

อิทธิพลการทำนายของบรรยากาตองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการ  
ทำงานต่อความทุ่มเทในงานและการติดงานของพนักงานบริษัท

นางสาวณิชารีย์	ตั้งจิตดี	เลขประจำตัวนิสิต	533 74323 38
นายธีรวัช	เอกสาธิต	เลขประจำตัวนิสิต	533 74410 38
นายสาริต	ตระการศรีสุนันท์	เลขประจำตัวนิสิต	533 74988 38

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE PREDICTIVE ROLES OF HUMAN RELATIONS ORGANIZATIONAL CLIMATE AND  
OCCUPATIONAL SELF-EFFICACY ON WORK ENGAGEMENT AND WORKAHOLISM IN WHITE-  
COLLAR EMPLOYEES

MISS NICHAREE	TANGCHITDEE	ID	533 74323 38
MR. THEETOUGH	EKSATHIT	ID	533 74410 38
MR. SARIS	TRAKARNSRISUNUN	ID	533 74988 38

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Bachelor of Science in Psychology Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

หัวข้อโครงการวิจัย

อิทธิพลการทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความ  
เชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อความทุ่มเทในงานและการ  
ติดงานของพนักงานบริษัท

โดย

ณิชากรีย์ ตั้งจิตต์ ธีรัช เอกสาธิต และ สาริศ ตระการศรีสุนันท์  
ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงาน

อาจารย์ สักกพัฒน์ งามเอก

---

คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับโครงการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์มงคล มณีศรี)

คณะกรรมการประเมินผลการนำเสนอผลงาน

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ประพิมพ์พา จรัสรัตนกุล)

..... กรรมการ

(อาจารย์ณัฐกรีย์ ศิริวิวัฒน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงาน

(อาจารย์สักกพัฒน์ งามเอก)

นางสาวณิชารีย์ ตั้งจิตดี, นายธีรวัช เอกสาธิต, นายสาริศ ตระการศรีสุนันท์: อิทธิพลการทำนายของ  
บรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อความ  
ทุ่มเทในงานและการติตงานของพนักงานบริษัท (THE PREDICTIVE ROLES OF HUMAN RELATIONS  
ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK SELF-EFFICACY ON WORK ENGAGEMENT AND  
WORKAHOLISM IN WHITE-COLLAR EMPLOYEES)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก: อาจารย์สัณห์พัฒน์ งามเอก, 85 หน้า

โครงการทางจิตวิทยานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษย์  
สัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อความทุ่มเทในงานและการติตงานของพนักงาน  
บริษัท จำนวน 176 คน ผู้ร่วมการวิจัยทำมาตรวัดบรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์ มาตรวัดความเชื่อมั่นใน  
ความสามารถของตนในการทำงาน มาตรวัดความทุ่มเทในงาน และมาตรวัดการติตงาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์ในมิติการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความเชื่อมั่นใน  
ความสามารถของตนในการทำงานสามารถทำนายความทุ่มเทในงานได้ทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ความ  
กระปรี้กระเปร่าในการทำงาน ( $\beta = .26, p < .01$ ) การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ( $\beta = .27, p < .01$ ) และการ  
อุทิศตนให้กับงาน ( $\beta = .27, p < .01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. บรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์ในมิติการสนับสนุนจากหัวหน้างานสามารถทำนายการติตงานใน  
องค์ประกอบการทำงานอย่างหนักได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .23, p < .05$ ) ในขณะที่บรรยากาศ  
องค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์ในมิติการผสมผสานร่วมกันมีความสัมพันธ์ทางลบ ( $\beta = -.28, p < .05$ )

สาขาวิชา.....จิตวิทยา.....      ลายมือชื่อผู้คิด.....

ปีการศึกษา.....2556.....      ลายมือชื่อผู้คิด.....

ลายมือชื่อผู้คิด.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก.....

# # 5337432338, 5337441938, 5337498838 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: ORGANIZATIONAL CLIMATE / OCCUPATIONAL SELF-EFFICACY / WORK  
ENGAGEMENT / WORKAHOLISM

Nicharee Tangchitde, Theetouch Eksathit, Saris Trakamsrisunun : THE PREDICTIVE ROLES OF  
HUMAN RELATIONS ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK SELF-EFFICACY ON WORK  
ENGAGEMENT AND WORKAHOLISM IN WHITE-COLLAR EMPLOYEES.

SENIOR PROJECT ADVISOR: SAKKAPHAT NGAMAKE, 85 pp.

The purpose of this research was to examine the predictive effects of human relations  
organizational climate and occupational self-efficacy on work engagement and workaholism. One  
hundred and seventy-six white-collar employees from various organizations in Bangkok completed the  
measures of human relation organizational climate, occupational self-efficacy, work engagement and  
workaholism.

Results were as follows:

1. Supervisory support dimension of human relations organizational climate and occupational self-efficacy significantly predicted all components of work engagement (vigor,  $\beta = .26$ ; absorption,  $\beta = .27$ ; and dedication,  $\beta = .27$ ).
2. Supervisory support also significantly predicted the extent to which employees had worked excessively ( $\beta = .23, p < .05$ ) while integration demonstrated a negative association ( $\beta = -.28, p < .05$ ).

Field of study: .....Psychology.....

Student's Signature.....

Academic Year: .....2013.....

Student's Signature.....

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่ และการเสียสละเวลาอันมีค่าของอาจารย์สัณห์พัฒน์ งามเอก ผู้ซึ่งถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ ให้การปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้ด้วยความปรารถนาดีมาโดยตลอด คณะผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ตัญคำภีร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ประสานงานติดต่อกลุ่มตัวอย่างสำหรับโครงการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา รวมทั้งเพื่อน ๆ ทุกคนที่ได้ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุนต่าง ๆ ในการดำเนินโครงการวิจัยนี้

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่คอยอำนวยความสะดวก แจ้งข่าวสาร รวมถึงให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำมาโดยตลอด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทต่าง ๆ ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ ทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นางสาวณิชารีย์ ตังจิตดี

นายธีรช เอกสาธิต

นายสาริศ ตระการศรีสุนันท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ความทุ่มเทในงาน.....	3
การติดงาน.....	7
บรรยากาศองค์การ.....	13
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน.....	21
โมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงาน.....	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	31
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	31
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	32

การพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย.....	32
สมมติฐานการวิจัย.....	35
ขอบเขตการวิจัย.....	35
คำจำกัดความในการวิจัย.....	35
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	36
<b>บทที่ 2 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	
ประชากร.....	37
กลุ่มตัวอย่าง.....	37
ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	38
การเก็บข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
<b>บทที่ 3 ผลการวิจัย</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรในการวิจัย.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	49
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	51
<b>บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....</b>	<b>55</b>



บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	62
รายการอ้างอิง.....	66
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	73
ภาคผนวก ข.....	80

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่ามัธยฐานเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง	38
2. ตารางคะแนนต่ำสุด สูงสุด ค่ามัธยฐานเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบต่างๆ	49
3. ตารางค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	50
4. ตารางแสดงค่า tolerance และ VIF ของตัวแปรทำนาย	51
5. ตารางผลการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรทำนายต่อองค์ประกอบแต่ละของตัวแปรตาม	52

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.	โมเดลการแข่งขันของค่านิยม (The Competing Value Model)	16
2.	โมเดลกรอบการวิจัย	31

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพย์สินอันมีค่าเป็นอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนองค์การให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จได้ด้วยดี องค์การจำนวนมากจึงได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตน โดยพยายามส่งเสริมสุขภาพที่ดีทั้งทางกายและจิตใจให้แก่พนักงานควบคู่ไปกับการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ (organizational effectiveness) มโนทัศน์เรื่องความทุ่มเทในงาน (work engagement) จึงได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่งในหมู่นักพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ นักพัฒนาองค์การ ตลอดจนผู้บริหารระดับต่าง ๆ โดยมีการพยายามส่งเสริมความทุ่มเทในงานให้เกิดแก่พนักงานภายในองค์การอย่างมากที่สุด

เช่นเดียวกันกับในแวดวงการศึกษาด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เนื่องด้วยแนวทางด้านมนุษยนิยม (humanistic approach) เป็นแนวทางที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน ประเด็นเรื่องการเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับมนุษย์จึงเป็นประเด็นสำคัญที่เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาและการวิจัยทางจิตวิทยาในการพยายามปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของมนุษย์ในองค์การให้เกิดผลดีทั้งต่อองค์การและต่อตัวพนักงานเอง มโนทัศน์เรื่องความทุ่มเทในงาน จึงได้รับความสนใจโดยได้มีการศึกษาการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนการประยุกต์ใช้ในการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มโนทัศน์เรื่องความทุ่มเทในงานเป็นมโนทัศน์ที่ถูกศึกษาโดยนักวิจัยทางจิตวิทยาอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับมโนทัศน์เรื่องการติดงาน (workaholism) โดยทั้ง 2 มโนทัศน์นี้มีความคล้ายคลึง คือ ความทุ่มเทในงานและการติดงานเป็นประเด็นซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคคลโดยตรงซึ่งส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานได้ แต่อย่างไรก็ตามความทุ่มเทในงานและการติดงานมีความแตกต่างกันอยู่มาก กล่าวคือ ความทุ่มเทในงานจะก่อให้เกิดผลดีต่างๆต่อทั้งตัวบุคคลเอง นั่นคือ ความทุ่มเทในงานส่งผลให้เกิดสุขภาพที่ดีทั้งทางกายและจิตใจ มีความพึงพอใจในงานและชีวิต (Shimazu & Schaufeli, 2009) และต่อองค์การ นั่นคือ เกิดการทำงานนอกเหนือภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (Schaufeli, Taris, Le Blanc, Peeters, Bakker, & De Jinge, 2001 อ้างถึงใน Shimazu & Schaufeli, 2009) เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลตอบแทนหรือกำไรขององค์การ

(Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009) ในขณะที่เดียวกันที่การติดงานนั้นก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ ทั้งต่อตัวบุคคลและต่อองค์กร นั่นคือ มีสุขภาพที่ไม่ดีทั้งทางกายและจิตใจ มีความพึงพอใจในงานและชีวิตในระดับต่ำ มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพแม้จะทำงานอย่างหนักก็ตาม (Shimazu & Schaufeli, 2009) ตลอดจนส่งผลให้พนักงานมีมาตรฐานของผลงานที่สูงเกินความเป็นจริง (Porter, 1996 อ้างถึงใน Shimazu & Schaufeli, 2009)

จะเห็นได้ว่า ความเข้าใจในความแตกต่างของความทุ่มเทในงานและการติดงานเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กร นั่นคือ การพยายามส่งเสริมความทุ่มเทในงานขององค์กรโดยขาดความเข้าใจในความแตกต่างของมโนทัศน์ทั้ง 2 นี้ อาจก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อพนักงานเอง นั่นคือ องค์กรอาจเสริมสร้างให้พนักงานทำงานอย่างหนักจนพัฒนากลายเป็นบุคคลติดงานโดยเข้าใจผิดว่านั่นคือความทุ่มเทในงาน ความพยายามในการเสริมสร้างความทุ่มเทในงานจึงอาจเป็นผลร้ายทั้งต่อพนักงานและต่อองค์กรเอง ซึ่งทั้งพนักงานและองค์กรจะต้องประสบกับผลกระทบทางลบต่าง ๆ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจและศึกษาในเรื่องของความทุ่มเทในงานและการติดงาน อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยความละเอียดอ่อนมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมโนทัศน์ความทุ่มเทในงานและการติดงานนั้น ปัจจัยภายนอกบุคคล (external factors) และปัจจัยภายในบุคคล (internal factors) ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อความทุ่มเทในงานและการติดงาน มโนทัศน์สำคัญที่เป็นปัจจัยภายนอกบุคคล คือ บรรยากาศขององค์กร (organizational climate) ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและทำหน้าที่เป็นแหล่งทรัพยากรในงาน (job resources) ให้แก่บุคคลได้ (Bakker, Hakanen, Demerouti & Xanthopoulou, 2007 อ้างถึงใน Bakker, 2011) โดยแหล่งทรัพยากรในงานเหล่านี้ อาจได้แก่ การมีแหล่งสนับสนุนทางสังคม การมีอิสระในการทำงาน การมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะ และการได้รับผลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น แหล่งทรัพยากรในงานเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดความทุ่มเทในงานได้ (Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009 อ้างถึงใน Bakker, 2011) ในขณะที่เดียวกัน มโนทัศน์สำคัญที่เป็นปัจจัยภายในบุคคลที่สำคัญ คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงาน (occupational self-efficacy) เป็นแหล่งทรัพยากรในงานส่วนบุคคล (personal resources) (Xanthopoulou et al., 2006 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ซึ่งมีผลกระทบให้บุคคลเกิดได้ทั้งความทุ่มเทในงานและการติดงาน (Libano, Llorens, Salanova, & Schaufeli, 2012)

จะเห็นได้ว่า บรรยากาศขององค์กรและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานนี้มีผลกระทบที่สำคัญต่อความทุ่มเทในงานและการติดงาน ซึ่งควรนำมาพิจารณาเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในการพยายามส่งเสริมความทุ่มเทในงานให้เกิดแก่พนักงาน

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยทางจิตวิทยาจำนวนมากที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความทุ่มเทในงานและการติดงาน คณะผู้วิจัยพบว่าม้งงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่ศึกษาเรื่องของความทุ่มเทในงานและการติดงานโดยคำนึงถึงปัจจัยภายนอกสภาพแวดล้อมในงานและปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องบรรยากาศขององค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน อีกทั้งยังมีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่มุ่งเน้นแนวทางในการเสริมสร้างความทุ่มเทในงานให้เกิดแก่พนักงานโดยหลีกเลี่ยงการเกิดการติดงานซึ่งมีผลกระทบทางลบดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความทุ่มเทในงานให้เกิดผลดีทั้งต่อตัวพนักงานและต่อองค์กร

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทในงานและการติดงาน และได้ทำการวิจัยในครั้งนี้โดยพยายามศึกษาแนวทางที่จะเสริมสร้างความทุ่มเทในงานและหลีกเลี่ยงการติดงานแก่พนักงานในองค์กร

คณะผู้วิจัยมุ่งหวังว่าข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ จะนำไปสู่แนวทางสำหรับองค์กรในการเสริมสร้างความทุ่มเทในงานที่เกิดผลดีต่อทั้งพนักงานและองค์กรอย่างมากที่สุด และจะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้เกิดผลดีต่อองค์กรควบคู่ไปกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิกในองค์กรให้เกิดผลดีอย่างยั่งยืน

## แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

### ความทุ่มเทในงาน (Work engagement)

#### นิยามและความหมายของความทุ่มเทในงาน

Kahn (1990) เป็นบุคคลแรกที่ทำให้คำบรรยายลักษณะของพนักงานที่มีความทุ่มเทในงานว่าเป็นบุคคลที่สามารถผสมผสานความเป็นตัวของตัวเองทั้งทางร่างกาย สติปัญญาและอารมณ์ เข้ากับบทบาทการทำงานได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ บุคคลจะสามารถเป็นตัวของตัวเองได้และสามารถเชื่อมโยงความเป็น

ตัวตนเข้ากับหน้าที่การงานได้อีกด้วย นอกจากนี้ เขายังให้นิยามถึงบุคคลที่ไม่มี ความทุ่มเทในงานด้วย นั่นคือ เป็นบุคคลที่ถอนตัวตนออกจากงานทั้งทางร่างกาย สติปัญญาและอารมณ์

ต่อมา Schaufeli, Salanova, González-Romá และ Bakker (2002) ได้ให้นิยามเพิ่มเติมแก่นิโ ทศน์นี้ว่า ความทุ่มเทในงานเป็นขั้วตรงข้ามกับภาวะหมดไฟในงาน (job burnout) โดยความทุ่มเทในงาน จะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานและการลงทุนลงแรงในงาน (Bakker, 2011) ในขณะที่ องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในงานนั้น จะประกอบไปด้วยความเหนื่อยล้า (exhaustion) การลดค่าความ เป็นบุคคล (depersonalization) และการขาดความสำเร็จในงานส่วนบุคคล (lack of personal accomplishment) (Maslach & Jackson, 1981 อ้างถึงใน Schaufeli et al., 2002) ผู้ที่ประสบกับภาวะ หมดไฟในงานจะมีสุขภาพที่ไม่ดี (Schaufeli & Bakker, 2004) ในขณะที่ผู้ที่มีความทุ่มเทในงานนั้นจะมี สุขภาพที่ดีกว่าและมีความสามารถในการทำงานที่ดีกว่าด้วย (Hakanen et al., 2006 อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2008)

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในนิยามความหมายของความทุ่มเทในงานมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้อง เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนิยามของความทุ่มเทในงานและมโนทัศน์อื่นๆ เช่น สภาวะลื่นไหล (flow) โดย Hallberg และ Schaufeli (2006) เสนอว่า ความแตกต่างระหว่างความทุ่มเทในงานและสภาวะ ลื่นไหล คือ สภาวะลื่นไหลเป็นความรู้สึกขั้นสูงสุดในขณะทำงานที่เกิดขึ้นแค่ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เป็น สภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ ในขณะที่ความทุ่มเทในงานนั้นจะมีลักษณะที่คงทนและยาวนานกว่า บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะมีอารมณ์ทางบวกต่อองค์การ รู้สึกผูกพันและเต็มใจที่จะทำงานนั้นๆ นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบความทุ่มเทในงานกับมโนทัศน์แรงจูงใจ (motivation) ก็มีความแตกต่างเช่นกัน โดย Bakker (2011) เสนอว่า ความทุ่มเทในงานนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบทางปัญญา คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับ งาน (absorption) และองค์ประกอบทางอารมณ์ คือ ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) ในขณะที่ แรงจูงใจมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือ การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แรงจูงใจในงานเป็นเพียงองค์ประกอบเล็ก ๆ ของความทุ่มเทในงาน และอาจกล่าวได้ว่าความทุ่มเทใน งานนั้นเป็นตัวแปรที่ส่งผลดีต่องานมากที่สุด

ต่อมา Shimazu และ Schaufeli (2009) ได้เปรียบเทียบความทุ่มเทในงานกับการติดงาน (workaholism) โดยกล่าวว่า บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานและบุคคลที่ติดงานมีลักษณะเหมือนกัน คือ การ ทำงานอย่างหนักและทุ่มเทร่างกายแรงใจให้กับงาน แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องของแรงขับเคลื่อน ภายใน (drive) ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในตัวบุคคล เช่น บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะทำงานเพราะรู้สึก

ว่างงานนั้นสนุก ในขณะที่บุคคลที่ติดงานจะทำงานหนักเพราะแรงผลักดันจากภายในที่ไม่สามารถต้านทานได้หรือไม่สามารถหยุดทำงานได้ นอกจากนี้ผลลัพธ์ของความทุ่มเทในงานและการติดงานนั้นก็มีความแตกต่างอีกเช่นกัน โดยบุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะมีสุขภาพกายและใจที่ดี การทำงานหนักนั้นจะไม่ส่งผลกระทบต่อแง่มุมด้านอื่นๆของชีวิต เช่น ครอบครัวหรือการทำกิจกรรมส่วนตัว มีความพึงพอใจงาน ตลอดจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ในขณะที่บุคคลที่ติดงานจะมีสุขภาพกายไม่ดี มีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว มีความพึงพอใจในงานต่ำ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ฉะนั้นโดยสรุปแล้ว ความทุ่มเทในงานจึงถูกนิยามไว้ว่าเป็นตัวแปรทางด้านบวกและส่งผลลัพธ์ที่ดี เช่น การมีอารมณ์ทางบวก การมีความสุขและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อีกทั้งยังมีสุขภาพกายและใจที่ดี สามารถสร้างแหล่งทรัพยากรในงาน (job resources) และแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) ให้กับตนเองได้ ทั้งยังสามารถส่งต่อหรือถ่ายโอนความทุ่มเทในงานให้กับบุคคลรอบข้างได้อีกด้วย (Shimazu & Schaufeli, 2009)

สำหรับนิยามที่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าครอบคลุมคำว่าความทุ่มเทในงานมากที่สุด เห็นจะเป็นนิยามของ Schaufeli และคณะ (2002) ซึ่งกล่าวว่า ความทุ่มเทในงาน คือ สภาวะทางจิต (state) ที่บุคคลมีความรู้สึกดีและอยากทำงาน เป็นสภาวะที่คงทนยาวนานมากกว่าแรงจูงใจในงานหรือสภาวะสั้นไหล อีกทั้งยังมีความครอบคลุมถึงสภาวะทางปัญญาและอารมณ์มากกว่าตัวแปรอื่น ๆ เพราะความทุ่มเทในงานนั้นไม่ได้มุ่งเน้นไปที่วัตถุประสงค์ เหตุการณ์ ตัวบุคคลหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง

### **องค์ประกอบของความทุ่มเทในงาน**

Schaufeli และคณะ (2002) เสนอว่าความทุ่มเทในงานประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) หมายถึง สภาวะที่บุคคลรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังกายและพลังใจขณะทำงาน มีความตั้งใจและมีความพยายามที่จะทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วงแม้ว่างานนั้นจะมีความยากลำบากเพียงใดก็ตาม
2. การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการงานมีความสำคัญ บุคคลจะมีความพยายาม มีแรงบันดาลใจในการทำงาน รู้สึกภาคภูมิใจในงานและรู้สึกว่างานนั้นเป็นงานที่มีความท้าทาย นอกจากนี้ การอุทิศตนให้กับงานยังมีความหมายถึงการเอาตัวเองเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างมากซึ่งไม่ใช่เพียงแค่ในแง่ของปัญญาหรือความเชื่อ แต่ยังมีองค์ประกอบทางด้านอารมณ์อีกด้วย
3. การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) หมายถึง สภาวะที่บุคคลจดจ่อและมีสมาธิอยู่กับงานเป็นอย่างมาก รู้สึกเพลิดเพลินในการทำงานโดยไม่รับรู้เวลาที่ผ่านไปนานเพียงใด ไม่ถอดถอนตนเอง



นอกจากงานแม้จะพบกับความยากลำบากหรืออุปสรรคในงาน สถานะการเป็นหนึ่งเดียวกับงานนี้อาจจะใกล้เคียงกับคำว่าสถานะลื่นไหล ซึ่งเป็นช่วงขณะที่บุคคลมีความสนใจ จิตใจสงบและเป็นหนึ่งเดียวกันกับร่างกาย มีความพยายามในการจดจ่อกับงาน มีความสามารถในการควบคุมตนเอง และมีความเพลิดเพลินในงานจากภายใน (Csikszentmihalyi, 1990 อ้างถึงใน Schaufeli et al., 2002) อย่างไรก็ตาม ดังที่กล่าวไปแล้วในช่วงต้นว่า สถานะลื่นไหล เป็นแค่เพียงสถานะ ณ ขณะใดขณะหนึ่ง เป็นแค่เพียงสถานะสั้นๆ ในขณะที่ความทุ่มเทในงานนั้นจะมีลักษณะที่ยาวนาน และคงทนในจิตใจมากกว่า

ถึงแม้ว่า Schaufeli และคณะ (2002) จะยอมรับว่าความทุ่มเทในงานนั้นเป็นข้อดีตรงข้ามของการหมดไฟในงาน แต่ความทุ่มเทในงานไม่สามารถวัดได้จากมาตรวัดการหมดไฟในงาน (Maslach-Burnout Inventory, MBI) (Maslach & Leiter, 1997) เนื่องจากองค์ความคิดและโครงสร้างของความทุ่มเทในงานและการหมดไฟในงานนั้นแตกต่างกัน ดังนั้น มาตรวัดความทุ่มเทในงานที่วัดครบทุกองค์ประกอบของความทุ่มเทในงาน (ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และการเป็นหนึ่งเดียวกับงาน) คือ The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ซึ่งเป็นมาตรที่ทางคณะผู้วิจัยเลือกนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### **ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความทุ่มเทในงาน**

จากงานวิจัยของ Schaufeli & Bakker (2004) ความทุ่มเทในงานเกิดขึ้นได้จาก 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ทรัพยากรในงาน (job resources) ทรัพยากรในงานสามารถทำให้เกิดความทุ่มเทในงานได้โดย ทรัพยากรในงานเป็นได้ทั้งแง่มุมเชิงกายภาพ สังคมและองค์การ การมีแหล่งทรัพยากรในงานจะช่วยให้บุคคลลดการรับรู้อุปสรรคในงาน (job demands) อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ทำให้สามารถทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายได้ และทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในงานและการพัฒนาตนเองอีกด้วย (Schaufeli & Bakker, 2004) ตัวอย่างของแหล่งทรัพยากรในงาน ได้แก่ การมีแหล่งสนับสนุนทางสังคม การได้รับผลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตน การมีอิสระในการทำงาน (Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009 อ้างถึงใน Bakker, 2011) การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า การมีนวัตกรรมใหม่ ๆ ในที่ทำงาน และบรรยากาศขององค์การ เป็นต้น (Bakker et al., 2007 อ้างถึงใน Bakker and Demerouti, 2008)
2. ทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) บุคคลที่มีแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคล คือบุคคลที่มีการประเมินตนเองทางบวก รู้ว่าตนเองสามารถควบคุมและจัดการสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเอง

ได้เป็นอย่างดี (Hobfoll, Johnson, Ennis, and Jackson, 2003 อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2008) เช่น การที่บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ตัวปัญหาได้ (Rothmann & Storm, 2003 อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2008) นอกจากนี้แหล่งทรัพยากรส่วนบุคคลยังหมายถึง รวมถึง การมองโลกในแง่ดี การเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และความสามารถในการฟื้นคืนพลังอีกด้วย (Bakker, Gierveld, and Van Rijswijk, 2006 อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2008)

### **ผลกระทบของความทุ่มเทในงาน**

Schaufeli, Taris และ Van Rhenen (2008) กล่าวว่า บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะทุ่มเทเวลาในการทำงานเป็นอย่างมากและมีความพึงพอใจในงานสูง อีกทั้งยังเกิดผลการปฏิบัติงานทั้งในบทบาทหน้าที่ของตนและนอกเหนือหน้าที่ของตนอีกด้วย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีความทุ่มเทในงานนั้นจะทำงานในหน้าที่ได้อย่างดี อีกทั้งยังเต็มทีกับงานอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนอีกด้วย (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004) นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ Bakker และ Bal (2010) ยังมีการกล่าวว่าเพิ่มเติมว่า บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะสามารถสร้างแหล่งทรัพยากรในงานได้เองและส่งผลทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความทุ่มเทในงาน บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะใช้ประโยชน์จากแหล่งทรัพยากรในงานและแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคลในการจัดการและรับมือกับข้อเรียกร้องต่างๆ ในงานได้ดีกว่าและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความทุ่มเทในงานอีกเช่นกัน (Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009 อ้างถึงใน Bakker & Bal, 2010)

### **การติดงาน (Workaholism)**

#### **นิยามและความหมายของการติดงาน**

การติดงาน (workaholism) เป็นมโนทัศน์ที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยจำนวนมากและได้ศึกษามาเป็นเวลานาน โดยส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันในการให้ความหมายการติดงานไปในทางลบ (Burke & Matthiesen, 2004) กล่าวคือ การติดงานเป็นสภาวะของบุคคลที่หมกมุ่นและไม่มีความสุขในการทำงาน อีกทั้งยังมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีและมักมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

นักวิจัยหลายๆ ท่านได้ให้นิยามความหมายของการติดงานไว้อย่างมากมาย โดย Oates (1971 อ้างถึงใน Schaufeli, Taris, & Bakker, 2008) เป็นบุคคลแรกที่ได้ให้นิยามของการติดงานว่าเป็นการเสพติดการทำงาน (addiction to work) โดยครุ่นคิดและกังวลเกี่ยวกับงานและไม่สามารถควบคุมความ

ต้องการที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องได้ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ บุคคลคนติดงานจึงกลายเป็นคนที่ไม่มีความสุข อีกทั้งยังมีผลกระทบทางลบในความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ๆ ในสังคมอีกด้วย ต่อมา McMillan, O'Driscoll และ Burke (2003) ได้ให้ความหมายของการติดงานไว้ว่าเป็นการทำงานอย่างหนักและไม่สามารถต้านทานแรงขับภายในได้ ทำให้คิดถึงแต่เรื่องงานตลอดเวลา เช่นเดียวกับ Salanova และ Llorens (2008 อ้างถึงใน Del Libano, Llorens, Schaufeli, & Fidalgo, 2010) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การติดงานเป็นสภาวะทางลบที่ส่งผลให้เกิดลักษณะการทำงานทางลบ คือ การทำงานอย่างหนักและไม่สามารถต้านทานแรงขับภายในให้หยุดคิดถึงเรื่องงานได้

หลังจากได้ทบทวนนิยามที่นักวิจัยท่านอื่น ๆ ได้นิยามไว้แล้ว คณะผู้วิจัยมีความเห็นพ้องในการใช้นิยามของ Scottl, Moore และ Miceli (1997) ที่ได้ให้นิยามจากการทบทวนบทความทางวิชาการจนสามารถสรุปออกมาได้ 3 ลักษณะด้วยกัน ได้แก่

1. บุคคลที่ใช้เวลาไปกับการทำงานเป็นเวลานาน (excessively hard workers)
  2. บุคคลที่ไม่สามารถแยกตัวออกจากงาน และยังคงครุ่นคิดถึงการทำงานแม้ไม่ใช่เวลาทำงาน (compulsive workers)
  3. บุคคลที่ทำงานอย่างหนักเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาเกินความคาดหวังและอุทิศตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรเกินพอดี โดยลักษณะที่ 3 นี้เกิดจากการรวมกันของ 2 ลักษณะแรก
- องค์ประกอบของการติดงาน**

มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำกำหนดองค์ประกอบของการติดงานไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

1. Spence และ Robbins (1992) ได้สร้างมาตรวัดการติดงานที่มีชื่อว่า Workaholism Battery (Work-BAT) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของการติดงานเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่
  - 1.1. การมีส่วนร่วมในงาน (high - work involvement) หมายถึง การที่บุคคลใช้เวลาไปกับการทำงานโดยยึดติดติดตนเองกับการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน
  - 1.2. แรงขับ (high - work drive) หมายถึง แรงขับภายในที่เป็นผลักดันและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
  - 1.3. ความสุขในการทำงาน (low – enjoyment of work) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการทำงานและสนุกกับการทำงาน (Aziz & Cunningham, 2008)

สำหรับการแบ่งองค์ประกอบการติดงานในลักษณะนี้ คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์ประกอบความสุขในการทำงาน (enjoyment of work) เป็นองค์ประกอบที่ไม่จำเป็นต้องกล่าวร่วมกับองค์ประกอบ

อื่น ๆ และไม่ควรแบ่งออกมาอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความซ้ำซ้อนกับความทุ่มเทในการทำงาน (work engagement)

2. Robinson (1999) ได้ทำการวิจัยและแบ่งองค์ประกอบของการติดงานตามมาตรวัด Work

Addiction Risk Test (WART) ซึ่งมีทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1. แนวโน้มในการหมกมุ่นกับงาน (compulsive tendencies)

2.2. การควบคุม (control)

2.3. การบกพร่องในการสื่อสาร / การซึมซับตัวเองเข้ากับงาน (impaired communication / self-absorption)

2.4. การขาดความสามารถในการแบ่งงาน (inability to delegate)

2.5. การคิดว่าตนเองมีคุณค่า (self-worth)

สำหรับการแบ่งองค์ประกอบการติดงานในลักษณะนี้ คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นการแบ่งองค์ประกอบที่มากเกินไปจนจำเป็นและองค์ประกอบด้านการไม่มีความสามารถในการแบ่งงาน (inability to delegate) ไม่สมควรเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของการติดงาน เพราะเป็นการกล่าวถึงรูปแบบพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรแทรกซ้อนอื่นๆ (Stoeber, Davis และ Townley, 2013)

3. Andreassen, Griffiths, Hetland และ Pallesen (2012) ได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อแบ่งองค์ประกอบของการติดงานและได้สร้างมาตร The Bergen Work Addiction Scale (BWAS) ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1. ความโดดเด่น (salience) หมายถึง ความคิดและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างหนัก

3.2. การปรับแต่งทางอารมณ์ (mood modification) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปเพื่อลดความรู้สึกผิด ความกังวล ความซึมเศร้าหรือความหมดหวัง

3.3. ความทนทาน (tolerance) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นระยะเวลายาวนานอย่างต่อเนื่อง

3.4. การถดถอยถอนตัวจากการทำงาน (withdrawal) หมายถึง การเกิดอาการ เช่น ความเครียด เมื่อถูกห้ามหรือขัดขวางจากการทำงาน

3.5. ความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง การลดความสำคัญของการทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การออกกำลังกาย กิจกรรมยามว่าง และงานอดิเรก เป็นต้น

3.6. การกำเริบ (relapse) หมายถึง การไม่รับฟังและกลับไปทำงานหนักหลังจากหยุดหรือถูก ตักเตือนโดยผู้อื่น

3.7. ปัญหา (problems) หมายถึง การรับรู้ว่าการทำงานหนักจะเกิดผลกระทบด้านลบกับร่างกาย สำหรับการแบ่งองค์ประกอบการติดงานในลักษณะนี้ คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าจุดอ่อนของการ แบ่งองค์ประกอบในลักษณะนี้ คือการแบ่งองค์ประกอบที่เฉพาะเจาะจงและมากเกินไปจนความจำเป็น ประกอบ กับองค์ประกอบในบางองค์ประกอบมีความใกล้เคียงกันมาก

4. Schaufeli และคณะ (2006) ได้ทำการแบ่งองค์ประกอบของการติดงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการติดงานของ Scottl, Moore และ Miceli (1997) และได้สร้างมาตร Dutch Work Addiction Scale (DUWAS) ที่มี 2 องค์ประกอบ ประกอบไปด้วย การทำงานอย่าง หนัก (working excessively, WkE) โดยองค์ประกอบนี้ถูกนำมาจากมาตร Work Addiction Risk Test (WART; Robinson, 1999) และการหมกมุ่นกับงาน (working compulsively, WkC) ซึ่งถูก นำมามาตร Workaholism Battery (WorkBat; Spence & Robbins, 1992)

4.1. การทำงานอย่างหนัก (Working excessively, WkE) หมายถึง การทำงานอย่างหนักที่ไม่ได้มี พื้นฐานมาจากแรงจูงใจ รวมไปถึงการไม่สามารถผ่อนคลาย และรู้สึกผิดเมื่อไม่ได้ทำงาน

4.2. การหมกมุ่นกับงาน (Working compulsively, WkC) หมายถึง การครุ่นคิดเกี่ยวกับการ ทำงาน ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนัก ซึ่งรวมไปถึงการหมกมุ่นทำงานอย่าง หนักด้วย (Del Libano et al., 2010)

สำหรับการแบ่งองค์ประกอบการติดงานในลักษณะนี้ คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าการแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบในลักษณะนี้ เป็นการกำหนดนิยามความหมายของการติดงานได้อย่างครอบคลุมและมีการ รวมองค์ประกอบที่มีความใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างอย่างชัดเจน กับความทุ่มเทในการทำงาน (work engagement) เป็นการแบ่งองค์ประกอบที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการ วิจัยนี้

#### **ผลของการติดงานต่อองค์การ**

จากการศึกษามโนทัศน์เรื่องการติดงาน (workaholism) โดยนักวิจัยหลากหลายท่าน พบว่า การ ติดงานนั้นส่งผลโดยตรงทั้งต่อพนักงานและองค์การ ซึ่งมีทั้งผลทางบวกและผลทางลบ (Burke, 200; Schyns และ Von Collani, 2002; Schaufeli, Taris และ Van Rhenen, 2008; Bakker และ Bal, 2010)

นักวิจัยจำนวนมากค้นพบว่าผลกระทบจากการติดยาเสพติดโดยส่วนใหญ่แล้วมีผลกระทบทางลบมากกว่าผลกระทบทางบวกและมีมุมมองต่อการติดยาเสพติดในด้านลบด้วยเช่นกัน โดย Spence และ Robbins (1992) ได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนทำงานจำนวน 291 คน พบว่า การติดยาเสพติดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน (job stress) การมีปัญหาร่องสุขภาพ (health complains) การจัดการปริมาณงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (non-delegation of responsibility) การยึดติดกับเวลา (time commitment) ตลอดจนความสมบูรณ์แบบนิยม (perfectionism) (Stoeber et al., 2013)

อย่างไรก็ตาม การติดยาเสพติดกลับมีบางผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อตัวบุคคลเองในฐานะสมาชิกขององค์กร โดย Burke (2001) ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโทด้านการจัดการธุรกิจ จำนวน 530 คน เพื่อหาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการติดยาเสพติด โดยพบว่า ผลลัพธ์ของการติดยาเสพติดโดยส่วนใหญ่ให้ผลด้านบวกต่อตัวพนักงาน นั่นคือ การติดยาเสพติดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขึ้นเงินเดือน (salary increase) การได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น (promotions) ความพอใจในสายอาชีพ (career satisfaction) และการรายงานความคาดหวังในอาชีพด้วยตนเอง (self-reported career prospect) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก (intention to quit)

นอกจากผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลแล้วนั้น การติดยาเสพติดยังมีผลกระทบต่อบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องอีกด้วย ทั้งเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและสังคมหรือชุมชนที่อาศัยอยู่ (Robinson, 2000, 2001; Salmela-Aro & Nurmi, 2004 อ้างถึงใน Patel, 2011) โดย Robinson และ Post (1997) ได้ใช้มาตรวัด Work Addiction Risk Test (WART) กับผู้ที่ระบุตนเองว่าเป็นผู้ติดยาเสพติด (self-identified workaholics) จำนวน 107 คน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการติดยาเสพติดกับการทำหน้าที่ของครอบครัว พบว่า การติดยาเสพติดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของครอบครัว (perceptions of family's problem-solving ability) การสื่อสารในครอบครัว (communication among family members) บทบาทในครอบครัว (family roles) การมีส่วนร่วมในครอบครัว (involvement in family) และการทำหน้าที่โดยทั่วไปในครอบครัว (general family functioning) และยังพบว่า การติดยาเสพติดมีความสัมพันธ์ทางบวก ความวิตกกังวล (anxiety) บุคลิกภาพแบบ A (A-type personality) อาการซึมเศร้า (depression) ปัญหาเรื่องงานรบกวนการใช้ชีวิต (work-life conflict) และการหมดไฟในงาน (burnout; Robinson, 1999; Robinson & Carroll, 1999; Bonebright และ Ankenmann, 2000) นอกจากนี้ยังพบว่า การติดยาเสพติดทำให้บุคคลต้องประสบกับปัญหาความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การหมดศรัทธาในงานและเกิดความไม่พอใจใน

ความสำเร็จของงาน (Maslach & Jackson, 1984) ซึ่งทั้งหมดนี้นำไปสู่ปัญหาการลดลงของผลผลิตในงานอีกด้วย (Liang & Chu, 2009)

ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการติดงานกับประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ในยุคแรก ๆ ของการวิจัยพบความสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ได้มีการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง โดย Gorgievski, Bakker และ Schaufeli (2010) พบความสัมพันธ์ทางบวกในระดับกลางถึงค่อนข้างต่ำ ของการทำงานอย่างหนัก (working excessively) กับการรายงานตนเองด้านผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (self-reported task performance) การรายงานตนเองด้านผลการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ (self-reported contextual performance) และการรายงานตนเองด้านนวัตกรรม (self-reported innovativeness) และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการหมกมุ่นในงาน (working compulsively) กับการรายงานตนเองด้านผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ การรายงานตนเองด้านผลการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ และการรายงานตนเองด้านนวัตกรรม แต่ในขณะเดียวกันกลับพบความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทในงานกับผลลัพธ์ทั้ง 3 นี้ในระดับที่สูงกว่าทั้งการทำงานอย่างหนักและการหมกมุ่นในงาน ผลกระทบของการติดงานยังคงเป็นที่ถกเถียงกันว่าส่งผลดีหรือผลเสียให้แก่องค์กร เพราะแม้การติดงานอาจส่งผลดีต่อองค์กรในระยะสั้น แต่ในระยะยาวอาจสร้างความเสียหายให้แก่องค์กรจากการหมดไฟในงานซึ่งมีการติดงานเป็นสาเหตุหลัก

### **ความแตกต่างระหว่างความทุ่มเทในงานและการติดงาน**

แม้ความทุ่มเทในงานและการติดงานจะมีลักษณะร่วมกันคือพฤติกรรมการทำงานอย่างหนักและการทำงานมาก (Shimazu & Schaufeli, 2009) อย่างไรก็ตาม จากความแตกต่างในนิยามความหมายของทั้ง 2 มโนทัศน์นี้ จะพบว่าบุคคลที่มีความทุ่มเทในงานและบุคคลที่ติดงานมีความแตกต่างกันอยู่มาก กล่าวคือ บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะมีสภาวะทางจิตในด้านบวกโดยรู้สึกว่างงานของตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย จะทำงานอย่างหนักโดยรู้สึกว่างงานของตนเองมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับงาน รู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานของตน ทำงานเพราะมีความสุขและทำงานด้วยใจรักในการงานและอาชีพของตน ในขณะที่บุคคลที่ติดงานจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน หมกมุ่นครุ่นคิดเกี่ยวกับเรื่องงานตลอดเวลาแม้ในขณะที่ไม่ได้กำลังทำงานอยู่

ในเรื่องทัศนคติ พฤติกรรมและความคิดเกี่ยวกับงานจะพบว่าบุคคลที่มีความทุ่มเทในงานกับบุคคลที่ติดงานจะมีทัศนคติ พฤติกรรมและความคิดต่องานแตกต่างกัน นั่นคือ บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะมีทัศนคติ พฤติกรรมและความคิดต่องานในเชิงบวก ในขณะที่บุคคลที่ติดงานจะเป็นไปในเชิงลบ (Shimazu & Schaufeli, 2009) ความแตกต่างสำคัญ คือ บุคคลที่ติดงานจะมีแรงผลักดันภายในที่

ก่อให้เกิดความหมกหมุ่นครุ่นคิดเกี่ยวกับงานอยู่ตลอดเวลาและไม่สามารถต้านทานได้และจะทำงานอย่างหนักโดยไม่พึงพอใจในงานของตน ในขณะที่บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานจะไม่มีแรงผลักดันภายในที่ไม่สามารถต้านทานได้นี้ การทำงานหนักจึงเป็นไปได้เพราะมีใจรักในงาน รู้สึกว่างานมีความสนุกและมี ความชอบในงาน

ในเรื่องผลลัพธ์หรือผลกระทบจากความทุ่มเทในงานและการติดงานนั้น พบว่า มีลักษณะแตกต่างกัน โดยบุคคลที่ติดงานจะรายงานว่ามีปัญหาสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ เช่น ความเครียด (Schaufeli et al., 2008; Taris, Schaufeli, & Verhoeven, 2005; Burke, 1999; Burke, 2000; Burke & Matthiesen, 2004; McMillan, O'Driscoll, & Burke, 2003; Spence & Robbins, 1992) การติดงานส่งผลให้บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำและมักเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ในขณะที่ความทุ่มเทในงานย่อมส่งผลที่ดีต่อตัวบุคคล เช่น การมีสุขภาพที่ดี มีความพึงพอใจในงานและมีความพึงพอใจในชีวิต ความทุ่มเทในงานจะทำให้บุคคลสามารถสร้างแหล่งทรัพยากรในงานและแหล่งทรัพยากรส่วนบุคคลเพื่อเอื้อต่อการทำงานได้ด้วยตัวเอง ซึ่งเป็น ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลที่มีความทุ่มเทในงานมีสุขภาพและผลการทำงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีความติดงาน

ส่วนในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ติดงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่แย่กว่าผู้ที่ไม่ติดงาน (Scott et al., 1997) เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานหนักและความหมกหมุ่นในงานจะทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และสติปัญญาได้ง่าย (Taris et al., 2005) นอกจากนี้ บุคคลที่ติดงานมักมีมาตรฐานในงานเกินความเป็นจริงและไม่สมเหตุสมผล และมักจะสร้างปัญหาและความยุ่งยากในงานอยู่เสมอ แม้จะทำงานหนักและทำงานมากแต่มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี มักทำงานนอกเหนือจากหน้าที่แต่ไม่ทำงานในหน้าที่หลักของตน (Shimazu & Schaufeli, 2009) อีกทั้งยังมีการรับรู้ที่บิดเบือนเกี่ยวกับความสามารถและ ผลงานของตนเอง (Porter, 1996) และด้วยเหตุนี้ ความทุ่มเทในงานและการติดงานจึงเป็นมโนทัศน์ที่มี ลักษณะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง

### **บรรยากาศองค์การ (Organizational climate)**

#### **นิยามและความหมายของบรรยากาศองค์การ**

มโนทัศน์เรื่องบรรยากาศองค์การ (organizational climate) เป็นมโนทัศน์ที่ได้รับความสนใจศึกษาจากนักจิตวิทยาจำนวนมากตั้งแต่อดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน (eg., Ashforth, 1985; Hellriegel & Slocum, 1974; Johnstone & Johnston, 2005; Jones & James, 1979; Joyce & Slocum, 1984; Litwin &



Stringer, 1968; Reichers & Schneider, 1990; Schneider, Ehrhart, & Macey, 2013; Shim, 2010; Tagiuri, 1968; Verbeke, Volgering, & Hessels, 1998) โดยได้รับอิทธิพลมาจากการพยายามศึกษาและ การทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในงาน (work environment) และมีนักจิตวิทยาจำนวนมากได้ให้ นิยามและความหมายไว้ทั้งที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันไป

แรกเริ่มของการศึกษามรรยาการขององค์กร Hellriegel & Slocum (1974) ได้ให้นิยามมรรยาการ องค์กรว่าเป็นกลุ่มของลักษณะเกี่ยวกับส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรและ/หรือระบบย่อยหนึ่งๆ ในองค์กร นั้น ซึ่งรับรู้ได้โดยบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในองค์กรนั้นๆ และอาจถูกเหนี่ยวนำโดยวิถีทางที่องค์กรหรือ ระบบย่อยในองค์กรจัดการกับสมาชิกและสิ่งแวดล้อมของตน

ต่อมาได้มีนักจิตวิทยาหลายท่าน ได้ให้นิยามและความหมายแก่นิทัศน์เรื่องมรรยาการขององค์กร ซึ่งคณะผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ได้ว่า มรรยาการขององค์กร เป็นการรับรู้ที่สอดคล้องกันของสมาชิกภายใน องค์กรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Ashforth, 1985; Jones & James, 1979; Joyce & Slocum, 1984; Reichers & Schneider, 1990; Shim, 2010; Verbeke et al., 1998) เป็นการรับรู้ถึงค่านิยมที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรทั้งรูปธรรมและนามธรรมที่ ถูกสั่งสมมาตั้งแต่อดีต ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กร (Tagiuri, 1986) และมีผล กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการสร้างผลปฏิบัติงาน (Litwin & Stringer, 1968)

ในปัจจุบัน นิทัศน์มรรยาการขององค์กรถูกพัฒนาให้มีนิยามที่ชัดเจนและทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดย Schneider, Ehrhart, และ Macey (2013) ได้เสนอว่า มรรยาการขององค์กรเป็นแนวทางที่บุคคลมี ประสบการณ์และบรรยายถึงสภาพแวดล้อมในงานของตน โดยเป็นการรับรู้ความหมายร่วมกันเกี่ยวกับ นโยบาย การดำเนินงานและกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งสมาชิกภายในองค์กรประสบและ สังเกตได้ถึงพฤติกรรมที่ได้รับรางวัล ได้รับการสนับสนุนและเป็นที่ยอมรับของสังคมนั้น ๆ

คณะผู้วิจัยได้สรุปว่ามรรยาการขององค์กร คือ การรับรู้ร่วมกันของพนักงานภายในองค์กรเกี่ยวกับ มรรยาการและสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นนิยามและความหมาย ของมรรยาการขององค์กรที่ทันต่อยุคสมัยและตรงตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามนิยามและความหมาย ของ Schneider และคณะ (2013) และ Patterson และคณะ (2005a)

### **ระดับการวิเคราะห์ของมรรยาการ**

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อกล่าวถึงการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คำว่า 'มรรยาการ' จะอธิบายถึง การให้ความหมายและการรับรู้ที่สอดคล้องกันในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดย

Patterson และคณะ (2005a) ได้เสนอว่า การรับรู้ในระดับปัจเจกบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในงาน เป็นบรรยากาศเชิงจิตวิทยา (psychological climate) เมื่อการรับรู้ที่มีการแบ่งปันไปสู่ในระดับกลุ่มและระดับองค์การ บรรยากาศนั้นจะถูกเรียกว่า บรรยากาศกลุ่ม (group climate) และบรรยากาศองค์การ (organizational climate) ตามลำดับ

บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้บรรยากาศในระดับกว้างที่สุด ซึ่งบรรยายถึงวิถีทางที่สมาชิกในองค์การมีประสบการณ์และเชื่อมโยงการรับรู้ของตนเข้ากับความหมายร่วมภายในองค์การนั้น ๆ (James & James, 1989; Schneider et al., 2000 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) การรับรู้บรรยากาศองค์การจะมุ่งสนใจไปยังกระบวนการ การกระทำและพฤติกรรมซึ่งได้รับการให้รางวัลและได้รับการสนับสนุนในองค์การนั้น ๆ (Schneider, 1990 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a)

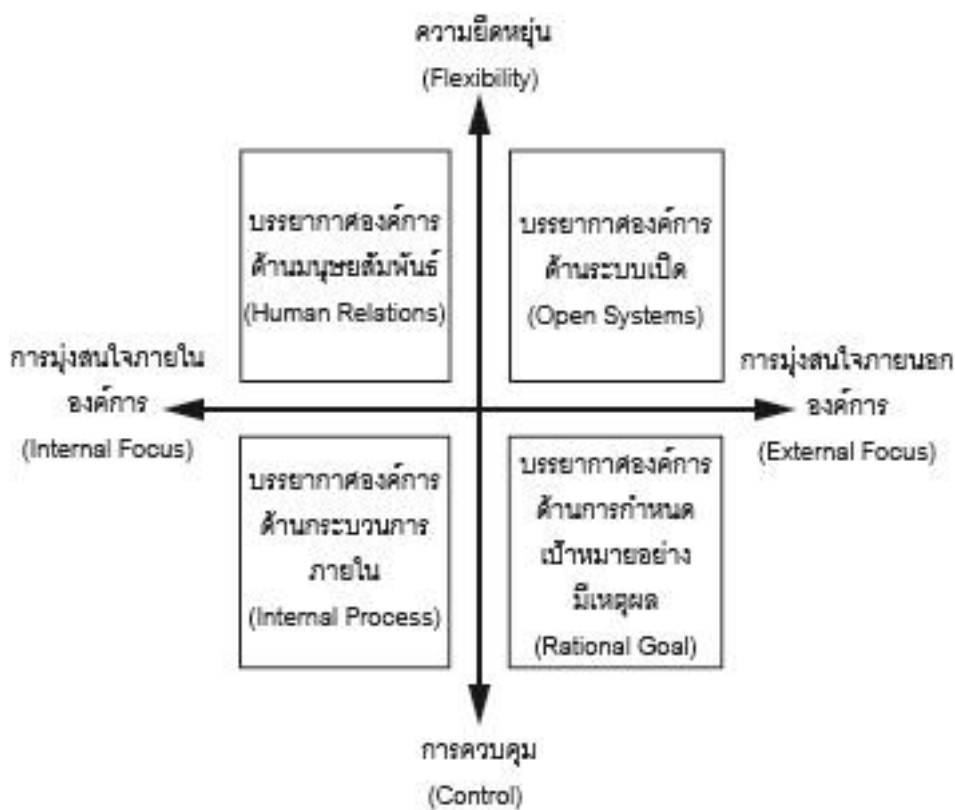
ในการบรรยายสิ่งแวดล้อมเชิงองค์การของบุคคล จะบรรยายได้ทั้งในความหมายทั่วไปและในความหมายเฉพาะเจาะจง โดยในความหมายทั่วไปนั้น James และคณะ (James & James, 1989; James & McIntyre, 1996; James & Sells, 1981 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) อธิบายว่า บุคคลจะพัฒนาการรับรู้เชิงองค์การเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในงานของตนซึ่งนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายบริบท ส่วนการบรรยายในความหมายเฉพาะเจาะจงนั้น Schneider (1975, อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) เสนอว่า บรรยากาศองค์การจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการสำรวจและความสนใจของบุคคล ดังนั้น การวัดบรรยากาศองค์การจึงประกอบไปด้วยมิติที่เฉพาะเจาะจงและแตกต่างกันไปในแต่ละการศึกษา เช่น บรรยากาศองค์การด้านการบริการ (service climate) และบรรยากาศองค์การด้านนวัตกรรม (innovative climate) เป็นต้น

การรับรู้บรรยากาศเป็นบริบทสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจเจตคติและพฤติกรรมของพนักงาน (James et al., 1990; Jones & James, 1979; Schneider, 1983; Schneider et al., 2000 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) เพราะให้ทั้งข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อองค์การในด้านต่าง ๆ และเสนอให้เห็นถึงสาเหตุของความผูกพันในองค์การ ผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน

### **องค์ประกอบหรือมิติของบรรยากาศองค์การ**

สำหรับในการวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยสนใจแนวทางการกำหนดมิติของบรรยากาศองค์การตามแนวคิดโมเดลการแข่งขันของค่านิยม (the competing values model) โดยได้พิจารณาเลือกมิติของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

โมเดลการแข่งขันของค่านิยม เป็นโมเดลที่รวบรวมกรอบความคิดและแนวทางการศึกษาเรื่องค่านิยมและประสิทธิผลขององค์การ เสนอขึ้นโดย Quinn และ Rohrbaugh (1983; Rohrbaugh, 1981) อ้างถึงใน Howard, 1998) โดยโมเดลอธิบายและบรรยายถึงวัฒนธรรมขององค์การ (organizational culture) ในรูปแบบของค่านิยมที่ขัดแย้งซึ่งกันและกัน ใน 2 มิติ ได้แก่ การควบคุมกับความยืดหยุ่น (control vs. flexibility) และการมุ่งสนใจภายในองค์การกับการมุ่งสนใจภายนอกองค์การ (internal focus vs. external focus) โดยเมื่อนำเส้นมิติทั้ง 2 นี้มาทับซ้อนกัน ในจุดศูนย์กลางของแต่ละมิติ จะได้เป็นค่านิยมภายในองค์การ 4 ด้าน ดังภาพที่ 1 ซึ่งแต่ละด้านมีวัตถุประสงค์และมีวิธีการบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ๆ อย่างเฉพาะเจาะจง (Howard, 1998)



ภาพที่ 1 โมเดลการแข่งขันของค่านิยม (The Competing Value Model) (Howard, 1998)

โมเดลการแข่งขันของค่านิยมมีความเชื่อมโยงกับบรรยากาศขององค์การ โดยเป็นกรอบความคิดพื้นฐานของค่านิยมและความเชื่อที่มีลักษณะที่เฉพาะเจาะจงและแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ นำไปสู่ความต่างในวัฒนธรรมขององค์การ (Zammuto, Gifford, & Goodman, 2000 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) ก่อให้เกิดแนวทางการตัดสินใจและการกระทำต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาบรรยากาศขององค์การ (Beyer, 1981; Zammuto et al., 2000 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a)

จุดแข็งของโมเดลการแข่งขันของค่านิยม คือ โมเดลพัฒนามาจาก 4 แนวคิดหลักในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การซึ่งศึกษาสืบทอดมายาวนานในแวดวงจิตวิทยาองค์การและการทำงาน (Patterson et al., 2005) 4 แนวคิดหลัก ได้แก่ 1) แนวทางเป้าหมายเชิงเหตุผล (rational goal approach) พัฒนามาจากแนวคิดโมเดลเหตุผลทางเศรษฐกิจ (rational economic model) ซึ่งเสนอว่าประสิทธิผลขององค์การเกิดขึ้นได้จากการที่องค์การเน้นย้ำในเรื่องของผลิตภาพและการบรรลุเป้าหมาย (Hall, 1980; Clinebell, 1984 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) 2) แนวทางระบบเปิด (open system approach) พัฒนามาจากแนวคิดระบบเปิด (open system) เสนอว่าประสิทธิผลขององค์การเกิดขึ้นจากการเน้นย้ำในเรื่องของปฏิสัมพันธ์และการปรับตัวขององค์การในสิ่งแวดล้อมของตน โดยการสรรหาทรัพยากรและนวัตกรรมเพื่อสนองตอบต่ออุปสงค์จากสิ่งแวดล้อมหรือตลาด (Shipper & White, 1983 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) 3) แนวทางกระบวนการภายใน (internal process approach) พัฒนามาจากแนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (scientific management or tayloristic) ซึ่งเสนอว่าประสิทธิผลขององค์การเกิดขึ้นได้จากการพัฒนาองค์การให้มีความเป็นทางการ การพัฒนาองค์การให้เป็นระเบียบแบบแผนและใช้การควบคุมภายในเพื่อให้ทรัพยากรจะถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และสุดท้าย 4) แนวทางมนุษยสัมพันธ์ (human relation approach) พัฒนามาจากแนวคิดเทคนิคสังคม (sociotechnical) ซึ่งเสนอว่าประสิทธิผลขององค์การเกิดขึ้นได้จากการพัฒนาองค์การโดยคำนึงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างทางสังคมกับพฤติกรรมของมนุษย์ (Emery & Trist, 1965 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) ประกอบกับแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (humanistic approach) (e.g., McGregor, 1960 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) ซึ่งเน้นย้ำในเรื่อง สุขภาวะ ความมั่งคั่งและการผูกพันของชุมชนการทำงานภายในองค์การ

โมเดลการแข่งขันของค่านิยมเป็นประโยชน์ต่อการวัดบรรยากาศขององค์การและสามารถนำไปใช้ในพิสัยกว้างขององค์การได้ โดยสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางการนำค่านิยมไปใช้ในการจัดการขององค์การและสะท้อนถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์การต้องการหรือมุ่งสนใจจากค่านิยมเหล่านั้น นอกจากนี้โมเดลยังเสนอว่าองค์การไม่จำเป็นจะต้องตกอยู่ในอิทธิพลของค่านิยมด้านใดด้านหนึ่งเสมอไป เนื่องจากมุมมองและกรอบความคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับค่านิยมเหล่านั้นจะมีอยู่ในองค์การในลักษณะของการแข่งขันกัน องค์การจึงสามารถจัดการหรือมุ่งเน้นค่านิยมด้านใดด้านหนึ่งในระดับที่แตกต่างกันได้ สิ่งสำคัญคือการสร้างความสมดุลในการแข่งขันของค่านิยมภายในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความมีประสิทธิภาพขององค์การ (Quinn, 1988 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004)

จากแนวคิดของโมเดลการแข่งขันของค่านิยม Patterson et al. (2005b) ได้พัฒนามาตรวัดบรรยากาศองค์การ (The Organizational Climate Measure: OCM) ซึ่งประกอบไปด้วยมิติของบรรยากาศองค์การทั้งหมด 19 มิติ และสามารถจัดประเภทได้เป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relations Model) (ค่านิยมมิติมุ่งเน้นภายใน และมิติความยืดหยุ่น) มีบรรทัดฐานและค่านิยมหลักเกี่ยวข้องกับการเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน ความไว้วางใจและความเหนียวแน่น ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความร่วมมือและการควบคุม สามารถสร้างได้ด้วยการให้อำนาจแก่พนักงานและการสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์การ ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เป็นไปในแนวทางที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน ร่วมมือกัน และไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านย่อยของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

- 1.1. สุขภาพของพนักงาน (employee welfare) คือ ระดับซึ่งองค์การให้คุณค่าและใส่ใจดูแลต่อพนักงาน
- 1.2. การมีอิสระในการทำงาน (autonomy) คือ ระดับซึ่งองค์การออกแบบงานในวิถีทางซึ่งให้กรอบแก่พนักงานอย่างกว้างขวางในการทำงานด้วยตนเอง
- 1.3. การมีส่วนร่วม (participation) คือ ระดับซึ่งองค์การอนุญาตให้พนักงานมีอิทธิพลสำคัญในการตัดสินใจ
- 1.4. การสื่อสาร (communication) คือ ระดับของการแบ่งปันข้อมูลอย่างเสรีภายในองค์การ
- 1.5. การมุ่งเน้นในการฝึกฝน (emphasis on training) คือ ระดับซึ่งองค์การให้ความสนใจในการพัฒนาทักษะของพนักงาน
- 1.6. การประสานงานระหว่างฝ่าย (integration) คือ ระดับของความไว้วางใจและการร่วมมือกันระหว่างฝ่ายงานในองค์การ
- 1.7. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support) คือ ระดับซึ่งพนักงานได้รับการสนับสนุนและความเข้าใจจากหัวหน้างานสายตรงภายในองค์การ

ในการวิจัยนี้ บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ที่คณะผู้วิจัยใช้เป็นตัวแปรในงานวิจัยประกอบไปด้วย 6 มิติ ตามเครื่องมือการวัดบรรยากาศองค์การของ Patterson และคณะ (2005b) ซึ่งได้กำหนดมิติการประสานร่วมกัน (integration) มาใช้ในเครื่องมือ แทนที่มิติการมีส่วนร่วม (participation) และมิติการสื่อสาร (communication) เพราะมีความคล้ายคลึงกัน

2. บรรยายทฤษฎีการด้านระบบเปิด (Open System Model) เป็นการที่องค์การมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและเปิดรับต่อนวัตกรรม มีบรรทัดฐานและค่านิยมหลักที่เกี่ยวข้องกับความมอองงามได้แก่
  - 2.1. ความยืดหยุ่น (flexibility) คือ การมุ่งเน้นสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆ
  - 2.2. นวัตกรรม (innovation) คือ การให้ความสำคัญสนับสนุนในความคิดใหม่ๆและแนวทางเชิงนวัตกรรม
  - 2.3. มุ่งเน้นภายนอก (outward focus) คือ การให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและตลาดโดยทั่วไป
  - 2.4. ความสามารถในการสะท้อนกลับ (reflexivity) คือ การให้ความสำคัญในการทบทวนและสะท้อนถึงวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ กระบวนการการทำงาน และสภาพแวดล้อมในระดับกว้าง
3. บรรยายทฤษฎีการด้านการกำหนดเป้าหมายอย่างมีเหตุผล (Rational Goal Model) เป็นการที่องค์การมุ่งแสวงหาให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ที่ถูกกลั่นกรองเป็นอย่างดี มีบรรทัดฐานและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตภาพ ประสิทธิภาพ การเติมเต็มเป้าหมาย และการให้ผลป้อนกลับจากผลปฏิบัติงาน ด้านย่อยของบรรยายทฤษฎีการด้านเป้าหมายที่สมเหตุผล ได้แก่
  - 3.1. ความชัดเจนของเป้าหมายขององค์การ (clarity of organizational goals) คือ การเน้นย้ำในารนิยามเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน
  - 3.2. ความพยายาม (effort) คือวิธีทางของบุคคลในองค์การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
  - 3.3. ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ การให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
  - 3.4. คุณภาพ (quality) คือ การเน้นย้ำต่อกระบวนการในเชิงคุณภาพ
  - 3.5. ความกดดันในการผลิต (pressure to produce) คือ การสร้างความกดดันต่อพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การได้มอบหมายไว้
  - 3.6. ผลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (performance feedback) คือ การให้ผลป้อนกลับแก่พนักงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
4. บรรยายทฤษฎีการด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Model) มีจุดเน้นย้ำคือความมั่นคงขององค์การ โดยลดความสำคัญหรือเพิกเฉยต่อผลกระทบของความไม่แน่นอนในสภาพแวดล้อม การประสานงานและการควบคุมสำเร็จได้ด้วยการยึดมั่นในกฎและกระบวนการที่เป็นทางการได้แก่

4.1. ความเป็นทางการ (formalization) คือ การมุ่งความสนใจในกฎและกระบวนการที่เป็นทางการ

4.2. ธรรมเนียมปฏิบัติ (tradition) คือ ระดับของวิถีทางในการทำสิ่งต่างๆถูกให้คุณค่าจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้พบว่าบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มีมิติย่อยที่สอดคล้องกับตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยพบว่ามิติของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มีความคล้ายคลึงกันกับตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความทุ่มเทในงาน ตัวอย่างเช่น การมีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตน การมีอิสระในการทำงาน (Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009 อ้างถึงใน Bakker, 2011) การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และบรรยากาศขององค์การ (Bakker et al., 2007 อ้างถึงใน Bakker and Demerouti, 2008) เป็นต้น คณะผู้วิจัยจึงได้พิจารณานำบรรยากาศองค์การทั้งหมด 6 มิติ มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้

#### **ผลกระทบของบรรยากาศองค์การ**

การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในหลายระดับด้วยกัน ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม ตลอดจนระดับองค์การ มีงานวิจัยมากมายที่ได้ค้นพบความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ อาทิ พฤติกรรมผู้นำ (leader behavior; Rousseau, 1988; Rentsch, 1990 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) ความตั้งใจในการลาออกจากราชการ (turnover intentions; Rousseau, 1988; Rentsch, 1990 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction; Mathieu, Hoffman, & Farr, 1993; James & Tetrick, 1986; James & Jones, 1980 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) ผลการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคล (Individual job performance; Brown & Leigh, 1996; Pritchard & Karasick, 1973 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) และผลการปฏิบัติงานขององค์การ (organizational performance; Lawler et al., 1974 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) โดยความสัมพันธ์ที่มีต่อตัวแปรเหล่านี้ จะมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบรรยากาศองค์การที่เฉพาะเจาะจง เช่น Brown และ Leigh (1996 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เสริมสร้างแรงจูงใจและความมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คะแนนของหัวหน้างานเกี่ยวกับผลปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Day และ Bedeian (1991 อ้างถึงใน Patterson et al., 2004) พบว่าพนักงานจะทำงานได้ดีกว่าในบรรยากาศองค์การที่บุคคลรับรู้ว่ามีชัดเจนและสนับสนุนการเสี่ยง เป็นต้น

## ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy)

### นิยามและความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (self-efficacy) มีพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีปัญญาทางสังคม (social cognitive theory) ของ Bandura (1997) ซึ่งเดิมใช้ชื่อว่าทฤษฎีการเรียนรู้จากสังคม (social learning theory) (Bandura, 1977) โดยนิยามของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนว่าเป็นการที่บุคคลประเมินความสามารถของตนและมีความเชื่อว่าความสามารถของตนในด้านนั้น ๆ มีมากพอที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจได้ หากบุคคลมีความเชื่อมั่นก็จะเลือกทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีพื้นฐานมาจากความสามารถนั้นเป็นหลัก และจะทุ่มเทความพยายามฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ บนพื้นฐานของความสามารถที่บุคคลประเมินไว้

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนได้รับความนิยมนและความสนใจเป็นอย่างมาก และได้มีการประยุกต์แนวคิดนี้ไปใช้ในองค์การอย่างจริงจัง จึงกลายเป็นที่มาของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (work self-efficacy) ซึ่งเป็นการนำแนวคิดมาปรับใช้ให้มีความเฉพาะเจาะจงกับการใช้ใ้องค์การมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนั้นสามารถทำนายผลลัพธ์ในการทำงานได้เมื่อมีการระบุความเฉพาะเจาะจงของความสามารถด้านนั้นๆ (Bandura, 1977)

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานได้มีผู้นิยามความหมายไว้อย่างหลากหลาย และสามารถสังเคราะห์ได้ว่า เป็นการประเมินความสามารถตนเองของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนจะสามารถประสบความสำเร็จในการแสดงพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของตนได้ (Schyns & von Collani, 2002) หรือหมายถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย (Rigotti, Schyns, & Mohr, 2008) และทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานจากทักษะและความสามารถภายในตนเพื่อให้งานสำเร็จและเอาชนะอุปสรรคในการทำงานได้ (Pepe, Farnese, Avalone, & Vacchione, 2010)

### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. การบรรลุผลปฏิบัติงาน (performance accomplishment) คือ ประสบการณ์ตรงที่บุคคลมีเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในกิจกรรมหนึ่งๆ ซึ่งจะเพิ่มความคาดหวังในความสามารถของตนและส่งผลทางบวกต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง



2. ประสบการณ์จากตัวแบบ (vicarious experience) คือ ประสบการณ์ที่ได้มาจากการสังเกตตัวแบบที่ได้ผลลัพธ์ทางบวกจากการทำพฤติกรรมหนึ่งๆที่มีความคล้ายคลึงกันกับของบุคคล โดยที่ผลลัพธ์ทางบวกจะต้องมีความชัดเจนจึงจะสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในความสามารถของตนได้ เช่น ตัวแบบที่มีลักษณะบางอย่างคล้ายคลึงกับตัวบุคคล เช่น เพศ เชื้อชาติ หรือเจตคติ เพื่อที่ตัวบุคคลจะสามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย หรือการที่ตัวแบบมีความใกล้ชิดกับบุคคล อาจเป็นคนในครอบครัว เพื่อน เป็นต้น เมื่อทำพฤติกรรมแล้วได้ผลลัพธ์ทางบวกที่ชัดเจน บุคคลจะเลียนแบบพฤติกรรมเหล่านั้น
3. การจูงใจด้วยคำพูด (verbal persuasion) คือ คำพูดที่จูงใจและเสริมความมั่นใจให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง โดยต้องสอดคล้องกับการกระทำหรือประสบการณ์ที่บุคคลประสบมา หากผู้ที่พูดจูงใจมีความสำคัญกับผู้ที่ถูกชักจูงมากจะยิ่งมีผลในการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น
4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (emotional arousal) คือ สภาพอารมณ์ที่บุคคลมีในขณะที่บุคคลประเมินความสามารถของตนเอง โดยอารมณ์บวกจะส่งเสริมให้บุคคลประเมินความสามารถของตนในทางที่ดี และอารมณ์ทางลบจะส่งผลให้บุคคลประเมินความสามารถของตนในทางลบ

Bandura (1997) ได้อธิบายว่า ก่อนที่บุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือทำกิจกรรมหนึ่ง ๆ บุคคลจะประเมินความเชื่อมั่นในความสามารถของตนใน 3 มิติด้วยกัน ได้แก่ 1) ระดับความยากของงาน (level or magnitude) คือ ระดับการรับรู้ความยากของงานนั้นๆ ซึ่งการรับรู้นี้แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ในขณะเดียวกันในบุคคลคนเดียวกันเองก็มีความแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ 2) ความหนักแน่นมั่นใจ (strength) คือ ความมั่นใจเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำกิจกรรมนั้นๆ ในระดับความยากที่ต่างกัน หากมีความหนักแน่นมั่นใจมากก็จะทำให้ความเชื่อในความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น 3) การแผ่ขยาย (generality) หมายถึงการแผ่ขยายของความเชื่อในความสามารถของตนจากความสำเร็จในการทำกิจกรรมหนึ่ง สู่อีกกิจกรรมแบบเดิมในสถานการณ์ที่ต่างไปหรือกิจกรรมที่มีลักษณะคล้ายกัน

#### **ผลกระทบของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน**

Schyns และ von Collani (2002) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานมีผลทางตรงซึ่งส่งเสริมความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังผลต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคลอีกด้วย โดย

Bandura (1969) ได้เสนอผลกระทบของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่มีต่อพฤติกรรมไว้ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice behavior) การประเมินความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคล การประเมินความสามารถได้อย่างถูกต้องจะทำให้โอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้นสำเร็จสูงขึ้น ซึ่งบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูงจะมีโอกาสแสดงศักยภาพของตนเองมากกว่าเนื่องจากมีความมั่นใจในความสำเร็จ โดยการประเมินความสามารถที่ดีควรประเมินให้สูงกว่าความเป็นจริงเล็กน้อยเพื่อให้เกิดความท้าทายและเกิดการพัฒนาตนเอง
2. พฤติกรรมการใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในงานอย่างต่อเนื่อง (Persistence and effort expenditure) เป็นการที่บุคคลสามารถยืนหยัด มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อที่จะแสดงพฤติกรรมหรือประกอบกิจกรรมนั้นต่อเนื่องจนประสบความสำเร็จ พฤติกรรมการคงทนนี้ จะพบในผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูงมากกว่าผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนต่ำ
3. การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional reactions) เป็นการตอบสนองทางอารมณ์ทั้งด้านบวกและด้านลบของบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยอารมณ์ด้านบวกจะนำมาซึ่งความพยายามและความเอาใจใส่ซึ่งส่งผลให้เกิดโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้นได้อย่างสำเร็จมากกว่าการตอบสนองทางอารมณ์ด้านลบ
4. การเป็นผู้เลือกกระทำพฤติกรรมมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม (Human as producers rather than simply foretellers of behavior) บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูง จะมีความเชื่อว่าผลของการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นมาจากตนเอง ตัวบุคคลจึงเป็นผู้เลือกกระทำพฤติกรรมเหล่านั้นและยอมรับผลที่เกิดขึ้นเหล่านั้น ด้วยความเชื่อว่าเป็นผู้ควบคุมผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมเหล่านี้ได้ บุคคลนำความล้มเหลวที่เกิดขึ้นมาเป็นแรงสนับสนุน อีกทั้งยังเลือกสิ่งที่ทำทนาย เพื่อให้ตนมีโอกาสดำเนินความพยายามและพัฒนาตนให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ได้ย่ำแย่ต่ออุปสรรค ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่ไม่เชื่อในความสามารถของตนต่ำอย่างสิ้นเชิง จะเห็นได้ว่าผลของความเชื่อในความสามารถของตนส่งผลมากต่อการแสดงพฤติกรรม

เช่นเดียวกับพฤติกรรมในการทำงาน หากเราสามารถกระตุ้นพนักงานให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานในระดับสูงก็จะส่งผลดีต่อองค์กรของนั้นๆ และขณะเดียวกันตัวพนักงานเองก็ได้มีโอกาสแสดงศักยภาพและ

พัฒนาความสามารถในการทำงาน ซึ่งทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพและประสบความสำเร็จในอาชีพในที่สุด นอกจากนี้ผลลัพธ์ของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานนั้นได้มีผู้วิจัยทำการศึกษาโดย Stajkovic และ Luthans (1998) ได้ใช้วิธีการอภิวเคราะห์ (meta-analysis) พบว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติงาน นั่นหมายถึงยิ่งพนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูงมากเท่าไร อาจจะมีโอกาสที่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้นจะสูงมากไปด้วยเช่นกัน แต่งานวิจัยของ Del Libano และคณะ (2012) พบว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสามารถทำให้บุคคลกลายเป็นได้ทั้งคนทุ่มเทในงานและคนติดงาน ฉะนั้นคณะผู้วิจัยจึงอยากหาคำตอบเพิ่มเติมถึงอิทธิพลของความเชื่อมั่นในความสามารถตนว่ามีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในงานและการติดงานมากน้อยแค่ไหน แตกต่างกันอย่างไร

### โมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงาน (The job demands-resources model)

Schaufeli & Bakker (2004) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เห็นว่าลักษณะงาน (job characteristics) สามารถมีผลกระทบอย่างมากต่อสุขภาวะของพนักงาน เช่น ความตึงเครียดจากงาน (job strain) การหมดไฟในการทำงาน (burnout) และ ความทุ่มเทในงาน (work engagement) การวิจัยเผยให้เห็นว่า อุปสงค์จากงาน (job demand) อย่างเช่น ความกดดันในงานระดับสูง ความเรียกร้องในงานเชิงอารมณ์ และ ความคลุมเครือในบทบาทการทำงาน มีผลนำไปเกิดปัญหาในการนอนหลับ ความอ่อนล้า และสุขภาพที่ไม่แข็งแรง (Doi, 2005; Halbesleben & Buckley, 2004 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ในขณะที่ทรัพยากรในงาน (job resource) อย่างเช่น การสนับสนุนจากสังคม (social support) ผลป้อนกลับเกี่ยวกับผลปฏิบัติงาน (performance feedback) และ การมีอิสระในการทำงาน (autonomy) สามารถกระตุ้นกระบวนการเชิงแรงจูงใจที่นำไปสู่ การเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ความทุ่มเทในงาน และ ความผูกพันกับองค์กร (Demerouti et al., 2001; Salanova et al., 2005; Taris and Feij, 2004 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004)

Schaufeli & Bakker (2004) ได้เสนอโมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงาน ซึ่งเป็นสมมติฐานที่ว่าในหลายๆอาชีพนั้น ย่อมมีปัจจัยเสี่ยงที่เฉพาะเจาะจงของตนซึ่งเกี่ยวข้องกับความเครียดในงาน ปัจจัยเหล่านี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. อุปสงค์ในงาน (job demands) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลทั้งเชิงกายภาพ จิตวิทยา สังคม และ องค์กรของงานที่มีความต้องการความคงทนในความพยายามและทักษะทั้งเชิงกายภาพ และ/

หรือจิตวิทยา (ทั้งเชิงปัญญาและเชิงอารมณ์) ซึ่งเกี่ยวข้องกับต้นทุนเชิงสรีรวิทยาและเชิงจิตวิทยา ตัวอย่างเช่น ความกดดันในงานระดับสูง สิ่งแวดล้อมเชิงกายภาพที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือความต้องการเชิงอารมณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

2. ทรัพยากรในงาน (job resources) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลทั้งเชิงกายภาพ จิตวิทยา สังคม และองค์การของงาน ที่สามารถนำไปใช้ได้ในการบรรลุป้าหมายในงาน สามารถลดอุปสรรคในงาน และต้นทุนทั้งเชิงสรีรวิทยาและจิตวิทยาได้ กระตุ้นให้เกิดความงอกงามส่วนบุคคล การเรียนรู้ และการพัฒนาตน

โมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงานนี้ เสนอว่า มีกระบวนการพื้นฐานทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน 2 กระบวนการ ซึ่งทำหน้าที่ในการพัฒนาของความตึงเครียดจากงานและแรงจูงใจในการทำงาน ในกระบวนการแรกหรือกระบวนการความบกพร่องเชิงสุขภาพ (health impairment process) เสนอว่า งานที่ถูกละเลยแบบมาไม่ดีหรืองานที่มีอุปสรรคในงานตลอดเวลา เช่น การทำงานหนักเกิน หรือความต้องการเชิงอารมณ์ที่มากเกินไป จะทำให้ทรัพยากรในงานของพนักงานทั้งเชิงจิตใจและเชิงกายภาพลดลงและอาจนำไปสู่การหมดสิ้นของพลังงานและนำไปสู่ปัญหาสุขภาพ (Demerouti et al., 2000, 2001a, b; Leiter, 1993 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ส่วนกระบวนการที่ 2 เป็นกระบวนการที่เป็นแรงจูงใจที่เป็นธรรมชาติของบุคคล โดยเสนอว่า ทรัพยากรในงานจะมีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในงานและมีผลปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพราะทรัพยากรในงานจะสามารถช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงานหรือช่วยให้พนักงานบรรลุป้าหมายในงาน เพราะทรัพยากรในงานจะเป็นแหล่งส่งเสริมสนับสนุนหรือเป็นแหล่งปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผลป้อนกลับในงานจากเพื่อนหรือหัวหน้างาน เพราะฉะนั้นการมีแหล่งทรัพยากรในงานจะช่วยนำไปสู่ความทุ่มเทในงาน แต่ในขณะที่การขาดทรัพยากรในงานจะนำไปสู่การแคลงใจในงาน

จากข้อเสนอของ Meijman และ Mulder (1998 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ที่ว่า “work environments that offer many resources foster the willingness to dedicate one’s efforts and abilities to the work task” (p. 298) จะพบว่า บรรยากาศองค์การจัดเป็นทรัพยากรในงานประเภทหนึ่ง เพราะบรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ของพนักงานในองค์การที่สะท้อนให้เห็นถึงทรัพยากรในงานในมิติต่าง ๆ ที่เฉพาะเจาะจงและแตกต่างกันไป ดังนั้น บรรยากาศองค์การจึงสามารถจัดเป็นทรัพยากรในงานที่อาจเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความทุ่มเทในงานได้เช่นกัน

นอกจากนี้ทรัพยากรในงานอาจมาจากแหล่งที่เป็นส่วนบุคคลหรือเป็นแหล่งทรัพยากรภายในของบุคคลได้เช่นกัน โดย Schaufeli และ Bakker (2004) ได้เสนอถึงทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal resource) ซึ่งมีผลต่อโมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงาน Xanthopoulou และคณะ (2006 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ได้ทำการตรวจสอบบทบาทของทรัพยากรส่วนบุคคล ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความเห็นคุณค่าในตนเองเชิงองค์การ และการมองโลกในแง่ดี ในการทำนายความอ่อนล้าและความทุ่มเทในงาน โดยผลพบว่า ทรัพยากรส่วนบุคคลเหล่านี้เป็นตัวแปรส่งผ่านให้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงาน และความทุ่มเทในงาน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ทรัพยากรในงานจะช่วยส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรส่วนบุคคลเหล่านี้ได้ ซึ่งจะมีผลให้เกิดเป็นความทุ่มเทในงานในที่สุด ดังนั้น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจึงจัดเป็นทรัพยากรส่วนบุคคลที่มีผลสนับสนุนให้เกิดความทุ่มเทในงานได้

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆที่ใช้ในการวิจัย อันได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน ความทุ่มเทในงานและการติตงาน โดยได้ค้นพบข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

#### **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์กับความทุ่มเทในงาน**

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและความทุ่มเทในงาน โดยภาพรวมแล้วบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความทุ่มเทในงาน ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาอภิวเคราะห์ (Meta-analysis) เกี่ยวกับการความทุ่มเทในงานของ Halbesleben (2010 อ้างถึงใน Chaudhary, Rangnekar & Barua, 2012a) พบว่าบรรยากาศองค์การในฐานะทรัพยากรในงาน (job resources) มีความสัมพันธ์กับบางองค์ประกอบของความทุ่มเทในงาน ได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) และการอุทิศตนให้กับงาน (dedication) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่เป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) และความทุ่มเทในงานโดยรวม

Schaufeli และ Bakker (2004) พบว่า บรรยากาศขององค์กรที่เต็มไปด้วยแหล่งทรัพยากรในงานจะมีส่วนช่วยให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนและทุ่มเทความพยายามลงไปในงานของตน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่ให้ผลป้อนกลับในการทำงาน (Feedback) หรือการมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ (Autonomy) จะทำให้บุคคลเกิดความทุ่มเทในงานได้ (Hallberg and Schaufeli, 2006) อาจกล่าวได้ว่าบรรยากาศขององค์กรจัดเป็นแหล่งทรัพยากรในงานที่สำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความทุ่มเทในงาน (Bakker, Hakanen, Demerouti, and Xanthopoulou, 2007 อ้างถึงใน Bakker, 2011)

Bakker และ Demerouti (2008) กล่าวว่า แหล่งทรัพยากรในงาน อันได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง การให้ผลป้อนกลับในผลงาน การมีทักษะในงาน งานที่มีความหลากหลาย หรือการที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องงาน เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความทุ่มเทในงานได้

Hakanen, Bakker และ Schaufeli (2006 อ้างถึงใน Chaudhary, Rangnekar & Barua, 2012a) ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอาชีพครูในโรงเรียนประเทศฟินแลนด์ พบว่า การมีทรัพยากรในงานที่หลากหลาย (Job resource) อย่างเช่น การสามารถควบคุมงานได้ (Job control) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory support) การเข้าถึงแหล่งข้อมูล (Access to information) และบรรยากาศองค์กรที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความทุ่มเทในงาน

Chaudhary, Rangnekar และ Barua (2012b) ได้ทำการศึกษาและวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงาน และความทุ่มเทในงานในกลุ่มตัวอย่างชาวอินเดีย โดยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความทุ่มเทในงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความทุ่มเทในงาน โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัททั่วไปชาวอินเดีย เป็นจำนวน 214 คน ผลพบว่า ทั้งตัวแปรบรรยากาศขององค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานเป็นตัวแปรทำนายต่อความทุ่มเทในงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญต่อความทุ่มเทในงานมากกว่าบรรยากาศขององค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานยังเป็นตัวแปรส่งผ่านทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความทุ่มเทในงาน

หมายความว่ายิ่งพนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานมากเท่าใดจะยิ่งทำให้บรรยากาศองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในงานมากเท่านั้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว บรรยากาศองค์การที่ดี เช่น การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานของตนอย่างเต็มที่ การได้รับผลป้อนกลับจากหัวหน้างาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคมหรือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความทุ่มเทในงานได้ ซึ่งมีติดต่อดังที่กล่าวมานี้ มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกับมิติของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ทั้ง 6 มิติที่ใช้ในการวิจัย

### **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์กับการติดงาน**

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และการติดงาน โดยภาพรวมแล้วบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการติดงาน ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

Johnstone และ Johnston (2005) ได้ทำการศึกษาและการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ประเภทอาชีพและการติดงาน โดยทำการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการติดงานใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงผลักดันในการทำงาน (drive to work) และความเพลิดเพลินในการทำงาน (enjoyment of work) กับบรรยากาศองค์การใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหนียวแน่นระหว่างเพื่อนร่วมงาน (co-worker cohesion) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support) ความกดดันในการทำงาน (work pressure) และ การมีส่วนร่วมของพนักงาน (involvement) โดยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 นี้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของอาชีพแตกต่างกัน นั่นคือ ประเภทงานบริการเชิงธุรกิจ และ ประเภทงานบริการเชิงสังคม [โดยใช้มาตรวัดการติดงาน (WorkBAT-R) ของ McMillan และคณะ (2002 อ้างถึงใน Johnstone & Johnston, 2005) และมาตรวัดบรรยากาศองค์การ (Work Environment Scale - WES) ของ Moos (1994, อ้างถึงใน Johnstone & Johnston, 2005)] โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไปจาก 2 ประเภทอาชีพ เป็นจำนวน 151 คน ผลพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการติดงาน โดยบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความเหนียวแน่นระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเพลิดเพลินในการทำงาน เท่ากับ .25 .32 และ .30 ตามลำดับ และความกดดันในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงผลักดันในการทำงาน เท่ากับ .21 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเพลิดเพลินในการทำงาน เท่ากับ

Shimazu และ Schaufeli (2009) พบว่า บรรยากาศองค์การที่เอื้อให้บุคคลเกิดการติดงาน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การหรือบรรยากาศองค์การที่ให้คุณค่ากับพนักงานที่ทำงานอย่างยาวนานหลายชั่วโมงโดยมองว่าเป็นคนที่น่านับถือ ดังนั้น องค์การที่องค์การจะเปลี่ยนพนักงานที่ติดงานให้เป็นพนักงานที่ทุ่มเทในงานได้นั้น องค์การจะต้องสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าทำงานอย่างหนัก ซึ่งทำได้โดยการเปลี่ยนมายกย่องบุคคลที่ทำงานอย่างชาญฉลาดมากกว่าบุคคลที่ทำงานอย่างหนักและหมกมุ่นกับงาน รวมทั้งการส่งเสริมเรื่องของความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้แก่พนักงาน เช่น การให้ความรู้เรื่องการบริหารจัดการเวลา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบต่อการติดงาน ขึ้นอยู่กับการให้คุณค่าและการเน้นย้ำในบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ในด้านที่เฉพาะเจาะจงซึ่งมีความสัมพันธ์กับการติดงาน

### **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน**

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน โดยภาพรวมแล้วบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในเชิงตัวแปรกำกับและตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

Chaudhary และคณะ (2012b) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความเชื่อมั่นในความสามารถเชิงอาชีพของตน และ ความทุ่มเทในงาน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารธุรกิจในประเทศอินเดียเป็นจำนวน 214 คน พบว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถเชิงอาชีพของตน มีความสามารถเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความทุ่มเทในงานได้

### **ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนกับความทุ่มเทในงานและการติดงาน**

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานกับความทุ่มเทในงานและการติดงาน โดยภาพรวมแล้วความเชื่อมั่นใน

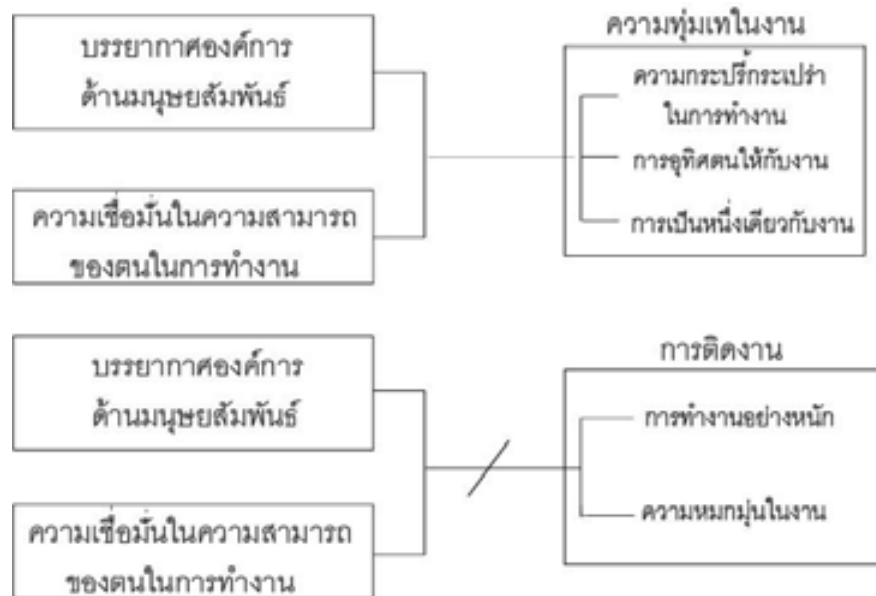


ความสามารถของตนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความทุ่มเทในงานและการติดงาน ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

Del Libano และคณะ (2012) พบว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy) เป็นปัจจัยภายในของบุคคลที่อาจก่อให้เกิดได้ทั้งความทุ่มเทในงานหรือการติดงานได้ เนื่องจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน เป็นการที่บุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถที่จะบริหารจัดการและกระทำการต่างๆที่จำเป็นต้องทำเพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จ หรือการเชื่อมั่นว่าตนมีพลังอำนาจที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจได้ด้วยการกระทำของตนเอง สามารถขับเคลื่อนหรือมีแรงผลักดันต่อการกระทำของตน อดทนต่อความยากลำบากและสามารถรู้สึกผ่อนคลายได้เมื่อเกิดความเครียด (Bandura, 1997 อ้างถึงใน Del Libano et al., 2012) เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานสูง จะเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ ซึ่งทำให้การรับรู้ข้อเรียกร้องในงาน (Job demand) ต่างๆ ลดลง อีกทั้งยังสามารถเพิ่มแหล่งทรัพยากรในงาน (Job resource) ต่างๆได้มากขึ้น เพราะจะทำให้ข้อเรียกร้องในงานต่างๆ ดูเหมือนเป็นสิ่งที่น่าท้าทาย ไม่ใช่อุปสรรคหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และส่งผลต่อเนื้อทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ประสบความสำเร็จในเป้าหมายและก่อให้เกิดความทุ่มเทในงานได้ (Llorens, Bakker, Schaufeli, & Salanova, 2006; Salanova, Schaufeli, Xanthapoulou, & Bakker, 2010 อ้างใน Del Libano et al., 2012) ในขณะเดียวกันความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานสูงก็ก่อให้เกิดการติดงานได้เช่นกัน โดยบุคคลที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานสูงกว่าในเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน มีความเป็นไปได้ว่าจะกลายเป็นคนติดงาน (Ng, Sorensen, & Feldman, 2007; Bandura, 1997) เพราะบุคคลเหล่านี้เชื่อมั่นว่าตนเก่งในเรื่องการจัดการหรือการรับมือกับงานมากกว่าการทำเรื่องอื่นๆที่อยู่นอกเหนือจากงาน ดังนั้นบุคคลเหล่านี้จะอุทิศทุ่มเทเวลาของตนไปกับเรื่องงานและหลีกเลี่ยงกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งพวกเขาเชื่อมั่นว่าตนขาดทักษะในเรื่องเหล่านั้น แต่ทั้งนี้ก็ยังไม่มียุทธวิธีที่แน่ชัดว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคลในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดงานหรือไม่ ซึ่งดูราวกับว่ามีความแตกต่างของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเมื่อใช้ในบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานสูงก็จะทำให้กลายเป็นคนติดงานและผลลัพธ์ที่ตามมาก็คือการทำงานหนักมากเกินไป และมีปัญหาขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Schaufeli, Taris, & Bakker, 2008; Snir & Harpaz, 2004 อ้างใน Del Libano

et al., 2012) จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้ง ต่อความทุ่มเทในงานและการติดงาน

### กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2 โมเดลกรอบการวิจัย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน กับความทุ่มเทในงานและการติดงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อความทุ่มเทในงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมความทุ่มเทในงานให้เกิดผลดีต่อทั้งองค์กรและพนักงานบริษัท
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อการติดงาน เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการเกิดการติดงานซึ่งเป็นผลเสียต่อทั้งองค์กรและพนักงานบริษัท

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ แบ่งเป็น 6 ระดับ
  - 1.1. การมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)
  - 1.2. การผสมผสานร่วมกัน (Integration)
  - 1.3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Involvement) เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากการรวมกันขององค์ประกอบ การมีส่วนร่วม (Participation) และการสื่อสาร (Communication) ทำให้บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์เหลือเพียง 6 องค์ประกอบ (Patterson et al., 2005)
  - 1.4. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory support)
  - 1.5. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training)
  - 1.6. การมีสวัสดิภาพ (Welfare)
2. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy)

### ตัวแปรตาม

3. ความทุ่มเทในงาน (Work Engagement) แบ่งเป็น 3 ระดับ
  - 3.1. ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vigor)
  - 3.2. การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication)
  - 3.3. การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Absorption)
4. การติดงาน (Workaholic) แบ่งเป็น 2 ระดับ
  - 4.1. การทำงานอย่างหนัก (Working excessively)
  - 4.2. ความหมกมุ่นในงาน (Working compulsively)

## การพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยต้องการศึกษาอิทธิพลในการทำนายร่วมกันของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทในงานและการติดงาน โดยมีรายละเอียดการพัฒนาสมมติฐานดังต่อไปนี้

คณะผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากโมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงาน (The job demands-resources model: JD-R) ของ Schaufeli และ Bakker (2004) ซึ่งได้เสนอว่าทรัพยากรในงาน

เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำหน้าที่เป็นทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอกของบุคคลซึ่งนำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงานของบุคคลให้เกิดเป็นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการพิจารณาเพื่อกำหนดตัวแปรในงานวิจัยซึ่งทำหน้าที่เป็นทรัพยากรในงาน โดยพิจารณาจาก 2 แหล่งด้วยกัน นั่นคือ ทรัพยากรในงานจากแหล่งภายนอกบุคคล (External resource) และทรัพยากรในงานจากแหล่งภายในบุคคล (Personal resource) โดยตัวแปรที่เป็นทรัพยากรในงานจากแหล่งภายนอกบุคคล คณะผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาจากข้อเสนอของ Meijman และ Mulder (1998 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004, p. 298) ที่ว่า “สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เสนอทรัพยากรในงานจะช่วยส่งเสริมความมุ่งมั่นตั้งใจในการทุ่มเทความพยายามและความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงาน” คณะผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานและพบว่าตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นตัวแปรที่เหมาะสมในการนำมาใช้เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจภายนอกหรือทรัพยากรในงานจากแหล่งภายนอกบุคคล เพราะบุคคลสามารถรับรู้และแสดงออกตามการปรับเปลี่ยนของสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวและองค์การยังสามารถจัดกระทำหรือปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของพนักงานนั้นได้ง่ายกว่าการใช้เรื่องวัฒนธรรม (Culture) และสำหรับการพิจารณาตัวแปรที่เป็นแหล่งทรัพยากรในงานจากภายในบุคคล คณะผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาข้อเสนอของ Schaufeli และ Bakker (2004) ซึ่งเสนอว่าทรัพยากรในงานอาจมาจากแหล่งส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ หรือเป็นแหล่งทรัพยากรภายในของบุคคลอื่นที่สามารถสร้างได้ ร่วมกับข้อเสนอของ Xanthopoulou และคณะ (2006 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ที่ว่า ทรัพยากรส่วนบุคคล อันได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความเห็นคุณค่าในตนเองเชิงองค์การ และการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงานและความทุ่มเทในงาน ผู้วิจัยได้มีความสนใจในตัวแปรความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความเคลื่อนไหวสามารถส่งเสริมให้บุคคลมีเพิ่มขึ้นได้จึงพิจารณาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยสำหรับแหล่งทรัพยากรในงานที่มาจากภายในบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่สำคัญคือความทุ่มเทในงาน กล่าวคือความเชื่อมั่นในความสามารถเชิงอาชีพของตน มีความสัมพันธ์เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความทุ่มเทในงาน (Chaudhary et al., 2012b) การมีทรัพยากรในงานที่หลากหลาย (Job resource) เช่น บรรยากาศองค์การที่ดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความทุ่มเทในงาน

(Hakanen et al., 2006 อ้างถึงใน Chaudhary et al., 2012b) และ บรรยากาศองค์การในฐานะของ ทรัพยากรในงาน (Job resource) มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทในงานในมิติ ความกระปรี้กระเปร่าในการ ทำงาน (vigor) และ การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) (Halbesleben, 2010 อ้างถึงใน Chaudhary et al., 2012b) คณะผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า “บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนในการทำงานมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายต่อความทุ่มเทในงาน”

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยมีจุดประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่จะส่งเสริมสุขภาวะในการ ทำงาน นั่นคือมุ่งแสวงหาปัจจัยที่จะนำไปสู่ความทุ่มเทในงานมากกว่าการติดงาน โดยคณะผู้วิจัยได้ พิจารณาความแตกต่างของความทุ่มเทในงานและการติดงาน พบว่า แม้ภาวะสันนิษฐานของความทุ่มเท ในงานและการติดงานแม้จะมีความคล้ายคลึงกันในลักษณะของการทำงานอย่างหนักและทำงานเป็น จำนวนมาก แต่ความทุ่มเทในงานจะทำงานอย่างหนักด้วยสภาวะทางจิตด้านบวก รู้สึกว่างานมีคุณค่าและ ความหมาย ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวกต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานสูง ความกระตือรือร้นในหน้าที่ การงาน ความใส่ใจในงานที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่หลัก เกิดความสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนร่วมงานหรือกับ คนในครอบครัวในทางที่ดี มีอารมณ์ทางบวกซึ่งรวมถึงความสุข ความสนุก และความความกระตือรือร้น (Shimazu & Schaufeli, 2009) สามารถสร้างแหล่งทรัพยากรในงานและแหล่งทรัพยากรในตัวบุคคลเพื่อ เชื้อต่อการทำงานได้ด้วยตัวเอง ส่งเสริมให้บุคคลมีสุขภาพและผลการทำงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีความติดงาน (Bakker & Demerouti, 2008) และความทุ่มเทในงานยังสามารถแผ่อิทธิพลขยายถึงบุคคลอื่นๆรอบข้างได้ อีกด้วย (Shimazu & Schaufeli, 2009) ในขณะที่การติดงานจะทำงานอย่างหนักด้วยสภาวะทางจิตด้าน ลบ ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานโดยมีความคิดหมกมุ่นอยู่กับงานแม้ในขณะที่ไม่ได้กำลังทำงานอยู่ก็ ตาม ซึ่งนำไปสู่ ความพึงพอใจในงานต่ำ ประสบกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดีเนื่องจากมีความ ยึดหยุ่นต่ำ เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว สูญเสียความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต เกิดความ เหนื่อยหน่ายในงาน มีมาตรฐานในงานที่สูงเกินความเป็นจริงและไม่สมเหตุผล มีทัศนคติและพฤติกรรม ในงานทางลบ และมักจะสร้างปัญหาและความยุ่งยากในงานเสมอ แม้จะทำงานหนักและทำงานมากแต่ ผลการทำงานออกมาไม่ดี มักจะทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักแต่ไม่ทำงานในหน้าที่ตรง อีกทั้งยังมี ปัญหาด้านสุขภาพทั้งปัญหาทางกายและปัญหาทางด้านอารมณ์และจิตใจอีกด้วย (Shimazu & Schaufeli, 2009)

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า “บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความ เชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานไม่สามารถการทำนายต่อการติดงาน” เพื่อตรวจสอบความ

แตกต่างของการติดงานกับความท้อแท้ในงานอันเกิดจากทรัพยากรในงานแบบเดียวกัน โดยมุ่งหวังให้ผลการวิจัยจะสอดคล้องกับสมมติฐานซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่สามารถทำนายให้เกิดความท้อแท้ในงานและการติดงาน

### สมมติฐานการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายความท้อแท้ในงาน
2. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานไม่สามารถทำนายการติดงานได้

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงอิทธิพลบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานในระดับต่างๆต่อการทำนายความท้อแท้ในงานและการติดงานของพนักงานบริษัท กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัททั่วไปซึ่งมีลักษณะการทำงานที่ไม่ต้องใช้แรงงาน (white-collar) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทในประเทศไทย เป็นจำนวน 176 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ มาตรฐานความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน มาตรฐานความท้อแท้ในงาน และมาตรฐานการติดงาน

### คำจำกัดความในการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations organizational climate) คือการรับรู้ของพนักงานร่วมกันเกี่ยวกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การที่เน้นไปในเรื่องของความสัมพันธ์ของบุคลากรในบริษัทและการได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากพนักงานด้วยกันและจากบริษัท
2. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy) คือสภาวะที่บุคคลมีการรับรู้ว่าจะตนเองสามารถทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นใจว่าจะสามารถทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างไร

3. ความทุ่มเทในงาน (Work engagement) คือสภาวะที่บุคคลอุทิศกายและใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่และมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการทำงาน โดยเป็นการทำงานเนื่องจากบุคคลมีความสุขในการทำงาน โดยไม่มีผลกระทบต่อร่างกายและส่งผลดีต่อสุขภาพจิตของบุคคลอีกด้วย
4. การติดงาน (Workaholism) คือสภาวะที่บุคคลใช้เวลาอย่างมากไปกับการทำงานอย่างหนัก โดยที่ไม่สามารถเลิกครุ่นคิดเกี่ยวกับภาระงานของตนแม้ในเวลาพักผ่อน ทำให้ไม่มีเวลาในการรักษาสุขภาพและไม่ใส่ใจดูแลตนเอง และสร้างความเครียดและความเหนื่อยล้าทางใจจากการทำงานอย่างหนักและต่อเนื่องเป็นเวลานาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนารทำงานที่มีต่อความทุ่มเทในงาน โดยข้อค้นพบอาจเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความทุ่มเทในงานให้เกิดผลดีต่อทั้งองค์การและพนักงานบริษัท
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนารทำงานที่มีต่อการติดงาน โดยข้อค้นพบอาจเป็นแนวทางในการหลีกเลี่ยงหรือควบคุมการติดงานซึ่งเป็นผลเสียต่อทั้งองค์การและพนักงานบริษัท

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อความทุ่มเทในงานและการติดงาน โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่มุ่งเน้นในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทเอกชนทั่วไป (white-collar) ในองค์การทุกระดับ ทั้งระดับใหญ่ กลางและเล็ก ในธุรกิจบริการ อุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ไฟฟ้า และสินค้า ส่วนประกอบในการสร้างบ้าน โดยประกอบด้วยทั้งเพศชายและเพศหญิง ในช่วงอายุ 22 - 60 ปี และมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

##### 1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนามาตรวัด

คณะผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริษัททั่วไป (white-collar) จากบริษัทต่าง ๆ จำนวน 60 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเป็นพนักงานบริษัททั่วไป (white-collar) จากบริษัทต่าง ๆ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทั้งนี้การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงเกณฑ์ที่นำเสนอโดย Hair, Black, Babin และ Anderson (2006) ซึ่งกำหนดให้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำ 20 คน ต่อตัวแปรอิสระแต่ละตัว เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระจำนวน 7 ตัวคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำจำนวน 140 คน

#### ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้ร่วมการวิจัยจำนวน 176 คน แบ่งเป็นเพศชาย 71 คน คิดเป็น 40.3 เปอร์เซ็นต์ เพศหญิง 105 คน คิดเป็น 59.7 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งทั้งหมดเป็นพนักงานบริษัท (white-collar) มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 34.71 ปี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุเฉลี่ยเท่ากับ 9.01 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 5.56 ปี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.96



## ตารางที่ 1

ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่ามัธยฐานและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (N=176)

เพศ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย			
		<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
ชาย(n=71)	อายุ	35.44	9.52	23	58
	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	6.08	7.1	1	26.41
หญิง(n=105)	อายุ	34.22	8.67	22	57
	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	5.41	6.72	1	32.66
ทั้งหมด(n=105)	อายุ	34.71	9.01	22	58
	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	5.56	6.96	1	32.66

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 มาตรการติดงาน

ส่วนที่ 3 มาตรการบรรเทาอาการของโรคด้านมนุษยสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 มาตรการวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน

ส่วนที่ 5 มาตรการวัดความทุ่มเทในงาน

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

#### 1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

เป็นเครื่องมือที่ใช้รายงานข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน และอายุในตำแหน่งงานปัจจุบัน

#### 2. มาตรการติดงาน

มาตรการติดงาน (Dutch Work Addiction Scale: DWAS-9) ของ Schaufeli, Shimazu และ Taris (2009) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบบ 4 ช่วง (1 = ไม่เคย, 2 = นาน ๆ ครั้ง, 3 = บ่อยครั้ง และ 4 = เป็นประจำ) ประกอบไปด้วยข้อกระทงทางบวกทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบการทำงานอย่างหนัก (working excessively) จำนวน 5 ข้อ และการหมกมุ่นกับงาน (working compulsively) จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นการพัฒนาต่อเนื่องมาจากมาตรการติดงาน (Dutch Work-Addiction

Scale: DWAS-17) ของ Schaufeli, Taris และ Bakker (2006) เพื่อให้อยู่ในรูปแบบฉบับสั้น ซึ่งพัฒนามาตรวัดจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานชาวเนเธอร์แลนด์ จำนวน 7,594 คน และพนักงานชาวญี่ปุ่นจำนวน 3,311 คน พบว่ามาตรวัดทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .70 และ .68 ตามลำดับ และยังได้ทำการวัดความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) แล้วพบว่าโครงสร้างของโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Del Libano et al., 2010)

นอกจากนี้ Schaufeli และคณะ (2009) ได้ทำการตรวจสอบประสิทธิภาพของมาตรวัดการติดงานฉบับสั้นด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ (correlation coefficient) กับมาตรวัดการติดงานฉบับเต็มของ Schaufeli และคณะ (2006) โดยพบว่าในกลุ่มตัวอย่างชาวเนเธอร์แลนด์ ในองค์ประกอบ การทำงานอย่างหนักและการหมกมุ่นกับงาน มีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ .91 และ .95 ตามลำดับ และในกลุ่มตัวอย่างชาวญี่ปุ่นมีค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ .92 และ .90 ตามลำดับซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ .65 ของ Devellis (2003)

#### การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1. คณะผู้วิจัยได้นำข้อกระทงจากมาตรวัดการติดงาน (Dutch Work Addiction Scale: DWAS-9) ของ Schaufeli และคณะ (2009) เป็นจำนวน 10 ข้อ มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย
2. คณะผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองจริงเป็นจำนวน 60 คน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาตรวัดมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อทำการทดสอบคุณภาพของมาตรวัดก่อนนำไปใช้จริงโดยทดสอบหาความเที่ยงของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงรายข้อกับคะแนนรวมข้อกระทงทั้งหมดในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation - CITC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อกระทงเฉพาะข้อที่มีค่ามากกว่า .254 ตามเกณฑ์การพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิกฤต (critical  $r$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 60 คน พบว่า ข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งหมดในองค์ประกอบการทำงานอย่างหนัก (working excessively) และองค์ประกอบการทำงานหมกมุ่นกับงาน (working compulsively) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .78 และ .67 ตามลำดับ

#### **3. มาตรวัดบรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์**

มาตรวัดบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate Measure) ของ Patterson และคณะ (2005) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 4 ช่วง (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เห็น

ด้วย และ 4 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ประกอบด้วยข้อกระทงทางบวก 50 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 32 ข้อรวมข้อกระทงทั้งสิ้น 82 ข้อ ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้แนวคิดโมเดลการแข่งขันของค่านิยม (The Competing Values Model) ของ Quinn และ Rohrbaugh (1983 อ้างถึงใน Patterson et al., 2005a) เพื่อใช้วัดบรรยากาศองค์การ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มเป็น 4 ด้านตามโมเดลการแข่งขันของค่านิยม ได้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations) มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่
  - 1.1. การมีอิสระในการทำงาน (autonomy)
  - 1.2. การผสมผสานรวมกัน (integration)
  - 1.3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (involvement) เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากการรวมกันขององค์ประกอบ การมีส่วนร่วม (participation) และการสื่อสาร (communication) ทำให้บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์เหลือเพียง 6 องค์ประกอบ (Patterson et al., 2005)
  - 1.4. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support)
  - 1.5. การฝึกอบรมและพัฒนา (training)
  - 1.6. การมีสวัสดิภาพ (welfare)
2. บรรยากาศองค์การด้านระบบเปิด (open systems) มี 3 องค์ประกอบ
3. บรรยากาศองค์การด้านการกำหนดเป้าหมายอย่างมีเหตุผล (rational goal) มี 6 องค์ประกอบ
4. บรรยากาศองค์การด้านกระบวนการภายใน (internal process) มี 2 องค์ประกอบ

Patterson และคณะ (2005a) ได้ทำการพัฒนามาตรวัดบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์นี้ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัททั่วไปเป็นจำนวน 6,869 คน จาก 55 บริษัทภายในประเทศสหราชอาณาจักร (United Kingdom) โดย พบว่า มาตรวัดมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) แยกตามองค์ประกอบได้ดังนี้การมีอิสระในการทำงาน (autonomy) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .67 การผสมผสานรวมกัน (integration) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .86 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (involvement) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .87 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .88 การฝึกอบรมและพัฒนา (training) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .83 การมีสวัสดิภาพ (welfare) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .91 และยังได้ทำการวัดความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) แล้วพบว่าโครงสร้างของโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Patterson et al., 2005a)

### การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1. คณะผู้วิจัยได้นำข้อกระทงจากมาตรวัดบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate Measure) ของ Patterson และคณะ (2005a) เฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ประกอบด้วยข้อกระทงทางบวก 17 ข้อ ข้อกระทงทางลบ 12 ข้อ รวมข้อกระทงทั้งหมด 29 ข้อ มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยคำนึงถึงบริบทในสังคมไทย
2. จากนั้นนำข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 29 ข้อ ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองจริงเป็นจำนวน 60 คน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาตรวัดมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อทำการทดสอบคุณภาพของมาตรวัดก่อนนำไปใช้จริง โดยทดสอบหาความเที่ยงของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงรายข้อกับคะแนนรวมข้อกระทงทั้งหมดในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation - CITC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อกระทงเฉพาะข้อที่มีค่ามากกว่า .25 ตามเกณฑ์การพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิกฤต (critical  $r$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 60 คน พบว่ามีข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 27 ข้อ โดยข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ได้แก่ ข้อกระทง ข้อที่ 7 จากองค์ประกอบ (autonomy) และ ข้อกระทงข้อที่ 21 จากองค์ประกอบ (Integration) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงรายข้อกับคะแนนรวมข้อกระทงทั้งหมดในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation - CITC) เท่ากับ -.25 และ .17 ตามลำดับ คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการพิจารณาตัดข้อกระทง 2 ข้อนั้นออก และเมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบ พบว่าการมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) มีค่าความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .67 การผสมผสานรวมกัน (Integration) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .78 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Involvement) มีค่าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .64 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory support) มีค่าค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .88 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training) ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .75 และ การมีสวัสดิภาพ (Welfare) ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .80
4. **มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน**  
 มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy scale) ของ Schyns และ von Collani (2002) เป็นมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานฉบับสั้นที่

พัฒนาต่อเนืองมาจากมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy scale) ของ Schyns และ von Collani (2002) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในมิติที่เฉพาะเจาะจงไปในด้านการทำงาน โดยพัฒนามาตรวัดด้วยการผสมผสานข้อกระทงจากมาตรวัด 4 มาตรที่วัดที่มีภาวะสันนิษฐานแตกต่างกัน ได้แก่ มาตรวัดความเชื่อมั่นในตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy) จำนวน 10 ข้อ มาตรวัดความเชื่อมั่นในตนเองแบบแผ่ขยาย (Generalized self-efficacy) จำนวน 7 ข้อ มาตรวัดความหวัง (Hope scale) จำนวน 2 ข้อ และ มาตรวัดสมรรถนะอย่างง่าย (The heuristic competence scale) (Schwarzer., 1994; Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn, Jacobs, & Rogers, 1982; Snyder, Harris, Anderson, Holleran, Irving, Sigmon, ... & Harney, 1991; Stäudel, 1988 อ้างถึงใน Schyns & von Collani, 2002) รวมกันทั้งหมด 20 ข้อกระทง ทำการพัฒนามาตรวัดนี้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาใน University of Leipzig เป็นจำนวน 158 คน และได้พิจารณาตัดข้อกระทงเป็นจำนวน 1 ข้อ เพื่อรักษามาตรฐานของมาตรวัดให้อยู่ในระดับสูง กล่าวคือเพื่อให้มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคมากกว่า .90 จึงทำให้มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานฉบับสมบูรณ์ของ Schyns และ von Collani (2002) มีข้อกระทงทั้งหมด 19 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 13 ข้อ ข้อกระทงทางลบ 6 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคของมาตรวัดทั้งฉบับ เท่ากับ .92

Schyns และ von Collani (2002) ได้ทำการพัฒนามาตรวัดเพิ่มเติมเพื่อทำมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนด้านการทำงานฉบับสั้น โดยได้ทำการคัดเลือกข้อกระทงบางข้อจากมาตรวัดฉบับเดิมไปพัฒนากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาใน University of Leipzig เป็นจำนวน 153 คน ผลจากการพัฒนามาตรวัดทำให้มาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนฉบับสั้นนี้มีข้อกระทงทั้งหมด 8 ข้อ โดยเป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด นอกจากนี้ Schyns และ von Collani ทำการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดฉบับสั้นด้วยการหาสหสัมพันธ์ (correlation coefficient) กับมาตรวัดฉบับเดิม พบว่ามาตรวัดฉบับสั้นนี้มีค่าสหสัมพันธ์กับมาตรวัดฉบับเต็มเท่ากับ .94 และยังได้ทำการวัดความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) แล้วพบว่าโครงสร้างของโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของมาตรวัดฉบับสั้นที่ไม่แตกต่างจากมาตรวัดฉบับเต็ม

โดยมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานฉบับสั้น (Occupational self-efficacy scale) ของ Schyns และ von Collani (2002) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ช่วง (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ประกอบไปด้วยข้อกระทงทางบวกทั้งหมด 8 ข้อ

### การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1. คณะผู้วิจัยได้นำข้อกระทงจากมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy scale) ของ Schynnes และ von Collani (2002) เป็นจำนวน 8 ข้อ มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย
2. คณะผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองจริงเป็นจำนวน 60 คน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาตรวัดมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อทำการทดสอบคุณภาพของมาตรวัดก่อนนำไปใช้จริง โดยทดสอบหาความเที่ยงของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงรายข้อกับคะแนนรวมข้อกระทงทั้งหมดในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation - CITC) โดยพิจารณาตัดเลือกข้อกระทงเฉพาะข้อที่มีค่ามากกว่า .254 ตามเกณฑ์การพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิกฤต (critical  $r$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 60 คน พบว่า มีข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 8 ข้อมาตรวัดทั้งหมดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .86

### 5. มาตรวัดความทุ่มเทในงาน

มาตรวัดความทุ่มเทในงาน (Utrecht Work Engagement Scale) Schaufeli, Bakker และ Salanova (2006) เป็นมาตรวัดความทุ่มเทในงานฉบับสั้นที่พัฒนาต่อเนื่องมาจากมาตรวัดความทุ่มเทในงาน (Utrecht Work Engagement Scale) ของ Schaufeli และ Bakker (2003) พัฒนาขึ้นเพื่อวัดความทุ่มเทในงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) และ การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) พัฒนาจากกลุ่มตัวอย่างจาก 10 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย เบลเยียม แคนาดา ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมันนี เนเธอร์แลนด์ แอฟริกาใต้ และสเปน เป็นจำนวนทั้งหมด 14,207 คน พบว่า มาตรวัดความทุ่มเทในงานฉบับสั้นทั้งหมดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคอยู่ในช่วงตั้งแต่ .85 ถึง .92 โดยเมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบพบว่า ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคอยู่ในช่วงตั้งแต่ .60 ถึง .88 การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคอยู่ในช่วงตั้งแต่ .75 ถึง .90 การเป็นหนึ่งเดียวกันกับ (absorption) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคอยู่ในช่วงตั้งแต่ .66 ถึง .86 และยังได้ทำการวัดความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) แล้วพบว่าโครงสร้างของโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Schaufeli et al., 2006) โดยมาตรวัดความทุ่มเทในงาน (Utrecht Work Engagement Scale) Schaufeli,

Bakker และ Salanova (2006) เป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบบ 7 ช่วง (0 = ไม่เคย, 1 = แทบจะไม่เคย, 2 = นานๆครั้ง, 3 = บางครั้ง, 4 = ค่อนข้างบ่อย, 5 = บ่อยมาก และ 6 = เป็นประจำ) ประกอบไปด้วยข้อกระทงทางบวกทั้งหมด 9 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระปรี้กระเป๋่าในการทำงาน (vigor) มีข้อกระทง 3 ข้อ การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) มีข้อกระทง 3 ข้อ และ การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) มีข้อกระทง 3 ข้อ

#### การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

1. คณะผู้วิจัยได้นำข้อกระทงจากมาตรวัดความทุ่มเทในงาน (Utrecht Work Engagement Scale) Schaufeli, Bakker และ Salanova (2006) เป็นจำนวน 9 ข้อ มาแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และได้ทำการคิดข้อกระทงเพิ่มเติมเป็นจำนวน 1 ข้อ จากข้อกระทงที่ 9 ที่มีเนื้อความว่า “I get carried away when I am working” ในองค์ประกอบการเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) เนื่องจากข้อกระทงที่ 9 ของมาตรวัดนี้มีความยากในการแปลเนื้อความให้ตรงกับใจความเดิมในบริบทของภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงแปลข้อกระทงที่ 9 นี้ออกมาเป็น 2 ข้อกระทง เป็นข้อกระทงที่ 9 ในแบบวัดที่เป็นภาษาไทยที่มีข้อความว่า “ในขณะที่ฉันกำลังทำงาน ฉันมีอารมณ์ร่วมกับงานนั้นเป็นอย่างมาก” และข้อกระทงที่ 10 ในแบบวัดที่เป็นภาษาไทยที่มีข้อความว่า “ฉันรู้สึกเพลิดเพลินในขณะที่ฉันกำลังทำงาน”
2. คณะผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองจริงเป็นจำนวน 60 คน
3. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาตรวัดมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อทำการทดสอบคุณภาพของมาตรวัดก่อนนำไปใช้จริง โดยทดสอบหาความเที่ยงของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงรายข้อกับคะแนนรวมข้อกระทงทั้งหมดในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation - CITC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อกระทงเฉพาะข้อที่มีค่ามากกว่า .254 ตามเกณฑ์การพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์วิกฤต (critical  $r$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 60 คน พบว่า มีข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 9 ข้อ และทำการตัดข้อกระทงที่ 9 ออก เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงรายข้อกับคะแนนรวมข้อกระทงทั้งหมดในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation - CITC) เท่ากับ .24 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ คณะผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดข้อกระทงข้อนี้ทิ้งและเมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามแต่ละองค์ประกอบพบว่า ความกระปรี้กระเป๋่าในการทำงาน (vigor) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .88 การอุทิศตนให้กับงาน (dedication) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

ภายในแบบอัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .87 และ การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแบบอัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .86

### การเก็บข้อมูล

คณะผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง 2 วิธีด้วยกัน โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
  1. คณะผู้วิจัยทำการติดต่อบริษัทต่างๆที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยแนะนำตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัยแก่ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ
  2. ภายหลังจากได้รับการตอบกลับและได้รับการอนุญาตจากบริษัทเหล่านั้น ผู้วิจัยได้นำส่งแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ ซึ่งแจ้งวิธีการตอบแบบสอบถามและขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามความเป็นจริง พร้อมทั้งกำหนดวันในการรับแบบสอบถามคืนจากบริษัทเหล่านั้น
  3. คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์
  1. คณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามฉบับออนไลน์ โดยได้ทำการกระจายลิงค์แบบสอบถามนั้นผ่านทางอีเมลและโซเชียลมีเดียต่างๆแก่กลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยคณะผู้วิจัยแนะนำตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย ตลอดจนแจ้งวิธีการตอบแบบสอบถามและขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามความเป็นจริง
  2. คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังต่อไปนี้

1. แสดงค่ามัธยฐานเลขคณิต (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของตัวแปรที่ศึกษา และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบบรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน ความทุ่มเทในงาน และการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)



2. แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการใส่ตัวแปรทั้งหมดเข้าไปในสมการ (enter method) เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อองค์ประกอบของความทุ่มเทในงานและการติตงาน จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) เปรียบเทียบอิทธิพลที่ตัวแปรแต่ละตัวมีในการทำนาย

### บทที่ 3 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนด้านการทำงานต่อความทุ่มเทในงานและการติตงานของพนักงานบริษัททั่วไป ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้นำเสนอโดยใช้สัญลักษณ์แทนความหมายต่าง และสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรในการวิจัย

WA	หมายถึง การติตงาน
WKE	หมายถึง การทำงานอย่างหนัก
WkC	หมายถึง ความหมกมุ่นในงาน
WE	หมายถึง ความทุ่มเทในงาน
Vi	หมายถึง ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน
De	หมายถึง การอุทิศตนให้กับงาน
Ab	หมายถึง การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน
OCR	หมายถึง บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์
Auto	หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน
Int	หมายถึง การผสมผสานร่วมกัน
Inv	หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
Ss	หมายถึง การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
Trn	หมายถึง การฝึกอบรมและพัฒนา
Wef	หมายถึง การมีสวัสดิภาพ
OSE	หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน

### สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติในการวิจัย

$N$	หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย หรือในขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด
$M$	หมายถึง ค่ามัธยฐานเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนน
$SD$	หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
$r$	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
$B$	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression coefficient)
$SE B$	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Standard error of regression coefficient)
$\beta$	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized regression coefficient)
$R$	หมายถึง ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple correlations)
$R^2$	หมายถึง ค่ากำลังสองของสหสัมพันธ์พหุคูณ หรือความแปรปรวนที่สามารถทำนายตัวแปรตามได้ด้วยตัวแปรอิสระ (Square of multiple correlation)

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 6 ด้านของตัวแปรทำนายบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (OCR) พบว่าองค์ประกอบที่มีส่วนในการตัดสินใจ (Inv) มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ( $M = 16.17$ ,  $SD = 2.59$ ) และองค์ประกอบความอิสระในการทำงาน (Auto) ( $M = 10.24$ ,  $SD = 1.76$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ส่วนขององค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของ ตัวแปรตามการทุ่มเทในงาน (WE) นั้นปรากฏว่าองค์ประกอบอุทิศตนให้กับงาน (De) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $M = 15.34$ ,  $SD = 3.34$ ) และองค์ประกอบความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vi) ( $M = 14.73$ ,  $SD = 3.52$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในส่วนของตัวแปรการติดงาน (WA) ทั้ง 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคือ การทำงานอย่างหนัก (WkE) ( $M = 13.25$ ,  $SD = 2.61$ ) และตัวแปรทำนายสุดท้ายคือความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (OSE) ( $M = 29.84$ ,  $SD = 3.75$ ) ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2

คะแนนต่ำสุด สูงสุด ค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (N= 176)

ตัวแปร	ค่าที่เป็นไปได้		ค่าที่ได้ตามจริง		M	SD
	Min	Max	Min	Max		
WkE	5.00	20.00	7.00	20.00	13.25	2.61
WkC	5.00	20.00	5.00	20.00	11.66	2.49
Auto	4.00	16.00	5.00	16.00	10.24	1.76
Inv	6.00	20.00	7.00	23.00	16.17	2.59
Ss	5.00	20.00	5.00	20.00	14.24	2.61
Trn	4.00	16.00	5.00	16.00	10.96	2.11
Int	4.00	16.00	4.00	16.00	11.61	1.97
Wef	4.00	16.00	4.00	16.00	11.53	2.29
SE	8.00	40.00	19.00	40.00	29.84	3.75
Ab	3.00	21.00	3.00	21.00	15.26	3.42
De	3.00	21.00	3.00	21.00	15.34	3.34
Vi	3.00	21.00	3.00	21.00	14.73	3.52

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเป็นดังตารางที่ 3

## ตารางที่ 3

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (N= 176)

ตัวแปร	r												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1 WkE	.783												
2 WkC	.577**	.676											
3 Auto	-.063	-.031	.676										
4 Inv	-.115	-.191*	.556**	.643									
5 Ss	.042	-.103	.365**	.479**	.884								
6 Trn	.008	-.166*	.326**	.552**	.538**	.757							
7 Int	-.155*	-.156*	.592**	.641**	.587**	.479**	.780						
8 Wef	-.092	-.232**	.368**	.654**	.614**	.598**	.535**	.800					
9 SE	.043	-.060	.211**	.303**	.223**	.108	.272**	.336**	.865				
10 Ab	.044	-.117	.184*	.273**	.406**	.307**	.287**	.379**	.357**	.864			
11 De	.078	-.093	.158*	.268**	.416**	.339**	.273**	.374**	.333**	.875**	.878		
12 Vi	-.009	-.112	.198*	.326**	.404**	.321**	.316**	.341**	.335**	.831**	.873**	.883	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บแนวทแยง คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

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

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยแบ่งตัวแปรต้นที่ใช้ในการทำนายออกเป็น 7 ตัว โดยประกอบไปด้วยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การทั้ง 6 องค์ประกอบและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานเป็นอีก 1 องค์ประกอบเพื่อใช้ในการทำนายองค์ประกอบย่อยของความทุ่มเทในงาน 3 องค์ประกอบและการติดงาน 2 องค์ประกอบโดยแยกทำนายที่ละองค์ประกอบ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 และ 2 เป็นสถิติที่ต้องตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นตามแนวคิดของ Hair และคณะ (2006) โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว ต้องไม่เกิน .80
2. ค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า .10
3. ค่า VIF ต้องมีค่าไม่เกิน 10

จากการตรวจสอบพบว่าค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 7 องค์ประกอบทุกตัวมีค่าต่ำกว่า .80 และตัวแปรต้นทุกตัวที่มีค่า Tolerance ต่ำที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Inv) เท่ากับ .39 และทุกๆตัวแปรต้นมีค่ามากกว่า .10 หลังจากตรวจสอบข้อตกลงดังกล่าวแล้ว ไม่พบการละเมิด ดังนั้นแสดงว่าผ่านข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ ซึ่งค่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว และค่า Tolerance รวมถึงค่า VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ ดังในตารางที่ 3 และตารางที่ 4

#### ตารางที่ 4

ตารางแสดงค่า tolerance และ VIF ของตัวแปรทำนาย

ตัวแปรต้น	Tolerance	VIF
Auto	0.592	1.688
Inv	0.395	2.531
Ss	0.496	2.017
Trn	0.543	1.841
Int	0.418	2.392
Wef	0.407	2.455
SE	0.844	1.185

จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 โดยรายงานผลการวิเคราะห์งานวิจัยเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรทำนายต่อองค์ประกอบแต่ละของตัวแปรตาม (N= 176)

ตัวแปร	ความทุ่มเทในงาน			การปฏิบัติงาน	
	Vi	Ab	De	WkE	WkC
การมีอิสระในการทำงาน	-.03	.00	.06	.05	.13
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	.08	-.05	-.04	-.06	-.80
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.26**	.25**	.27**	.23*	.10
การฝึกอบรมและพัฒนา	.13	.11	.16	.13	-.30
การผสมผสานร่วมกัน	.01	-.01	-.03	-.28*	-.11
การมีสวัสดิภาพ	-.03	.10	.07	-.18	-.20
ความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนในการทำงาน	.25**	.27**	.28**	.12	.02
$R^2$	.246**	.257**	.260**	.082*	.074

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

**สมมติฐานที่ 1** บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน มีอิทธิพลทำนายร่วมกันต่อความทุ่มเทในงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานกับความทุ่มเทในงานทั้ง 2 องค์ประกอบตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (OCR) และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (OSE) สามารถร่วมกันทำนายทั้ง 3 องค์ประกอบของ ความทุ่มเทในงาน (WE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งความ กระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vi) การเป็นหนึ่งเดียวกันกับงาน (Ab) และการอุทิศตนให้กับงาน (De) คิดเป็น ร้อยละ 24 ,25 ,และ 26 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อยของตัวแปรทำนายพบว่ามีเพียง 2 ตัวแปรทำนายจาก 7 องค์ประกอบเท่านั้นที่สามารถทำนายความทุ่มเทในงาน (WE) คือ องค์ประกอบด้านการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า (Ss) ทำนายระดับของความทุ่มเทในงาน (WE) ทุกองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vi) ( $\beta = 0.26, p < .01$ ) การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Ab) ( $\beta = 0.25, p < .01$ ) และการอุทิศตนให้กับงาน (De) ( $\beta = 0.27, p < .01$ ) และอีกหนึ่งองค์ประกอบของตัวแปรทำนายที่สามารถทำนายความทุ่มเทในงานได้คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (OSE) ที่ทำนายระดับของความทุ่มเทในงาน (WE) ได้ทุกองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vi) ( $\beta = 0.25, p < .01$ ) การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Ab) ( $\beta = 0.27, p < .01$ ) และการอุทิศตนให้กับงาน (De) ( $\beta = 0.28, p < .01$ ) หรืออาจกล่าวได้ว่าเมื่อคะแนนมาตรฐานของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Ss) และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (OSE) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำนายได้ว่าคะแนนมาตรฐานของการทุ่มเทในงานทั้ง 3 องค์ประกอบจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยข้างต้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนาย ตัวแปรตาม คือความทุ่มเทในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน ไม่สามารถทำนายการติดงานได้

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานกับการติดงานทั้ง 2 องค์ประกอบตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (OCR) และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (OSE) สามารถร่วมกันทำนายได้เพียงหนึ่งองค์ประกอบจากทั้งหมด 2 องค์ประกอบของ การติดงาน (WA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การทำงานอย่างหนัก (WKE) คิดเป็นร้อยละ 8

เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่ามีตัวแปรทำนายเพียง 2 ตัวจาก 7 ตัวเท่านั้นที่สามารถทำนายการติดงาน (WA) ในองค์ประกอบ การทำงานอย่างหนัก (WKE) นั่นคือองค์ประกอบด้านการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า (Ss) ทำนายระดับของการทำงานอย่างหนัก (WKE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\beta = 0.238, p < .05$ ) และอีกหนึ่งตัวแปรทำนายคือ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Int) มีอิทธิพลทำนายต่อระดับของการทำงานอย่างหนัก (WKE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\beta = -0.286, p < .05$ )



### ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม

คณะผู้วิจัยนำอายุและประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อผลของอายุและประสบการณ์ทำงานที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความทุ่มเทในและการติตงาน โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น (Hierarchical multiple regression analysis) ซึ่งมีลำดับขั้นในการใส่ตัวแปรดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใส่ตัวแปรอายุและประสบการณ์การทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 ใส่ 7 องค์ประกอบทำนาย ได้แก่ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ ทั้ง 6 องค์ประกอบและตัวแปรความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน เพื่อทำนายองค์ประกอบของความทุ่มเทในงานและการติตงาน

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าอายุและประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อความสามารถในการทำนายต่อองค์ประกอบใดๆของทั้งความทุ่มเทในงานและการติตงาน และผลการวิเคราะห์อิทธิพลทำนายของตัวแปรทำนายทั้ง 7 ตัวยังคงลักษณะเดิมทั้งจำนวนองค์ประกอบที่สามารถทำนายองค์ประกอบของทั้งความทุ่มเทในงานและการติตงานรวมไปถึงทิศทางในการทำนาย โดยมีความเปลี่ยนแปลงของอิทธิทำนายเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

## บทที่ 4

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนด้านการทำงาน ที่มีต่อความทุ่มเทในงานและการติตงานของพนักงานบริษัท โดยทั่วไปในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** บรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนใน การทำงานมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายต่อความทุ่มเทในงาน ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 โดยจาก การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์และความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนในงาน สามารถร่วมกันทำนายความทุ่มเทในงานได้ทั้ง 3 องค์ประกอบ

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 โดยจากการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า บรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความทุ่มเทในงาน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความทุ่มเทในงานได้ร้อยละ 27

จากผลการวิจัยข้างต้น เมื่อวิเคราะห์แยกย่อยตามองค์ประกอบ พบว่าตัวแปรทำนายการสนับสนุนจาก หัวหน้างาน (supervisory support) และตัวแปรทำนายความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน สามารถทำนายความทุ่มเทในงานได้ทั้ง 3 องค์ประกอบ อันได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) ความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) และความอุทิศตนให้กับงาน (dedication) ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้อง กับงานวิจัยของ Bakker และคณะ (2007, อ้างถึงใน Bakker & Demerouti, 2008) และงานวิจัยของ Xanthopoulou และคณะ (2006, อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2004) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ ทุ่มเทในงาน โดยพบปัจจัยสำคัญจาก 2 แหล่งด้วยกัน อันได้แก่ แหล่งทรัพยากรในงาน (job resources or environmental resources) ซึ่งได้แก่ บรรยากาศองค์การและการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ แหล่งทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) ซึ่งได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การเห็นคุณค่าในตนเองเชิงองค์การ และการมองโลกในแง่ดี โดยพบว่าปัจจัยจากทั้ง 2 แหล่งนี้ จะมีส่วนเอื้อให้บุคคล

เต็มใจที่จะอุทิศตนและทุ่มเทความพยายามของตนในการทำงาน ก่อให้เกิดความเป็นความทุ่มเทในงานได้ในที่สุด

ข้อค้นพบจากงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดโมเดลอุปสงค์และทรัพยากรในงานของ Schaufeli & Bakker (2004) ซึ่งได้เสนอว่าทรัพยากรในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำหน้าที่เป็นทั้งแรงจูงใจภายใน (internal motivation) และแรงจูงใจภายนอก (external motivation) ของบุคคลซึ่งสามารถนำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงานของบุคคลและเกิดเป็นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยทรัพยากรในงานที่สำคัญ มาจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ แหล่งทรัพยากรในงาน (job resources or environmental resources) ซึ่งสำหรับในงานวิจัยนี้คือ บรรยากาศองค์การด้านมนุษย์สัมพันธ์ ในมิติการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทรัพยากรส่วนบุคคล (personal resources) ซึ่งในงานวิจัยนี้คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน โดยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสามารถร่วมกันทำนายความทุ่มเทในงานได้ อาจมีสาเหตุมาจากการที่บุคคลรับรู้แหล่งทรัพยากรในงานทั้งจากแหล่งภายในและแหล่งภายนอก นั่นคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นการรับรู้ที่หัวหน้างานของตนพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและใส่ใจในตัวบุคคลในการทำงาน เกิดเป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกดีซึ่งสามารถได้รับมาจากการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจจากภายนอกของบุคคลซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้บุคคลเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทความพยายามของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อเติมเต็มความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ส่วนการรับรู้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน จะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจว่าความสามารถของตนในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการทำงานได้เป็นอย่างดี การพยายามทุ่มเทความสามารถของตนในการทำงานด้วยความมั่นใจจึงเป็นการเติมเต็มความงอกงามและพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจภายในของบุคคลที่ผลักดันให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อเติมเต็มความงอกงามส่วนบุคคลและพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง เมื่อบุคคลรับรู้แหล่งทรัพยากรในการทำงานจากแหล่งทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอกดังที่กล่าวมานี้ ย่อมนำไปสู่การที่บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือก่อให้เกิดเป็นความทุ่มเทในงานในที่สุด

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยซึ่งพบว่ามิติของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์มิติอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การผานร่วมกัน การฝึกอบรมและพัฒนา การมีสวัสดิภาพ ไม่สามารถทำนายองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของความทุ่มเทในงานได้นั้น อาจอธิบายได้ว่าเกิดจากการที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความแตกต่างเรื่องตำแหน่งงาน โดยที่ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่งนั้นเป็นตำแหน่งงานในขั้นต้นซึ่งมักเป็นตำแหน่งที่ไม่ค่อยมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ยังอยู่ในช่วงศึกษาวิธีการทำงานของบริษัทหรือภาระหน้าที่ส่วนใหญ่จะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน หรืออาจเป็นเพราะประสบการณ์การทำงานที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ค่อนข้างน้อยหนึ่งปีเท่านั้น จึงอาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวยังไม่สามารถรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การในด้านการที่การมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การผานร่วมกัน ได้อย่างชัดเจนเพราะมีเวลาในการซึมซับเพียง 1 ปีเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากการรับรู้ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า เพราะหัวหน้างานมักเป็นผู้สอนงานและใกล้ชิดกับพนักงานใหม่ในช่วงต้นทำให้องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยภายนอกด้านนี้สามารถรับรู้ได้ชัดเจนกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนในด้านการฝึกอบรมและพัฒนา การมีสวัสดิภาพ นั้นผู้วิจัยคาดว่าพนักงานอาจจะมองว่าทั้ง 2 องค์ประกอบนี้เป็นสิ่งที่ตนเองหรือพนักงานคนอื่น ๆ ควรได้รับจากบริษัทอยู่แล้วทำให้ทั้ง 2 ด้านนี้ไม่ส่งผลเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน รวมไปถึงความทุ่มเทในงานด้วย ซึ่งเป็นลักษณะเดียวกับทฤษฎีสององค์ประกอบ (The two-factor theory) ของ Herzberg (1968)

**สมมติฐานที่ 2** บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานไม่สามารถร่วมกันทำนายการติดงานได้

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ในบางส่วน เนื่องจากการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนไม่สามารถร่วมกันทำนายการติดงานได้ แต่อย่างไรก็ตาม มีตัวแปรทำนายในบางองค์ประกอบที่สามารถทำนายการติดงานได้นั้น คือ บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์ประกอบการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support) และการผานร่วมกัน (integration) สามารถทำนายการติดงานในองค์ประกอบการทำงานอย่างหนัก (work excessively) ได้

จากผลการวิจัยข้างต้น เมื่อวิเคราะห์แยกย่อยตามองค์ประกอบพบสิ่งที่น่าสนใจคือตัวแปรทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์ประกอบ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support) และการผสมผสานร่วมกัน (Integration) สามารถทำนายองค์ประกอบการทำงานหนัก (work excessively) ของการติดงานได้ โดยพบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานในระดับสูงจะทำให้การทำงานอย่างหนักสูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่การผสมผสานร่วมกันในระดับสูงจะทำให้การทำงานอย่างหนักต่ำลง ข้อค้นพบนี้สอดคล้องในบางส่วนกับงานวิจัยของ Johnstone & Johnston (2005) นั่นคือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) มีอิทธิพลให้เกิดการติดงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่ขัดแย้งกับข้อค้นพบที่ว่า การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในที่ทำงาน (co-worker help each other) มีอิทธิพลให้เกิดการติดงานลดลง ส่วนตัวแปรทำนายความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (occupational self-efficacy) ไม่มีอิทธิพลทำนายต่อการติดงานและมีค่าสหสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งข้อค้นพบนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นๆ ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานกับการติดงานในระดับสูง (Spence & Robins, 1992; Ng et al., 2007)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า การผสมผสานร่วมกัน (integration) ในระดับสูงจะทำให้มีโอกาสเกิดการติดงานอย่างหนัก (work excessively) ต่ำลง อาจอธิบายได้ว่า การรับรู้ถึงการผสมผสานร่วมกันในองค์การ จะทำบุคคลให้รับรู้ถึงความเป็นหนึ่งเดียวกันของสมาชิกภายในองค์การ เกิดเป็นความไว้วางใจและการร่วมมือกันระหว่างฝ่ายภายในองค์การในการทำงานหนึ่งๆ ซึ่งอาจทำใหบุคคลรู้สึกที่ตนเองภาระงานทั้งหมดไม่ได้เป็นความรับผิดชอบของตนแต่เพียงผู้เดียวและสามารถไว้วางใจให้เพื่อนร่วมงานทำงานนั้นออกมาได้สำเร็จสมบูรณ์ จึงทำใหบุคคลรู้สึกว่าตนไม่ต้องออกแรงทำงานหรือใช้เวลาในการทำงานอย่างมากเพื่อให้ผลงานดีและไม่มีการผิดพลาดตามมาตรฐานในงานเกินความเป็นจริง (Porter, 1996 ; van Beek, Hu, Schaufeli, Taris, & Schreurs, 2012)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisory support) ในระดับสูงจะทำให้มีโอกาสเกิดการติดงาน (work excessively) สูงขึ้น อาจอธิบายได้ว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่สร้างความพร้อมในการทำงานให้แก่บุคคล ให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นโดยไม่มีอุปสรรคในการทำงาน และทำใหบุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการจดจำ (recognition) จากหัวหน้างานซึ่งจะเป็นแรงจูงใจภายนอกของบุคคลในการทำงานอย่างหนัก ซึ่งการทำงานหนักนั้นอาจเป็นไปด้วยเหตุผลที่ว่าบุคคลต้องการให้หัวหน้ารับรู้ถึงความพยายามและความตั้งใจของตน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการประเมินผลปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น

เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพในอนาคตของตน (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2008)

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานไม่สามารถร่วมกันทำนายองค์ประกอบการหมกมุ่นในงาน (work compulsively) ได้นั้น อาจอธิบายได้ว่า ความหมกมุ่นในงานจะทำให้บุคคลไม่สามารถหยุดครุ่นคิดเกี่ยวกับงานได้ จนเกิดเป็นแรงขับภายในตัวบุคคลให้ทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงเวลา ซึ่งความคิดหมกมุ่นนี้อาจรบกวนชีวิตโดยปกติของบุคคล โดยมีความเป็นไปได้ว่าจะทำให้บุคคลละเลยที่จะหาทรัพยากรมาสนับสนุนตนเองในการปฏิบัติงาน ตลอดจนไม่รู้ถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง คำอธิบายนี้สามารถสังเกตเห็นได้จากค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่มีต่อการหมกมุ่นในงาน ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก ( $r = -.06$ ) ฉะนั้นจึงเป็นไปได้ว่าการหมกมุ่นในงานอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ มากกว่าปัจจัยบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ตัวแปรอื่นที่อาจเกี่ยวข้องซึ่งอยู่นอกเหนือของเขตของงานวิจัยนี้ เช่น ความนิยมความสมบูรณ์แบบ (perfectionism) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการติดงานในระดับสูง (Stoeber et al., 2013) เป็นต้น

นอกจากนี้ จากข้อค้นพบในงานวิจัยที่พบว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานกับการติดงาน (workaholism) มีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติและไม่สามารถทำนายการติดงานได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ค้นพบว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อาจอธิบายได้ว่า เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีความหลากหลายในเรื่องของประเภทองค์การ ขนาดขององค์การ และลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความแตกต่างกัน การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานจึงมีความแตกต่างหลากหลายในมิติของการให้ความสำคัญกับการเห็นคุณค่าในการทำงานของตนเองตามแต่ละประเภทของงาน

โดยสรุปแล้ว จากผลการวิจัยทั้งหมดจะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations organizational climate) กับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (occupational self-efficacy) สามารถร่วมกันทำนาย ความทุ่มเทในงาน (work engagement) ในองค์ประกอบความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (vigor) คิดเป็น 24.6 เปอร์เซ็นต์ องค์ประกอบการอุทิศตนให้กับงาน

(dedication) คิดเป็น 26 เปอร์เซ็นต์ และองค์ประกอบความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (absorption) คิดเป็น 25.5 เปอร์เซ็นต์ และการติดงาน (workaholism) ในองค์ประกอบ การทำงานอย่างหนัก (work excessively) คิดเป็น 8.2 เปอร์เซ็นต์ และในองค์ประกอบความหมกหมุ่นในงาน (work compulsively) คิดเป็น 7.4 เปอร์เซ็นต์ จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างในระดับของความสามารถร่วมกันในการทำนาย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าได้ว่าบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในงานมากกว่าการติดงาน

ข้อค้นพบจากวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การได้ กล่าวคือ หากองค์การต้องการพัฒนาความทุ่มเทในงานของพนักงานโดยหลีกเลี่ยงการติดงานซึ่งมักส่งผลเสียต่อสุขภาพที่ดีของพนักงานในระยะยาว องค์การสามารถทำได้โดยการเสริมสร้างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานประกอบกับการรับรู้การผสมผสานร่วมกันระหว่างฝ่ายงานและการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน โดยองค์การอาจจัดกระทำในรูปแบบของการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาความเชื่อมั่นในความสามารถของตนให้แก่พนักงาน การปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้หัวหน้างานมอบผลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและสร้างสรรค์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การโดยเน้นย้ำการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการร่วมมือระหว่างกันและกัน หรือการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีด้วยการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น ด้วยการประยุกต์ข้อค้นพบเหล่านี้ไปใช้ในการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้บุคคลเกิดการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การผสมผสานร่วมกันในการทำงานซึ่งจะทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจภายนอกให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท ประกอบกับการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานนี้ ซึ่งทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจภายในของพนักงานที่จะผลักดันตนให้ทำงานด้วยความทุ่มเทเพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง อาทิ ความงอกงามส่วนบุคคล และการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง เป็นต้น ด้วยการส่งเสริมตัวแปรเหล่านี้ในองค์การ จะทำให้องค์การสามารถพัฒนาให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในงานโดยหลีกเลี่ยงโอกาสในการเกิดการติดงานได้ ซึ่งจะนำไปสู่ผลปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและนำไปสู่การมีประสิทธิภาพขององค์การ (organizational effectiveness) ในภาพรวมได้ในที่สุด

นอกจากนี้ ข้อค้นพบในงานวิจัยยังได้ให้ข้อเสนอแนะซึ่งองค์การควรพึงระวังไว้ในการเสริมสร้างความทุ่มเทในงาน นั่นคือ การส่งเสริมบรรยากาศองค์การในด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน อาจก่อให้เกิดได้ทั้ง

ความทุ่มเทในงานและการติดงานในหมู่พนักงาน หากองค์กรไม่ได้ส่งเสริมการรับรู้การผสมผสานร่วมมือกัน  
ระหว่างฝ่ายงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานควบคู่ไปด้วย ดังนั้นในการเสริมสร้าง  
ความทุ่มเทในงานแก่พนักงาน องค์กรควรคำนึงถึงการส่งเสริมการรับรู้ความร่วมมือซึ่งกันและกันและการรับรู้  
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ซึ่งทั้ง 2 ตัวแปรนี้จะช่วยลดการติดงานลงได้ และทำให้พนักงานเกิด  
ความทุ่มเทในงานอันได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงาน และความเป็นหนึ่ง  
เดียวกับงานโดยหลีกเลี่ยงการเกิดความหมกมุ่นในงานและการทำงานอย่างหนักได้ในที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้ง  
องค์กรและต่อตัวผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จที่ยั่งยืน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อในความสามารถของตนในการทำงาน กับความทุ่มเทในและการติดงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อในความสามารถของตนในการทำงานต่อความทุ่มเทในงาน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมความทุ่มเทในงานให้เกิดผลดีต่อทั้งองค์การและพนักงานบริษัท
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อในความสามารถของตนในการทำงานต่อการติดงาน เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการเกิดการติดงานซึ่งเป็นผลเสียต่อทั้งองค์การและพนักงานบริษัท

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### ตัวแปรอิสระ

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ แบ่งเป็น 6 ระดับ
  - 1.1. การมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)
  - 1.2. การผสมผสานร่วมกัน (Integration)
  - 1.3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Involvement)
  - 1.4. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory support)
  - 1.5. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training)
  - 1.6. การมีสวัสดิภาพ (Welfare)
2. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy)

##### ตัวแปรตาม

1. ความทุ่มเทในงาน (Work Engagement) แบ่งเป็น 3 ระดับ

- 1.1. ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vigor)
- 1.2. การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication)
- 1.3. การเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Absorption)
2. การติดงาน (Workaholic) แบ่งเป็น 2 ระดับ
  - 2.1. การทำงานอย่างหนัก (Working excessively)
  - 2.2. ความหมกมุ่นในงาน (Working compulsively)

### สมมติฐานการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานมีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายความทุ่มเทในงาน
2. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานไม่สามารถทำนายการติดงานได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัทเอกชนทั่วไป (White collar) ในองค์การทุกระดับทั้งระดับใหญ่ กลางและเล็ก ในธุรกิจการบริการ อุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ไฟฟ้า และสินค้าส่วนประกอบในการสร้างบ้าน โดยประกอบด้วยทั้งเพศชายและเพศหญิง ในช่วงอายุ 22 - 60 ปี และมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปีจำนวนทั้งสิ้น 176 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

- 2.1. มาตรการวัดความทุ่มเทในงาน (Utrecht Work Engagement Scale) ของ Schaufeli และคณะ (2006)
- 2.2. มาตรการวัดการติดงาน (Dutch Work Addiction Scale: DWAS-9) ของ Schaufeli และคณะ (2009)
- 2.3. มาตรการวัดบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate Measure) ของ Patterson และคณะ (2005)

2.4. มาตรการวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน (Occupational self-efficacy scale) ของ Schyns และของ von Collani (2002)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัททั่วไปซึ่งมีลักษณะการทำงานที่ไม่ต้องใช้แรงงาน (white-collar) โดยใช้ 2 วิธีการในการเก็บแบบสอบถาม คือ วิธีที่หนึ่ง การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิธีที่สอง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังต่อไปนี้

1. ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของตัวแปรที่ศึกษา และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน ความทุ่มเทในงาน และการติดงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
2. ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการใส่ตัวแปรทั้งหมดเข้าไปในสมการ (Enter method) เพื่อศึกษาอิทธิพลทำนายของบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานต่อองค์ประกอบของความทุ่มเทในงานและการติดงาน จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) เปรียบเทียบอิทธิพลที่ตัวแปรแต่ละตัวมีในการทำนาย

### ผลการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายความทุ่มเทในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 3 องค์ประกอบได้แก่ ความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน (Vigor) คิดเป็นร้อยละ 24 [ $R^2 = .246, p < .001$ ] การเป็นหนึ่งเดียวกับ

งาน(Absorption) คิดเป็นร้อยละ 25 [ $R^2 = .257, p < .001$ ] และการอุทิศตนให้กับงาน(Dedication) คิดเป็นร้อยละ 26 [ $R^2 = .260, p < .001$ ] โดยบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์ประกอบ การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลในการทำนายความทุ่มเทในงานได้ ( $\beta = 0.277, p < .01$ ) มากกว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน ( $\beta = 0.274, p < .001$ )

2. บรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงานไม่สามารถร่วมกันทำนายการติดงานได้ แต่เมื่อวิเคราะห์แบบแยกองค์ประกอบพบว่า 2 ใน 6 องค์ประกอบของตัวแปรทำนายบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์สามารถทำนายองค์ประกอบ การทำงานอย่างหนัก (working excessively) ของการติดงานได้ โดยที่การผสมผสานร่วมกัน ( $\beta = -0.286, p < .05$ ) มีอิทธิพลในการทำนายการทำงานอย่างหนักมากกว่าองค์ประกอบด้านการสนับสนุนจาก หัวหน้างาน ( $\beta = 0.238, p < .05$ )

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าสามารถเพิ่มความทุ่มเทในงานได้ ขณะเดียวกันก็สามารถเพิ่ม การติดงานเช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสงสัยว่ามีปัจจัยใดเป็นตัวส่งผ่านหรือกำกับตัวแปรการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือไม่ ที่สามารถป้องกันหรือลดโอกาสการเกิดการติดงาน
2. การรับรู้ความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์การมีผลช่วยลดความติดงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าเป็น ผลมาจากลักษณะสมบูรณแบบนิยม (Perfectionism) ที่ตั้งมาตรฐานการทำงานในระดับสูง แต่รับรู้ว่ามีบุคคลอื่นที่สามารถไว้วางใจได้ช่วยทำงานจนถึงมาตรฐานของตน ทำให้ลดความพยายามและเวลาใน การทำงานนั้นลง ซึ่งยังขาดหลักฐานเชิงประจักษ์ จึงเสนอให้ลองศึกษาความสัมพันธ์ของความ สมบูรณ์แบบนิยมกับการรับรู้ความเป็นหนึ่งเดียวกันต่อการติดงาน

## อ้างอิง

- Ashforth, B. E. (1985). Climate formation: Issues and extensions. *Academy of Management Review*, 10(4), 837-847.
- Aziz, S., & Cunningham, J. (2008). Workaholism, work stress, work-life imbalance: Exploring gender's role. *Gender in Management: An International Journal*, 23(8), 553-566.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269.
- Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189-206.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bonebright, C. A., Clay, D. L., & Ankenmann, R. D. (2000). The relationship of workaholism with work-life conflict, life satisfaction, and purpose in life. *Journal of Counseling Psychology*, 47(4), 469.
- Burke, R. J. (2000). Workaholism in organizations: Concepts, results and future research directions. *International Journal of Management Reviews*, 2(1), 1-16.
- Burke, R. J., & Matthiesen, S. (2004). Workaholism among Norwegian journalists: Antecedents and consequences. *Stress and Health*, 20(5), 301-308.
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. K. (2012a). HRD Climate, occupational self-efficacy and work engagement: A study from India. *The Psychologist-Manager Journal*, 15(2), 86-105.

- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. K. (2012b). Relationships between occupational self-efficacy, human resource development climate, and work engagement. *Team Performance Management, 18*(7/8), 370-383.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods, 4*(1), 62-83.
- De Vellis, R. F. (2003). Scale development: Theory and applications (2nd ed.). *Thousand Oaks, Ca*: Sage.
- Del Líbano, M., Llorens, S., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2010). Validity of a brief workaholism scale. *Psicothema, 22*(1).
- Del Líbano, M., Llorens, S., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2012). About the bright and dark sides of self-efficacy: Work engagement and workaholism. *The Spanish Journal of Psychology, 15*, 688-701.
- Gorgievski, M. J., & Bakker, A. B. (2010). 22 Passion for work: work engagement versus workaholism. *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice, 264*.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *The Journal of Positive Psychology, 5*(1), 83-96.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). Multivariate data analysis. *Englewood Cliff, NJ*: Pearson Prentice Hall.
- Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same same" but different? can work engagement be discriminated from job involvement and organizational ocmmitment?. *European Psychologist, 11*(2), 119.

- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1974). Organizational climate: Measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17(2), 255-280.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied psychology*, 87(2), 268.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46, 53-62.
- Howard, L. W. (1998). Validating the competing values model as a representation of organizational cultures. *International Journal of Organizational Analysis*, 6(3), 231-250.
- Johnstone, A., & Johnston, L. (2005). The relationship between organizational climate, occupational type and workaholism. *New Zealand Journal of Psychology*, 34(3), 181.
- Jones, A. P., & James, L. R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23(2), 201-250.
- Joyce, W. F., & Slocum, J. W. (1984). Collective climate: Agreement as a basis for defining aggregate climates in organizations. *Academy of Management Journal*, 27(4), 721-742.
- Kahn, W.A. (1990). Psychology conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Liang, Y. W., & Chu, C. M. (2009). Personality traits and personal and organizational inducements: Antecedents of workaholism. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 37(5), 645-660.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Harvard University Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 189-212.

- McMillan, L. H., O Driscoll, M. P., & Burke, R. J. (2003). Workaholism: A review of theory, research, and future directions. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 18, 167-190.
- Ng, T. W., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2007). Dimensions, antecedents, and consequences of workaholism: A conceptual integration and extension. *Journal of Organizational Behavior*, 28(1), 111-136.
- Patel, A. S. (2011). A meta-analysis of workaholism. *International Journal of Business and Management*, 7(21), 2-17.
- Patterson, M.G., West, M.A., Shackleton, V.J., Dawson, J.F., Lawthom, R., Maitlis, S., ... & Wallace, A.M. (2005a) Development and validation of an organizational climate measure. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 1–29.
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., ... & Wallace, A. M. (2005b). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379-408.
- Pepe, S., Farnese, M. L., Avalone, F., & Vecchione, M. (2010). Work self-efficacy scale and search for work self-efficacy scale: A validation study in Spanish and Italian cultural contexts. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 201-210.
- Pinquart, M., Juang, L. P., & Silbereisen, R. K. (2003). Self-efficacy and successful school-to-work transition: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 329-346.
- Porter, G. (1996). Organizational impact of workaholism: Suggestions for researching the negative outcomes of excessive work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 70.
- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. *Organizational Climate and Culture*, 1, 5-39.



- Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A short version of the occupational self-efficacy scale: Structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment, 16*(2), 238-255.
- Robinson, B. E. (1999). The work addiction risk test: Development of a tentative measure of workaholism. *Perceptual and Motor Skills, 88*(1), 199-210.
- Robinson, B. E., & Carroll, J. J. (1999). Assessing the offspring of workaholic parents: The children of workaholics screening test. *Perceptual and Motor Skills, 88*(3c), 1127-1134.
- Robinson, B. E., & Post, P. (1997). Risk of addiction to work and family functioning. *Psychological Reports, 81*(1), 91-95.
- Rooney, R. A., & Osipow, S. H. (1992). Task-specific occupational self-efficacy scale: The development and validation of a prototype. *Journal of Vocational Behavior, 40*(1), 14-32.
- Salanova, M., Del Libano, M., Llorens, S., Schaufeli, W. B., & Fidalgo, M. (2008). La adicción al trabajo. Nota Técnica de Prevención, 759.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Test manual for the Utrecht work engagement scale. Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands. Retrieved from <http://www.schaufeli.com>.
- 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*(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4), 701-716.

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., & Taris, T. W. (2009). Being driven to work excessively hard the evaluation of a two-factor measure of workaholism in the Netherlands and Japan. *Cross-Cultural Research*, 43(4), 320-348.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W. & Bakker, A.B. (2006). Dr. Jekyll and Mr. Hyde: On the differences between work engagement and workaholism. In R.J. Burke (Ed.), *Research companion to working time and work addiction* (pp. 193-217). Northampton: Edward Elgar.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work Engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?. *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
- Schyns, B., & von Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 219-241.
- Scottl, K. S., Moore, K. S., & Miceli, M. P. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholism. *Human Relations*, 50(3), 287-314.
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2009). Is workaholism good or bad for employee well-being? The distinctiveness of workaholism and work engagement among Japanese employees. *Industrial Health*, 47(5), 495-502.
- Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-178.

- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240.
- Stoeber, J., Davis, C. D., & Townley, J. (2013). Perfectionism and workaholism in employees: The role of work motivation. *Personality and Individual Differences*.
- Tagiuri, R. (1968). The concept of organizational climate. *Organizational climate: Explorations of a Concept*, 11-32.
- Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Verhoeven, L. C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and implications for job strain and work–nonwork conflict. *Applied Psychology*, 54(1), 37-60.
- Van Beek, I., Hu, Q., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, B. H. (2012). For Fun, Love, or Money: What Drives Workaholic, Engaged, and Burned-Out Employees at Work?. *Applied Psychology*, 61(1), 30-55.
- Van Beek, I., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2011). Workaholic and work engaged employees: Dead ringers or worlds apart?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 468.
- Verbeke, W., Volgering, M., & Hessels, M. (1998). Exploring the conceptual expansion within the field of organizational behaviour: Organizational climate and organizational culture. *Journal of Management Studies*, 35, 303–329.
- 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(3), 235-244.

ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามทางจิตวิทยา

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยทางจิตวิทยาของนิสิตคณะจิตวิทยาชั้นปีที่ 4 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานบริษัทเกิดความรู้สึกดีกับงานที่ทำในปัจจุบัน โดยจะนำความรู้ไปใช้ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

กรุณาตอบคำถามทุกข้อและตอบตามจริง คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 – ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 – แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดงาน

ส่วนที่ 3 - แบบสอบถามบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 – แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน

ส่วนที่ 5 – แบบสอบถามความทุ่มเทในงาน

### ส่วนที่ 1 – ข้อมูลทั่วไป

โปรดกรอกข้อมูลของท่านลงในช่องว่าง

เพศ:     ชาย     หญิง    อายุ.....ปี

เบอร์โทรศัพท์..... (ใช้ในการติดต่อกับมาในกรณีที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบเท่านั้น)

บริษัท.....หน่วยงาน.....ตำแหน่ง

.....

อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี

แบบสอบถามฉบับนี้ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผล การทำงานใดๆทั้งสิ้น  
และจะได้รับการ เก็บเป็นความลับ

## ส่วนที่ 2 – แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดงาน

**คำชี้แจง** – ในส่วนนี้มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของท่าน โปรดเลือกตัวเลือกที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด เพียงตัวเลือกเดียวโดย  ที่ตัวเลข โดยแต่ละตัวมีความหมายดังต่อไปนี้  
1 = ไม่เคย, 2 = นานๆครั้ง, 3 = บ่อยครั้ง, 4 = ทำเป็นประจำ

ข้อ	ข้อกระทง	ไม่เคย	นานๆครั้ง	บ่อยครั้ง	ทำเป็นประจำ
1.	ฉันทำงานอย่างรีบเร่งและแข่งกับเวลา	1	2	3	4
2.	ฉันพบว่าตัวเองยังคงทำงานต่อหลังจากที่เพื่อนร่วมงานของฉันหยุดพัก	1	2	3	4
3.	การทำงานหนักเป็นสิ่งสำคัญสำหรับฉัน ถึงแม้ว่าฉันไม่ได้สนุกกับงานนั้นก็ตาม	1	2	3	4
4.	ฉันยุ่งอยู่ตลอดเวลา และมีหลายสิ่งหลายอย่างที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน	1	2	3	4
5.	ฉันรู้สึกว่ามีบางสิ่งบางอย่างในตัวฉันที่ผลักดันให้ฉันทำงานอย่างหนัก	1	2	3	4
6.	ฉันใช้เวลาอยู่กับการทำงานมากกว่าการออกไปสังสรรค์กับเพื่อน หรือการทำกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจต่างๆ	1	2	3	4
7.	ฉันรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องทำงานหนัก ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่สนุกก็ตาม	1	2	3	4
8.	ฉันพบว่าตัวเองทำสิ่งต่างๆ สองหรือสามอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ทานอาหารกลางวันและจดบันทึก พร้อมกับคุยโทรศัพท์	1	2	3	4
9.	ฉันรู้สึกผิดเมื่อฉันหยุดพักจากการทำงาน	1	2	3	4
10.	มันเป็นเรื่องยากที่จะผ่อนคลายในขณะที่ฉันไม่ได้ทำงาน	1	2	3	4

### ส่วนที่ 3 – แบบสอบถามบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์

**คำชี้แจง** - ในส่วนนี้มีคำถามทั้งหมด 29 ข้อเกี่ยวกับบรรยากาศในที่ทำงานของท่าน โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด เพียงตัวเลือกเดียว โดย  ที่ตัวเลข โดยแต่ละตัวมีความหมายดังต่อไปนี้ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วย, 4 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อกระทง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	องค์การเอื้อให้พนักงานตัดสินใจด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่	1	2	3	4
2.	การร่วมมือกันทำงานระหว่างฝ่าย/แผนก/ส่วนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4
3.	พนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมเมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีหรือความรู้ในการทำงานใหม่ๆเข้ามาใช้	1	2	3	4
4.	ในองค์การนี้ หัวหน้าสามารถเข้าใจปัญหาต่างๆ ของพนักงานได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4
5.	พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ในการทำงานใหม่ๆ	1	2	3	4
6.	หัวหน้าสามารถเป็นที่พึ่งและให้คำแนะนำที่ดีแก่พนักงาน	1	2	3	4
7.	องค์การใส่ใจในตัวพนักงาน	1	2	3	4
8.	องค์การให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่น้อยที่สุด เฉพาะในส่วนที่จำเป็นอย่างมากเป็นต่อการทำงานเท่านั้น	1	2	3	4
9.	พนักงานไม่มีปากไม่มีเสียงในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของตน	1	2	3	4
10.	พนักงานที่อยู่ต่างฝ่ายพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน	1	2	3	4
11.	องค์การไว้วางใจให้พนักงานตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานโดยไม่ต้องขออนุญาต	1	2	3	4
12.	องค์การไม่ค่อยใส่ใจผลประโยชน์ของพนักงาน	1	2	3	4
13.	พนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาทักษะต่างๆ	1	2	3	4

ข้อ	ข้อกระทง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14.	หัวหน้าแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจในการบริหารจัดการของตน	1	2	3	4
15.	ในองค์การนี้หัวหน้าเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย	1	2	3	4
16.	พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ได้รับบอกกล่าว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ	1	2	3	4
17.	พนักงานที่อยู่ต่างฝ่าย/แผนก/ส่วนงานไม่ค่อยไว้วางใจกัน	1	2	3	4
18.	การให้หัวหน้าตรวจสอบทุกสิ่งทุกอย่างก่อนการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ	1	2	3	4
19.	หัวหน้าใช้อำนาจเด็ดขาดในการจัดการทุกเรื่องในการทำงาน	1	2	3	4
20.	พนักงานรู้สึกว่าจะตนมักจะถูกมองข้ามในการตัดสินใจต่างๆที่เกิดขึ้น	1	2	3	4
21.	พนักงานที่อยู่ต่างฝ่าย/แผนก/ส่วนงานในองค์การนี้ไม่ค่อยให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	1	2	3	4
22.	องค์การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน	1	2	3	4
23.	หัวหน้าแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในตัวพนักงานที่ตนดูแล	1	2	3	4
24.	ข้อมูลข่าวสารถูกแบ่งปันอย่างทั่วถึงในองค์การ	1	2	3	4
25.	องค์การพยายามดูแลพนักงานของตน	1	2	3	4
26.	องค์การพยายามปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม	1	2	3	4
27.	ปัญหาเรื่องการสื่อสารมักเกิดขึ้นในองค์การ	1	2	3	4



#### ส่วนที่ 4 – แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน

**คำชี้แจง** – ในส่วนนี้มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ กรุณาทำให้ครบทุกข้อและเลือกตัวเลือกที่ตรงกับความมั่นใจของท่านมากที่สุด ในแต่ละคำถาม โดย  $\bigcirc$  ที่ตัวเลข โดยแต่ละตัวมีความหมายดังต่อไปนี้ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง , 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน, 4 = เห็นด้วย, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ข้อกระทง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ฉันสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนใหญ่ที่ฉันตั้งให้ตัวเองได้	1	2	3	4	5
2.	เมื่อเผชิญกับงานที่ยากลำบาก ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้	1	2	3	4	5
3.	โดยทั่วไปแล้ว ฉันคิดว่าฉันสามารถบรรลุผลลัพธ์ในการทำงานที่สำคัญต่อฉัน	1	2	3	4	5
4.	ฉันเชื่อว่าฉันสามารถประสบความสำเร็จในทุกๆ ความพยายามที่ฉันตั้งใจไว้	1	2	3	4	5
5.	ฉันจะสามารถจัดการกับเรื่องท้าทายต่างๆ ได้อย่างประสบความสำเร็จ	1	2	3	4	5
6.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานหลายๆ งานที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
7.	เมื่อเทียบกับคนอื่นแล้ว ฉันสามารถทำงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
8.	ถึงแม้ว่าสิ่งต่างๆ จะไม่ราบรื่นและเต็มไปด้วยอุปสรรค ฉันยังสามารถทำงานออกมาได้ดี	1	2	3	4	5

## ส่วนที่ 5 – แบบสอบถามความทุ่มเทในงาน

**คำชี้แจง**– ในส่วนนี้มีคำถามทั้งหมด 17 ข้อเกี่ยวกับความรู้สึกของคุณกับงานที่ทำอยู่ โดยเลือกตัวเลขอย่างระมัดระวังและตัดสินใจเลือกคำตอบที่ตรงกับสิ่งที่คุณคิดเกี่ยวกับงานของคุณมากที่สุด หากคุณไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นให้  ที่เลข “0” แต่หากรู้สึกเช่นเดียวกับสิ่งที่คำถามถามให้ประเมินความบ่อยที่เกิดความรู้สึกนั้นจากระดับ “1”(แทบจะไม่เคย) จนถึงระดับ “6”(เป็นประจำ)

	แทบจะไม่เคย	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยมาก	เป็นประจำ
0	1	2	3	4	5	6
ไม่เคย	ไม่กี่ครั้งต่อปีหรือ น้อยกว่า	หนึ่งครั้งต่อเดือน หรือน้อยกว่า	2-3ครั้งต่อเดือน หรือน้อยกว่า	หนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ หรือน้อยกว่า	2-3ครั้งต่อสัปดาห์ หรือน้อยกว่า	ทุกวัน

ข้อ	ข้อกระทง	ไม่เคย	แทบจะ ไม่เคย	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	เป็น ประจำ
1.	เวลาที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังงาน	0	1	2	3	4	5	6
2.	ฉันรู้สึกมีพลังและกระปรี้กระเปร่าเวลาทำงาน	0	1	2	3	4	5	6
3.	ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงาน	0	1	2	3	4	5	6
4.	งานที่ฉันทำให้แรงบันดาลใจแก่ฉัน	0	1	2	3	4	5	6
5.	ฉันรู้สึกอยากไปทำงานเมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า	0	1	2	3	4	5	6
6.	ฉันมีความสุขเมื่อฉันกำลังทำงานอย่างเต็มที่	0	1	2	3	4	5	6
7.	ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	0	1	2	3	4	5	6
8.	ฉันรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานของฉัน	0	1	2	3	4	5	6
9.	ฉันรู้สึกเพลิดเพลินในขณะที่ฉันกำลังทำงาน	0	1	2	3	4	5	6

ภาคผนวก ข

## ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความแต่ละข้อกับข้อความอื่นทั้งหมดในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation-CITC) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ของแบบสอบถามในการสร้างมาตรกรวัด (N=60)

ข้อ	ข้อความ	ทิศทาง	CITC ครั้งที่ 1 (N=60)	CITC ครั้งที่ 2 (N=60)
<b>แบบสอบถามบรรยากาศองค์การด้านมนุษยสัมพันธ์</b>				
องค์ประกอบการมีอิสระในการทำงาน				
1	องค์การเอื้อให้พนักงานตัดสินใจด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่	+	.496	.565
7	หัวหน้าควบคุมการทำงานของพนักงานที่ตนดูแลอย่างเข้มงวด	-	-.254	ข้อกระทงที่ถูกต้อง
12	องค์การไว้ใจให้พนักงานตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานโดยไม่ต้องขออนุญาต	+	.347	.518
19	การให้หัวหน้าตรวจสอบทุกสิ่งทุกอย่างก่อนการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ	-	.227	.356
20	หัวหน้าใช้อำนาจเด็ดขาดในการจัดการทุกเรื่องในการทำงาน	-	.399	.422
Alpha				.676
องค์ประกอบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ				
10	พนักงานไม่มีปากไม่มีเสียงในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของตน	-	.369	.369
17	พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ได้รับบอกกล่าวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์การ	-	.373	.373
22	พนักงานรู้สึกว่าจะตนมักจะถูกมองข้ามในการตัดสินใจต่างๆที่เกิดขึ้น	-	.626	.626
24	องค์การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน	+	.273	.273

ข้อ	ข้อความ	ทิศทาง	CITC ครั้งที่ 1 (N=60)	CITC ครั้งที่ 2 (N=60)
26	ข้อมูลข่าวสารถูกแบ่งปันอย่างทั่วถึงในองค์กร	+	.287	.287
29	ปัญหาเรื่องการสื่อสารมักจะเกิดขึ้นในองค์กร	-	.326	.326
Alpha				.643
องค์ประกอบการสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
4	ในองค์กรนี้ หัวหน้าสามารถเข้าใจปัญหาต่างๆของพนักงานได้เป็นอย่างดี		.636	.636
6	หัวหน้าสามารถเป็นที่พึ่งและให้คำแนะนำที่ดีแก่พนักงาน	+	.785	.785
15	หัวหน้าแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจในการบริหารจัดการของตน	+	.783	.783
16	ในองค์กรนี้หัวหน้าเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย	+	.818	.818
25	หัวหน้าแสดงให้เห็นถึงความซื่อสัตย์ในตัวของพนักงานที่ตนดูแล	+	.604	.604
Alpha				.884
องค์ประกอบการฝึกอบรมและพัฒนา				
3	พนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมเมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีหรือความรู้ในการทำงานใหม่ๆเข้ามาใช้	-	.644	.644
5	พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ในการทำงานใหม่ๆ	+	.445	.445
9	องค์กรทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่น้อยที่สุด เฉพาะในส่วนที่จำเป็นอย่างมากเป็นต่อการทำงานเท่านั้น	-	.537	.537
14	พนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาทักษะต่างๆ	+	.611	.611
Alpha				.757
องค์ประกอบการผสมผสานร่วมกัน				
2	การร่วมมือกันทำงานระหว่างฝ่าย/แผนก/ส่วนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ		.465	.500
11	พนักงานที่อยู่ต่างฝ่ายพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน	+	.635	.551

ข้อ	ข้อความ	ทิศทาง	CITC ครั้งที่ 1 (N=60)	CITC ครั้งที่ 2 (N=60)
18	พนักงานที่อยู่ต่างฝ่าย/แผนก/ส่วนงานไม่ค่อยไว้วางใจกัน	-	.549	.627
21	ในองค์กรนี้แทบจะไม่มีความขัดแย้งระหว่างฝ่ายเกิดขึ้นเลย	+	.177	ข้อกระทงที่ถูกตัด
23	พนักงานที่อยู่ต่างฝ่าย/แผนก/ส่วนงานในองค์กรนี้ไม่ค่อยให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	-	.532	.669
Alpha				.780
<b>องค์ประกอบการมีสวัสดิภาพ</b>				
8	องค์การใส่ใจในตัวพนักงาน	+	.565	.565
13	องค์การไม่ค่อยใส่ใจผลประโยชน์ของพนักงาน	-	.487	.487
27	องค์การพยายามดูแลพนักงานของตน	+	.748	.748
28	องค์การพยายามปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม	+	.691	.691
Alpha				.800
<b>แบบสอบถามความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการทำงาน</b>				
1	ฉันสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนใหญ่ที่ฉันตั้งให้ตัวเอง	+	.464	.464
2	เมื่อเผชิญกับงานที่ยากลำบากฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้	+	.604	.604
3	โดยทั่วไปแล้วฉันคิดว่าฉันสามารถบรรลุผลลัพธ์ในการทำงานที่สำคัญต่อฉัน	+	.741	.741
4	ฉันเชื่อว่าฉันสามารถประสบความสำเร็จในทุกๆความพยายามที่ฉันตั้งใจไว้	+	.554	.554
5	ฉันจะสามารถจัดการกับเรื่องท้าทายต่างๆได้อย่างประสบความสำเร็จ	+	.726	.726
6	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานหลายๆงานที่แตกต่างกันได้เป็นอย่างดี	+	.585	.585

ข้อ	ข้อความ	ทิศทาง	CITC ครั้งที่ 1 (N=60)	CITC ครั้งที่ 2 (N=60)
7	เมื่อเทียบกับคนอื่นแล้ว ฉันสามารถทำงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	+	.707	.707
8	ถึงแม้ว่าสิ่งต่างๆ จะไม่ราบรื่นและเต็มไปด้วยอุปสรรคฉันยังสามารถทำงานออกมาได้ดี	+	.606	.606
Alpha				.865
<b>แบบสอบถามการติดงาน</b>				
องค์ประกอบการทำงานอย่างหนัก				
1	ฉันทำงานอย่างรีบเร่งและแข่งกับเวลา	+	.566	.566
2	ฉันพบว่าตัวเองยังคงทำงานต่อหลังจากที่เพื่อนร่วมงานของฉันหยุดพัก	+	.595	.595
4	ฉันยุ่งอยู่ตลอดเวลาและมีหลายสิ่งหลายอย่างที่ ต้องทำในเวลาเดียวกัน	+	.587	.587
6	ฉันใช้เวลาอยู่กับการทำงานมากกว่าการออกไปสังสรรค์กับเพื่อนหรือการทำกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจต่างๆ	+	.589	.589
8	ฉันพบว่าตัวเองทำสิ่งต่างๆ สองหรือสามอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นทานอาหารกลางวันและจดบันทึก พร้อมกับคุยโทรศัพท์	+	.503	.503
Alpha				.783
องค์ประกอบความหมกมุ่นในงาน				
3	การทำงานหนักเป็นสิ่งสำคัญสำหรับฉันถึงแม้ว่าฉันไม่ได้สนุกกับงานนั้นก็ตาม	+	.403	.403
5	ฉันรู้สึกว่ามีบางสิ่งบางอย่างในตัวฉันที่ผลักดันให้ฉันทำงานอย่างหนัก	+	.293	.293
7	ฉันรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องทำงานหนักถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่สนุกก็ตาม	+	.509	.509
9	ฉันรู้สึกผิดเมื่อฉันหยุดพักจากการทำงาน	+	.536	.536
10	มันเป็นเรื่องยากที่จะผ่อนคลายในขณะที่ฉันไม่ได้ทำงาน	+	.414	.414

ข้อ	ข้อความ	ทิศทาง	CITC ครั้งที่ 1 (N=60)	CITC ครั้งที่ 2 (N=60)
Alpha				.676
<b>แบบสอบถามความทุ่มเทในงาน</b>				
องค์ประกอบความกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน				
1	เวลาที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังงาน	+	.834	.834
2	ฉันรู้สึกมีพลังและกระปรี้กระเปร่าเวลาทำงาน	+	.839	.839
5	ฉันรู้สึกอยากไปทำงานเมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า	+	.699	.699
Alpha				.883
องค์ประกอบการอุทิศตนให้กับงาน				
3	ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงาน	+	.776	.776
4	งานที่ฉันทำ ให้แรงบันดาลใจแก่ฉัน	+	.786	.786
7	ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	+	.733	.733
Alpha				.878
องค์ประกอบความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน				
6	ฉันมีความสุขเมื่อฉันกำลังทำงานอย่างเต็มที่	+	.655	.670
8	ฉันรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานของฉัน	+	.577	.758
9	ในขณะที่ฉันกำลังทำงาน ฉันมีอาการร่วมกับงานนั้นเป็นอย่างมาก	+	.244	ข้อกระทงที่ถูกตัด
10	ฉันรู้สึกเพลิดเพลินในขณะที่ฉันกำลังทำงาน	+	.648	.799
Alpha				.864