันส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปความผูกพันในงานหมายถึง สภาวะทางจิตด้านบวกของพนักงานที่มีต่องานของพวกเขา โดยบุคคลจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (มีความพยายามในการทำงาน) อารมณ์ (รู้สึกมีพลังมุ่งมั่นทุ่มเทใส่ใจให้กับงาน) และความคิดหรือปัญญา (รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำโดยมีสมาธิใช้เวลาจดจ่ออยู่กับมัน เชื่อมโยงตนกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย) ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความคิดริเริ่ม ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม มุ่งไปสู่เป้าหมาย เพื่อประสบความสำเร็จ มีลักษณะตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่าย นี่จึงเป็นสิ่งที่องค์กรพึงปรารถนา

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาความผูกพันในงานตามแนวคิดของ เซาเวเฟลี และคณะ (Schaufeli et al., 2002) เนื่องจากมีการให้คำจำกัดความครอบคลุมทั้งทางด้านอารมณ์ พฤติกรรม และความคิด และมีงานศึกษารองรับอย่างกว้างขวาง

2.4.2 องค์ประกอบของความผูกพันในงาน

นักวิชาการเจ้าของแนวคิดต่างๆ ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงาน โดยแต่ละแนวทางนั้นมีความใกล้เคียงกัน

โดยความผูกพันในงานสามารถแบ่งองค์ประกอบออกได้เป็น 3 ด้านตามแนวคิดของเซาเวเฟลีและคณะ (Schaufeli et al., 2002) ดังนี้

2.4.2.1 ความมีพลังในการทำงาน (vigor) เป็นลักษณะของความมีพลัง และมีจิตใจที่ยืดหยุ่นสูงในขณะที่ทำงาน บุคคลมีเจตจำนงที่จะเพิ่มความพยายามในการทำงาน และยังคงอยู่แม้จะเผชิญกับความยากลำบาก

2.4.2.2 ความทุ่มเทในการทำงาน (dedication) คือการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นอย่างมากและมีประสบการณ์รู้สึกถึงความสำคัญ ความกระตือรือร้น แกร่งบันดาลใจ ความภาคภูมิใจและความท้าทาย

2.4.2.3 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) มีลักษณะคือ บุคคลจะเพ่งความสนใจในงานอย่างเต็มที่ และมีความสุขหมกมุ่นอยู่กับมัน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และบุคคลยากที่จะดึงตัวเองออกมาจากการทำงาน

2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน

2.4.3.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1996; Herzberg, Mausner, & Synderman, 1959) ทฤษฎีสองปัจจัยอธิบายว่ามีกลุ่มของตัวแปรอิสระ 2 ชุด ของสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจที่ชื่อว่า ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (motivator factors) ปัจจัยค้ำจุน หรือที่สามารถเรียกว่าสิ่งที่ไม่พึงพอใจ (dissatisfies) หากขาดแคลนอาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัจจัยจูงใจหรือที่เรียกว่าสิ่งที่ทำให้พึงพอใจ (satisfiers) อาจทำให้พนักงานรู้สึกดีกับงานของพวกเขา เฮิร์ซเบิร์กใช้ข้อมูลจากวิศวกรและนักบัญชีพบว่า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายบริษัท การนิเทศงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และบรรยากาศการทำงาน เฮิร์ซเบิร์กรวบรวมรายการเหล่านี้จากการตอบคำถาม “อะไรที่ทำให้คุณรู้สึกแยเกี่ยวกับงานของคุณ” ข้อคำถามเหล่านี้ต้องการนำเสนอให้ตระหนักถึงความไม่พึงพอใจของพนักงาน ในทางตรงกันข้ามปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย การประสบความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และการเลื่อนตำแหน่ง ทั้งหมดนี้อาจสนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แม้จะเพิ่มปัจจัยค้ำจุนก็อาจไม่สนับสนุนความพึงพอใจ หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมากกว่าจะกลายเป็นทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ตัวอย่างเช่น ได้รับเงินเดือนน้อย หรือ บุคคลรู้สึกว่าได้รับเงินเดือนน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตามถ้ามีการจ่ายที่เท่าเทียมกันจะไม่ทำให้จูงใจในระยะยาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน อ้างอิงจากทฤษฎีสองปัจจัย การไม่มีตัวจูงใจ พนักงานจะทำงานตามคำสั่ง แต่หากมีตัวจูงใจ พนักงานจะเพิ่มการลงแรงและทำให้เกิดกว่ามาตรฐานที่ได้สั่ง

2.4.3.2 ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The job characteristics theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Hackman & Oldham, 1976; 1980) พิจารณาจากสิ่งที่คุณคืดตอบสนองต่องาน (คือ ความพึงพอใจในงาน การลาป่วย การขาดงาน การลาออกของพนักงาน) เป็นการทำหน้าที่ (function) ของคุณลักษณะของงานที่กำกับโดยคุณลักษณะ

ส่วนบุคคล (Roberts & Glucks, 1981) แฮกค์แมนและลอร์เลอร์ (Hackman & Lawler, 1971) กำหนดคุณลักษณะของงานว่ามีความหลากหลายของทักษะ (ความกว้างของทักษะที่ใช้ในการทำงาน) ความสำคัญของงาน (ผลกระทบของงานที่รับผิดชอบมีต่องานของผู้อื่น) ความชัดเจนของงาน (ความรับผิดชอบต่อที่ทำงานสำเร็จเป็นขึ้นเป็นอัน) การตอบกลับ (จำนวนของข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน) อิสระในงาน (ระดับของข้อกำหนดในงานที่เป็นอิสระไม่ขึ้นอยู่กับใครมีอำนาจตัดสินใจได้สูงในการกำหนดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายในการทำงาน)

2.4.3.3 ทฤษฎีข้อเรียกร้อง-การควบคุม (The demand-control theory)

ข้อสมมติฐานหลักของโมเดลความต้องการของงาน-การควบคุม (DCM: Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) มีว่าความเครียดจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อคุณลักษณะของงานประเภทความต้องการของงานสูงและการควบคุมงานที่ต่ำ ดังนั้นจึงเรียกว่างานที่มีความตึงเครียดสูง (high-strain jobs) ในทางตรงกันข้ามข้อสมมติฐานการเรียนรู้เชิงรุก (active learning) ของทฤษฎี DCM ได้แก่ ความเพลินในงาน (task enjoyment) การเรียนรู้ (learning) และการพัฒนาของบุคคล (personal growth) จะสูงขึ้นเมื่อมีคุณลักษณะในงานที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานสูงและการควบคุมงาน (อิสระในงาน) สูง อย่างไรก็ตามงานที่มีความต้องการของงานที่เคร่งเครียดพนักงานจะต้องการอิสระในการตัดสินใจเพียงพอที่คาดว่าจะใช้ทักษะทั้งหมดในการเปลี่ยนแปลงพลังงานไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ คาราเซคกำหนดว่าการเรียนรู้เชิงรุกว่าเหมือนโมเดลคุณลักษณะของงานซึ่ง ทฤษฎี DCM ได้นำแนวคิดเด่นๆ มาจากโมเดลนั้น

2.4.3.4 ทฤษฎีความไม่สมดุลระหว่างการลงแรงและรางวัล (The effort-reward imbalance theory)

ทฤษฎีความไม่สมดุลระหว่างการลงแรงและการลงแรง (ERI) (Siegrist, 1996) ให้ความสำคัญกับให้รางวัลมากกว่าการควบคุมโครงสร้างของงาน โมเดล ERI สรุปว่าความเครียดในงานเป็นผลมาจากการไม่สมดุลระหว่างการลงแรง (ความต้องการของงานภายนอกและแรงจูงใจภายในที่เผชิญกับข้อเรียกร้อง) และรางวัล (ในรูปแบบของเงินเดือนรางวัลที่ปรารถนาและโอกาส/ความมั่นคงในงานคือเห็นโอกาสก้าวหน้าความมั่นคงในงานและสถานะภาพที่มั่นคง) มีข้อสมมติฐานของทฤษฎี คือ ความไม่สมดุลระหว่างการลงแรงและรางวัล โดย สภาพวะที่ลงแรงลงแรงมากและได้รับรางวัลน้อยจะทำให้เกิดความเครียด (เทียบได้กับทฤษฎีความเท่าเทียม: Walster, Walster, & Berscheid, 1978) และอาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อโรคหัวใจและหลอดเลือด รวมถึงการตอบสนองต่อความเครียดอื่นๆ อย่างไรก็ตามงานที่มีความต้องการของงานที่ไม่แน่นอน และการประสบความสำเร็จในระดับสูงแต่ไม่มีการแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการก้าวหน้า เป็นตัวอย่างของความเครียดจากความไม่เท่าเทียม การรวมกันของความพยายามสูงและรางวัลน้อยของงานรวมถึงการ

ที่รู้สึกถึงปัจจัยความเสี่ยงของโรคหัวใจและหลอดเลือดสุขภาพของบุคคล ความผิดปกติทางสภาพจิตใจและความเหนื่อยหน่าย (Siegrist, 2008; Tsutsumi & Kawakami, 2004)

2.4.3.5 ทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Job demands-resources theory)

ทรัพยากรในงาน และความต้องการของงาน เป็นการจำแนกลักษณะงานจากทฤษฎีความต้องการของงาน-ทรัพยากรในงาน (JD-R theory: Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001) ซึ่งสรุปไว้ว่าถึงแม้ทุกๆ อาชีพจะมีลักษณะเฉพาะของงานเป็นเอกลักษณ์ แต่สามารถจำแนกงานได้เป็น 2 ประเภทพื้นฐาน คือ ความต้องการของงาน และทรัพยากรในงาน มีข้อสมมติฐานที่สำคัญคือความเครียดในงานสามารถพัฒนา (เพิ่มสูงขึ้น) ได้โดยไม่คำนึงถึงประเภทของงานหรืออาชีพเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องในงานสูงและทรัพยากรในงานถูกจำกัดในทางตรงกันข้าม แรงจูงใจจะสูงเมื่อทรัพยากรในงานสูง (ในการเผชิญกับความต้องการของงานที่สูงเช่นกัน)

ความต้องการของงานเกี่ยวกับลักษณะของงานทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์การที่ต้องการการสนับสนุนที่ใช้ความพยายามทางด้านกายภาพและ/หรือจิตใจ (ความคิดและอารมณ์) หรือทักษะและเป็นสิ่งเกี่ยวเนื่องอย่างเลี่ยงไม่ได้กับต้นทุนทางด้านกายภาพและจิตใจ

ทรัพยากรในงานเกี่ยวกับลักษณะของงานทางด้านกายภาพจิตใจสังคม หรือองค์การที่เป็นอยู่โดย (ก) เป็นประโยชน์ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมาย (ข) ลดความต้องการของงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนทางกายภาพและจิตใจ (ค) กระตุ้นบุคคลให้เติบโต เรียนรู้และพัฒนา (Bakker & Demerouti, 2007)

โดยความต้องการของงานเกี่ยวข้องกับพื้นฐานที่ทำให้สุขภาพอ่อนแอ (กระบวนการทำให้สุขภาพอ่อนแอ) ในขณะที่ทรัพยากรเกี่ยวข้องกับพื้นฐานของความผูกพัน (กระบวนการจูงใจ) งานศึกษาหลายชิ้นแสดงว่าสถานที่ทำงานที่มีทรัพยากรในงานที่สูงกับความต้องการของงานที่ค่อนข้างดีเป็นงานที่ช่วยทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานที่ดี (Bakker & Demerouti, 2007; 2014; Crawford, LePine, & Rich, 2010)

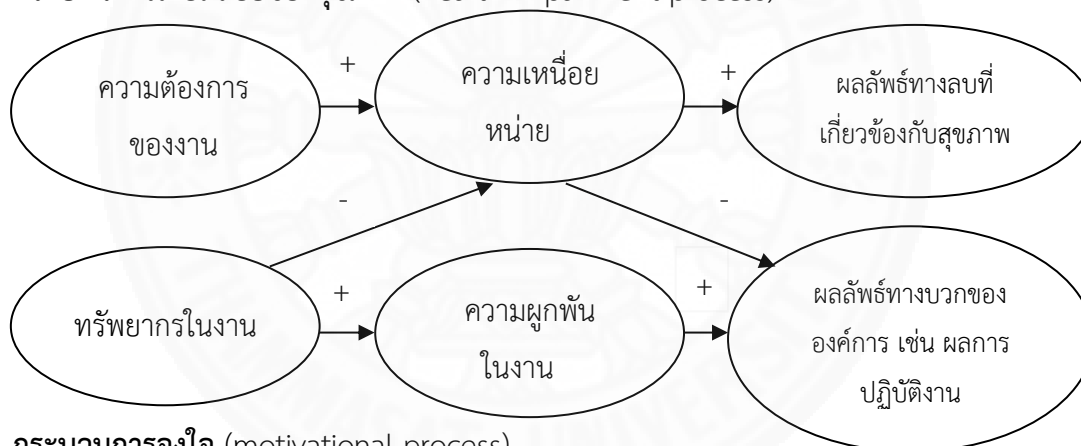
(1) กระบวนการคู่ขนาน (dual processes)

ปัจจัยสาเหตุของความผูกพันในงานสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน โดยกลุ่มของสภาพแวดล้อมในการทำงานสองกลุ่มคือสภาพแวดล้อมที่มีทรัพยากรในงาน และสภาพแวดล้อมที่มีความต้องการของงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล 2 ประเภท (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Demerouti, 2007) คือ

1. กระบวนการเสื่อมถอย (health impairment process) หมายถึง ความต้องการในด้านต่างๆ ของงาน เช่น ความต้องการของงานทางด้านคุณภาพและปริมาณ ซึ่งเป็น ความต้องการในระดับสูงอยู่ตลอดเวลา นำไปสู่ภาวะของการทำงานหนักเกินไป ทำให้ความสามารถ ของพนักงานเสื่อมถอย หรือสูญเสียไป และเกิดการสูญเสียพลังในการทำงาน และเกิดปัญหาสุขภาพได้ เช่น กรณีที่ต้องทำงานซ้ำซาก และเกิดภาวะตึงเครียดทางอารมณ์

2. กระบวนการเกิดแรงจูงใจ (motivational process) เป็นอีก กระบวนการหนึ่งที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน กระบวนการนี้เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผลลัพธ์เชิงบวกกับ ความผูกพันในงาน กระบวนการนี้เกิดจากขีดความสามารถของทรัพยากรในงานอันนำไปสู่การเกิด ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยความสามารถในการตอบสนองต่องานของ ทรัพยากรในงานนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพของการจูงใจทั้งภายในและภายนอก ส่งเสริมให้พวกเขาได้ ค้นพบเป้าหมาย และก่อให้เกิดความผูกพันในงาน

กระบวนการเสื่อมถอยของสุขภาพ (health impairment process)



กระบวนการจูงใจ (motivational process)

ภาพที่ 2.5 กระบวนการทั้งสองของทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Hakanen & Roodt, 2010 ปรับปรุงจาก Schaufeli & Bakker, 2004)

ทฤษฎี JD-R มุ่งสนใจในความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับของความต้องการของงานระดับสูง และทรัพยากรในงานระดับต่ำ ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยทฤษฎี JD-R เชื่อว่าความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน มีบทบาทสำคัญต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และเมื่อทรัพยากรในงานมีอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า

1. งานที่มีการออกแบบมาไม่ดี หรือมีปริมาณงานที่ต้องทำในระดับสูง จะทำให้เกิดความเครียด มีผลพนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางกายและจิตใจ
2. การขาดทรัพยากรในงานที่มาสนับสนุนในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำลง ลดบทบาทการทำงานของตัวเอง จนเกิดความไม่ผูกพันต่องาน (Demerouti et al., 2001)

(2) ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน

ความต้องการของงานและทรัพยากรในงานมีจุดเริ่มกระบวนการที่แตกต่างกัน แต่ทั้งสองตัวแปรก็มีผลเกี่ยวเนื่องกัน ทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงานเสนอว่า ปฏิสัมพันธ์ของความต้องการและทรัพยากรในงานพยากรณ์สุขภาวะในอาชีพ (occupational well-being) ได้ มีความเป็นไปได้ 2 ทางที่ข้อเรียกร้องและทรัพยากรจะร่วมกันส่งผลถึงสุขภาวะและส่งผลทางอ้อมไปยังผลการปฏิบัติงาน (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014)

1. ทรัพยากรในงานลดผลกระทบของความต้องการของงานต่อความเครียดในงาน (job strain)

มีการศึกษาหลายงานพบว่าทรัพยากรในงาน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การได้รับผลตอบแทน และโอกาสในการพัฒนา สามารถบรรเทาผลกระทบจากความต้องการของงาน เช่น ความกดดันจากงาน ข้อเรียกร้องทางอารมณ์ ฯลฯ ต่อความเครียดรวมถึงความเหนื่อยหน่ายได้ (Bakker et al., 2005; Xanthopoulou et al., 2007) พนักงานผู้ที่มีทรัพยากรในงานมากจะสามารถรับมือกับความต้องการของงานประจำวันได้

2. ความต้องการของงานสามารถขยายผลกระทบของทรัพยากรในงานต่อแรงจูงใจหรือความผูกพันในงาน

จากการศึกษาแสดงว่าทรัพยากรในงานจะมีความสำคัญและมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงานสูงสุดเมื่อมีความต้องการของงานสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานเผชิญกับข้อเรียกร้องในงานที่มีความท้าทาย ทรัพยากรในงานจะมีค่าและอุทิศตนกับงานที่อยู่ในมือ (Bakker et al., 2007; Hakanen, Bakker, & Demerouti, 2005)

2.4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน

นักวิจัยที่ศึกษาความผูกพันในงานได้ทำการรวบรวมปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันในงาน และแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป เช่น คาน (Kahn 1990, อ้างถึงใน ผดุงสิทธิ์, 2555) พบว่า เงื่อนไขต่างๆ ของสภาพจิตใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานมีอยู่ 3 ประเภท ได้แก่ การรับรู้ถึงการมีความหมาย การรับรู้ถึงความปลอดภัย และการรับรู้ถึงความพร้อม จารุวรรณ ยอดระฆัง

(2554) ได้รวบรวมการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ และนำมาสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานได้เป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านทรัพยากรส่วนบุคคล ส่วนบาคเกอร์ เดเมอร์ตูติ และซานเวอเจล (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยตามสถานการณ์ และปัจจัยบุคคล

บาคเกอร์ เดเมอร์ตูติ และซานเวอเจล (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานเป็นปัจจัยภายนอก (ปัจจัยตามสถานการณ์) และปัจจัยภายใน (ปัจจัยบุคคล) โดยแต่ละปัจจัยอธิบายได้ดังนี้

2.4.4.1 ปัจจัยตามสถานการณ์ (situational factors)

หรือปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่อยู่ล้อมรอบตัวบุคคลในที่ทำงาน ปัจจัยที่สำคัญคือทรัพยากรในงาน ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพัน ในส่วนความต้องการของงานก็เป็นตัวพยากรณ์สำคัญในการทำนายความเหนื่อยหน่าย (Halbesleben, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004); Schaufeli & Bakker, 2004) ที่เป็นด้านตรงข้ามของข้อเรียกร้องในงาน คริสเตียน การ์ซา และสลักเตอร์ (Christian, Garza, & Slaughter, 2011) ศึกษางานวิจัยเมต้าพบว่า ทรัพยากรที่เป็นลักษณะงาน ได้แก่ อิสระในงาน ความสำคัญของงาน การแก้ปัญหา ความซับซ้อนของงาน และการสนับสนุนสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ทางด้านทรัพยากรในงานที่เป็นภาวะผู้นำ พบว่า ผู้นำเปลี่ยนแปลง และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ส่วนลักษณะของงานที่เป็นความต้องการของงาน ได้แก่ ความต้องการของงานทางด้านร่างกาย และบรรยากาศงาน ส่งผลทางลบกับความผูกพันในงาน ส่วนฮาลเบสเลเบิน (Halbesleben, 2010) พบว่า ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคม อิสระในงานหรือการควบคุมงาน ผลตอบกลับ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานเช่นกัน

คราวฟอร์ด เลอไปน์ และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) นอกจากจะพบว่าทรัพยากรในงาน คือ อิสระในการทำงาน ผลตอบกลับ โอกาสในการพัฒนาบรรยากาศในที่ทำงานทางบวก เวลาฟื้นตัว (recovery time) รางวัลและการเห็นคุณค่า (reward and recognition) การสนับสนุนจากองค์กรหัวหน้างานเพื่อนร่วมงานและสังคม ความหลากหลายของงาน (job variety) และความเข้ากันได้กับงาน (work role fit) สามารถทำนายความผูกพันในงานได้แล้ว ความต้องการของงานที่ยังมีผลไม่ชัดเจนนักต่อความผูกพันในงาน แต่เมื่อแยกตัวแปรเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคและความต้องการของงานที่ทำหายแล้ว จะเห็นผลที่ส่งต่อความผูกพันในงานชัดเจนขึ้น โดยความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค คือ ความยุ่งยากในการบริหาร (administrative hassles) ความขัดแย้งทางอารมณ์ (emotional conflict) การเมืองในองค์การ (organizational politics) ทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ (resource inadequacies) ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) การมีบทบาทมากเกินไป (role overload) จะสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้

ทางลบ ส่วนข้อเรียกร้องที่มีความท้าทาย คือ ความรับผิดชอบในงาน (job responsibility) ช่วงเวลาเร่งด่วน (time urgency) ภาระงาน (workload) จะพยากรณ์ความผูกพันในงานทางบวก แต่อย่างไรก็ตาม ความต้องการของงานที่ท้าทายก็สามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานทางบวกได้เช่นกัน

จากรูวรรณ ยอดระฆัง (2554) สรุปว่าลักษณะของงานที่มีความหลากหลาย เป็นเอกลักษณ์ และท้าทายความรู้ความสามารถของบุคคลส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานสูง (Schultz & Schultz, 2002) อีกทั้งการเพิ่มคุณค่าของงาน เพิ่มความน่าสนใจ และมีความหลากหลายจะทำให้บุคคลเกิดความผูกพันในงานและต้องการทุ่มเททำงานหรือพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Hackman & Oldham, 1980) รวมถึงความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความมีอิสระในการตัดสินใจ และการมองเห็นเส้นทางความสำเร็จในการทำงานจะเป็นปัจจัยมาผลักดันให้บุคคลเกิดความผูกพันในงานสูง (Brown & Leigh, 1996) แต่ในทางกลับกัน ความกดดัน และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ จะทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานต่ำ (Greenberg & Baron, 2003)

ทางด้านการติดต่อสื่อสาร การให้รางวัล และผลตอบแทน (Newstrom & Davis, 2007) รวมถึงนโยบายและการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร บุคลากรจะมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้ว่าองค์กรเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการของบุคลากรเป็นอย่างดี (Greenberg & Baron, 2003) จะทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานระดับสูง นอกจากนี้สัมพันธภาพภายในกลุ่มงาน การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมจะส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากกว่าการทำงานคนเดียว (Schultz & Schultz, 2002)

2.4.4.2 ปัจจัยบุคคล (individual factors)

คือปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความสามารถ จากการศึกษาของนักวิจัยพบปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานดังนี้

ฮาลเบสเลเบิน (Halbesleben, 2010) พบปัจจัยทรัพยากรส่วนบุคคลด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดีก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเช่นกัน

คริสเตียน การ์ซา และสแลกเตอร์ (Christian, Garza, & Slaughter, 2011) ทำการศึกษาวิเคราะห์เมต้าพบว่า ทางด้านปัจจัยบุคคล บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (conscientiousness) อารมณ์ทางบวก (positive affect) และบุคลิกภาพเชิงรุก (proactive personality) ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันในงาน

จากการรวบรวมงานวิจัยของ จารูวรรณ ยอดระฆัง (2554) สรุปว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองและความภาคภูมิใจในตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน (Brown & Leigh, 1996) ในส่วนของซูลส์และซูลส์ (Schultz & Schultz, 2002) และนิวสตรอม

(Newstrom & Davis, 2007) เสนอคล้ายกันว่า อายุ ระดับการศึกษา ความต้องการเติบโตก้าวหน้า ความยึดมั่นในจริยธรรม มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของบุคคล

2.4.5 ผลของความผูกพันในงาน

มีงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่าความผูกพันในงานนั้นเกี่ยวพันถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Christian, Garza, & Slaughter, 2011; Halbesleben, 2010; Crawford, LePine, & Rich, 2010) พลังและการจดจ่อที่มีอยู่ในความผูกพันในงานทำให้พนักงานทุ่มศักยภาพเต็มที่ต่องาน มีพลังมุ่งเพิ่มคุณภาพของงานหลักที่พวกเขารับผิดชอบ พนักงานมีศักยภาพและแรงจูงใจที่จะเพ่งความสนใจต่องานของพวกเขาเป็นพิเศษ (Leiter & Bakker, 2010) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาโดยการวิเคราะห์ที่พบว่าความผูกพันในงานนั้นทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การเพิ่มเติมจากผลการปฏิบัติงานหลายประการ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) ผลการปฏิบัติงานทางบวก สุขภาพของพนักงาน (Halbesleben, 2010) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior: Crawford, LePine, & Rich, 2010) และลดความตั้งใจลาออกจากงาน (turnover intention; Halbesleben, 2010)

บาคเกอร์และเดเมอรูติ (Bakker & Demerouti, 2008) ให้เหตุผล 4 ข้อในการสนับสนุนว่าทำไมพนักงานที่มีความผูกพันในงานถึงปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพัน ดังนี้

2.4.5.1 มีอารมณ์ทางบวก

พนักงานที่มีความผูกพันจะมีอารมณ์ทางบวก นั้นเป็นเหตุผลว่าทำไมพวกเขาถึงมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีความสุขจะมองเห็นโอกาสในงาน ซบออกสังคม ช่วยเหลือผู้อื่น และมีความมั่นใจและมองโลกในแง่ดี ทั้งนี้อธิบายได้จากทฤษฎีขยายแล้วสร้าง (Fredrickson, 2001) โดยผู้ที่มีอารมณ์ทางบวก เช่น ความปิติ ความสนใจ ความพึงพอใจ ทั้งหมดนั้นมีศักยภาพทำให้ความคิดของบุคคลขยายได้ชั่วคราว คือการสร้างคลังความรู้และทรัพยากรส่วนบุคคล (ตั้งแต่ทรัพยากรทางกายภาพและทางปัญญาจนถึงสังคมและจิตใจ) ผ่านการขยายความคิดและการกระทำที่กว้างจนอยู่ในจิตสำนึกตัวอย่างเช่น ความปิติขยายทรัพยากรโดยสร้างการกระตุ้นให้เล่นและมีความสร้างสรรค์ ความสนใจทำให้เกิดความปรารถนาให้สำรวจ ซึมซับข้อมูล ประสบการณ์ใหม่ๆ และเติบโต ส่วนในบริบทขององค์การ เมื่อความถี่อารมณ์เชิงบวกและลบของผู้จัดการเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการประชุมธุรกิจ พวกเขาจะถามคำถามมากขึ้น การถามคำถามและการพูดหรือสนับสนุนจะกว้างขึ้น มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น (Fredrickson & Losada, 2005)

2.4.5.2 มีสุขภาพที่ดี

ความผูกพันในงานสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพ นั้นสรุปได้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันจะปฏิบัติงานได้ดี (Schaufeli et al., 2008) ซึ่งอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันจะ

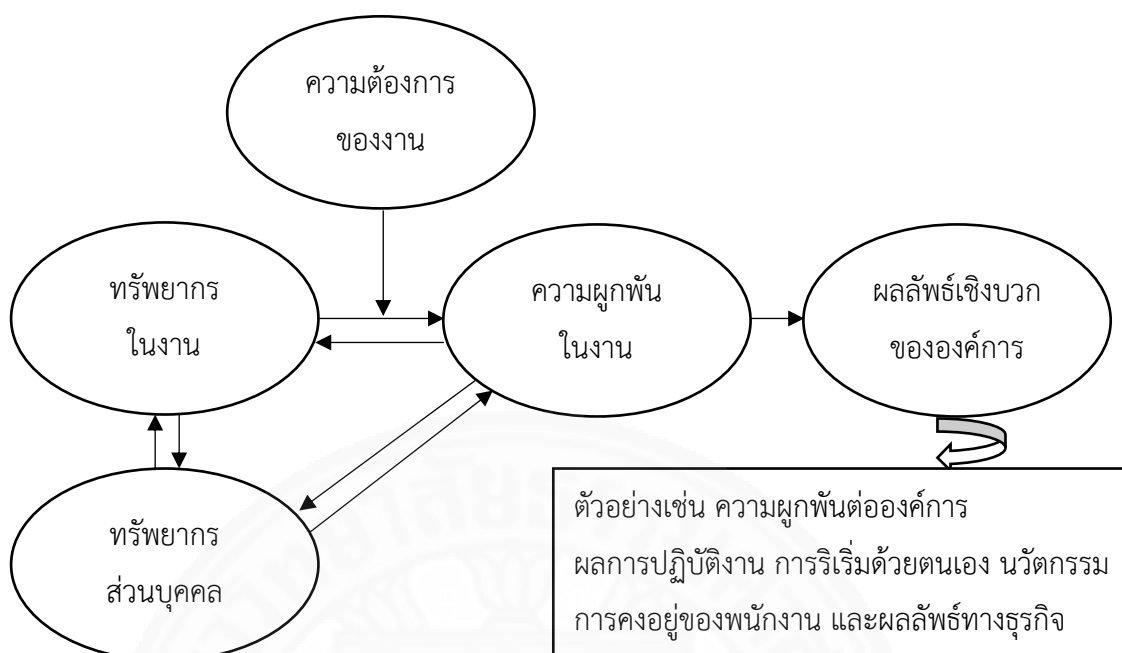
รายงานว่ามีอาการเจ็บป่วยทางจิตที่ส่งผลต่อร่างกาย (psychosomatic health complaints) น้อยกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพัน เช่นเดียวกันกับ ดีเมอรูติและคณะ (Demerouti et al., 2001) พบว่าการกำกับความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความผูกพันในงานโดยเฉพาะความมีพลังในการทำงาน และอาการเจ็บป่วยทางจิตที่ส่งผลต่อร่างกาย เช่น การปวดหัว และปวดหน้าอก ส่วนงานวิจัยของ ฮาคาเน็นและคณะ (Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006) พบว่าความผูกพันในงานสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพที่ประเมินด้วยตนเอง และความสามารถในการทำงาน

2.4.5.3 ความสามารถในการสร้างทรัพยากร

พนักงานที่มีศักยภาพจะสร้างความสามารถในการสร้างทรัพยากรของเขาเองอารมณ์เชิงบวกในประสบการณ์ชั่วขณะจะสร้างทรัพยากรทางจิตที่ยั่งยืนและวนกลับมากระตุ้นให้เกิดสุขภาวะทางอารมณ์ (Fredrickson, 2001) ซานโทโปลและคณะ (Xanthopoulou et al., 2007) แสดงในงานวิจัยว่า เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีทักษะสูงในช่วงเวลาที่ 1 ทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลมีผลทำให้ความผูกพันในงานสูงในอีก 1 ปีต่อมา (ช่วงเวลาที่ 2) ต่อมาความผูกพันในช่วงเวลาที่ 2 มีผลทำให้เพิ่มทรัพยากรส่วนบุคคล คือ การมองโลกในแง่ดี ความเชื่อมั่นในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองในองค์กร (organizational-based self-esteem) และมีทรัพยากรในงานเพิ่มขึ้น คือ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน อิสระในงาน การได้รับการสอนงาน และผลการตอบกลับ) เสมอ

2.4.5.4 การส่งต่อความผูกพันในงาน

ในองค์กรส่วนใหญ่ ผลการปฏิบัติงานเป็นผลจากการรวมตัวระหว่างการลงทุนลงแรงของพนักงาน มันมีทางที่จะเป็นไปได้ว่ามีการส่งต่อความผูกพันในงานระหว่างสมาชิกในทีมเดียวกันทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น การส่งต่อ (crossover) หรือการแพร่กระจายทางอารมณ์ (emotional contagion) สามารถหมายถึงการส่งประสบการณ์ทางบวกหรือทางลบจากคนหนึ่งไปยังผู้อื่น (Westman, 2001)) ถ้าเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความผูกพันในงาน พวกเขาจะทำงานได้ดียิ่งขึ้น บาคเกอร์ กีร์เวลด์ และฟานไรจ์สวิจค์ (Bakker, Gierveld, & van Rijswijk, 2006) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะถ่ายทอดทัศนคติทางบวกและพฤติกรรมเชิงรุกต่อเพื่อร่วมงาน สร้างบรรยากาศทางบวกในทีม ไม่ขึ้นอยู่กับความต้องการและทรัพยากรที่พวกเขาเผชิญ



ภาพที่ 2.6 แสดงผลความผูกพันในงาน (Hakanen & Roodt, 2010 ปรับปรุงจากแนวคิดของ Bakker & Demerouti, 2007)

จากภาพแสดงให้เห็นว่าความต้องการของงานมีบทบาทในการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานและความผูกพันในงาน โดยความต้องการของงานจะสามารถขยายผลกระทบของทรัพยากรในงานต่อความผูกพันในงาน จากการศึกษาแสดงว่าทรัพยากรในงานจะมีความสำคัญและมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงานสูงสุดเมื่อมีความต้องการของงานสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานเผชิญกับความต้องการของงานที่ทำนาย ทรัพยากรในงานจะทำหน้าที่สนับสนุนพนักงานในการทำงานเพื่อให้สามารถรับมือกับความต้องการของงานได้ และพนักงานจะทุ่มเทให้กับงานที่พวกเขารับผิดชอบอย่างเต็มที่ (Bakker et al., 2007; Hakanen, Bakker, & Demerouti, 2005; Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014)

นอกจากนั้นความผูกพันในงานยังมีบทบาทในฐานะเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทรัพยากรในงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กร ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความผูกพันในงานมีความสำคัญกับผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นในหลายๆ องค์กรจึงให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน (Hater et al., 2002 อ้างถึงใน จารุวรรณ ยอดระฆัง, 2554)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

2.5.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความผูกพันในงาน

การรับรู้ความสามารถในตนเองที่หมายถึง “เป็นความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดระเบียบและกระทำตามแนวทางปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการ” (Bandura, 1997) นั้นเกี่ยวข้องกับความเชื่อของบุคคลในความสามารถที่จะควบคุมการทำงานและสถานการณ์ที่พวกเขาเผชิญในชีวิตให้ราบรื่น ด้วยลักษณะความสามารถดังกล่าวทำให้พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะเผชิญหน้ากับเป้าหมายและนำไปสู่ความผูกพันในงาน (Xanthopoulou et al., 2007) มีงานวิจัยสนับสนุนดังนี้

งานวิเคราะห์เมตาของฮาลเบสเลเบน (Halbesleben, 2010) ศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความผูกพันในงานจำนวน 17 ชิ้นงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5,163 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านรวม ($r=.50, p<.05$) และด้านย่อย ได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ($r=.41, p<.05$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.39, p<.05$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.24, p<.05$)

ซาลาโนวา และคณะ (Salanova et al., 2011) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มพยาบาลพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์กับความผูกพันในงานทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยสัมพันธ์กับ ความมีพลังในการทำงาน ($r=.39, p<.01$) และความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.27, p<.01$)

การศึกษาของซานโทโปโล บาคเกอร์ และฟิชช์แบช (Xanthopoulou, Bakker, & Fischbach, 2013) ได้ใช้ข้อมูลของซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou et al., 2009) ในการวิเคราะห์ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในช่วงเวลาที่ 1 มีสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้งช่วงเวลา 1 ($r=.40, p<.01$) และช่วงเวลา 2 ($r=.32, p<.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จารูวรรณ ยอดระฆัง (2554) พบว่าผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงคือ ทรัพยากรในงาน ทรัพยากรส่วนบุคคล และความผูกพันในงาน พบว่าทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจตนเองในที่ทำงาน และการมองโลกในแง่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน ($r=.398, p<.01$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.475, p<.01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.320, p<.01$) ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงานเท่ากับ .53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b=.53, SE=.13, t=4.06$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทรัพยากรส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานมากกว่าทรัพยากรในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันในงานได้ร้อยละ 56

เช่นกันในงานวิจัยของ สิริพร ทรัพย์ประภา (2555) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์กับความผูกพันในงานทางบวกในด้านความมีพลังในการทำงาน ($r=.59, p<.001$) ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.47, p<.001$) และด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.48, p<.001$)

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

2.5.2 ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน

ทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงานระบุว่าทรัพยากรในงานสามารถสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) เช่น เพิ่มความผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และลดความเปราะบางในงาน เป็นต้น ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงานพบผลวิจัยดังนี้

จากการศึกษาวิเคราะห์เมต้าของครูว์ฟอร์ด เลอปีน และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ที่ศึกษาการวิเคราะห์เมต้าการส่งผลของความต้องการของงานและทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน พบว่าทรัพยากรในงานโดยรวม ($r=.30, p<.05$) และด้านย่อยซึ่งได้แก่ อิสระในการทำงาน ($r=.31, p<.05$) ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ($r=.28, p<.05$) โอกาสในการพัฒนา ($r=.38, p<.05$) บรรยากาศในที่ทำงานทางบวก ($r=.23, p<.05$) ระยะเวลาในการฟื้นตัว ($r=.26, p<.05$) รางวัลและการเห็นคุณค่า ($r=.16, p<.05$) การสนับสนุนทางสังคมจากองค์กรหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน ($r=.27, p<.05$) ความหลากหลายของงาน ($r=.42, p<.05$) และความเข้ากันได้กับงาน ($r=.43, p<.05$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีผลต่อความผูกพันในงาน ($b=.34, p<.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างทรัพยากรในงานและความผูกพันในงาน นอกจากนี้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยของทรัพยากรในงานและความผูกพันในงานพบผลความสัมพันธ์ดังนี้

2.5.2.1 อีสระในงาน และความผูกพันในงาน

บากเกอร์ และคณะ (Bakker et al., 2007) ศึกษาทรัพยากรในงานที่เพิ่มความผูกพันในงานยิ่งขึ้นเมื่อความต้องการของงานนั้นมีมาก โดยทำการศึกษากับอาจารย์ชาวฟินนิชจำนวน 805 คน พบว่า ทรัพยากรในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน โดย อีสระในการทำงานสัมพันธ์กับความมีพลังในการทำงาน ($r=.27, p<.001$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.29, p<.001$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.18, p<.001$) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน สัมพันธ์กับความมีพลังในการทำงาน ($r=.21, p<.001$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.28, p<.001$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.11, p<.01$) การรับรู้ข่าวสาร สัมพันธ์กับความมีพลังในการทำงาน ($r=.26, p<.001$) และความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.20, p<.001$) การรับรู้บรรยากาศองค์การสัมพันธ์กับความมีพลังในการทำงาน ($r=.28, p<.001$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.23, p<.001$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.08, p<.05$) นวัตกรรม สัมพันธ์กับความมีพลังในการทำงาน ($r=.16, p<.001$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.21, p<.001$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.07, p<.05$) การถูกเห็นคุณค่า สัมพันธ์กับความมีพลังในการทำงาน ($r=.40, p<.001$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.53, p<.001$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.26, p<.01$)

ฮาคาเน็น บากเกอร์ และเดเมอร์ตูติ (Hakanen, Bakker, & Demerouti, 2005) พบว่าทรัพยากรในงานของแต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานดังนี้ ด้านอีสระในงานกลุ่ม 1 ($r=.42, p<.001$) และกลุ่ม 2 ($r=.41, p<.001$) ด้านนวัตกรรมกลุ่ม 1 ($r=.23, p<.001$) และกลุ่ม 2 ($r=.20, p<.001$) ด้านความหลากหลายของทักษะที่ต้องการ กลุ่ม 1 ($r=.41, p<.001$) และกลุ่ม 2 ($r=.49, p<.001$) ด้านการติดต่อกับผู้ป่วยทางบวกกลุ่ม 1 ($r=.30, p<.001$) และกลุ่ม 2 ($r=.24, p<.001$) ด้านการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานกลุ่ม 1 ($r=.37, p<.001$) และกลุ่ม 2 ($r=.29, p<.001$)

ซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou et al., 2007) ทำการวิจัยกับพนักงานในองค์กรอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 594 คน พบว่าอีสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ($r=.31, p<.01$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.37, p<.01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.22, p<.01$)

2.5.2.2 ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน และความผูกพันในงาน

นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง

และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 343 คน พบว่า คุณลักษณะของงานสัมพันธ์แต่ละด้านกับความผูกพันงานงานด้านรวม ได้แก่ ความหลากหลายทางทักษะ ($r=.352, p<.001$) ความเป็นหนึ่งเดียวกันของงาน ($r=.298, p<.001$) ความสำคัญของงาน ($r=.148, p<.01$) ความมีอิสระในงาน ($r=.301, p<.001$) และข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ($r=.366, p<.001$) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้จากการวิเคราะห์คือ ข้อมูลป้อนกลับจากงานและความหลากหลายทางทักษะที่ร่วมกันพยากรณ์ได้ 19.1% (Adjust $R^2=.191$)

สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ศึกษาอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรในงานและความต้องการของงานต่อความผูกพันในงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 570 คน พบว่า ทรัพยากรในงานที่ประกอบด้วย การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากร่วมงาน การมีอิสระในงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับ และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานทั้งรายด้านและด้านรวม โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และทรัพยากรในงานโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน .125 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($b=.125, SE=.060, t=2.077$)

มาช และคณะ (Mache, et al., 2014) ศึกษาทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงานกับแพทย์จำนวน 223 คน พบว่าข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ($r=.26, p<.01$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.35, p<.01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.26, p<.05$)

2.5.2.3 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา และความผูกพันในงาน

หู่ เซาเฟลลี และทารีส (Hu, Schaufeli, & Taris, 2011) ทำการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ-ทรัพยากรในงาน ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานโรงงานเครื่องจักร 3 แห่ง จำนวน 625 คน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลในจีนจำนวน 761 คน พบว่า โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา มีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ($r=.36, p<.05$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($r=.39, p<.05$) และความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($r=.38, p<.05$)

จารุวรรณ ยอดระฆัง (2554) พบว่าผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง คือ ทรัพยากรในงาน ทรัพยากรส่วนบุคคล และความผูกพันในงาน พบว่าทรัพยากรในงานคือ อิสระในการทำงาน ความท้าทายในงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โอกาสในการพัฒนาก้าวหน้าในงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและ

สวัสดิการ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงานเท่ากับ .27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($b=.27$, $SE=.02$, $t=2.26$)

บากเกอร์ และบาล (Bakker & Bal, 2010) ศึกษาความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานรายสัปดาห์กับอาจารย์ที่เพิ่งเริ่มงานจำนวน 115 คน พบว่า โอกาสในการพัฒนาสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r=.66$, $p<.01$)

2.5.2.4 การสอนงานจากหัวหน้างาน และความผูกพันในงาน

ทิมส์บากเกอร์ และเดิร์กส์ (Tims, Bakker, & Derks, 2014) ศึกษาการสร้างทักษะงานและผลการปฏิบัติงานในระยะยาว โดยแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 3 ช่วง ระยะเวลาห่างกัน 1 เดือนกับพนักงานจำนวน 288 คน จากโรงงานเคมีหลายแห่งในประเทศเนเธอร์แลนด์ ทรัพยากรในงานที่ 1 คือ อิสระในงาน ($r=.56$, $p<.01$; $r=.54$, $p<.01$) การสนับสนุนจากสังคม ($r=.36$, $p<.01$; $r=.31$, $p<.01$) การสอนงาน ($r=.43$, $p<.01$; $r=.39$, $p<.01$) และข้อมูลป้อนกลับ ($r=.51$, $p<.01$; $r=.41$, $p<.01$) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานช่วงเวลาที่ 1 และช่วงเวลาที่ 3

อัลตูเนล โคเคค และแคนกรี (Altunel, Kocak, & Cankir, 2015) ศึกษาผลของทรัพยากรในงานต่อความผูกพันในงาน กับพนักงานในมหาวิทยาลัยประเทศตุรกี จำนวน 422 คน พบว่าการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r=.514$, $p<.01$) ส่วนทรัพยากรในงานด้านอื่นๆ เช่น อิสระในงาน ($r=.441$, $p<.01$) การสนับสนุนทางสังคม ($r=.356$, $p<.01$) โอกาสในการพัฒนาของบุคคล ($r=.675$, $p<.01$) และความสำคัญของงาน ($r=.682$, $p<.01$) ก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานเช่นเดียวกัน

ซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou et al., 2009) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริษัทฟาสต์ฟู้ดจำนวน 45 คน เป็นเวลา 5 วัน พบว่าการสอนงานในระดับวันสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานระดับวัน ($r=.31$, $p<.05$)

2.5.2.5 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และความผูกพันในงาน

ผดาร์ช สีด้า (2555) ศึกษาอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กับพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 601 คน พบว่าทรัพยากรในงาน คือ อิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในงาน ($r=.55$, $p<.001$) และมีการส่งผลทางตรงต่อความผูกพันในงาน ($b=.46$, $t=6.23$, $p<.01$)

สุ่ย และคณะ (Sui, et al., 2010) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานโรงพยาบาลใน กว่างโจว Guangzhou และพนักงานโรงงานแว่นตาใน Doqquan เก็บข้อมูล 2 ครั้งระยะเวลาห่าง

กัน 6 เดือน ครั้งแรกเก็บ 4,600 คน ครั้งที่ 2 เก็บ 4,026 คน พบว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.24, p<.01$)

ควินโนส แวน เดน โบรค์ และเดอ วิทท์ (Quiñones, Van den Broeck, & De Witte, 2013) เก็บข้อมูลกับพนักงานรัฐชาวชิลีจำนวน 1,313 คน พบว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r=.27, p<.01$)

จากทั้งทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบการเชื่อมโยงทางบวกของทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานด้านต่างๆ กับความผูกพันในงาน จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 อีสาระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 การสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

2.5.3 ทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ทำหาย

ในการวิเคราะห์เมต้าของครูฟอร์ด เลอปิน และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) พบว่าทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการของงาน ($r=-.07, p<.05$) ต่อมาเมื่อแบ่งประเภทของความต้องการของงานแล้วพบว่าทรัพยากรในงานโดยรวมนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหายโดยรวม ($r=-.01, ns$) แต่ยังคงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค ($r=-.13, r<.05$) นั้นหมายความว่าทรัพยากรในงานมีโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวก ทางลบ หรือไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

แต่อย่างไรก็ตาม ทาดิค บาคเกอร์ และโอเลอแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) พบว่าทรัพยากรในงานโดยรวมซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคมจาก

เพื่อนร่วมงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับผลปฏิบัติงาน การสอนงานจากหัวหน้างาน และโอกาสในการพัฒนา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของงานที่ทำหายโดยรวมที่ประกอบด้วย การรับรู้ปริมาณงาน ความรีบเร่ง ความรับผิดชอบในงาน และความซับซ้อนของงาน ($r=.23, p<01$)

ในการหาข้อมูลสนับสนุนตามงานวิจัยของทาดิค บาคเกอร์ และโอเลอแมนส์นั้น ผู้วิจัยพบว่ามีการวิจัยจำนวนน้อยขึ้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานที่เป็นองค์ประกอบย่อยกับความต้องการของงานที่ทำหายโดยรวม ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบย่อยของทรัพยากรในงานและองค์ประกอบย่อยของความต้องการของงานที่ทำหาย พบผลดังนี้

2.5.3.1 อิสระในงานกับความต้องการของงานที่ทำหาย

ดี ไคเปอร์ และคณะ (De Cuyper, et al., 2010) ศึกษาความสัมพันธ์ของอิสระในงานกับภาระงาน กับบุคลากรในโรงพยาบาลและพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมฝ่ายผลิตประเทศเบลเยียม จำนวน 516 คนพบความสัมพันธ์ในทางบวก ($r=.19, p<.001$) และศึกษากับบุคลากรในโรงพยาบาลประเทศฟินแลนด์ จำนวน 727 คน กลับพบความสัมพันธ์ทางลบ ($r=-.32, p<001$)

ฟาน โวคอม และแซนเดอร์ส (van Woerkom & Sanders, 2010) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอิสระในงานกับความรับผิดชอบในงานกับพนักงานทั้งของรัฐและเอกชนจำนวน 3,312 คน พบว่าอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.58, p<01$)

มอร์แกนสัน และฮิมเพรย์ (Morgeson & Humphrey, 2006) พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนในงานกับอิสระในงานทั้ง 3 ด้าน คือ อิสระด้านการกำหนดตารางงาน ($r=.20, p<01$) อิสระในการตัดสินใจ ($r=.16, p<01$) และอิสระในการกำหนดวิธีการทำงาน ($r=.14, p<05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.3.2 ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานกับความต้องการของงานที่ทำหาย

บาคเกอร์ ฟานเวลดโฮเฟิน และซานโทปูลู (Bakker, Van Veldhoven, & Xanthopoulou, 2010) พบว่าข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน ($r=-.13, p<.01$)

เช่นเดียวกัน บาคเกอร์ และคณะ (Bakker et al., 2011) พบว่าข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน ($r=-.32, p<.01$)

แต่ จู ห่าน และปีเตอร์สัน (Joo, Hahn, & Peterson, 2015) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริษัทในประเทศเกาหลีใต้ จำนวน 291 คน กลับพบว่าข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความซับซ้อนของงาน ($r=.38, p<.01$)

2.5.3.3 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของงานที่ทำ

บาคเกอร์ ฟาน แวลด์โฮเฟน และซานโทโปโล (Bakker, Van Veldhoven, & Xanthopoulou, 2010) ศึกษาบุคลากรทางด้านสุขภาพชาวต่างชาติจำนวน 12,359 คน พบว่าโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ภาระงาน ($r=.02, p<.05$)

ซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou, et al., 2007) พบว่าโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน ($r=-.21, p<.01$)

ฟาน รายเซเฟลด์ท์ โพรสท์ และเวอร์โบน (Van Ruysseveldt, Proost, & Verboon, 2011) พบว่าโอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน ($r=-.01, p<.01$)

2.5.3.4 การสอนงานกับความต้องการของงานที่ทำ

แชลลีย์ กิลสัน และบลูม (Shalley, Gilson, & Blum, 2009) ทำการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จากผู้ทำงานทางตอนใต้ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,465 คน พบว่าการได้รับการสนับสนุนทางด้านปฏิบัติงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความซับซ้อนของงาน ($r=.20, p<.01$)

หู่ เซาเฟลี และทารีส (Hu, Schaufeli, & Taris, 2016) ศึกษากับตำรวจและพยาบาลในทางสี่ประเทศจีน พบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจจำนวน 463 คน ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ภาระงาน ($r=.25, p<.01$) ส่วนในพยาบาลจำนวน 261 คนก็มีความสัมพันธ์ทางบวกเช่นเดียวกัน ($r=.15, p<.05$)

ส่วนซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou et al., 2007) พบผลที่ต่างกัน นั่นคือ การสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน ($r=-.10, p<.01$)

2.5.3.5 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานกับความต้องการของงานที่ทำ

ซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou et al., 2007) พบว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานกลับมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน ($r=-.16, p<.01$)

บาคเกอร์ เดอมีรูติ และอูเวอมา (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005) พบความสัมพันธ์ที่ตรงกันคือ ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ภาระงาน

แต่หู่ เซาเฟลี และทารีส (Hu, Schaufeli, & Taris, 2016) กลับพบว่าการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ภาระงาน ($r=.31, p<.01$)

ผู้วิจัยพบว่าจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น ทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ทำหยาบมีความสัมพันธ์กันทั้งในทางบวกและทางลบ ไม่สามารถบ่งบอกถึงแนวทางความสัมพันธ์ที่แน่ชัดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ทำหยาบ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหยาบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 อีสาระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหยาบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหยาบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหยาบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 การสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหยาบ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหยาบ

2.5.4 ความต้องการของงานที่ทำหยาบและความผูกพันในงาน

จากงานศึกษาการวิเคราะห์เมต้าคราฟฟอร์ด เลอปิน และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) พบว่า ความต้องการของงานที่ทำหยาบ คือ ความรับผิดชอบในงาน ($r=.13$, $p<.05$) ความเร่งรีบ ($r=.18$, $p<.05$) การรับรู้ภาระงาน ($r=.11$, $p<.05$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน และส่งผลทางบวกต่อความผูกพันในงาน ($\beta =.21$, $p<.05$)

ทาดิค บาคเกอร์ และโอร์เลอแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) พบผลทางด้านความสัมพันธ์พบว่า ความต้องการของงานที่ทำหยาบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ($r=.12$, $p<.05$)

ผดาร์ช สีด้า (2555) ศึกษาอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรในงานและความต้องการของงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหน็ดเหนื่อยในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กับพนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจและภาครัฐที่มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 601 คน พบว่า ความต้องการของงานที่ทำหยาบ สัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในงาน ($r=.37$, $p<.001$) และมีการส่งผลทางตรงต่อความผูกพันในงาน ($\beta=.21$, $t=3.44$, $p<.01$)

สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ศึกษาอิทธิพลของแหล่งทรัพยากรในงานและความต้องการของงานต่อความผูกพันในงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 570 คน พบว่า ความต้องการของงานที่ทำทลายมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในงานเท่ากับ .200 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($b=.200$, $SE=.076$, $t=2.641$)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน เนื่องมาจากพนักงานจะมองว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้ การประสบความสำเร็จ และเป็นลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่เชื่อมโยงกับการได้รับรางวัล (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำทลายและความผูกพันในงาน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

2.5.5 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำทลายและทรัพยากรในงาน ต่อความผูกพันในงาน

อ้างอิงจากทฤษฎี JD-R (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) ที่ระบุว่า พนักงานที่มีทรัพยากรที่เพียงพอจะสามารถรับมือกับความต้องการของงานและยังคงความผูกพันในงานไว้ได้ นั่นคือความต้องการของงานทำหน้าที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและความผูกพันในงาน พบงานวิจัยที่สนับสนุนดังนี้

ทาดิค บาคเกอร์ และโอร์เลอแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) ศึกษาการส่งผลของความต้องการของงานที่ทำทลายและที่เป็นอุปสรรคต่อสุขภาวะ (ประกอบด้วย อารมณ์เชิงบวกประจำวัน และความผูกพันในงานประจำวัน) โดยมีทรัพยากรในงาน (คือการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ผลตอบกลับการปฏิบัติงาน และการได้รับการสอนงานจากหัวหน้า) เป็นตัวแปรกำกับ พบว่า

1. ความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคประจำวันส่งผลทางลบกับความผูกพันในงานประจำวันเมื่อทรัพยากรในงานประจำวันต่ำ อย่างไรก็ตามเมื่อทรัพยากรในงานประจำวันสูงการส่งผลของความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคประจำวันต่อความผูกพันในงานประจำวันจะแย่งแต่ก็ยังคงส่งผลทางลบ ($b = -.31, p < .05$) อธิบายได้ว่า บุคคลจะรับมือกับความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคได้ในวันที่พวกเขาได้รับรู้ถึงทรัพยากรประจำวันในระดับสูง

2. ความต้องการของงานที่ทำหายประจำวันส่งผลทางบวกต่อความผูกพันในงานประจำวันในวันที่มีทรัพยากรประจำวันสูงขึ้น มากกว่าในวันที่มีทรัพยากรในงานประจำวันน้อย ($b = .30, p < .01$) นั้นหมายความว่าทรัพยากรในงานประจำวันที่สูงเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำหายประจำวันกับความผูกพันในงานประจำวัน โดยเฉพาะเมื่อมีความต้องการของงานที่ทำหายสูงจะทำให้ความผูกพันในงานนั้นสูงขึ้นตามไปด้วย

ฮาคาเน็น บาคเกอร์ และเดเมอรูติ (Hakanen, Bakker, & Demerouti, 2005) ทางการส่งผล เมื่อความต้องการของงาน (ภาระงานเชิงคุณภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ ความขัดแย้งทางอารมณ์ และการเปลี่ยนแปลงทางลบ) ปฏิสัมพันธ์ร่วมกับทรัพยากรในงานด้านต่างๆ (ความหลากหลายของทักษะที่ต้องการ การติดต่อกับผู้ป่วยทางบวก การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน อิสระในงาน และนวัตกรรมกลุ่ม) สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ดังนี้

1. ภาระงานเชิงคุณภาพปฏิสัมพันธ์กับความหลากหลายของทักษะที่ต้องการ การติดต่อกับผู้ป่วยทางบวก และการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน

2. สิ่งแวดล้อมการทำงานทางกายภาพปฏิสัมพันธ์กับอิสระในงาน นวัตกรรม ความหลากหลายของทักษะที่ต้องการ การติดต่อกับผู้ป่วยทางบวก การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน

3. ด้านความขัดแย้งทางอารมณ์ปฏิสัมพันธ์กับอิสระในงาน นวัตกรรมกลุ่ม ความหลากหลายของทักษะที่ต้องการ การติดต่อกับผู้ป่วยทางบวก และการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางลบปฏิสัมพันธ์กับความหลากหลายของทักษะที่ต้องการ และการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน

ด้านเมื่อแสดงผลของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับให้ออกมาเป็นรูปโดยการวิเคราะห์เส้นตรงผลที่ออกมาพบว่าความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความต้องการของงานและความผูกพันในงานของทันตแพทย์จะอ่อนเมื่อมีทรัพยากรในงานมากเทียบกับเมื่อมีทรัพยากรในงานน้อย และทรัพยากรในงานจะแสดงความสำคัญที่สุดเมื่ออยู่ในเงื่อนไขที่ความต้องการของงานสูง

จากงานของหู เซาฟเฟลี และทารีส (Hu, Schaufeli, & Taris, 2011) พวกเขาวิเคราะห์ผลของการกำกับโดยการสร้างโมเดลสมการโครงสร้างการกำกับ (moderated structural equation modeling: MSEM) มีทรัพยากรในงานเป็นตัวแปรส่งผลไปยังความผูกพันในงานและความต้องการของงานเป็นตัวแปรกำกับกำกับ แต่ไม่พบการส่งผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติจากการวิเคราะห์ ค่า

สัมประสิทธิ์เส้นทาง (path-coefficient) ต่อมาเมื่อวิเคราะห์ผลกระทบของพลังรวม (synergistic effect) ด้วยการใช้การถดถอยโลจิสติก (logistic regression) โดยมีกลุ่มที่มีความต้องการของงานต่ำและทรัพยากรในงานสูงเป็นฐานและกลุ่มที่มีความต้องการของงานสูงและทรัพยากรในงานต่ำ (มีความเครียดในงานสูง) เป็นกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่ากลุ่มที่มีความต้องการของงานสูงและทรัพยากรในงานต่ำ จะมีความผูกพันในงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีความต้องการของงานต่ำและทรัพยากรในงานสูง

บาคเกอร์ ฮาคาเน็น เดเมอรูติ และซานโทโปโล (Bakker et al., 2007) ศึกษาเกี่ยวกับครูชาวฟินนิชจำนวน 805 คน ผลการวิเคราะห์ MSEM ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน ไปยังความผูกพันในงานปรากฏผลดังนี้

1. พฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ส่งผลไปยัง ความมีพลังในการทำงาน ($\beta = .10, p < .05$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = .13, p < .01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\beta = .14, p < .001$)

2. พฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนกับการรับรู้ข่าวสารส่งผลไปยัง ความมีพลังในการทำงาน ($\beta = .10, p < .01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\beta = .09, p < .05$)

3. พฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนกับการรับรู้บรรยากาศองค์การส่งผลไปยัง ความมีพลังในการทำงาน ($\beta = .13, p < .01$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = .13, p < .01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\beta = .18, p < .001$)

4. พฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนกับนวัตกรรม ส่งผลไปยังความมีพลังในการทำงาน ($\beta = .13, p < .01$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = .11, p < .01$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\beta = .07, p < .05$)

5. พฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนกับการถูกเห็นคุณค่า ส่งผลไปยัง ความมีพลังในการทำงาน ($\beta = .20, p < .001$) ความทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = .23, p < .001$) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\beta = .19, p < .001$)

นั่นคือทรัพยากรในงานลดผลทางลบของความต้องการของงานของครูที่มีต่อความผูกพันในงาน มีเพียงด้านการควบคุมงานเพียงตัวเดียวที่ไม่มีผลปฏิสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนต่อความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน และด้านข่าวสารไม่มีผลปฏิสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียนต่อความทุ่มเทในการทำงาน

เนื่องจากงานวิจัยในการตั้งสมมติฐานขาดแคลนผู้วิจัยจึงนำงานศึกษาของ บาคเกอร์ ฟานเวลดโฮเฟิน และซานโทโปโล (Bakker, Van Veldhoven, & Xanthopoulou, 2010) ที่ทำการศึกษาปฏิสัมพันธ์ของความต้องการของงานกับทรัพยากรในงานที่ส่งผลต่อความเพลินในงาน

และความผูกพันต่อองค์กร เก็บข้อมูลกับพนักงานจำนวน 12,539 คน ใน 148 บริษัท โดยทั้งสองตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีความใกล้เคียงกับความผูกพันในงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีโครงสร้าง (construct) เดียวกับความผูกพันในงาน และทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความเพลินในงานถูกจัดว่าเป็นตัวแปรผลลัพธ์ที่สร้างแรงจูงใจ (motivational outcomes: Bakker, van Veldhoven & Xanthopoulou, 2010) ผลของการวิเคราะห์ MSEM พบว่า

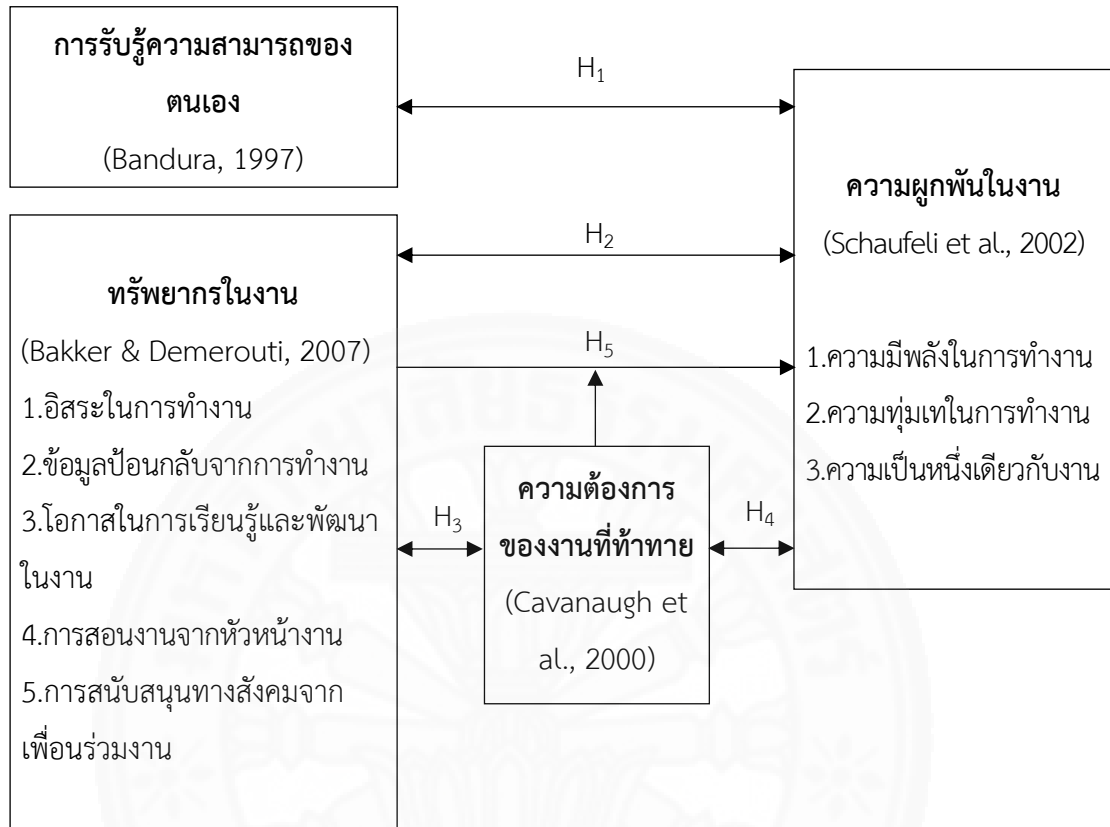
1. ผลปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานด้านต่างๆ กับการรับรู้ภาระงาน ต่อความเพลินในงานและความผูกพันในงานเกือบทุกเส้นทางล้วนส่งผลต่อความเพลินในงานและความผูกพันในงาน ยกเว้นการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานกับการรับรู้ภาระงานต่อความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่าการรับรู้ภาระงานสามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานต่อความเพลินในงานและความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่

2. ส่วนผลปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานกับรูปแบบอารมณ์ตามงานพบว่าเกือบทุกเส้นทางส่งผลต่อความเพลินในงาน และความผูกพันในงาน ยกเว้นการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานกับรูปแบบอารมณ์ตามงานต่อความผูกพันต่อองค์กร และการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับรูปแบบอารมณ์ตามงานต่อความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือรูปแบบอารมณ์ตามงานสามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานต่อความเพลินและกำกับความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นส่วนใหญ่

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าทรัพยากรในงานและความต้องการของงานเมื่อวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงาน (หรือ ผลลัพธ์ที่สร้างแรงจูงใจ) ได้ (Bakker & Demerouti, 2014; Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) โดยความต้องการของงานที่ทำหายจะขยายผลของทรัพยากรในงานต่อความผูกพันในงาน คือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้ทรัพยากรในงาน และความต้องการของงานที่ทำหายสูง จะยังมีความผูกพันในงาน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความต้องการของงานที่ทำหายที่กำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน จึงตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน

2.6 กรอบแนวคิดในงานวิจัย



บทที่ 3 วิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ตั้งดำเนินการในประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานใหญ่ และสาขา จำนวนทั้งสิ้น 245 คน ข้อมูล ณ วันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2559

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973, p.727) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนที่ 5% หรือ 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (เท่ากับ 0.05)

ซึ่งจากสูตรข้างต้นมีการคำนวณขนาดตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{245}{1+(245)(0.05)^2} \\ &= 151 \end{aligned}$$

ผลจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 151 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 160 คน

3.1.2.2 การเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และใช้การเลือกตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย (stratified random sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling)

เนื่องจากพนักงานฝ่ายบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งมีจำนวนทั้งหมด 245 คน มีการทำงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันไปในประเทศไทย ผู้วิจัยแบ่งได้เป็น 3 ชั้นภูมิ (หน่วยงาน) ดังตารางที่ 3.1

ขั้นที่ 2 การหาขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (หน่วยงาน) ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ (หน่วยงาน) โดยใช้การคำนวณแบบแบ่งสัดส่วน (proportion) ตามสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \frac{\text{ขนาดของตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในชั้นภูมิ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{จำนวนตัวอย่างสำนักงานใหญ่} = \frac{160 \times 100}{245} = 65 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนตัวอย่างของสำนักงานใหญ่ (ฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ)} = \frac{160 \times 60}{245} = 39 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนตัวอย่างของสำนักงานสาขา} = \frac{160 \times 85}{245} = 56 \text{ คน}$$

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดย

การจับสลากตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 3.1 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเท่าเทียมกันในการตอบแบบวัด

ตารางที่ 3.1

แสดงประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ชั้นภูมิ (หน่วยงาน)	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานใหญ่ (ยกเว้นฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ)	100	65
สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ)	60	39
สำนักงานสาขา	85	56
รวม	245	160

เมื่อเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 129 คน คิดเป็น 80.63% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถคำนวณได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบวัดข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ งาน วุฒิการศึกษาสูงสุด หน่วยงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง ใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy Scale) ของชาร์เซอร์ และเจอร์ซาเลม (Schwarzer & Jerusalem, 1995) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ทรัพยากรในงาน ใช้แบบวัดประสบการณ์และประเมินค่างาน (questionnaire on the experience and assessment of work) ของแวน เวลด์โฮเวน เดอ จอง โบรเออเซิน คอมพียร์ และ เมย์แมน (Van Veldhoven, De Jonge, Broersen, Kompier, & Meijman, 2002) ประกอบด้วย

อิสระในการทำงาน 11 ข้อ

ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน 5 ข้อ

โอกาสในเรียนรู้และพัฒนาในงาน 4 ข้อ

และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน 9 ข้อ

ส่วนการสอนงานจากหัวหน้างานใช้แบบวัดพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้า ของเอลลิงเกอร์ เอลลิงเกอร์ และเคลเลอร์ (Ellinger, Ellinger, & Keller, 2003) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำหาย จากแบบวัดความต้องการของงานที่ทำหายของ คาวานอห์ บอสเวลล์ โรห์ลิง และบูเดร่า (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความผูกพันในงาน จากแบบวัด Utrecht Work Engagement (UWSE) ของของเชาเฟลีและแบ็คเกอร์ (Schaufeli & Bakker, 2003) จำนวน 17 ข้อ

3.3 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

3.3.1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อวัด

3.3.2. สร้างข้อคำถามโดยการนำข้อวัดที่แปลมาจากต้นฉบับ (การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย) โดยนำไปให้คุณธัญรัตน์

พานิชวัฒน์ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาเป็นผู้ตรวจสอบ โดยการแปลเทียบเคียงให้เหมาะสมเพื่อ
ดำเนินการวิจัย และทำการแปลกลับ (translation back) โดยคุณพิมพ์นิดา กาญจนรัฐนพมาศ
ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา สุดท้ายดัดแปลงเพื่อให้เข้ากับคนไทย และตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งโดย
ศ.ดร.ศรีเรื่อน แก้วกังวาล

ส่วนแบบวัดความผูกพันในงาน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดของพิมพรรณ วิไลรัตน์
(2556) ที่แปลจากแบบวัด Utrecht Work Engagement (UWSE) ของของเชาเฟลีและแบ็คเกอร์
(Schaufeli & Bakker, 2003)

3.3.3. ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบวัด โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(content validity) เพื่อให้แบบสอบวัดสามารถวัดได้ครอบคลุมตามนิยามที่กำหนดในการศึกษาจาก
การประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 8 ท่าน ที่เป็นผู้พิจารณาข้อวัดแต่ละข้อวัดถึงความเหมาะสม
จากนั้นนำผลที่ได้มาหาคะแนน โดยถ้าผู้เชี่ยวชาญให้

- +1 แสดงว่าวัดได้ตามตรงวัตถุประสงค์
- 0 แสดงว่าไม่แน่ใจว่าวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่
- 1 แสดงว่าวัดไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำผลคะแนนแต่ละข้อมาหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อวัดกับ
วัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) หรือดัชนีความเหมาะสม
ดังนี้

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

ข้อวัดที่มีค่า IOC +0.5 ถึง 1.00 คือข้อวัดที่ผ่านเกณฑ์สามารถนำไปทดสอบก่อน
ใช้จริงได้

มีข้อวัดที่ผ่านเกณฑ์ดังนี้

- (1) แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 10 ข้อ
- (2) แบบวัดทรัพยากรในงาน 33 ข้อ
- (3) แบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย 6 ข้อ
- (4) แบบวัดความผูกพันในงาน 17 ข้อ

3.3.4 ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาเพิ่มเติมจากคำแนะนำ
ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ข้อ โดยยึดตามนิยามตัวแปร

3.3.5 นำแบบวัดไปทดสอบก่อนใช้จริง (tryout) กับพนักงานที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบแบบวัดดังนี้

3.3.5.1 วิเคราะห์รายข้อ (item analysis) โดยหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) ที่ได้จากการจัดกลุ่มผลการตอบแบบวัดให้เป็นกลุ่มสูง 25% และกลุ่มต่ำ 25% แล้วจึงนำผลที่ได้จากสองกลุ่มมาหาค่า t (t test) ที่ใช้พิจารณาเป็นค่าสถิติที่ได้จากค่าความแปรปรวนของค่าสถิติ F (F test) ว่ามีความแปรปรวนเท่ากันหรือไม่ หากกลุ่มคะแนนทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่เท่ากัน จะมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับหรือต่ำกว่า .05 หากกลุ่มคะแนนทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน จะมีค่านัยสำคัญทางสถิติสูงกว่า .05 เมื่อทราบความแปรปรวนแล้ว ดูค่าสถิติ t ข้อวัดที่ใช้ได้ต้องตกอยู่ในเขตนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 หรือค่าสถิติ t มากกว่า 1.75 จากการวิเคราะห์แต่ละแบบวัด มีข้อวัดที่มีอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ทั้งหมด ดังนี้

- (1) แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 10 ข้อ
- (2) แบบวัดทรัพยากรในงาน 36 ข้อ
- (3) แบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย 6 ข้อ
- (4) แบบวัดความผูกพันในงาน 16 ข้อ

3.3.5.2 นำแบบวัดที่มีอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์มาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) จากนั้นทำการตัดข้อวัดที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างรายข้อกับคะแนนรวม (correlated item-total correlation, CICT) ต่ำกว่า .20 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548) หรือตัดข้อวัดที่เมื่อนำออกไปแล้วทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเพิ่มขึ้น จากการวิเคราะห์พบข้อวัดที่ผ่านเกณฑ์ดังนี้

- (1) แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ตารางที่ 3.2

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ในงานวิจัยแยกตามตัวแปร

แบบวัด	แบบวัดเดิม			นำไปใช้จริง			ค่าความเชื่อมั่น
	ด้าน		รวม	ด้าน		รวม	
	บวก	ลบ		บวก	ลบ		
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	10	-	10	10	-	10	.854
ทรัพยากรในงาน	35	2	37	34	2	36	.906
- ด้านอิสระในการทำงาน	11	-	11	11	-	11	.896
- ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน	5	-	5	4	-	4	.700

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ในงานวิจัยแยกตามตัวแปร

แบบวัด	แบบวัดเดิม			นำไปใช้จริง			ค่าความ เชื่อมั่น
	ด้าน		รวม	ด้าน		รวม	
	บวก	ลบ		บวก	ลบ		
- ด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้า ในงาน	4	-	4	7	-	7	.886
- ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน	8	-	-	6	-	6	.829
- ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อน ร่วมงาน	7	2	9	6	2	8	.802
ความต้องการของงานที่ทำทนาย	6	-	6	6	-	6	.802
ความผูกพันในงาน	17	-	17	16	-	16	.823
- ด้านความมีพลังในการทำงาน	6	-	6	6	-	6	.792
- ด้านความทุ่มเทในการทำงาน	5	-	5	5	-	5	.816
- ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	6	-	6	5	-	5	.748

3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด

แบบวัดที่นำมาใช้ในการวิจัยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

3.4.1 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบบวัดประกอบด้วยข้อวัดด้านบวกทั้งหมด 10 ข้อ ใช้การประเมินค่าแบบบริเคิร์ท (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบวัดตอบตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตน มีการให้คะแนนดังตาราง

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ระดับการตอบ	ระดับคะแนน
จริงที่สุด	5
จริง	4
ไม่แน่ใจ	3
ยากจะจริง	2
ไม่จริง	1

การแปลผลคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทำได้โดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ แล้วแบ่งออกเป็น 3 ระดับอันตรภาคชั้น ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยได้ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงเกณฑ์กำหนดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองจากคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย	การรับรู้ความสามารถของตนเอง
4.21-5.00	ระดับสูง
3.41-4.20	
2.61-3.40	ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับต่ำ
1.00-1.80	

3.4.2 แบบสอบถามวัดทรัพยากรในงาน

แบบวัดประกอบด้วยด้านย่อยของทรัพยากรในงานจำนวน 5 ด้าน ข้อวัดทั้งด้านบวกและด้านลบ รวมทั้งหมด 36 ข้อ จำแนกได้ตามตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

แสดงแบบวัดทรัพยากรในงานที่นำมาสร้างและพัฒนา

แบบวัด	จำนวนข้อ	
	ข้อบวก	ข้อลบ
อิสระในการทำงาน	11	-
ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน	4	-
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน	7	-
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	5	3
การสอนงานจากหัวหน้างาน	6	-
	33	3
รวม	36	

โดยแบบวัดทรัพยากรในงานได้ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบวัดตอบตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตน มีการให้คะแนนดังตาราง

ตารางที่ 3.6

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดทรัพยากรในงาน

ระดับการตอบ	ระดับคะแนน	
	ด้านบวก	ด้านลบ
เสมอ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
แทบจะไม่	2	4
ไม่เคย	1	5

การแปลผลคะแนนทรัพยากรในงาน ทำได้โดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละแบบวัด แล้วแบ่งออกเป็น 3 ระดับอันตรภาคชั้น ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยได้ดังตาราง

ตารางที่ 3.7

แสดงเกณฑ์กำหนดระดับทรัพยากรในงานจากคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย	ทรัพยากรในงาน
4.21-5.00	ระดับสูง
3.41-4.20	
2.61-3.40	ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ต่ำ
1.00-1.80	

3.4.3 แบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย

แบบวัดประกอบด้วยข้อวัดด้านบวกทั้งหมด 6 ข้อ ใช้การประเมินค่าแบบริเคิร์ท (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบวัดตอบตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตน มีการให้คะแนนดังตารางที่ 3.8 ดังนี้

ตารางที่ 3.8

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย

ระดับการตอบ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5

ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความต้องการของงานที่ทำหาย

ระดับการตอบ	ระดับคะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนความต้องการของงาน ทำได้โดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของข้อคำถาม แต่ละแบบวัด แล้วแบ่งออกเป็น 3 ระดับอันตรายภาคชั้น ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยได้ดังตาราง

ตารางที่ 3.9

แสดงเกณฑ์กำหนดระดับความต้องการของงานที่ทำหายโดยคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย	ความต้องการของงานที่ทำหาย
4.21-5.00	ระดับสูง
3.41-4.20	
2.61-3.40	ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับต่ำ
1.00-1.80	

3.3.4 แบบสอวัดความผูกพันในงาน

ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแบบวัดของพิมพรรณ วิไลรัตน์ (2556) ที่แปลจากแบบวัด Utrecht Work Engagement (UWSE) ของของเชาเฟลีและแบ็คเกอร์ (Schaufeli & Bakker, 2003) จำนวน 16 ข้อ

โดยแบบวัดได้ใช้การประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบวัดตอบตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตน มีการให้คะแนนดังตาราง

ตารางที่ 3.10

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความผูกพันในงาน

ระดับการตอบ	ระดับคะแนน
เสมอ	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
แทบจะไม่	2
ไม่เคย	1

การแปลผลคะแนนความผูกพันในงาน ทำได้โดยการหาค่าเฉลี่ยรวมของข้อคำถามทั้ง 17 ข้อ แล้วแบ่งออกเป็น 5 ระดับอันตรภาคชั้น ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยได้ดังตาราง

ตารางที่ 3.11

แสดงเกณฑ์กำหนดระดับความผูกพันในงานจากคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย	ความผูกพันในงาน
4.21 – 5.00	ระดับสูง
3.41 – 4.20	
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับต่ำ
1.00 - 1.80	

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากโครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขออนุญาตบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในการเก็บข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง สำหรับแบบวัดได้มีข้อชี้แจงในการตอบไว้อย่างละเอียด และชี้แจงว่าผลจากการตอบแบบวัดนี้จะไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อด้านหน้าที่การงาน หรือด้านอื่นใดของผู้ตอบ

3.5.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบวัดให้กับผู้ตอบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิที่แสดงในตารางที่ 3.1 และทำการนัดวันเก็บรวบรวมแบบวัด

3.5.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบวัดจากผู้ตอบ ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบวัด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบวัดซึ่งประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงาน เมื่อตรวจสอบแบบวัดเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด หน่วยงาน และตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ท้าทาย และความผูกพันในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.6.3 การวิเคราะห์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.6.3.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

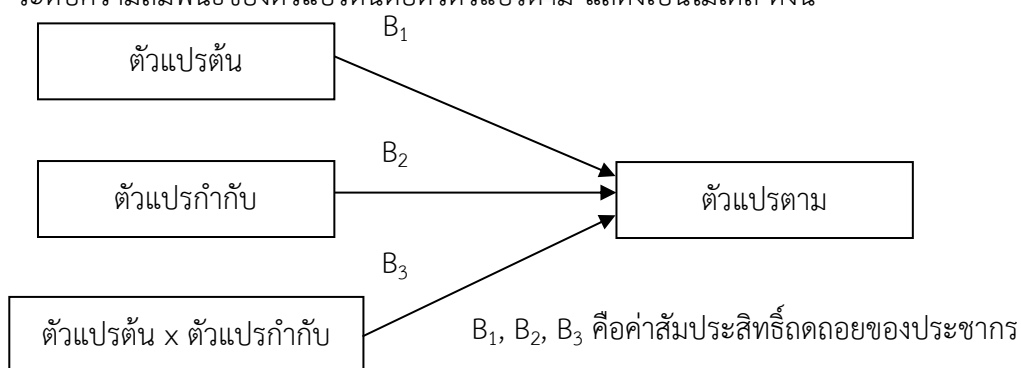
สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1-4 คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient)

ค่าความสัมพันธ์มีผลเป็นบวก หมายถึง ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนค่าความสัมพันธ์เป็นลบ หมายถึง ตัวแปรทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

3.6.3.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5 คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (hierarchical multiple regression)

ผู้วิจัยทดสอบโมเดลการเป็นตัวแปรกำกับในการส่งผลของตัวแปรต้นที่ต่อตัวตามแนวคิดของบาร์อนและเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986, อ้างถึงใน นิสารัตน์ คำพลอย, 2557) พวกเขา กล่าวว่า ตัวแปรกำกับ คือ ตัวแปรเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพซึ่งมีอิทธิพลต่อทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นต่อตัวแปรตาม แสดงเป็นโมเดล ดังนี้



ภาพที่ 3.1 โมเดลทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของบาร์อนและเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986)

โดยการทดสอบตัวแปรกำกับจะเป็นจริงก็ต่อเมื่อ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรกำกับ (ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของประชากรที่ 3 หรือ B_3) มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมตัวแปรต้นและตัวแปรตามให้คงที่ และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงซ้อน (hierarchical multiple regression analysis)

ก่อนการนำตัวแปรมาทดสอบ ผู้วิจัยทำให้คะแนนของตัวแปรทั้งหมดเป็นค่าเทียบเท่ากับค่าเฉลี่ย (centering variables) จากคำแนะนำของ ไอเคนและเวสต์ (Aiken & West, 1991, อ้างถึงใน นิสารัตน์ คำพลอย, 2557) ว่าควรทำให้คะแนนของตัวแปรเป็นค่าเทียบเท่ากับค่าเฉลี่ยก่อน จากนั้นนำคะแนนนี้ไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่แม่นยำยิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำนายอิทธิพลของตัวแปรกำกับ หลังจากนั้นได้มีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเชิงเส้น (multicollinearity) ในกรณีที่ขนาดของความสัมพันธ์มีค่าสูง (high multicollinearity) จะมีผลทำให้ตัวคำนวณที่ได้มามีค่าเบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริง เมื่อทำคะแนนตัวแปรให้เป็นกลางแล้ว ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนตัวแปรจะเท่ากับศูนย์ สุดท้ายจึงทดสอบตัวแปรกำกับโดยมีลำดับการใส่ตัวแปรในวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นเพื่อทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับ ตามสมการดังนี้ (ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558)

$$\text{สมการที่ 1: } Y = b_1X_1 + b_2X_2 + a_1$$

$$\text{สมการที่ 2: } Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_2 + a_2$$

เมื่อ Y คือ ตัวแปรตาม (ความผูกพันในงาน)

X_1 คือ ตัวแปรต้น (ทรัพยากรในงาน)

X_2 คือ ตัวแปรกำกับ (ความต้องการของงานที่ทำหาย)

X_1X_2 คือ ค่าปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับ

b_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวอย่างของตัวแปรต้น X_1 ไปสู่ตัวแปรตาม Y โดยให้ X_2 คงที่

b_2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวอย่างของตัวแปรกำกับ X_2 ไปสู่ตัวแปรตาม Y โดยให้ X_1 คงที่

b_3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยร่วมระหว่างตัวแปรต้น X_1 และตัวแปรกำกับ X_2 ไปสู่ตัวแปรตาม Y

a_1 คือ ค่าคงที่ (constant) ของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรต้น X_1 และตัวแปรกำกับ X_2 มีค่าเป็น 0

a_2 คือ ค่าคงที่ (constant) ของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรต้น X_1 และตัวแปรกำกับ X_2 และผลรวม X_1 และ X_2 ของมีค่าเป็น 0

ณานิกา วงษ์สุรีย์รัตน์ (2554 อ้างถึงใน ศนิพร ปิยพจนานกร, 2558) กล่าวว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงซ้อน มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 หาค่าผลกระทบหลัก (main effect) โดยใส่ตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับเพื่อทำนายตัวแปรตาม

ขั้นตอนที่ 2 หาค่าผลกระทบร่วม (interact effect) โดยการคำนวณปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม แล้วนำค่าปฏิสัมพันธ์ที่คำนวณได้มาใส่มาการเพื่อพยากรณ์ตัวแปรตาม

จากขั้นตอนที่ 2 ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์จะเป็นตัวแปรกำกับก็ต่อเมื่อค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05

ในการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5 สามารถแทนค่าตัวแปรแต่ละตัวได้ในสมการดังนี้

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5 จะทำการแทนค่าตัวแปรในการวิเคราะห์พหุเชิงซ้อนเพื่อสร้างสมการถดถอย 2 สมการ คือ

$$\text{สมการที่ 3: } WE = b_1JR + b_2CJD + a_1$$

$$\text{สมการที่ 4: } WE = b_1JR + b_2CJD + b_3JR \times CJD + a_2$$

เมื่อ WE คือ ตัวแปรตาม: ความผูกพันในงาน (work engagement)

JR คือ ตัวแปรต้น: ทรัพยากรในงาน (job resources)

CJD คือ ตัวแปรกำกับ: ความต้องการของงานที่ท้าทาย (challenge job demands)

3.7 สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

ตารางที่ 3.12

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม H₁: การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน H₁: การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน H₁: การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน H₁: การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: ทรัพยากรในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน H₁: ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน H₁: ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน H_1: ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน H_1: ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน H_1: ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน H_1: ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย H_1: ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย H_1: ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย H_1: ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย H_1: ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย H_1: ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย H_1: ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ความต้องการของงานที่ทำหายไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม H_1: ความต้องการของงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความต้องการของงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H_0: ความต้องการของงานที่ทำหายไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน H_1: ความต้องการของงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบงานวิจัยครั้งนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความต้องการของงานที่ทำหยาบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: ความต้องการของงานที่ทำหยาบไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน H₁: ความต้องการของงานที่ทำหยาบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความต้องการของงานที่ทำหยาบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: ความต้องการของงานที่ทำหยาบไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน H₁: ความต้องการของงานที่ทำหยาบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน</p>	<p>t-test (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)</p>
<p>สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความต้องการของงานที่ทำหยาบเป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน</p> <p>สมมติฐานทางสถิติ H₀: ความต้องการของงานที่ทำหยาบไม่เป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน H₁: ความต้องการของงานที่ทำหยาบเป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน</p>	<p>Hieratical multiple regression</p>

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับ” ศึกษาต่อบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 129 คน คิดเป็น 80.63% ของจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 160 คน โดยมีผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลและลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร
- 4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ข้อมูลและลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลและลักษณะส่วนบุคคลที่ได้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน วุฒิการศึกษาสูงสุด หน่วยงาน และตำแหน่งงาน โดยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แสดงตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงค่าจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	21	16.5
- หญิง	106	83.5
รวม	127*	100.0

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

แสดงค่าจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
- น้อยกว่า 26 ปี	38	29.7
- 26-30 ปี	45	35.2
- 31-35 ปี	19	14.8
- 36-40 ปี	11	8.6
- 41-45 ปี	4	3.1
- 46-50 ปี	4	3.1
- มากกว่า 50 ปี	7	5.5
รวม	127*	100
3. อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน		
- 0-3 ปี	66	52.4
- 4-6 ปี	33	26.2
- 7-9 ปี	10	7.9
- มากกว่า 9 ปี	17	13.5
รวม	126*	100.0
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	7.0
- ปริญญาตรี	100	78.1
- ปริญญาโท	19	14.9
รวม	128*	100.0
5. หน่วยงาน		
- สำนักงานใหญ่ (ฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ)	37	28.9
- สำนักงานใหญ่ (ยกเว้นฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ)	61	47.7
- สำนักงานสาขา	30	23.4
รวม	128*	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงค่าจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
- ระดับพนักงาน	76	59.4
- ระดับหัวหน้างาน	35	27.3
- ระดับผู้จัดการ	17	13.3
รวม	128*	100.0

*หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่ได้ตอบคำถามข้อมูลส่วนบุคคล รวมผู้ตอบแบบวัดทั้งหมด 129 คน

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 16.5

อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาอยู่ในช่วงน้อยกว่า 26 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.7 และ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ ต่ำสุดอยู่ในช่วงอายุ 41-45 ปี และ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.1 เท่ากัน

อายุงานในที่ทำงานปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในช่วง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.2 และมากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ ต่ำสุดอยู่ในช่วง 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.9

มีวุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมาคือปริญญาโท ร้อยละ 14.9 และต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 7.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากทำงานที่สำนักงานใหญ่ (ยกเว้นฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ) คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาเป็นสำนักงานใหญ่ (ฝ่ายบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ) ร้อยละ 28.9 ลำดับสุดท้ายเป็นสำนักงานสาขา ร้อยละ 23.4

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาเป็นระดับหัวหน้างานร้อยละ 27.3 และระดับผู้จัดการ ร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

4.2 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร

จากข้อมูลการตอบแบบวัดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129คน

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	3.92	0.368	สูง
2. ทักษะการในงาน	4.01	0.350	สูง
- ด้านอิสระในการทำงาน	3.93	0.450	สูง
- ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน	3.82	0.466	สูง
- ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน	4.02	0.556	สูง
- ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน	3.90	0.734	สูง
- ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	4.27	0.521	สูง
3. ความต้องการของงานที่ทำทนาย	3.80	0.428	สูง
4. ความผูกพันในงาน	3.73	0.474	สูง
- ด้านความมีพลังในการทำงาน	3.83	0.494	สูง
- ด้านความทุ่มเทในการทำงาน	3.80	0.524	สูง
- ด้านความรู้สึกรักเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	3.63	0.573	สูง

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรพบว่า พบว่า

การรับรู้ความสามารถในตนเองมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง ($\bar{x}=3.92$)

ทักษะการในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=4.01$) เช่นเดียวกันในรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เรียงลำดับดังนี้ ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมี ($\bar{x}=4.27$) ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน ($\bar{x}=4.02$) ด้านอิสระในการทำงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.93$) ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน ($\bar{x}=3.90$) และด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ($\bar{x}=3.812$)

ความต้องการของงานที่ทำทนายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.80$)

ความผูกพันในงานมีค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.73$)
 รายด้านได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ($\bar{x}=3.83$) ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{x}=3.80$) และด้าน
 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\bar{x}=3.63$) ทั้งหมดอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยกำหนดระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05
 โดยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

4.3.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน
 ในงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันใน
 งานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน
 ในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

H_1 : การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันใน
 งานด้านความมีพลังในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน
 ในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

H_1 : การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันใน
 งานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

H_1 : การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในงาน

ตัวแปร	การรับรู้ความสามารถของตนเอง	p-value
ความผูกพันในงาน	0.315	0.000**
- ด้านความมีพลังในการทำงาน	0.393	0.000**
- ด้านความทุ่มเทในการทำงาน	0.313	0.000**
- ด้านความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	0.140	0.057

หมายเหตุ: ** $p < .01$, p-value คือ Sig. (1-tailed)

จากตารางที่ 4.3 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองและความผูกพันในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.315$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 นั่นคือ ถ้าการรับรู้ความสามารถในตนเองอยู่ในระดับสูง ความผูกพันในงานโดยรวมก็จะอยู่ในระดับสูงด้วย

ต่อมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในงานรายด้าน พบว่า

ด้านความมีพลังในการทำงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.393$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1

ด้านความทุ่มเทในการทำงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.313$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.140$, $p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3

4.3.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

H_1 : ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงาน

ตัวแปร	ความผูกพันในงาน	p-value
ทรัพยากรในงาน	0.483	0.000**
- ด้านอิสระในการทำงาน	0.431	0.000**
- ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน	0.384	0.000**
- ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน	0.472	0.000**
- ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน	0.306	0.000**
- ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	0.013	0.443

หมายเหตุ: ** $p < .01$, p-value คือ Sig. (1-tailed)

จากตารางที่ 4.4 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมกับความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.483$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ถ้าการรับรู้ทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความผูกพันในงานโดยรวมก็จะอยู่ในระดับสูงด้วย

ในความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานรายด้านกับความผูกพันในงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งหมด 4 ด้าน ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 1 ด้าน ดังนี้

ด้านอิสระในการทำงานกับความผูกพันในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.431, p<0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1

ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานกับความผูกพันในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.384, p<0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.2

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนากับความผูกพันในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.472, p<0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.3

ด้านการสอนงานจากหัวหน้างานกับความผูกพันในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.306, p<0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) และยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.4

ส่วนด้านการสนับสนุนทางสังคมกับความผูกพันในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.013, p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2.5

4.3.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

H_1 : ทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของงานที่ทำหาย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

H_1 : ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำหาย

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความต้องการของงานที่ทำทนาย

ตัวแปร	ความต้องการของงานที่ทำทนาย	p-value
ทรัพยากรในงาน	0.019	0.832
- ด้านอิสระในการทำงาน	0.071	0.425
- ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน	0.135	0.126
- ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงาน	.081	0.363
- ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน	0.019	0.830
- ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	-0.183	0.037*

หมายเหตุ: * $p < .05$, p-value คือ Sig. (2-tailed)

จากตารางที่ 4.5 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ทรัพยากรในงานโดยรวมกับความต้องการของงานที่ทำทนายมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.019$, $p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 นั่นคือ ทรัพยากรในงานกับความต้องการของงานที่ทำทนายไม่มีความสัมพันธ์กัน

ส่วนในด้านต่างๆ ของทรัพยากรในงาน พบว่า ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานและความต้องการของงานที่ทำทนาย ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.071$, $p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1

ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานและความต้องการของงานที่ทำทนาย ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.135$, $p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงานและความต้องการของงานที่ทำทนาย ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.081$, $p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3

ด้านการสอนงานจากหัวหน้างานและความต้องการของงานที่ทำทนาย ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.019$, $p>0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานว่าง (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3.4

ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและความต้องการของงานที่ทำทนาย มีความสัมพันธ์กันทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=-0.183$, $p<0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง

(H₀) ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 นั่นคือเมื่อมีการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงความต้องการของงานที่ทำทายนจะต่ำ

4.3.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H₀: ความต้องการของงานที่ทำทายนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

H₁: ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H₀: ความต้องการของงานที่ทำทายนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

H₁: ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H₀: ความต้องการของงานที่ทำทายนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

H₁: ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H₀: ความต้องการของงานที่ทำทายนไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

H₁: ความต้องการของงานที่ทำทายนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำทลายกับความผูกพันในงาน

ตัวแปร	ความต้องการของงานที่ทำทลาย	p-value
ความผูกพันในงาน	0.401	0.000**
- ด้านความมีพลังในการทำงาน	0.322	0.000**
- ด้านความทุ่มเทในการทำงาน	0.303	0.000**
- ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	0.452	0.000**

หมายเหตุ: ** $p < .01$ p-value คือ Sig. (1-tailed)

จากตารางที่ 4.6 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ความต้องการของงานที่ทำทลายกับความผูกพันในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.401$, $p < 0.01$) และ จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4 นั่นคือถ้าความต้องการของงานที่ทำทลายอยู่ในระดับสูง ความผูกพันในงานโดยรวมก็จะอยู่ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

ในรายด้านของความผูกพันในงาน พบว่าด้านความมีพลังในการทำงานกับความ ต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.322$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธ สมมติฐานว่าง (H_0) ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4.1

ด้านความทุ่มเทในการทำงานกับความ ต้องการของงานที่ทำทลายมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.303$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) ยอมรับสมมติฐานการ วิจัยที่ 4.2

ด้านความมีรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานกับความ ต้องการของงานที่ทำทลายมี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.452$, $p < 0.01$) จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าง (H_0) ยอมรับ สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3

4.3.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความต้องการของงานที่ทำทลายเป็นตัวแปรกำกับ การส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ความต้องการของงานที่ทำทลายไม่เป็นตัวแปรกำกับ การส่งผลของทรัพยากร ในงานไปยังความผูกพันในงาน

H_1 : ความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน

สัญลักษณ์ในตาราง

B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
S.E	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
ΔR^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่มีการปรับแก้ไขให้ถูกต้องมากขึ้น
F	หมายถึง	ค่าสถิติ F

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นทำนายการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงานโดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับ

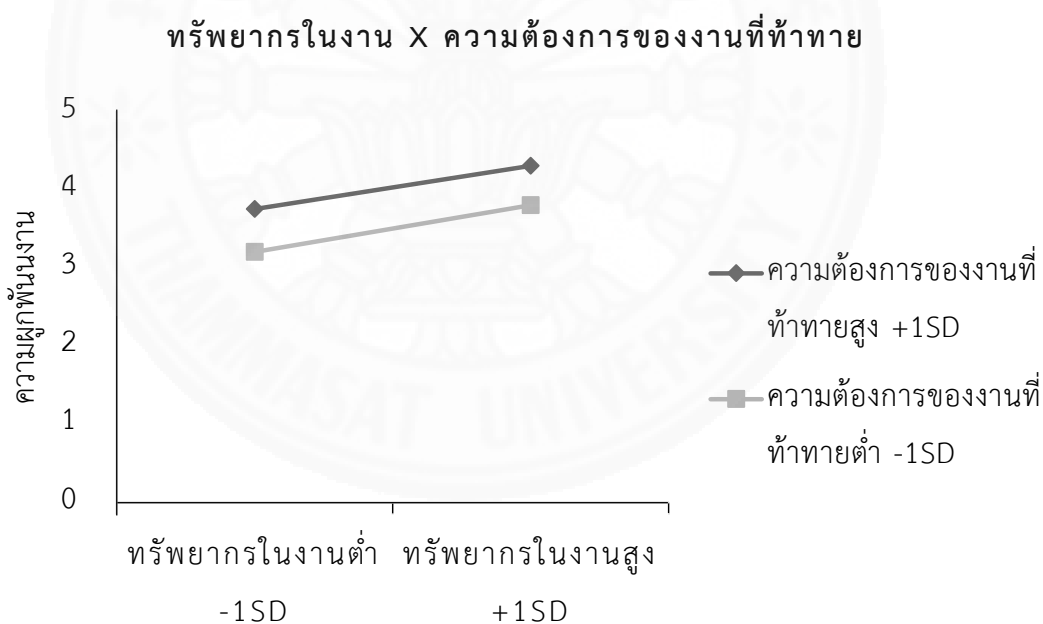
	B	S.E.	t	R	R ²	ΔR^2	F
ขั้นที่ 1 (Constant)	-0.515	0.477	-0.1080	0.622	0.387	0.377	39.799
			(0.282)				(0.000**)
ทรัพยากรในงาน	0.643	0.094	6.817				
			(0.000**)				
ความต้องการของงานที่ทำหาย	0.439	0.078	5.626				
			(0.000**)				
ขั้นที่ 2 (Constant)	-1.366	3.384	-0.404	0.622	0.387	0.373	26.357
			(0.687)				(0.000**)
ทรัพยากรในงาน	0.854	0.834	1.024				
			(0.308)				
ความต้องการของงานที่ทำ	0.658	0.865	0.760				
หาย			(0.449)				
ทรัพยากรในงาน x ความ	-0.054	0.213	-0.254				
ต้องการของงานที่ทำหาย			(0.800)				

หมายเหตุ: **p<.01p-value คือ Sig. (1-tailed)

จากตารางที่ 4.7 พบว่าในการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 ทรัพยากรในงานสามารถส่งผลไปยังความผูกพันในงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ($B=0.643$, $t=6.817$, $p<0.01$) เช่นเดียวกับกับความต้องการของงานที่ท้าทายมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ($B=0.439$, $t=5.626$, $p<0.01$) ที่ส่งผลไปยังความผูกพันในงานเช่นเดียวกัน ทั้งสองตัวแปรร่วมกันทำนายความผูกพันในงานได้ 37.7% ($\Delta R^2=.377$, $F=39.799$, $p<.01$)

ต่อมาในการวิเคราะห์ขั้นที่ 2 ทรัพยากรในงาน \times ความต้องการของงานที่ท้าทาย เมื่อปฏิสัมพันธ์กันไม่สามารถส่งผลต่อความผูกพันในงานโดยรวม ($B=0.054$, $t=-0.213$, $p>0.05$) แสดงว่าทรัพยากรในงาน \times ความต้องการของงานที่ท้าทายไม่ส่งผลต่อความผูกพันในงานโดยรวม

นั่นคือ ความต้องการของงานที่ท้าทายไม่สามารถเป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 5 เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้นผู้วิจัยจึงแสดงผลการปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรในงาน \times ความต้องการของงานที่ท้าทายไปยังความผูกพันในงาน ดังรูปที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงผลการปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรในงานที่จุด +1SD, -1SD และความต้องการของงานที่ท้าทายที่จุด +1SD, -1SD ไปยังความผูกพันในงาน

จากรูปที่ 4.1 ความชันของกราฟเป็นเส้นขนาน เนื่องจากความต้องการของงานที่ท้าทายในกลุ่มสูงและต่ำส่งผลกระทบต่อทรัพยากรในงานไปในแนวทางเดียวกับกลุ่มต่ำ นั่นแสดงให้เห็น

ว่าความต้องการของงานที่ท้าทายไม่สามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับได้ ซึ่งตามหลักแล้วตัวแปรที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับได้จะส่งผลกระทบต่อตัวแปรต้นให้มีผลต่อตัวแปรตามต่างกันออกไป และลักษณะของกราฟจะไม่เป็นเส้นขนาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำหายเป็นตัวแปรกำกับ” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานกับความต้องการของงานที่ทำหายของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานที่ทำหายและความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
6. เพื่อศึกษาความต้องการของงานที่ทำหายในฐานะตัวแปรกำกับของทรัพยากรในงานและความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทย จำนวน 245 คน (จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 129 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. **แบบวัดข้อมูลส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด หน่วยงาน และตำแหน่งงาน
2. **การรับรู้ความสามารถของตนเอง** ใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy Scale) ของชวาร์เซอร์ และเจอร์ซาเลม (Schwarzer & Jerusalem, 1995) จำนวน 10 ข้อ
3. **ทรัพยากรในงาน** ใช้แบบวัดประสบการณ์และประเมินค่างาน (questionnaire on the experience and assessment of work) ของแวน เวลด์โฮเวน เดอ จอง โบรเอเซน คอมพิเอ และ เมจีแมน (Van Veldhoven, de Jonge, Broersen, Kompier, & Meijman, 2002) ประกอบด้วย

อิสระในการทำงาน 11 ข้อ

ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน 4 ข้อ

โอกาสในเรียนรู้และพัฒนาในงาน 7 ข้อ

และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน 8 ข้อ

ส่วนการสอนงานจากหัวหน้างานใช้แบบวัดพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้า ของเอลลิงเกอร์ เอลลิงเกอร์ และเคลเลอร์ (Ellinger, Ellinger, & Keller, 2003) จำนวน 6 ข้อ

4. ความต้องการของงานที่ทำหายจากแบบวัดความต้องการของงานที่ทำหายของ คาวานอจ บอสเวลล์ โรห์ลิ่ง และบูเดร (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000) 6 ข้อ

5. ความผูกพันในงาน จากแบบวัด Utrecht Work Engagement (UWSE) ของของ เซาเฟลีและแบ็คเกอร์ (Schaufeli & Bakker, 2003) จำนวน 16 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทำการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำหาย และความผูกพันในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

3. ทดสอบสมมติฐานที่ 1-4 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient)

4. ทดสอบสมมติฐานที่ 5 โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (hierarchical multiple regression)

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.315$, $p<0.01$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.393$, $p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.313$, $p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.483$, $p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.431$, $p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.384$, $p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.472$, $p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.306$, $p<0.01$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 2.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ทรัพยากรในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ทรัพยากรในงานด้านอิสระในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ทรัพยากรในงานด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ทรัพยากรในงานด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ทรัพยากรในงานด้านการสอนงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.5 ทรัพยากรในงานด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบ	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=-0.183$, $p<0.05$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำทายเป็นลบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.401$, $p<0.01$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 ความต้องการของงานที่ทำหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.322, p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 ความต้องการของงานที่ทำหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.303, p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 ความต้องการของงานที่ทำหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันในงานความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ($r=0.452, p<0.01$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความต้องการของงานที่ทำหยาเป็นตัวแปรกำกับการ ส่งผลของทรัพยากรในงานไปยังความผูกพันในงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

5.1 สรุปและอภิปรายตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำหยาเป็นตัวแปรกำกับ” สามารถอภิปรายตัวแปรในแต่ละตัวได้ดังนี้

5.1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากที่ศึกษาตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งพบว่าพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.92$)

ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นเพราะองค์การแห่งนี้มีการสนับสนุนการพัฒนาทางด้านบุคคลากรทำให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานเป็นช่วงเวลาที่ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต การมองเห็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ทำให้พวกเขามองเห็นเป้าหมายที่จะมุ่งไป รวมทั้งได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานทั้งจากตัวงานโดยตรง และจากทางสังคม (หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน) ทำให้พวกเขาลดความสงสัยในตนเอง สามารถประเมินความสามารถของตนเองได้ นอกจากนี้พนักงานยังมีอิสระในการทำงาน เช่น สามารถกำหนดแผนการทำงาน ตัดสินใจงานของตนเองได้ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1994) ที่บุคคลในช่วงวัยทำงานเป็นวัยที่ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต และแบนดูรา (Bandura, 1997) ที่ว่าบุคคลจะได้รับประสบการณ์บรรลุความสำเร็จจากการเรียนรู้เมื่องานประสบความสำเร็จ ทำให้บุคคลสามารถประเมินความสามารถของตนเองว่าตนมีความสามารถในระดับใด บุคคลจะคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น และตัดสินใจว่าควรกระทำแบบใดความคาดหวังนั้นจึงจะประสบความสำเร็จ ทั้งนี้บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ มีความกล้าเสี่ยง มีความเป็นกันเอง ไม่มีความวิตกกังวล ไม่ซึมเศร้า เป็นผู้นำในการปฏิรูปต่างสังคม และเป็นผู้ริเริ่มนำมุมมองเชิงบวกของความสามารถที่ตนมีมาควบคุมสถานการณ์ที่มีผลต่อการทำงาน กล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสุข และประสบความสำเร็จในการทำงาน (Bandura, 1994) ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าลักษณะเหล่านี้ของพนักงานเป็นลักษณะของพนักงานที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีความผันผวน

5.1.2 ทรัพยากรในงาน

จากการศึกษาตัวแปรทรัพยากรในงานโดยรวม และรายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีทรัพยากรในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=4.01$) ในรายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=4.27$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{x}= 4.02$) ด้านอิสระในการทำงาน ($\bar{x}=3.93$) ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน ($\bar{x}=3.90$) ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ($\bar{x}=3.82$) ตามลำดับ โดยทั้งหมดอยู่ในระดับสูง

จากทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน ทรัพยากรเหล่านี้จะช่วยทำให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมาย ลดความเครียดที่เกิดจากการงาน (ความต้องการของงาน) และกระตุ้นให้บุคคลเติบโต เรียนรู้และพัฒนา (Bakker & Demerouti, 2007) ทั้งนี้ที่ทรัพยากรในงานขององค์กรแห่งนี้อยู่ในระดับสูงทั้งหมด เป็นเพราะองค์การเห็นความสำคัญของบุคลากร พนักงานได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านความรู้สึก ข้อมูล วัตถุ และมิตรภาพทางสังคม (Cohen & Wills, 1985) ทำให้ลดความสับสนและขัดแย้งในบทบาทการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความพึงพอใจในงาน ลงทุนลงแรงในงานมากขึ้น ลดการขาดงานและลาออก เพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังเพิ่มผล

การปฏิบัติงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กร (Chiaburu & Harrison, 2008) องค์กรแห่งนี้มีการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานในระดับสูง ทั้งการช่วยเหลือด้านต่างๆ ในการทำงาน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อทั้งตัวพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กรดังที่กล่าวในข้างต้น

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทำให้พนักงานมองเห็นถึงโอกาสที่ตนเองก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะ เนื่องมาจากองค์กรมีกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงาน และมีเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน พนักงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน รวมทั้งได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง ดังนั้นพนักงานที่เป็นผู้ใหญ่วันทำงานจึงได้รับการเติมเต็มความต้องการของบุคคลที่มีความต้องการพัฒนาทั้งทางด้านรู้อคิด ตนเอง สังคม และความสามารถให้มากขึ้น (Lord, Hannah, & Jennings, 2011)

ด้านอิสระในงานทำให้พนักงานสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการวางแผนการทำงาน และขั้นตอนการทำงาน ระบบงานที่ให้อิสระเช่นนี้ทำให้บุคคลรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น ลักษณะในงานเช่นนี้จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานเพราะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานชิ้นนั้น (Hackman & Oldham, 1980) เป็นเพราะองค์กรได้

ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน เป็นระบบการเรียนรู้ภายในองค์กรจะมีให้แก่ลูกน้องที่ตนดูแล ทำให้บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ที่คงทน ด้วยความเข้าใจระดับลึก และทำให้บุคคลมีศักยภาพในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Redshaw, 2000) องค์กรแห่งนี้มีระบบการสอนงานจากหัวหน้างานแก่พนักงานนอกเหนือไปจากการเข้าโปรแกรมฝึกอบรมซึ่งช่วยในกระบวนการเรียนรู้ในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

และด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานที่พนักงานได้รับจากทั้งจากงาน หัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่สูง ทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลจากการทำงานที่ผ่านมาและรู้ว่าควรจะทำพฤติกรรมอย่างไรต่อไป ทั้งยังทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการพัฒนา ทั้งนี้บุคคลที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น และผู้ที่ทำงานมานานสามารถคงผลการปฏิบัติงานไว้ได้ดีดังเดิม (London, 2003) ตัวอย่างของข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน คำชม คำตำหนิ เป็นต้น

5.1.3 ความต้องการของงานที่ท้าทาย

จากผลการศึกษาพบว่าความต้องการของงานที่ท้าทายของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.80$)

ผู้วิจัยมองว่าความต้องการของงานที่ท้าทายอยู่ในระดับสูงเนื่องจากบริษัทที่ศึกษา กำลังขยายธุรกิจทำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นพนักงานจึงมีการรับรู้ภาระงานสูง งานมีความเร่งด่วน ต้องทำงานให้ทันเวลา และพนักงานจะรู้สึกถึงความรับผิดชอบงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงาน ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย รองลงมาเป็นหัวหน้างาน และพนักงาน ตามลำดับ

สอดคล้องกับแนวคิดของคาวาโนจและคณะ (Cavanaugh et al., 2000) ที่ว่า ลักษณะของงานทำให้เกิดความเครียดที่ทำให้บุคคลพัฒนาตนเองได้ในมิติต่างๆ (ลักษณะงานในการศึกษานี้ประกอบไปด้วยการรับรู้ภาระงาน ความเร่งด่วนของงาน และความรับผิดชอบในงาน) ความต้องการของงานที่ท้าทายนี้จะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เนื่องจากพวกเขาจะรับรู้ว่าคุณลักษณะงานเหล่านี้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ การประสบความสำเร็จในการทำงาน นำมาซึ่งรางวัลและผลตอบแทนในอนาคต ก่อให้เกิดความผูกพันในการทำงานของพนักงาน (Crawford, LePine, & Rich, 2010) เพิ่มอารมณ์ทางบวกของบุคลากร (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) ทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน (Cavanaugh et al., 2000) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น และลดพฤติกรรมการขาดช่วงในการทำงาน (Rodell & Judge, 2009)

แต่อย่างไรก็ตามความต้องการของงานที่ท้าทายก็ยังสามารถก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Crawford, LePine, & Rich, 2010) และความอ่อนล้า (LePine, LePine, & Jackson, 2004) เปรียบเสมือนดาบสองคมสำหรับองค์กรที่หากควบคุมไม่ดีหรือจัดสรรทรัพยากรในงานมาบรรเทาไม่ได้ก็จะส่งผลเสียต่อองค์กร

5.1.4 ความผูกพันในงาน

จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันในงานมีค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.73$) รายด้านได้แก่ ความมีพลังในการทำงาน ($\bar{x}=3.83$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.494 ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{x}=3.80$) และด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ($\bar{x}=3.63$) ตามลำดับ ทั้งหมดอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

เมื่ออธิบายว่าทำไมพนักงานถึงมีความผูกพันในงานสูงตามทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001) จะสามารถอธิบายได้ว่า ทางด้านปัจจัยตามสถานการณ์พนักงานได้รับการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรในงานอยู่ในระดับสูง ก่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานทั้งภายในและภายนอก ส่งเสริมให้ตัวพนักงานได้ค้นพบเป้าหมาย และก่อให้เกิดความผูกพันในงาน (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Demerouti, 2007) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานมีอิสระในการทำงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการ

ทำงาน มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ได้รับการสอนงานจากหัวหน้างาน และได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

ส่วนทางด้านความต้องการของงานที่ท้าทายที่อยู่ในระดับสูง ทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการเรียนรู้ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ และผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน (Crawford, LePine, & Rich, 2010)

สุดท้ายทางด้านปัจจัยบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งพนักงานองค์การแห่งนี้สามารถรับรู้ได้ในระดับสูงเช่นกัน บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูงจะเป็นผู้ที่มีความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และจะใช้ความพยายามมากขึ้นเมื่อเผชิญอุปสรรคในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura & Cervone, 1983) และจะใช้ความพยายามนั้นในการทำงานเต็มที่ตลอดเวลา พวกเขามีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จจากการทำงานได้สูง (Bandura, 1986, อ้างถึงใน วินิตา ชัยมงคล, 2551) สอดคล้องกับลักษณะของพนักงานผู้มีความผูกพันในงานที่จะมีพลังในการทำงาน พุ่มเทในการทำงาน และเพ่งความสนใจให้กับงานอย่างเต็มที่ (Schaufeli et al., 2002)

5.2 อภิปรายสมมติฐาน

5.2.1 อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 1

งานวิจัยที่ศึกษานี้ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1, 1.1 และ 1.2 พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม นั่นเป็นเพราะผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความเชื่อในความสามารถที่จะควบคุมการทำงานและสถานการณ์ที่พวกเขาเผชิญในชีวิตให้ราบรื่น ด้วยลักษณะความสามารถดังกล่าวทำให้พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะเผชิญหน้ากับเป้าหมายและนำไปสู่ความผูกพันในงาน (Xanthopoulou et al., 2007) สอดคล้องกับการศึกษาการวิเคราะห์เมตาของฮาลเบสเลเบน (Halbesleben, 2010) การศึกษาระยะยาวของซานโทโปโล บาคเกอร์ และฟิชช์แบช (Xanthopoulou, Bakker, & Fischbach, 2013) และการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงของจากรูรณ ยอดระฆัง (2554)

ด้านความมีพลังในการทำงานพบว่ามีสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเองทางบวกเช่นเดียวกันความผูกพันในงานในด้านรวม สอดคล้องกับการศึกษาที่ศึกษากับกลุ่มพยาบาลของซาลาโนว่า และคณะ (Salanova et al., 2011) นั่นเป็นเพราะลักษณะของผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานจะใช้ความพยายามมากขึ้นเมื่อเผชิญอุปสรรคในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura & Cervone, 1983) และจะใช้ความพยายามนั้นในการทำงานเต็มที่ตลอดเวลาสอดคล้องกับลักษณะของ

ผู้ที่มีความผูกพันในงานด้านความมีพลังในการทำงานที่ปลั่งและมีจิตใจยืดหยุ่นสูงในการทำงาน และเมื่อเผชิญกับความยากลำบากก็จะยังคงอยู่เพื่อจัดการกับปัญหา และเพิ่มความพยายามเข้าไปในการทำงานเพื่อให้งานได้ผลสำเร็จ (Schaufeli et al., 2002)

ด้านความทุ่มเทในการทำงาน พบผลเช่นเดียวกับ สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการทำงาน เป็นเพราะลักษณะของผู้ที่มีความผูกพันในงานจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ชอบเลือกงานที่ท้าทายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง (Bandura, 1986, อ้างถึงใน วินิตา ชัยมงคล, 2551) มีลักษณะสอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีความทุ่มเทในการทำงานที่จะนำตนเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน เห็นถึงความสำคัญของงาน มีความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจ และเห็นงานเป็นสิ่งที่มีความท้าทาย

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.3 รวมทั้งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวรรณ ยอดระฆัง (2554) อาจเป็นเพราะด้วยลักษณะของความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน เป็นลักษณะของบุคคลที่เพิ่งความสนใจในงานอย่างเต็มที่ มีความสุขหมกมุ่นอยู่กับมัน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยากที่จะดึงตัวเองออกมาจากการทำงาน (Schaufeli et al., 2002) ต่างจากลักษณะงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานกับพนักงานในส่วนอื่นๆ ขององค์การ รับปรึกษาปัญหา รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกิดจากพนักงาน ซึ่งบางครั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้คาดหมายเอาไว้ก่อนล่วงหน้า ทำให้แม้จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงพนักงานสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้าได้ไม่สามารถจดจ่ออยู่กับงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ตรงหน้าเพียงอย่างเดียวซึ่งขัดกับลักษณะของผู้ที่มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ตรงกับข้ามกับลักษณะของผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Bandura, 1997) ดังนั้นการรับรู้ความสามารถของตนเองจึงไม่สัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

5.2.2 อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 2

งานวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานที่ 2, 2.1, 2.2, 2.3, และ 2.4 ว่าทรัพยากรในงานโดยรวม และทรัพยากรในงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อค้นพบ สอดคล้องกับงานวิจัยเมต้าของครูว์ฟอร์ด เลอปิน และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) และทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงาน (Bakker & Demerouti, 2007) ที่ว่าเมื่อพนักงานได้รับทรัพยากรในงานอย่างเพียงพอจะสนับสนุนพนักงานในการทำงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจทั้งภายนอกและภายใน ส่งเสริมให้ตัวพนักงานได้ค้นพบเป้าหมาย และ

ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Demerouti, 2007) ซึ่งความผูกพันในงานมีความรู้สึกของพนักงานที่พึงพอใจต่องาน แสดงออกในลักษณะของความมีพลังในการทำงาน พุ่มเทให้กับงาน และรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Schaufeli et al., 2002) โดยพนักงานในองค์กรได้รับทรัพยากรต่างๆ เหล่านี้จากทั้งระบบของงาน (อิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา) และจากสังคมในที่ทำงาน (ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน การสอนงานจากหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน) ในระดับสูงอันเนื่องมาจากนโยบายการสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำให้เป้าหมายในงานสามารถบรรลุได้สำเร็จ พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน ทำให้เกิดความผูกพันในงานในตัวพนักงาน

ด้านอิสระในการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม เนื่องมาจากพนักงานที่มีอิสระในการทำงานจะสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจในการวางแผนการทำงาน และขั้นตอนการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975) โดยจะทำให้พนักงานรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น ทั้งยังมีแรงจูงใจที่จะทำงานเพราะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานชิ้นนั้น (Hackman & Oldham, 1980) ลักษณะของงานที่มีอิสระเช่นนี้ทำให้พนักงานได้รับโอกาสในการตัดสินใจมากขึ้นนำไปสู่การแก้ปัญหาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) สอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีความผูกพันในงานที่จะมีลักษณะให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงาน (Bakker & Demerouti, 2007) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บาคเกอร์ และคณะ (Bakker et al., 2007)

ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวม เนื่องมาจากพนักงานที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานจะทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลจากการทำงานที่ผ่านมาและรู้ว่าควรจะทำพฤติกรรมอย่างไรต่อไป ตนควรลงทุนลงแรงอีกเท่าไรงานจึงจะสำเร็จ ทั้งยังทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการพัฒนา มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และผู้ที่ทำงานมานานสามารถลงผลการปฏิบัติงานไว้ได้ดีดังเดิม (London, 2003) และสอดคล้องกับงานวิจัยของมาช และคณะ (Mache, et al., 2014)

ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน โดยองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจโดยให้โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน รวมทั้งได้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง จึงทำให้พนักงานได้รับการเติมเต็มความต้องการของบุคคลที่มีความต้องการพัฒนาทั้งทางด้านรู้คิด ตนเอง สังคม และความสามารถให้มากขึ้น เพื่อให้ทันต่อการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและไม่สามารถพยากรณ์ได้ (Lord, Hannah, & Jennings, 2011) เช่น โปรแกรมการพัฒนาพนักงาน การมีเส้นทางอาชีพ (career-path) การมองเห็นการเติบโตใน

หน้าที่การทำงาน เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของหู เซาเฟลี และทารีส (Hu, Schaufeli, & Taris, 2011)

ด้านการสอนงานจากหัวหน้างานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน โดยการได้รับสอนงานจากหัวหน้างานจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่คงทน ด้วยความเข้าใจระดับลึก และทำให้พนักงานมีศักยภาพในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง (Redshaw, 2000) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิมส์ บาคเกอร์ และเดิร์กส์ (Tims, Bakker, & Derks, 2014)

ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของควินโนส แวน เดน โบร์ค และเดอ วิทท์ (Quiñones, Van den Broeck, & De Witte, 2013) และของผดาร์ช สีดา (2555) ทั้งนี้การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานเป็นทรัพยากรทางด้านสังคมเช่นเดียวกับการสอนงานจากหัวหน้างาน (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) การศึกษาจึงมักให้ผลการศึกษาที่เหมือนกันคือทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน เช่น งานวิจัยของซานโทโปโลและคณะ ซานโทโปโล และคณะ (Xanthopoulou et al., 2007) เป็นต้น เมื่อเปรียบเทียบกับแล้วในองค์กรแห่งนี้ การสอนงานจากหัวหน้างานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีความเชื่อมโยงกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญ ทว่าการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานไม่สัมพันธ์กับความผูกพันในงาน อาจเป็นเพราะในองค์กรแห่งนี้ลูกน้องมีความใกล้ชิดกับหัวหน้างาน เมื่องานมีปัญหาสามารถเข้าหาหัวหน้างานเพื่อขอคำปรึกษาได้ง่าย ประกอบกับบางตำแหน่งงานมีพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจำนวนไม่มาก และอาจเป็นเพราะวัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากกว่าเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นจึงทำให้หัวหน้ามีอิทธิพลเกี่ยวกับเรื่องงานมากกว่าเพื่อนร่วมงาน

5.2.3 อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 3

พบว่าทรัพยากรในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานโดยรวม ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิเคราะห์เมตาของครูฟอร์ด เลอไปน์ และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) ที่พบว่าทรัพยากรในงานโดยรวมนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของงานที่ทำทนายโดยรวม

ด้านอิสระในงาน ด้านข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน และด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาในงานต่างพบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องมาจากทรัพยากรทั้ง 3 ด้านดังกล่าว เป็นลักษณะของงานที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานการมีทรัพยากรในงานสูงเป็นสิ่งที่มิประโยชน์อย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกในการ

ทำงานแก่พนักงาน ส่วนความต้องการของงานที่ทำหายเป็นลักษณะงานสิ่งทีพนักงานต้องรับมือ (ซึ่งในงานวิจัยนี้ศึกษาในกรอบของ ปริมาณงาน ความเร่งด่วนของงาน และความรับผิดชอบ) การรับรู้ความต้องการของงานที่ทำหายน่าจะขึ้นอยู่กับงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้สัมพันธ์กับทรัพยากรในงาน นั่นคือ พนักงานที่มีการรับรู้ทรัพยากรในงานสูงหรือต่ำ ไม่ได้ทำให้การรับรู้ความต้องการของงานที่ทำหายของพนักงาน เปลี่ยนแปลงไปแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น หากพนักงานรับรู้ว่ามีอิสระในงานสูง พนักงานก็ไม่ได้รับรู้ถึงว่าปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง พนักงานอาจรับรู้ได้ว่ามีอิสระในการดำเนินงานให้สะดวกเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

เช่นเดียวกันในด้านการสอนงานจากหัวหน้างานที่พบว่าไม่สัมพันธ์กับความ ต้องการของงานที่ทำหายนั้นอาจเป็นเพราะลักษณะองค์การที่ปกครองจากบนลงล่าง หัวหน้างานรับหน้าที่เป็นผู้สั่งการลูกน้องและเป็นผู้สอนงานลูกน้องด้วยเช่นกัน เมื่อได้รับการสอนงานจากหัวหน้างาน เช่น การได้คำปรึกษา การได้รับการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรจากหัวหน้างาน เป็นต้น พนักงานก็ไม่ได้รู้สึกถึงความต้องการของงานที่ทำหายเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

ในทางตรงกันข้ามทางด้านการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน พบว่าเป็นตัวแปรเดียวที่สัมพันธ์กับความ ต้องการของงานที่ทำหาย โดยเป็นความสัมพันธ์ทางลบอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพนักงานรับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เช่น เมื่อเผชิญกับความลำบากในการทำงานจึงขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นมิตร มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เป็นต้น อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความ ต้องการของงานเบาลง เช่น รู้สึกมีภาระงานน้อยลง มีเวลาเหลือสำหรับทำงาน หรือความรับผิดชอบต่องานน้อยลง เสมือนเป็นที่พึ่งพิงทางใจของพนักงาน ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้รู้สึกว่าการ ภาระที่มีอยู่นั้นหนักขึ้น รู้สึกงานเร่งด่วนมากขึ้น หรือความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น

อย่างไรก็ตามความต้องการของงานที่ทำหายเปรียบเสมือนดาบสองคม สามารถ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เช่นกัน

5.2.4 อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 4

ผลที่ได้ พบว่าความต้องการของงานที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ ผูกพันในงานโดยรวม สอดคล้องกับงานวิเคราะห์เมต้าของครูฟอร์ด เลอไปน์ และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) และ สิริพร ทรัพย์ะประภา (2555) โดยความต้องการของงานที่ทำหายเป็น ลักษณะงานที่พนักงานมองเห็นว่าตนจะได้รับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อาจเป็นเพราะใน องค์การแห่งนี้เป็นองค์การขนาดใหญ่และกำลังมีการขยายธุรกิจ พนักงานทรัพยากรบุคคลจึงเป็น กำลังสำคัญที่จะคัดเลือก พัฒนา และดูแลบุคคลที่จะเข้ามาเติมเต็มในตำแหน่งงานที่จะขับเคลื่อน องค์การต่อไป ภาระหน้าที่การงานที่ได้รับเป็นงานสำคัญทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการก้าวหน้า

จากการทำงาน เมื่องานประสบความสำเร็จในการทำงาน จะนำมาซึ่งรางวัลและผลตอบแทนในอนาคต ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีพลังในการทำงาน มุ่งมั่นในการทำงาน จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ นำไปสู่การมีความผูกพันในงานและผลการปฏิบัติงานที่ดี

ในรายด้านของความผูกพันในงานพบความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของงานที่ทำหาย โดยความต้องการที่ทำหายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีพลังในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาระหน้าที่ที่ได้รับ รวมถึงมีกรอบเวลาที่จำกัด ทำให้พนักงานต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จสอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีพลังในการทำงาน

ด้านความต้องการของงานที่ทำหายสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ เป็นเพราะพนักงานมองว่างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในอาชีพการทำงาน สอดคล้องกับลักษณะของความทุ่มเทในการทำงาน

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานสัมพันธ์กับความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานอย่างมีนัยสำคัญ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานต้องใช้เวลา และเพ่งความสนใจกับมันอย่างเต็มที่เพื่อทำงานนั้นสำเร็จให้สำเร็จ เช่น การคำนวณเงินเดือนพนักงาน การวางหลักสูตรการอบรม เป็นต้น สอดคล้องกับลักษณะของความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน

5.2.5 อภิปรายสมมติฐานการวิจัยที่ 5

ความต้องการของงานที่ทำหายไม่เป็นตัวแปรกำกับการส่งผลของทรัพยากรในงานโดยรวมไปยังความผูกพันในงานโดยรวม ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทาดิค บาคเกอร์ และโอร์เลอแมนส์ (Tadić, Bakker, & Oerlemans, 2014) ที่พบว่าในวันที่พนักงานมีทรัพยากรในงานมากและมีความต้องการของงานสูงจะทำให้วันนั้นมีความผูกพันในงานสูงขึ้นตามไปด้วย แต่ถ้าหากมีทรัพยากรในงานน้อยในวันนั้นก็มีความผูกพันในงานต่ำลง นั่นเพราะพนักงานได้รับทรัพยากรในงาน มีความต้องการของงานที่ทำหาย และมีความผูกพันในงานอยู่ในระดับสูง พนักงานในองค์กรแห่งนี้มีทรัพยากรเต็มเปี่ยมรวมจากการสนับสนุนทางด้านต่างๆ ทั้งอิสระในการทำงาน ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา การสอนงานจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงงานมีความต้องการของงานที่ทำหายอยู่มากเนื่องด้วยขนาดขององค์กรและการขยายธุรกิจขององค์กร การรับรู้ที่ส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันในงานของพนักงาน จึงทำให้ผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรไปยังความผูกพันในงานจึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือแม้พนักงานจะรับรู้ว่างานมีความต้องการของงานที่ทำหายสูงหรือต่ำ ก็ไม่ทำให้ผลของทรัพยากรในงานที่ส่งผลไปยังความผูกพันในงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม

ตามจากรูปที่ 4.1 ก็มีข้อสังเกตว่าพนักงานกลุ่มที่มีความต้องการของงานที่ทำหายสูงจะมีความผูกพันในงานสูงกว่ากลุ่มที่มีความต้องการของงานที่ทำหายต่ำเพียงเล็กน้อย

ส่วนผลที่พบว่าทรัพยากรในงานและความต้องการของงานที่ทำหายส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันในงานโดยตรง โดยทั้งสองตัวแปรสามารถทำนายความผูกพันในงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของผดาร์ช สีดา (2555) และคราวฟอร์ด เลอปีน และริช (Crawford, LePine, & Rich, 2010) เนื่องมาจากทรัพยากรในงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงานของพนักงาน ช่วยลดความต้องการของงาน และช่วยให้พนักงานเติบโตและพัฒนา (Bakker & Demerouti, 2007) สิ่งเหล่านี้เป็นตัวช่วยในการสนับสนุนการทำงาน of พนักงานได้เป็นอย่างดี พนักงานย่อมเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีพลังในการทำงาน มุ่งมั่นทุ่มเท หมกมุ่นอยู่กับงาน จนกระทั่งงานนั้นประสบความสำเร็จ นำมาซึ่งความผูกพันในงานที่เกิดขึ้นในตัวพนักงาน ในส่วนของความต้องการของงานที่ทำหายเป็นเพราะลักษณะงานที่พนักงานมองว่าทำให้ตนได้โอกาสในการพัฒนาตนเอง งานที่พวกเขาได้รับผิดชอบในการทำงาน เมื่องานนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน จะนำมาซึ่งรางวัลและผลตอบแทนในอนาคต ก่อให้เกิดความผูกพันในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะองค์การให้การสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีความต้องการของงานที่ทำหายอยู่เสมอ เนื่องมาจากเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่และขยายงานทางด้านต่างๆ ตลอดเวลา ทำให้มีความรับผิดชอบสูงขึ้น พนักงานจึงต้องกระตือรือร้นในการทำงาน ทุ่มเทให้เวลากับงานจนสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

5.3.1.1 องค์การควรให้ความสนใจกับการออกแบบงานให้สนับสนุนการทำงาน of พนักงาน โดยการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงาน เช่น

(1) สนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการทำงานโดยการเพิ่มอิสระให้พนักงานสามารถกำหนดรูปแบบการทำงาน วางแผน ขึ้นตอน ระยะเวลา และตารางการทำงานได้ รวมไปถึงอิสระในการเสนอความเห็นและการตัดสินใจ จะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น เนื่องจากเห็นว่างานชิ้นนั้นเป็นของตน

(2) มีการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน โดยให้ข้อมูลกับพนักงานโดยตรง ข้อมูลที่ให้นั้นต้องมีความชัดเจนก่อนการทำงานครั้งใหม่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาในอนาคต

(3) ทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการเรียนรู้ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ทักษะ และความรู้ในการทำงาน โดยงานที่มีอิสระในการทำงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับ และมีความซับซ้อนจะสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดี

(4) จัดให้มีการสอนงานจากหัวหน้างาน โดยหัวหน้างานเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน แนะนำ และให้กำลังใจแก่พนักงาน เป็นผู้อำนวยการควบคุมในการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน จะช่วยให้พนักงานมีศักยภาพในการเรียนรู้ มีแรงจูงใจในการทำงาน เกิดการเรียนรู้ที่คงทน และมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานกับหัวหน้าและลูกน้อง

(5) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยการสร้างวัฒนธรรมที่ช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานซึ่งกันและกัน มีการร่วมมือในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานการรับรู้งานในทิศทางที่ดีขึ้น มีทัศนคติต่องานที่ดี เพิ่มความพยายามในการทำงาน เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อพัฒนาและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานความผูกพันในงาน มีความพึงพอใจในงาน และเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม นำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวกต่อองค์กร

5.3.1.2 ควรระมัดระวังเรื่องความต้องการของงานที่ทำทนายแม้จะเป็นความต้องการที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ควรให้มีมากเกินไปจนรับไหว เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่เร่งรีบเกินไป ความรับผิดชอบที่ล้นมือ เป็นต้น ควรปรับปรุงลดทอนลง หรือสนับสนุนทรัพยากรในงานแก่พนักงาน เช่น การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ที่ช่วยลดทอนความต้องการของงานที่ทำทนายที่เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลายในการทำงานบ้าง จะเป็นทางหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดในการทำงาน

5.3.1.3 พัฒนาพนักงานให้มีการรับรู้ความสามารถในตนเอง โดยการส่งเสริม

- (1) การร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน
- (2) การกระตุ้นให้บุคคลคาดหวังจากสิ่งที่ได้จากเป้าหมาย
- (3) สนับสนุนและให้คำปรึกษา เมื่อบุคคลเกิดปัญหาและความเครียด
- (4) เพิ่มความยากและความหลากหลายของงานให้แก่พนักงานทีละน้อย

จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตน เปิดมุมมองที่กว้างขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความผูกพันในงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในพนักงานฝ่ายอื่นขององค์กร เนื่องจากจากการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนการทำงานของพนักงานฝ่ายต่างๆ

ในองค์กร ยังมีพนักงานฝ่ายอื่นอีกที่ทำหน้าที่แตกต่างกันไป เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายขาย เป็นต้น ซึ่งลักษณะงานที่ใช้ในการศึกษาพนักงานแต่ละกลุ่มจะมีความแตกต่างกัน

5.3.2.2 เนื่องจากทฤษฎีความต้องการของงานและทรัพยากรในงานเป็นทฤษฎีที่มีความยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่นำมาศึกษาควรเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษา อาจทำได้โดยตั้งปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ทำอย่างไรให้พนักงานคงความผูกพันในงานหรือมีความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น อะไรเป็นปัจจัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นต้น จากนั้นทำปรึกษากับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แล้วจึงทำการสัมภาษณ์ หรือสำรวจก่อนดำเนินการงานวิจัย (Schaufeli & Taris, 2014; Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014)

5.3.2.3 ควรศึกษาไปถึงผลลัพธ์ของความผูกพันในงานเพื่อให้สามารถขยายผลที่สามารถนำไปปรับใช้จริงในองค์กรได้ได้ เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงาน ความตั้งใจคงอยู่ในงาน เป็นต้น

5.3.2.4 ความต้องการของงานบางตัวแปรที่ไม่มีความชัดเจนว่าเป็นความต้องการของงานประเภทใดควรทำการสำรวจก่อนระบุประเภทของตัวแปร เช่น ในงานวิจัยของแบคเกอร์และซานเวอร์เจล (Bakker & Sanz-Vergel, 2013) ที่ศึกษาบทบาทของความต้องการของงานที่ท้าทายและความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรคต่อความผูกพันในงานและความสุขสมบูรณ์ในชีวิต (flourishing) รายสัปดาห์ของพยาบาล ได้ทำการสำรวจกับพยาบาลอีกกลุ่มหนึ่งก่อนการวิจัยว่าพยาบาลรับรู้ความต้องการของงาน คือ ความกดดันในงาน (work pressure) และรูปแบบอารมณ์ตามงาน (emotional demands) เป็นความต้องการของงานประเภทใด ระหว่างความต้องการของงานที่ท้าทาย หรือความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค ผลโดยสรุปพยาบาลมองว่าความกดดันในงานเป็นความต้องการของงานที่เป็นอุปสรรค และรูปแบบอารมณ์ตามงานเป็นความต้องการของงานที่ท้าทาย จากนั้นผู้วิจัยจึงนำผลนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยข้างต้นต่อไป

5.3.2.5 เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเชิงปริมาณ ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กันไปด้วย โดยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร หรือผู้ที่มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพนักงานในองค์กร อาทิ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5.3.2.6 แบบวัดที่ใช้ควรเป็นแบบวัดที่มีจำนวนข้อคำถามไม่มากนัก เพื่อให้ได้ความร่วมมือที่ดีจากผู้ตอบแบบวัด

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

จารุพันธ์ อธิธาวิชกุล. (2558). *HR A to Z คำบริหารคน*. กรุงเทพฯ: เนชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็ดดูเทนเมนท์.

ธัญญา ผลอนันต์. (2549). *Human Resource Focus: A Guide to Create Employee Satisfaction การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิก.

วิทยานิพนธ์

จารุวรรณ ยอดระฆัง. (2554). *การทดสอบแบบจำลองปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการริเริ่มด้วยตนเองภายใต้บทบาทสื่อของความผูกพันในงาน*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

นพดล เพิ่มสมบูรณ์. (2552). *ปัจจัยด้านการสอนงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง นครราชสีมา: วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ.*

นรุตม์ พรประสิทธิ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- บงกช นักเสียง. (2541). ผลของการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับกระบวนการปรึกษาหารือต่อการตัดสินใจในกลุ่มขนาดเล็ก. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาจิตวิทยาสังคม.
- บดี ตรีสุคนธ์. (2555). การพัฒนาหลักสูตรการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชน. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- บุษบา สังข์ทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม ความมีอิสระในงาน กับคุณภาพบริการของหอผู้ป่วยวิกฤติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤติตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล.
- ประนต จิรัฐติกาล. (2547). ผลของการใช้กรณีศึกษาโดยการสอนแนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาการบริการการพยาบาล.
- ผดาร์ช สีดา. (2555). อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยมีความผูกใจมั่นในงานและความเหน็ดเหนื่อยในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ภณทิลา บุญปิ่น. (2554). การศึกษาปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน การรับรู้ภาระงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1-6 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วรรณรัตน์ พระรักษา. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความมีอิสระในการทำงาน และการรับรู้ภาวะผู้นำแบบปฏิรูป กับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของวิศวกรโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วินิตา ไชยมงคล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เขาวนอารมณ์ และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- วิมล มาดิษฐ์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การสอนแนะ กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะพยาบาลศาสตร์, สาขาการบริการการพยาบาล.
- ศนิพร ปิยพจนกร. (2558). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความต้องการของงานกับทรัพยากรในงาน การรับรู้พฤติกรรมในองค์กร และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษา ครูโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สิริพร ทรัพย์ะประภา. (2555). *อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความผูกพันในงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยา.
- อัญญา เปี่ยมประถม. (2553). *การให้และรับข้อมูลป้อนกลับที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ.

งานวิจัยส่วนบุคคล

- พิมพรรณ วิไลรัตน์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ความผาสุกทางใจ กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงานของบุคลากรในบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: งานวิจัยส่วนบุคคล, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Books

- Ashford, J. B., & LeCroy, C. W. (2010). In *Human behavior in the social environment: A multidimensional perspective*. Belmont, CA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Cooper (Ed.), *Work and Wellbeing: Wellbeing: A complete reference guide* (Vol. III, pp. 37-64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell.

- Bakker, A. B., Gierveld, J. H., & van Rijswijk, K. (2006). *Success factors among female school principals in primary teaching: A Study on Burnout, Work Engagement, and Performance*. Diemen: Right Management Consultants.
- Bandura, A. (1963). *Social learning and personality development*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Bandura, A. (1971). Social Learning Theory. *General Learning Corporation*.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action : a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2002). Social cognitive theory of mass communication. In J. Bryant, & M. B. Oliver (Eds.), *Media Effects: Advances in Theory and Research* (pp. 94-124). New York, NY: Routledge.
- Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. New York: Academic Press (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press, 1998).
- Borkman, T. J. (1999). *Understanding self-help mutual aid: Experiential learning in the commons*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Clutterbuck, D. (1998). *Learning alliances: tapping into talent*. London: Chartered Institute of Personnel and Development.
- Day, D. V., Harrison, M. M., & Halpin, S. (2009). *An Integrative Approach to Leader Development: Connecting Adult Development, Identity, and Expertise*. New York: Routledge.
- Freze, M., & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: a German approach. In M. D. Dunnette, H. C. Triandis, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2 ed., pp. 271–340). Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.
- Grant, A. M. (2006). Solution-focused coaching. In J. Passmore (Ed.), *Excellence in coaching: The industry guide* (pp. 73–90). London: Kogan Page.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. Prentice Hall.
- Grolnick, W. S., Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1997). Internalization within the family: the self-determination theory perspective. In J. E. Grusec, & L. Kuczynski (Eds.),

- Parenting and Children's Internalization of Values: A Handbook of Contemporary Theory* (pp. 135-161). New York: Wiley.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Hakanen, J. J., & Roodt, G. (2010). Using the job demands-resources model to predict engagement: Analysing a conceptual model. In A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A Handbook of Essential Theory and Research* (pp. 85-101). New York: Psychology Press.
- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. In A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 102-117). New York, NY, US: Psychology Press.
- Hargrove, R. (1995). *The masterful coaching*. Pfeiffer (1881).
- Heider, F. (1959). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (1996). *Work and the nature of man*. OH, Cleveland: Holland.
- Hudson, F. M. (1999). *The Handbook of Coaching: A Comprehensive Resource Guide for Managers, Executives, Consultants, and Human Resource Professionals*. Jossey-Bass.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work*. New York: Basic Books.
- Kohler, S. S. (1991). *Time urgency: Psychophysiological correlates*. University Park: Pennsylvania State University.
- Kram, K. (1996). A relational approach to career development. In D. T. Hall (Ed.), *The career is dead – Long live the career: A relational approach to careers* (pp. 132–157). San Francisco: Jossey-Bass.
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: introduction. In *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 1-9). New York: Psychology Press.
- London, M. (2003). *Job feedback: Giving, seeking, and using feedback for performance improvement*. (2 ed.). Mahwah, New Jersey: Psychology Press.

- McAdam, E. K. (1986). *Cognitive behavior therapy and its application with adolescents*.
- McCall, M. W., Lombardo, M. M., & Morrison, A. M. (1988). *Lessons of experience: How successful executives develop on the job*. Lexington MA: Lexington Books.
- Miller, N. E., & Dollard, J. (1941). *Social Learning and Imitation*. New Haven: Yale University Press.
- Mink, O. G., Owen, K. Q., & Mink, P. B. (1993). *Developing high-performance people: The art of coaching*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2007). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (12 ed.). McGraw-Hill.
- Oyserman, D. (2001). Self-concept and identity. In A. Tesser, & N. Schwarz (Eds.), *Blackwell Handbook of Social Psychology* (pp. 499–517). Malden, MA: Blackwell.
- Parsloe, E. (1995). *Coaching, mentoring, and assessing: A practical guide to developing competence*. London: Kogan Page.
- Ryan, R. M. (1991). The Nature of the Self in Autonomy and Relatedness. In J. Strauss, & G. R. Goethals (Eds.), *The Self: Interdisciplinary Approaches* (pp. 208-238). New York: Springer New York.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Test manual*. Utrecht, The Netherlands: Department of Social & Organizational Psychology.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer, & O. Hämmig (Eds.), *Bridging Occupational, Organizational and Public Health: A Transdisciplinary Approach* (pp. 43-68). Dordrecht: Springer.
- Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston, *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* (pp. 35-37). Windsor, UK: NFER-NELSON.
- Selye, H. (1984). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Turner, A. N., & Lawrence, P. R. (1965). *Industrial jobs and the worker*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.

Ulich, E. (2001). *Arbeitspsychologie [Work psychology]* (5 ed.). Stuttgart, Germany: Poeschel.

Walster, E., Walster, W. G., & Berscheid, E. (1978). *Equity: Theory and research*. Boston: Allyn & Bacon.

Articles

Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community mental health journal*, *40*(1), 65-73.

Altunel, M. C., Kocak, O. E., & Cankir, B. (2015). The effect of job resources on work engagement: A study on academicians in Turkey. *Educational Sciences: Theory and Practice*, *15*(2), 409-417.

Amabile, T. M., DeJong, W., & Lepper, M. (1976). Effects of externally imposed deadlines on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, *34*, 92-98.

Ayduk, O., Gyurak, A., & Luerssen, A. (2009). Rejection sensitivity moderates the impact of rejection on self-concept clarity. *and Social Psychology Bulletin*, *35*(11), 1467-1478.

Bakker, A. B., & Bal, P. M. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *83*, 189-206.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, *22*, 309-328.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, *13*, 209-223.

Bakker, A. B., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands. *Journal of Vocational Behavior*, *83*, 397-409.

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology, 10*(2), 170-180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1*, 389-411.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when demands are high. *Journal of Educational Psychology, 99*, 274-294.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress, 22*(3), 187-200.
- Bakker, A. B., ten Brummelhuis, L. L., Prins, J. T., & van der Heijden, F. M. (2011). Applying the Job Demands-Resources Model to the work-home interface: A study among medical residents and their partners. *Journal of Vocational Behavior, 79*, 170-180.
- Bakker, A. B., Van Emmerik, I. H., & Euwema, M. C. (2006). Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work & Occupations, 33*, 464-489.
- Bakker, A. B., Van Veldhoven, M., & Xanthopoulou, D. (2010). Beyond the demand-control model. *Journal of Personnel Psychology, 9*(1), 3-16.
- Bakker, A. B., Westman, M., & Schaufeli, W. B. (2007). Crossover of burnout: An experimental design. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 16*, 220-239.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review, 84*(2), 191-215.
- Bandura, A. (1988). Organizational application of social cognitive theory. *Australian Journal of Management, 13*(2), 275-302.
- Bandura, A., & Cervone, D. (1983). Self-evaluative and self-efficacy mechanisms governing the motivational effects of goal systems. *Journal of Personality and Social Psychology, 45*, 1017-1028.

- Barling, J., Kelloway, E. K., & Iverson, R. D. (2003). High-quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology, 88*(2), 276-283.
- Beehr, T. A., & McGrath, J. E. (1992). Social Support Occupational Stress and Anxiety. *Anxiety. Stress and Coping, 5*, 7-19.
- Bosma, H. A., & Kuunen, E. S. (2001). Determinants and mechanisms in ego identity development: a review and synthesis. *Developmental Review, 32*, 307-388.
- Breaugh, J. A. (1985, June). The measurement of work autonomy. *Human Relations, 38*, 551-570.
- Brey, P. (1999). Worker autonomy and the drama of digital networks in organizations. *Journal of Business Ethics, 22*, 15-25.
- Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of applied psychology, 358-368*.
- Burdett, J. O. (1998). Forty things every manager should know about coaching. *Journal of Management Development, 17*(2), 142-152.
- Campion, M. A. (1988). Interdisciplinary approaches to job design: a constructive replication with extensions. *Journal of Applied Psychology, 73*(3), 467-481.
- Campion, M. A., & McClelland, C. L. (1991). Interdisciplinary examination of the costs and benefits of enlarged jobs: A job design quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology, 76*(2), 196-198.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology, 1*, 65-74.
- Chiaburu, D. S., & Harrison, A. S. (2008). Do peers make the place? conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology, 93*(5), 1082-1103.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology, 64*(1), 89-136.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2), 310-357.

- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology, 95*(5), 834-848.
- De Cuyper, N., Mauno, S., Kinnunen, U., De Witte, H., Mäkikangas, A., & Nätti, J. (2010). Autonomy and workload in relation to temporary and permanent workers' job involvement: A test in Belgium and Finland. *Journal of Personnel Psychology, 9*(1), 40-49.
- Deci, E. L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology, 18*, 105-115.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1987). The support of autonomy and the control of behavior. *Journal of Personality & Social Psychology, 53*, 1024-1037.
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands-Resources model: Challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology, 37*, 1-9.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*, 499-512.
- Ellinger, A. D., & Bostrom, R. P. (1999). Managerial coaching behaviors in learning organizations. *Journal of Management Development, 18*(9), 752-771.
- Ellinger, A. D., Ellinger, A. E., & Keller, S. B. (2003). Supervisory coaching behavior, employee satisfaction, and warehouse employee performance: A dyadic perspective in the distribution industry. *Human resource development quarterly, 14*(4), 435-458.
- Fenlason, K. J., & Beehr, T. J. (1994). Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior, 15*(2), 157-175.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human relations, 7*(2), 117-140.
- Fournies, F. F. (1987). *Coaching for improved work performance*. Liberty Hall Press.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist, 56*(3), 218-226.

- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American psychologist*, 678-686.
- Grant, A. M. (2007). Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training. *Industrial and commercial training*, 39(5), 257-266.
- Grant, A. M., & Cavanagh, M. (2004). Toward a profession of coaching: Sixty-five years of progress and challenges for the future. *International Journal of Evidence-based Coaching and Mentoring*, 2(1), 1-16.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259-286.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of job diagnostic survey. *Development of job diagnostic survey.*, 60, 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 16, 250-279
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: The moderating role of job resources. *European Journal of Oral Sciences*, 113, 479-487.
- Hakanen, J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *The Journal of School Psychology*, 43, 495-513.
- Hall, D. T., & Heras, M. L. (2010). Reintegrating job design and career theory: creating not just good jobs but smart jobs. *Journal of Organizational Behaviors*, 31, 448-462.
- Hamlin, R. G., Ellinger, A. D., & Beattie, R. S. (2009, February). Toward a Profession of Coaching? A Definitional Examination of 'Coaching,' 'Organization Development,' and 'Human Resource Development'. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 7(1), 13-36.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. B. (1959). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 643-643.
- Heuven, E., Bakker, A., Schaufeli, W., & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *of Vocational Behavior*, 69, 222-235.

- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2011). The Job Demands-Resources Model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior, 79*, 181-190.
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2016). Extending the job demands-resources model with guanxi exchange. *Journal of Managerial Psychology, 31*(1), 127-140.
- Joo, B., Hahn, H., & Peterson, S. L. (2015). Turnover intention: The effects of core self-evaluations, proactive personality, perceived organizational support, developmental feedback, and job complexity. *Human Resource Development International, 18*(2), 116-130.
- Kahn, W. A. (1992). To be full there: psychological presence at work. *Human Relations, 45*, 321-49.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*, 285-308.
- Kopf, J. M., & Kreuze, J. G. (1991). Achieving Performance Excellence: Training the Trainer. *American Journal of Business, 6*(1), 23-26.
- Langford, C. P., Bowsher, J., Maloney, J. P., & Lillis, P. P. (1997). Social support: a conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing, 25*(1), 95-100.
- Lankau, M. J., & Scandura, T. A. (2002). An investigation of personal learning in mentoring relationships: Content, antecedents, and consequences. *Academy of Management Journal, 45*(4), 779-790.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123-133.
- LePine, J. A., LePine, M. A., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal Of Applied Psychology, 89*(5), 883-891.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal, 48*(5), 764-775.

- Lord, R. G., Hannah, S. T., & Jennings, P. L. (2011).
A framework for understanding leadership and individual requisite complexity.
Organizational Psychology Review, 1, 107-127.
- Mache, S., Vitzthum, K., Wanke, E., David, A., Klapp, B. F., & Danzer, G. (2014).
Exploring the impact of resilience, self-efficacy, optimism and organizational
resources on work engagement. *Work, 47*(4), 491-500.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of
psychology, 51*(1), 397-422.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of
Psychology, 52*, 397-422.
- McCauley, C. D., Ruderman, M. N., Ohlott, P. J., & Morrow, J. E. (1994). Assessing the
developmental components of managerial jobs. *of applied psychology, 79*(4),
544-560.
- Mead, S., Hilton, D., & Curtis, L. (2001). Peer support: a theoretical perspective.
Psychiatric rehabilitation journal, 25(2), 134-141.
- Mischel, W., & Shoda, Y. (1995). A cognitive-affective system theory of personality:
Reconceptualizing situations, dispositions, dynamics, and invariance in
personality structure. *Psychological Review, 102*, 246-268.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ):
developing and validating a comprehensive measure for assessing job design
and the nature of work. *Journal of applied psychology, 91*(6), 1321-1339.
- Morgeson, F. P., Delaney-Klinger, K., & Hemingway, M. A. (2005). The Importance of
Job Autonomy, Cognitive Ability, and Job-Related Skill for Predicting Role
Breadth and Job Performance. *Journal of Applied Psychology, 90*(2), 399-406.
- Moshman, D. (1998). Cognitive Development beyond Childhood. *Educational
Psychology Papers and Publications, 48*.
- Orth, C. D., Wilkinson, H. E., & Benfari, R. C. (1987). The manager's role as coach and
mentor. *Organizational Dynamics, 15*(4), 66-74.

- Parker, S. K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: the roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology, 83*, 835-852.
- Parker, S. K. (2014). Beyond motivation: Job and work design for development, health, ambidexterity, and more. *Annual Review of Psychology, 65*, 661-691.
- Parker, S. K., & Axtell, C. M. (2001). Seeing another viewpoint: antecedents and outcomes of employee perspective taking. *Academy of Management Journal, 44*, 1085-1100.
- Parker, S. K., Axtell, C. M., & Turner, M. (2001). Designing a safer workplace: importance of job autonomy, communication quality, and supportive supervisors. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(3), 211-228.
- Peterson, D. B. (1996). Executive coaching at work: The art of one-on-one change. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 48*(2), 78-86.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *Journal of applied psychology, 92*(2), 438-454.
- Popper, M., & Lipshitz, R. (1992). Coaching on leadership. *Leadership & Organization Development Journal, 13*(7), 15-18.
- Quiñones, M., Van den Broeck, A., & De Witte, H. (2013). Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis. *Journal of Work and Organizational Psychology, 29*(3), 127-134.
- Rau, R. (2006). Learning opportunities at work as predictor for recovery and health. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*(2), 158-180.
- Redshaw, B. (2000). Do we really understand coaching? How can we make it work better? *Industrial and Commercial Training, 32*(3), 106-108.
- Riessman, E. (1965). The 'Helper-therapy' principle. *Social Work, 10*, 27-32.
- Roberts, K. H., & Glicks, W. (1981). The job characteristics approach to task design: A critical review. *Journal of Applied Psychology, 66*, 193-217.
- Rodell, J. B., & Judge, T. A. (2009). Can "good" stressors spark "bad" behavior?: The mediating role of emotions in links of challenge and hindrance stressors with

- citizenship and counterproductive behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1438-1451.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
- Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., & Martínez, I. M. (2011). Linking transformational leadership to nurses' extra-role performance: the mediating role of self-efficacy and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 67(10), 2256-2266.
- Salzer, M. (2002). Consumer-delivered services as a best practice in mental health care and the development of practice guidelines. *Psychiatric rehabilitation skills*, 6, 355-382.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). The conceptualization and measurement of work engagement: A review. In A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 118-131). New York: Psychology Press.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schooler, C., Mulatu, M. S., & Oates, G. (2004). Occupational self-direction, intellectual functioning, and self-directed orientation in older workers: findings and implications for individual and societies. *American Journal of Sociology*, 110, 161-197.
- Shalley, C. E., Gilson, L. L., & Blum, T. C. (2009). Interactive Effects of Growth Need Strength, Work Context, and Job Complexity on Self-Reported Creative Performance. *The Academy of Management Journal*, 52(3), 489-505.
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kamiyama, L., & Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement: The two different predictors of future well-being and

- performance. *Workaholism vs. work engagement: The two differ* *International Journal of Behavioral Medicine*, 22, 18-23.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Siegrist, J. (2008). Fort-reward imbalance and health in a globalized economy. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 6, 163-168.
- Skovholt, T. M. (1974). The client as helper: A means to promote psychological growth. *Counseling Psychologist*, 43, 58-64.
- Spector, P. E. (1986, November). Perceived Control by Employees: A Meta-Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work. *Human Relations*, 39(11), 1005-1016.
- Sui, O. L., Lu, J. F., Brough, P., Lu, C. Q., Bakker, A. B., Kalliath, T., . . . Shi, K. (2010). Role resources and work-family enrichment: The role of work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 470-480.
- Tadić, M., Bakker, A. B., & Oerlemans, M. (2014). Challenge versus hindrance job demands and well-being: A diary study on the moderating role of job resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88, 702-725.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2014). Daily job crafting and the self-efficacy - performance relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 29, 490-507.
- Treviño, L. K., den Nieuwenboer, N. A., & Kish-Gephart, J. J. (2014). (Un)ethical behavior in organizations. *Annual Review of Psychology*, 65, 635-660.
- Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: Reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59, 2335-2359.
- Van de Walle, D., Cron, W. L., & Slocum Jr, J. W. (2001, August). The role of goal orientation following performance feedback. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 629-640.
- Van den Broeck, A., De Cuyper, N., De Witte, H., & Vansteenkiste, M. (2010). Not all job demands are equal: Differentiating job hindrances and job challenges in

- the Job Demands–Resources model. *European journal of work and organizational psychology*, 19(6), 735-759.
- Van Ruysseveldt, R., Proost, K., & Verboon, P. (2011). The Role of Work-home Interference and Workplace Learning in the Energy-depletion Process. *Management Revue*, 22(2), 151-168.
- Van Veldhoven, M., de Jonge, J., Broersen, S., Kompier, M., & Meijman, T. (2002). Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: A three-level analytic approach. *Work and stress*, 16(3), 207-228.
- Van Woerkom, M., & Sanders, K. (2010). The romance of learning from disagreement. The effect of cohesiveness and disagreement on knowledge sharing behavior and individual performance within teams. *Journal of business and psychology*, 25(1), 139-149.
- Wachholz, P. O. (2000). Investigating a corporate coaching event: Focusing on collaborative reflective practice and the use of displayed emotions to enhance the supervisory coaching process. *Dissertation Abstracts International*, 61(2), 587A.
- Westman, M. (2001). "Stress and strain crossover". *Human Relations*, 57, 557-591.
- Wills, T. A. (1991). Social support and interpersonal relationships. (M. Clark, Ed.) *Prosocial Behavior, Review of Personality and Social Psychology*, 12, 265–289.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, 14, 361-384.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands: The role of personal resources. *Journal of Personnel Psychology*, 12, 74-84.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235-244.

- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 82, 183-200.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, P. J. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, 22(8), 766-786.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management journal*, 44(4), 682-696.

Electronic Media

- Gordon, M. (2011). Job Descriptions & Talent Management: Building the Foundation for Organizational Success. *HRIZONS*. Halogen. Retrieved from <http://www.halogensoftware.com/learn/how-to/writing-effective-job-responsibilities-essential-functionscompetencies>
- International Coach Federation. (n.d.). *Coaching FAQs*. Retrieved September 25, 2016, from International Coach Federation: <http://www.coachfederation.org/need/landing.cfm?ItemNumber=978&navItemNumber=567>
- LeVan, A. J. (2010, February 3). *If you think you can't... think again: The sway of self-efficacy*. Retrieved from Psychology Today: <https://www.psychologytoday.com/blog/flourish/201002/if-you-think-you-cant-think-again-the-sway-self-efficacy>
- Merriam-Webster. (n.d.). *Engagement*. Retrieved August 20 , 2016, from Merriam-Webster: https://www.merriam-webster.com/dictionary/engagement?utm_campaign=sd&utm_medium=serp&utm_source=jsonld

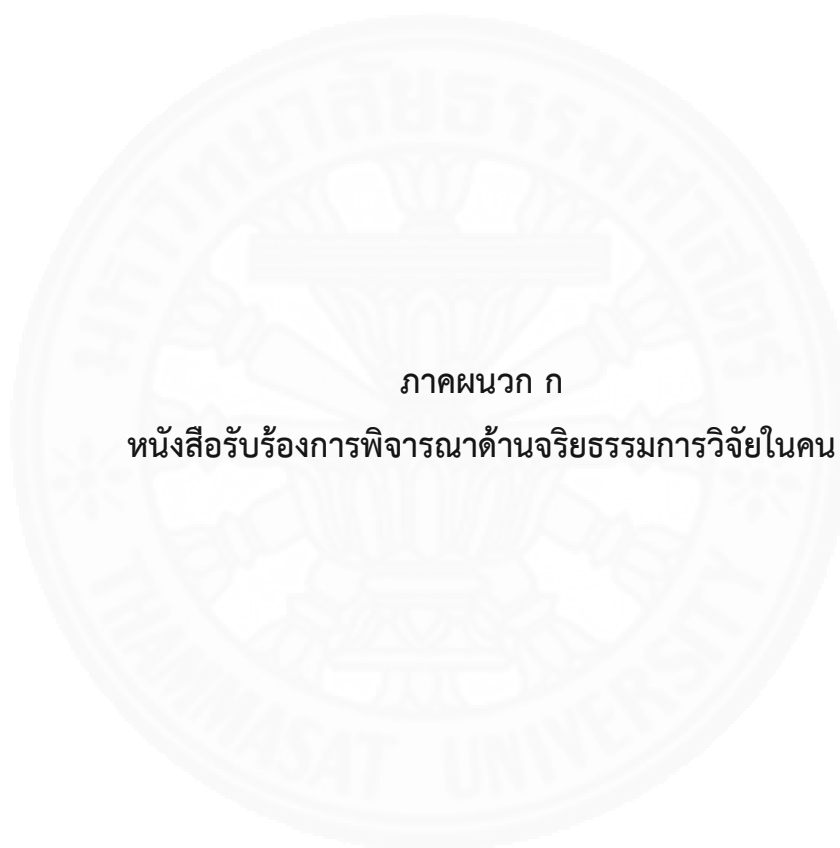
Schultz, J., & Schultz, M. (2002). The use of microencapsulated cholesteric material as a biofeedback mechanism to measure the relationship between stress levels and performance. *Hawaii International Conference on Business*. Honolulu, Hawaii.

Wikipedia. (online). *Social cognitive theory*. Retrieved September 1, 2016, from Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Social_cognitive_theory#cite_note-Bandura.2C_A._1986-1





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน



หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน
คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2
99 หมู่ที่ 18 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
โทร. / โทรสาร 0-2564-4440-79 ต่อ 1804

หนังสือรับรองเลขที่ 017/2560
รหัสโครงการวิจัย 019/2560
ชื่อโครงการวิจัย การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมี
ความต้องการของงานที่ทำหยาบเป็นตัวแปรกำกับ

ชื่อผู้วิจัย นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒนะ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารที่รับรอง

1. โครงร่างการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 4 พฤษภาคม 2560
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 4 พฤษภาคม 2560
3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 4 พฤษภาคม 2560

คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณา
อนุมัติด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามมติการพิจารณาแบบ Expedited
Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี

อนุมัติ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2560

หมดอายุวันที่ 1 มิถุนายน 2561

กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า 1 ธันวาคม 2560

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการ
ยื่นเรื่องขอต่ออายุขยายเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. พันเอก ถวัลย์ ฤกษ์งาม)


ประธานคณะอนุกรรมการ

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิมลพัทตร์ ศรีไวย์)

อนุกรรมการและเลขานุการ

อนุมัติ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2560

หมดอายุ วันที่ 1 มิถุนายน 2561



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย



แบบวัดเพื่อการวิจัย

การรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับ

คำชี้แจง

แบบวัดชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับ และความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ทรัพยากรในงาน ความผูกพันในงานและความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 3. เพื่อศึกษาความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับของทรัพยากรในงานและความผูกพันในงานของพนักงานบุคคลบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

แบบวัดนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ทรัพยากรในงาน
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง
- ส่วนที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับ
- ส่วนที่ 5 ความผูกพันในงาน

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบวัดตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และการสรุปผลการค้นคว้าเป็นในภาพรวม ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อท่านหรือบุคคลอื่นแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูง

นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒน์

นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความจริงของท่าน

เพศ

- () ชาย () หญิง

อายุ

- () น้อยกว่า 26 ปี () 26-30 ปี
() 31-35 ปี () 36-40 ปี
() 41-45 ปี () 46-50 ปี
() มากกว่า 50 ปี

อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน

- () 0-3 ปี
() 4-6 ปี
() 7-9 ปี
() มากกว่า 9 ปี

วุฒิการศึกษาสูงสุด

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() ปริญญาโท
() ปริญญาเอก

หน่วยงาน

- () Payroll
() อื่นๆ

ตำแหน่งงาน

- () ระดับพนักงาน
() ระดับหัวหน้างาน
() ระดับผู้จัดการ

ส่วนที่ 2 ทรัพยากรในงาน

คำชี้แจง แบบวัดนี้เป็นแบบวัดเกี่ยวกับลักษณะงานของท่าน กรุณาพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอบ **เสมอ** เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับตัวท่าน หรือตัวท่านมีความรู้สึกเช่นนั้นในการทำงาน “เสมอ”

ตอบ **บ่อยครั้ง** เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับตัวท่าน หรือตัวท่านมีความรู้สึกเช่นนั้นในการทำงาน “บ่อยครั้ง”

ตอบ **บางครั้ง** เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับตัวท่าน หรือตัวท่านมีความรู้สึกเช่นนั้นในการทำงาน “บางครั้ง”

ตอบ **แทบจะไม่** เมื่อ “แทบจะไม่” เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับตัวท่าน หรือตัวท่านแทบจะไม่มีความรู้สึกเช่นนั้นในการทำงาน

ตอบ **ไม่เคย** เมื่อ “ไม่เคยมี” เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นกับตัวท่าน หรือตัวท่านไม่มีความรู้สึกเช่นนั้นในการทำงาน

การสอนงานจากหัวหน้างาน

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบจะไม่	ไม่เคย
1	หัวหน้าของฉันกระตุ้นให้ฉันเปิดมุมมองกว้างขึ้นโดยการช่วยให้ฉันมองเห็นการทำงานในภาพรวม					
2	หัวหน้าให้ข้อมูลป้อนกลับที่เป็นรูปธรรมชัดเจน					
3	หัวหน้าถามฉันกลับเพื่อยืนยันว่าปฏิสัมพันธ์ (เช่น การสอนงาน การสื่อสาร เป็นต้น) ระหว่างฉันกับเขานั้นเป็นประโยชน์ต่อฉัน					
4	หัวหน้าสนับสนุนทรัพยากรที่ทำให้ฉันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
5	หัวหน้าจะใช้วิธีถามคำถามเพื่อกระตุ้นให้ข้าพเจ้าได้คิดด้วยตนเองหากเกิดปัญหาในการทำงานมากกว่าจะบอกวิธีแก้ไขโดยตรง					
6	หัวหน้าแสดงตัวอย่างบทบาทสมมติกับฉันเพื่อให้ได้เห็นมุมมองที่แตกต่างออกไป					

โอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
1	ฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงาน					
2	งานของฉันทำให้ฉันสามารถเติบโตและพัฒนา					
3	งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกที่สามารถทำบางอย่างได้สำเร็จ					
4	งานของฉันให้โอกาสฉันได้มีอิสระทั้งความคิดและวิธีการทำงาน					
5	งานของฉันทำให้ฉันพัฒนาทักษะในงานเพิ่มขึ้น					
6	งานของฉันทำให้ฉันมีโอกาสพัฒนาตนเอง					
7	งานของฉันทำให้ฉันได้มีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น					

อิสระในการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
1	ฉันรู้สึกมีอิสระในการดำเนินงาน					
2	ฉันสามารถกำหนดแผนการทำงานของตนได้					
3	ฉันสามารถควบคุมความเร็วในการทำงานได้					

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
4	ฉันสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ว่าจะทำงานอย่างไร					
5	หากมีความจำเป็นฉันสามารถหยุดทำงานได้ช่วงระยะเวลาสั้นๆ					
6	ฉันสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
7	ฉันสามารถกำหนดได้ว่างานของฉันสามารถสิ้นสุดลงเมื่อไร					
8	ฉันสามารถกำหนดได้ว่าต้องการเวลาเท่าไรในการทำงานแต่ละงาน					
9	ฉันสามารถแก้ปัญหาในการทำงานของฉันได้ด้วยตนเอง					
10	ฉันสามารถจัดการงานของฉันด้วยตนเอง					
11	ฉันสามารถกำหนดได้ว่าในแต่ละวันฉันสามารถทำงานอะไรได้บ้าง					

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
1	ฉันสามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเผชิญกับความยากลำบากในการทำงาน					
2	ฉันสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้หากจำเป็น					
3	ฉันเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานได้					
4	ฉันมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน					
5	ฉันถูกคุกคามจากเพื่อนร่วมงาน					
6	เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรกับฉัน					

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
7	มีบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน					
8	ฉันมีประสบการณ์ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
1	ฉันสามารถตรวจสอบจากงานของฉันได้ว่าฉันสามารถทำงานได้ดีหรือไม่					
2	งานของฉันทำให้ฉันได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงว่าตนทำงานได้ดีหรือไม่					
3	หัวหน้าของฉันให้ข้อมูลป้อนกลับว่าฉันทำงานได้ดีหรือไม่					
4	เพื่อนร่วมงานของฉันให้ข้อมูลป้อนกลับว่าฉันทำงานได้ดีหรือไม่					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

คำชี้แจง แบบวัดนี้เป็นแบบวัดเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของตัวท่าน กรุณาพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอบ **จริงที่สุด** หมายถึง ท่านรับรู้ว่าคุณ “มีความสามารถดังกล่าวที่สุด”

ตอบ **จริง** หมายถึง ท่านรับรู้ว่าคุณ “มีความสามารถดังกล่าว”

ตอบ **ไม่แน่ใจ** หมายถึง ท่าน “ไม่แน่ใจว่าคุณมีความสามารถดังกล่าว” หรือไม่

ตอบ **ยากจะจริง** หมายถึง ท่านรับรู้ว่าคุณ “ยากจะมีความสามารถดังกล่าว”

ตอบ **ไม่จริง** หมายถึง ท่านรับรู้ว่าคุณ “ไม่มีความสามารถดังกล่าว”

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ยาก จะ จริง	ไม่จริง
1	ฉันเชื่อว่าสามารถจัดการกับปัญหาที่ยากได้ เสมอหากฉันมีความพยายาม					
2	หากใครสักคนต่อต้านฉัน ฉันสามารถหา เหตุผลและวิธีการที่จะทำให้ได้ในสิ่งที่ฉัน ต้องการ					
3	ฉันยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและสามารถทำให้ เป้าหมายบรรลุได้อย่างง่ายดาย					
4	ฉันมั่นใจว่าตนสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ ไม่คาดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5	ฉันสามารถรับมือกับปัญหาที่ไม่คิดคิดมาก่อน ได้เพราะเชื่อว่าตนมีความสามารถเพียง พอที่จะรับมือกับปัญหานั้น					
6	ฉันสามารถแก้ปัญหาที่ยากได้ถ้าฉันพยายาม เต็มที่					
7	ฉันสามารถรับมือกับปัญหาที่ยากๆ ได้เพราะ ความสามารถในการเผชิญปัญหาของฉัน					
8	เมื่อฉันเผชิญกับปัญหา ฉันสามารถคิดหาวิธี แก้ปัญหาได้หลายวิธี					
9	เมื่อพบความลำบากฉันหาทางออกได้เสมอ					
10	ฉันสามารถจัดการกับอะไรก็ตามที่ผ่านเข้ามา					

ส่วนที่ 4 ความต้องการของงานที่ทำหาย

คำชี้แจง แบบวัดนี้เป็นแบบวัดเกี่ยวกับลักษณะงานของท่าน กรุณาพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำ
เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอบ **มากที่สุด** เมื่อท่านรับรู้ว่างานของท่านมีปริมาณ ความยาวนาน หรือมีการรับรู้ต่อ
ลักษณะดังกล่าวของงาน “มากที่สุด”

ตอบ **มาก** เมื่อท่านรับรู้ว่างานของท่านมีปริมาณ ความยาวนาน หรือมีการรับรู้ต่อลักษณะดังกล่าวของงาน “มาก”

ตอบ **ปานกลาง** เมื่อท่านรับรู้ว่างานของท่านมีปริมาณ ความยาวนาน หรือมีการรับรู้ต่อลักษณะดังกล่าวของงานในระดับ “ปานกลาง”

ตอบ **น้อย** เมื่อท่านรับรู้ว่างานของท่านมีปริมาณ ความยาวนาน หรือมีการรับรู้ต่อลักษณะดังกล่าวของงาน “เพียงเล็กน้อย”

ตอบ **น้อยที่สุด** เมื่อท่านรับรู้ว่างานของท่านมีปริมาณ ความยาวนาน หรือมีการรับรู้ต่อลักษณะดังกล่าวของงาน “น้อยที่สุด”

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	จำนวนงานที่ฉันได้รับมอบหมาย					
2	ความยาวนานที่ฉันใช้ในการทำงานแต่ละชิ้น					
3	ปริมาณงานที่ฉันจะต้องทำให้สำเร็จในเวลาทำงาน					
4	ความกดดันด้านเวลาทำงานที่ฉันรู้สึก					
5	ความรับผิดชอบในงานที่ฉันได้รับ					
6	ขอบเขตความรับผิดชอบในงานของฉัน					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

คำชี้แจง แบบวัดนี้เป็นแบบวัดเกี่ยวกับความผูกพันในงานของท่าน กรุณาพิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอบ **เสมอ** เมื่อท่านมีความรู้สึกเช่นนั้น “เสมอ”

ตอบ **บ่อยครั้ง** เมื่อท่านมีความรู้สึกเช่นนั้น “บ่อยครั้ง”

ตอบ **บางครั้ง** เมื่อท่านมีความรู้สึกเช่นนั้นบ้าง “บางครั้ง”

ตอบ **แทบจะไม่** เมื่อท่าน “แทบจะไม่” มีความรู้สึกเช่นนั้น

ตอบ **ไม่เคย** เมื่อท่าน “ไม่มี” ความรู้สึกเช่นนั้นเลย

ข้อ	ข้อความ	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	แทบ จะไม่	ไม่ เคย
1	เมื่อฉันอยู่ในบริษัทที่ทำงาน ฉันรู้สึกเต็ม เปี่ยมไปด้วยพลัง					
2	ฉันพบว่างานที่ทำนั้นเปี่ยมไปด้วย ความหมายและความปรารถนา					
3	ขณะทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่าง รวดเร็ว					
4	เมื่อฉันได้ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังและ กระปรี้กระเปร่า					
5	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน					
6	ฉันมักลืมทุกสิ่งรอบตนเมื่อทำงาน					
7	งานที่ฉันทำได้สร้างแรงบันดาลใจแก่ฉัน					
8	เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไป ทำงาน					
9	ฉันมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ					
10	ฉันหมกมุ่นในการทำงาน					
11	ฉันสามารถทำงานติดต่อกันได้ในระยะเวลา ที่ยาวนาน					
12	ฉันคิดว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย					
13	ฉันรู้สึกจดจ่ออยู่กับงาน					
14	ในการทำงานฉันสามารถปรับสภาพจิตใจให้ เป็นไปอย่างปกติได้อย่างรวดเร็ว					
15	มันยากที่จะดึงฉันออกมาจากงานที่ทำ					
16	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน ฉันก็ จะอดทนและเพียรพยายามทำงานนั้นต่อไป					

เสร็จสิ้นแบบวัด

โปรดตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรฐานวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ทรัพยากรในงาน และความผูกพันในงาน โดยมีความต้องการของงานที่ทำทายเป็นตัวแปรกำกับ

1. รศ.ดร.มานพ ชูนิล

ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ

2. ผศ.ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ

3. ผศ. อรุณรัตน์ เทพนา

ภาควิชาการพยาบาลรากฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

4. อ.ดร.เจนจิรา เจนจิตรวาณิช

ภาควิชาสหเวชศาสตร์ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

5. อ.ดร.ภาวศุทธิ อุ๋นใจ

สาขาวิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

6. อ.ดร.ณัฐชุตตา สุภาพจน์

สาขาวิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร

เกษม

7. อ.ดร.ธัมมัญญิตตา อยู่เจริญ

คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

8. อ.ดร.อริวัฒน์ รัตนวงศ์แห

คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ภาคผนวก ง

ค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด

1. ทรัพยากรในงาน ค่า alpha ทั้งฉบับ (36 ข้อ) = .906

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
ด้านการสอนงานจากหัวหน้างาน ค่า alpha (6 ข้อ) = .829					
1	หัวหน้าของฉันใช้สถานการณ์สมมติหรือตัวอย่างในการช่วยให้ฉันได้เรียนรู้	1	1.518*	.564	.829
2	หัวหน้าของฉันกระตุ้นให้ฉันเปิดมุมมองกว้างขึ้นโดยการช่วยให้ฉันมองเห็นการทำงานในภาพรวม	0.875	3.307	.645	.793
3	หัวหน้าให้ข้อมูลป้อนกลับที่เป็นรูปธรรมชัดเจน	0.875	1.684**	.448	.829
4	หัวหน้าถามฉันกลับเพื่อยืนยันว่าปฏิสัมพันธ์ (เช่น การสอนงาน การสื่อสาร เป็นต้น) ระหว่างฉันกับเขานั้นเป็นประโยชน์ต่อฉัน	0.5	2.579	.755	.775
5	หัวหน้าสนับสนุนทรัพยากรที่ทำให้ฉันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	3.641	.554	.811
6	หัวหน้าจะใช้วิธีถามคำถามเพื่อกระตุ้นให้ข้าพเจ้าได้คิดด้วยตนเองหากเกิดปัญหาในการทำงานมากกว่าจะบอกวิธีแก้ไขโดยตรง	0.875	4.530	.702	.755

* ตัดออกเนื่องจากค่าสถิติ t ไม่ถึง 1.75

** คงไว้เนื่องจากเป็นข้อวัดที่วัดได้ตรงตามโครงสร้าง

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
7	หัวหน้าคาดหวังกับผลงานของฉัน และทำให้ฉันเข้าใจว่าความคาดหวังนั้นมี ความหมายต่อการเติบโตขององค์กร	0.375***	-	-	-
8	หัวหน้าแสดงตัวอย่างบทบาทสมมติกับฉันเพื่อให้ได้เห็นมุมมองที่แตกต่างออกไป	0.625	3.464	.477	.840
ด้านโอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนา ค่า alpha (7 ข้อ) = .886					
1	ฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงาน	1	5.277	.587	.881
2	งานของฉันทำให้ฉันสามารถเติบโตและพัฒนา	0.875	9.852	.720	.864
3	งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกที่สามารถทำ บางอย่างได้สำเร็จ	0.75	5.870	.662	.872
4	งานของฉันให้โอกาสฉันได้มีอิสระทั้ง ความคิดและวิธีการทำงาน	0.75	5.729	.482	.892
5	งานของฉันทำให้ฉันพัฒนาทักษะในงาน เพิ่มขึ้น	-	6.355	.890	.840
6	งานของฉันทำให้ฉันมีโอกาสพัฒนา ตนเอง	-	4.583	.786	.856
7	งานของฉันทำให้ฉันได้มีความรู้ในการ ทำงานเพิ่มขึ้น	-	2.585	.637	.876
ด้านอิสระในการทำงาน ค่า alpha (11 ข้อ) = .896					
1	ฉันรู้สึกมีอิสระในการดำเนินงาน	1	7.0	.712	.880
2	ฉันสามารถกำหนดแผนการทำงานของ ตนได้	1	5.227	.569	.888

*** ตัดออกเนื่องจากค่า IOC ไม่ถึง +0.5

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
3	ฉันสามารถควบคุมความเร็วในการทำงานได้	0.75	7.0	.706	.880
4	ฉันสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ว่าจะทำงานอย่างไร	0.875	4.441	.646	.884
5	หากมีความจำเป็นฉันสามารถหยุดทำงานได้ช่วงระยะเวลาสั้นๆ	0.875	2.980	.592	.890
6	ฉันสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้ด้วยตนเอง	1	5.337	.746	.880
7	ฉันสามารถกำหนดได้ว่างานของฉันสามารถสิ้นสุดลงเมื่อไร	1	5.104	.706	.880
8	ฉันสามารถกำหนดได้ว่าต้องการเวลาเท่าไรในการทำงานแต่ละงาน	0.875	7.202	.633	.885
9	ฉันสามารถแก้ปัญหาในการทำงานของ ฉันได้ด้วยตนเอง	1	5.729	.739	.880
10	ฉันสามารถจัดการงานของฉันด้วยตนเอง	1	2.808	.586	.887
11	ฉันสามารถกำหนดได้ว่าในแต่ละวันฉันสามารถทำงานอะไรได้บ้าง	0.625	2.105	.378	.902
ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ค่า alpha (8 ข้อ) = .802					
1	ฉันสามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเผชิญกับความยากลำบากในการทำงาน	1	3.125	.256	.818
2	ฉันสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้หากจำเป็น	1	4.187	.544	.775
3	ฉันเข้ากับได้กับเพื่อนร่วมงานได้	0.875	3.059	.403	.795
4	ฉันมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน	0.75	2.120	.270	.811

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
5	เพื่อนร่วมงานรู้สึกขอบคุณข้าพเจ้า	-0.125***	-	-	-
6	ฉันถูกคุกคามจากเพื่อนร่วมงาน	0.75	3.564	.551	.775
7	เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรกับฉัน	1	4.710	.748	.739
8	มีบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน	0.875	4.333	.714	.749
9	ฉันมีประสบการณ์ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.5	5.351	.635	.761
ด้านข้อมูลป้อนกลับจากการทำงาน ค่า alpha (4 ข้อ) = .700					
1	ฉันได้รับข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน	0.375***	-	-	-
2	ฉันสามารถตรวจสอบจากงานของฉันได้ว่าฉันสามารถทำงานได้ดีหรือไม่	0.625	5.899	.381	.641
3	งานของฉันทำให้ฉันได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงว่าตนทำงานได้ดีหรือไม่	1	7.976	.585	.572
4	หัวหน้าของฉันให้ข้อมูลป้อนกลับว่าฉันทำงานได้ดีหรือไม่	1	7.844	.336	.588
5	เพื่อนร่วมงานของฉันให้ข้อมูลป้อนกลับว่าฉันทำงานได้ดีหรือไม่	1	8.349	.340	.595

*** ตัดออกเนื่องจากค่า IOC ไม่ถึง +0.5

2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่า alpha ทั้งฉบับ (10 ข้อ) = .854

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
1	ฉันเชื่อว่าสามารถจัดการกับปัญหาที่ยากได้เสมอหากฉันมีความพยายาม	0.875	2.985	.471	.855
2	หากใครสักคนต่อต้านฉัน ฉันสามารถหาเหตุผลและวิธีการที่จะทำให้ได้ในสิ่งที่ฉันต้องการ	0.75	3.902	.651	.832
3	ฉันยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและสามารถทำให้เป้าหมายบรรลุได้อย่างง่ายดาย	0.875	3.683	.411	.851
4	ฉันมั่นใจว่าตนสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	3.486	.817	.827
5	ฉันสามารถรับมือกับปัญหาที่ไม่คิดคิดมาก่อนได้เพราะเชื่อว่าตนมีความสามารถเพียงพอที่จะรับมือกับปัญหานั้น	0.875	5.503	.720	.825
6	ฉันสามารถแก้ปัญหาที่ยากได้ถ้าฉันพยายามเต็มที่	1	2.654	.566	.841
7	ฉันสามารถรับมือกับปัญหาที่ยากๆ ได้เพราะความสามารถในการเผชิญปัญหาของฉัน	0.875	6.054	.635	.833
8	เมื่อฉันเผชิญกับปัญหา ฉันมีสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหามากมายวิธี	0.875	4.217	.693	.830
9	เมื่อพบความลำบากฉันหาทางออกได้เสมอ	1	2.864	.412	.851
10	ฉันสามารถจัดการกับอะไรก็ตามที่ผ่านเข้ามา	0.875	2.949	.374	.855

3. ความต้องการของงานที่ท้าทาย ค่า alpha ทั้งฉบับ (6 ข้อ) = .802

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
1	จำนวนงานที่ฉันได้รับมอบหมาย	0.625	5.016	.767	.732
2	ความยาวนานที่ฉันใช้ในการทำงานแต่ละชิ้น	0.75	3.572	.484	.788
3	ปริมาณงานที่ฉันจะต้องทำให้สำเร็จในเวลาทำงาน	0.75	2.599	.369	.812
4	ความกดดันด้านเวลาทำงานที่ฉันรู้สึก	0.75	4.840	.579	.768
5	ความรับผิดชอบในงานที่ฉันได้รับ	0.875	4.471	.537	.776
6	ขอบเขตความรับผิดชอบในงานของฉัน	0.875	7.940	.668	.745

4. ความผูกพันในงาน ค่า alpha ทั้งฉบับ (16 ข้อ) = .823

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
ด้านความมีพลังในการทำงาน ค่า alpha (6 ข้อ) = .792					
1	เมื่อฉันอยู่ในบริษัทที่ทำงาน ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง	1	10.099	.574	.752
4	เมื่อฉันได้ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังและกระปรี้กระเปร่า	1	9.622	.569	.754
8	เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	1	6.708	.677	.403
12	ฉันสามารถทำงานติดต่อกันได้ในระยะเวลาที่ยาวนาน	0.875	2.472	.219	.619
15	ในการทำงานฉันสามารถปรับสภาพจิตใจให้เป็นไปอย่างปกติได้อย่างรวดเร็ว	0.875	8.895	.521	.765
17	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน ฉันก็จะอดทนและเพียรพยายามทำงานนั้นต่อไป	0.875	8.973	.558	.756

ข้อ	ข้อความ	IOC	T-test	Corrected item total correlation	Alpha if item deleted
ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ค่า alpha (5 ข้อ) = .816					
2	ฉันพบว่างานที่ทำนั้นเปี่ยมไปด้วย ความหมายและความปรารถนา	0.875	4.649	.564	.792
5	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน	1	4.051	.426	.826
7	งานที่ฉันทำได้สร้างแรงบันดาลใจแก่ฉัน	1	6.647	.781	.720
10	ฉันมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	1	4.569	.549	.796
13	ฉันคิดว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย	1	7.148	.744	.733
ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ค่า alpha (5 ข้อ) = .748					
3	ขณะทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	1	2.603	.299	.661
6	ฉันมักลืมทุกสิ่งรอบตนเมื่อทำงาน	1	5.008	.596	.451
9	ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างเต็มที่	1	-.849	-.224****	.748
11	ฉันหมกมุ่นในการทำงาน	0.75	5.815	.610	.450
14	ฉันรู้สึกจดจ่ออยู่กับงาน	1	5.659	.596	.500
16	มันยากที่จะดึงฉันออกมาจากงานที่ทำ	0.875	5.815	.547	.487

**** ตัดออกเนื่องจากค่า CICT ต่ำกว่า 0.20

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวสุทัตตา พานิชวัฒน์

วันเดือนปีเกิด

3 เมษายน 2533

วุฒิการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(สาขาจิตวิทยา)

