

ผลของโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธเนศพล คล้ายแขก¹ เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์² ชนัดดา เพ็ชรประยูร³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความหมายของการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร (2) พัฒนาโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร และ (3) เปรียบเทียบการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบ One-Group Pretest-Posttest Design โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ตัวอย่าง ได้แก่ ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีคุณสมบัติเป็นพนักงานประจำ ศึกษาโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน และเป็นกลุ่มการทดลอง จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบฟอร์มการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน และแบบสอบถามการจัดแจงในงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ Wilcoxon Signed-Rank Test

ผลการวิจัย พบว่า (1) การจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร หมายถึง การปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น แบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านความคิด (2) โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครประกอบด้วย 3 ขั้นตอน จำนวน 9 ส่วน ทั้งหมด จำนวน 17 กิจกรรม และเวลารวม 6 ชั่วโมง และ (3) พนักงานอาสาสมัครที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานมีค่าเฉลี่ยหลังเข้าร่วมโปรแกรมมากกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: การจัดแจงในงาน; โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน; พนักงานอาสาสมัคร

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

ธเนศพล คล้ายแขก, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และชนัดดา เพ็ชรประยูร. (2567). ผลของโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 14(2), 532-546.

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: thanetphon.khlaikhaek@gmail.com

^{2,3} คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Effectiveness of a Job Crafting Program for Alumni and Current Student Volunteer Employees of Ramkhamhaeng University

Thanetpol Khlaikhaek¹ Benjawan Boonyapraphan² Chanadda Petchprayoon³

Abstract

This research article aims to study (1) explore the meaning of job crafting among volunteer employees, (2) develop a job crafting program for volunteer employees, and (3) compare the job crafting of volunteer employees before and after participating in the program. The research is Quasi-experimental research with interview and One-Group Pretest-Posttest Design method. This study consisted of three phases. The sample group experiment consists of 17 volunteer employees and 5 key informants who are alumni and current students of Ramkhamhaeng University. Research tools used in the study include structured in-depth interviews, a job crafting program, and a job crafting questionnaire. Data analysis was conducted using mean, frequency, standard deviation, and Wilcoxon Signed-Rank Test.

Findings are as follows: (1) job crafting among volunteer employees refers to the adjustment of various aspects of their work to improve the outcome, and can be categorized into three components: task crafting, relation crafting, and cognitive crafting, (2) the job crafting program for volunteer employees consists of 3 stages, 9 part, 17 activities, totaling 6 hours, and (3) the average level of job crafting among volunteer employees after participating in the program was significantly higher than before, with a statistical significance level of .001.

Keywords: Job Crafting; Job Crafting Development Program; Volunteer Employees

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Khlaikhaek, T., Boonyapraphan, B., & Petchprayoon, C. (2024). Effectiveness of a job crafting program for alumni and current student volunteer employees of Ramkhamhaeng University. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 14(2), 532-546.

¹ Doctor of Philosophy Program in Industrial and Organizational Psychology,
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
1518 Prdcharat 1 Road, Wongsawang, Bangsue, Bangkok, 10800, Thailand
Corresponding Author Email: thanetphon.khlaikhaek@gmail.com

^{2,3} Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสี่ทศวรรษที่ผ่านมาไม่อาจปฏิเสธได้ว่าลักษณะการทำงานของสังคมได้เปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงแต่ประเทศสหรัฐอเมริกาเท่านั้น แต่เปลี่ยนไปทั่วโลก ลักษณะของงานมีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปเรื่อยๆ (Barley, Bechky, & Milliken, 2017) เมื่อเราก้าวเข้าสู่ยุคปฏิวัติเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา รูปแบบการทำงานของพนักงานก็เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างมหาศาล (Mark, Gonzalez, & Harris, 2005) เทคโนโลยีถูกนำมาใช้เพื่อปลดปล่อยพลังแห่งการสร้างสรรค์ผลงานของพนักงานได้มากมาย สามารถติดต่อสื่อสาร ประชุมร่วมกันได้แม้จะอยู่ต่างสถานที่กัน ทำงานขึ้นเดียวกันในเวลาเดียวกันจากสถานที่ที่ต่างกัน (Litchfield, Cooper, Hancock, & Watt, 2016) พนักงานที่มีทัศนคติการทำงานเชิงรุกยิ่งจะมีการปรับปรุงรูปแบบของงานตน ปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตน สิ่งๆ นี้เรียกว่า การจัดแจงในการทำงาน (Tims & Bakker, 2010)

ในขณะที่การจัดแจงในงาน (job crafting) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของพนักงาน ที่ทำการปรับปรุงสภาพการทำงาน รูปแบบการทำงาน ความสัมพันธ์ รวมไปถึงความคิด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความชอบส่วนตัว แรงจูงใจ และความหลงใหลส่วนตัวของพนักงาน และเพิ่มผลลัพธ์จากการทำงาน (Demerouti, 2014; Tims, Bakker, & Derks, 2012) การออกจัดแจงงานถือเป็นหนึ่งในกลุ่มทฤษฎีการออกแบบงาน พนักงานที่ปรับปรุงขอบเขตการทำโดยการกำหนดรูปแบบของงานใหม่ใน 3 ทางด้วยกันคือ โดยประการแรกคือการปรับปรุงงาน ด้วยการเพิ่มหรือลดบางขั้นตอน กำหนดเวลาที่จะใช้ในแต่ละตัวงาน รวมไปถึงการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วย ประการที่สองพนักงานจะทำการปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้วยการให้เวลากับเพื่อนร่วมงานที่ชอบพอกันมากขึ้น ประการที่สามคือ การปรับปรุงความคิดที่มีต่องาน โดยการ

พยายามเชื่อมโยงความสำคัญกับของงานตนเข้าด้วยกัน (Wrzesniewski, LoBuglio, Dutton, & Berg, 2013) จากการศึกษาวิจัยเชิงทดลองในระยะยาว พบว่าการจัดแจงในงานสามารถเพิ่ม (1) การให้ผลตอบกลับประสิทธิภาพการทำงาน (2) โอกาสในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ (3) ความสามารถแห่งตน และ (4) ประสิทธิภาพการทำงานหลังการทดลอง 1 ปี (van Wingerden, Bakker, & Derks, 2017)

นอกจากนี้ การพัฒนาการจัดแจงในงานสามารถแบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ (1) การสัมภาษณ์พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้างาน ผู้จัดการ (2) เวิร์คช็อปการจัดแจงในงาน (3) การประเมินการจัดแจงในงานด้วยตนเองแบบรายสัปดาห์ และ (4) การสะท้อนมุมมองจากเพื่อนร่วมงาน (Demerouti, Peeters, & van den Heuvel, 2019) จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำ การศึกษาทดลองโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงาน โดยนำการทดลองมาใช้กับพนักงานอาสาสมัครที่เป็นศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อการจัดแจงในงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงาน และเพื่อนำโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานไปทดลองใช้พัฒนาการจัดแจงในงานกับพนักงานอาสาสมัคร โดยมีสมมุติฐานว่า พนักงานอาสาสมัครก่อนเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน และหลังเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงาน มีคุณสมบัติการจัดแจงในงานแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความหมายของการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร

3. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การจัดแจงในงาน (job crafting) คือ ด้านงาน (task crafting) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) และด้านความคิด (cognitive crafting) และโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ใช้วิธีการเลือกด้วยความสมัครใจ ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีคุณสมบัติเป็นพนักงานประจำในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จำนวน 5 คน และตัวอย่างโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน จำนวน 17 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาในกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ทางวิชาการ เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในทางวิชาการที่จะนำมาศึกษากระบวนการทดลอง แนวทางการออกแบบโปรแกรมการพัฒนาตลอดจนไปถึงนำไปประยุกต์ใช้ในการทดลองเพื่อศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ประโยชน์เชิงปฏิบัติ ผู้ที่สนใจในสามารถนำกระบวนการต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เพื่อการฝึกอบรมพัฒนาการจัดแจงในงานแก่พัฒนา ตลอดจนสามารถนำเครื่องมือที่ใช้ในการทดลองไปรวมออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมอื่นๆ ต่อไป

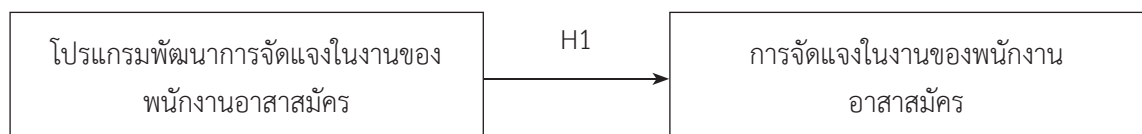
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Berg, Dutton, and Wrzesniewski (2008) ได้อธิบายถึง การจัดแจงในงาน (job crafting) ไว้ว่า การจัดแจงในงานเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงขอบเขตและเงื่อนไขเกี่ยวกับ รูปแบบของงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน และความคิดที่มีต่องานของผู้เข้าร่วมฯ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ (1) ด้านงาน (task crafting) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงปริมาณงาน เสนองานใหม่ และทำนอกเหนือจากงานตนเอง ได้แก่ การที่ผู้เข้าร่วมฯ เริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงจำนวนหรือปริมาณงานของตนเอง มีการเสนองานใหม่ที่เหมาะสมกับทักษะและความสนใจของตนเอง และมีการทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำทั่วไปของตนเอง (2) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงปฏิสัมพันธ์ สร้างความเป็นเพื่อน และให้ความเคารพ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนผู้เข้าร่วมฯ ด้วยกัน และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีลักษณะทักษะหรือความสนใจที่คล้ายคลึงกัน และ (3) ด้านความคิด (cognitive crafting) หมายถึง การเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับงาน มองประโยชน์ของงาน และเห็นคุณค่าของงานตนเอง ได้แก่ การที่ผู้เข้าร่วมฯ มีความคิดในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงาน มองเห็นว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีความหมายและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น และมีความพยายามที่จะทำงานอย่างเห็นคุณค่าของสิ่งที่ทำเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และการจัดแจงในงาน (job crafting) นั้นสามารถช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (job performance) ของตนเองให้ดีขึ้น และส่งเสริมพันธะทางใจในงาน (work engagement) (Tims, Bakker, & Derks, 2015) ทั้งนี้ ยังสามารถลดความเครียด และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย (Singh & Singh, 2018) ในขณะที่ van Wingerden et al. (2017) พบว่า ผลสะท้อนกลับจากประสิทธิภาพการทำงาน ความเชี่ยวชาญ และ

ประสิทธิภาพแห่งตน และประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญหลังจากทำโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงาน และ Kooij, van Woerkom, Wilkenloh, Dorenbosch, and Denissen (2017) ผลการทดลองพบว่า การจัดแจงในงานเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความสอดคล้องกันระหว่าง

บุคคลกับงาน นอกจากนั้น Gordon, Demerouti, Le Blanc, Bakker, Bipp, and Verhagen (2018) ผลการทดลองพบว่า โปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานสามารถเพิ่มพฤติกรรมการจัดแจงในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานแก่พยาบาลได้

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 (H1): พนักงานอาสาสมัครก่อนเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานและหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานมีคุณสมบัติการจัดแจงในงานแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบ One-Group Pretest-Posttest Design และการสัมภาษณ์เชิงลึก และการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความหมายของการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร สร้างโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน และนำโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานไปทดลองใช้จริงกับพนักงานอาสาสมัคร โดยมีการศึกษา 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาความหมายของการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร โดยทำการเริ่มต้นด้วยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ

จัดแจงในงาน ในประเด็นของนิยาม ความหมาย และองค์ประกอบ เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดโครงสร้างข้อคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-dept interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีคุณสมบัติเป็นพนักงานประจำในองค์การใดองค์การหนึ่ง โดยผู้วิจัยนิยามไว้ว่าเป็นพนักงานอาสาสมัคร จำนวน 5 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกได้แก่ (1) เป็นประเภทพนักงานประจำในองค์การ และ (2) เป็นศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะนี้ประกอบด้วย (1) แบบฟอร์มการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (in-dept interview) มีแนวคำถาม (guideline) ที่เตรียมไว้ล่วงหน้าตามประเด็นที่ต้องการศึกษาผ่านการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีไว้ล่วงหน้าตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดำเนินการสัมภาษณ์ 3 ชั้น

ตอน ได้แก่ ขั้นเริ่มสัมภาษณ์ ขั้นสัมภาษณ์ และขั้นยุติการสัมภาษณ์ (2) แบบการวิเคราะห์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยทำการจัดระเบียบผลการสัมภาษณ์หาความสัมพันธ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบ หาความแตกต่างและความเหมือน หลังจากนั้นจึงทำการสรุปเป็นเชิงพรรณนา และนำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงาน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาทำการวิเคราะห์ พรรณนาตีความ เปรียบเทียบและหาความหมาย สังเคราะห์เทียบเคียงกับการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นนิยามและสรุปเพื่อดำเนินการขั้นถัดไป

ระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร เพื่อนำโปรแกรมไปทดลองใช้กับพนักงานอาสาสมัครเป็นศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้กำหนดโครงสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดแจงในงาน และทำการสังเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล เพื่อสรุปออกมาเป็นแนวคิดสำคัญในการกำหนดโครงสร้างโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน ดำเนินการทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ดังนี้ (1) ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดแจงในงาน รวมถึงผลการสัมภาษณ์เชิงลึก และนิยามปฏิบัติการจากระยะที่ 1 นอกจากนี้ยังศึกษาถึงวิธีการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรม เทคนิคทางการอบรม เทคนิคทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง กับการสร้างกิจกรรม (2) ทำการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมผ่านเอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และผลจากการสัมภาษณ์จากระยะที่ 1 (3) นำโปรแกรมการพัฒนาจัดแจงในงาน มาประเมินความเหมาะสมโดยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา อุดสาหกรรมและองค์การ จำนวน 3 ท่าน คุณวุฒิระดับ ศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

โดยวัดค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item-Objective Congruence--IOC) ของโปรแกรมกับวัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 คะแนน โดยเกณฑ์อยู่ที่ 0.5 จึงยอมรับ (Tirakanan, 2007, p. 165) และ (4) สรุปผลการออกแบบโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร อันประกอบไปด้วยหัวข้อดังนี้ นิยามศัพท์ตัวแปร โมเดลการฝึกอบรม โปรแกรมการพัฒนาจัดแจงในงาน การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา การประเมินความสอดคล้องของโปรแกรม กำหนดการโปรแกรมการพัฒนา รายละเอียดกิจกรรม

ระยะที่ 3 การศึกษาผลของการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร

เครื่องมือที่ใช้ในระยะนี้ประกอบไปด้วย (1) แบบสอบถามการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร และ (2) โปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงาน ตัวอย่างพนักงานอาสาสมัครซึ่งเป็นศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบันจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 17 คน ตามแนวคิดของ Capes (2015) ที่กำหนดจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมอยู่ที่ จำนวน 12-20 คน โดยทำการคัดเลือกแบบสมัครใจ (volunteer selection) เพื่อเข้าร่วมการทดลอง

เครื่องมือที่ 1 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน และตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดแจงในงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน รวมจำนวน 27 ข้อ ดังนี้ (1) ด้านงาน (task crafting) จำนวน 9 ข้อ (2) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) จำนวน 9 ข้อ และ (3) ด้านความคิด (cognitive crafting) จำนวน 9 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) มีระดับการวัด 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้วยกัน 3 วิธี คือ (1) ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (2) ความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และ (3) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (corrected item total correlation) โดยข้อคำถามมีค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 โดยค่าที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.5 ขึ้นไป (Tirakanan, 2007) การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากตัวอย่างทดสอบเครื่องมือ (try out) จำนวน 30 คน ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของการจัดแจงในงาน เท่ากับ .899 ด้านงาน เท่ากับ .806 ด้านความสัมพันธ์ เท่ากับ .922 และด้านความคิด เท่ากับ .865 ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เท่ากับ .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, & Adderson, 2014) การทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อ พบว่า ค่า

อำนาจจำแนกทั้งฉบับอยู่ระหว่าง .300-.864 ด้านงาน อยู่ระหว่าง .321-.721 ด้านความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .375-.864 และด้านความคิดอยู่ระหว่าง .300-.444 ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เท่ากับ .300 ขึ้นไป ตามแนวคิดของ Ferketich (1991) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามออก จำนวน 4 ข้อ

เครื่องมือที่ 2 โปรแกรมการพัฒนากิจการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่โปรแกรม ได้แก่ การปฐมนิเทศ (2) ขั้นที่ 2 ขั้นพัฒนาการการจัดแจงในงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ และด้านความคิด และ (3) ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป ได้แก่ การปัจฉิมนิเทศ

โดยการทดลองในครั้งนี้เป็นโมเดลการทดลองแบบวัดผลก่อนและหลังทำการทดลอง (one-group pretest-posttest design) (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

โมเดลการทดลองโปรแกรมการพัฒนากิจการจัดแจงในงาน

กลุ่ม	ก่อนการทดลอง (pre-test)	ตัวแปรจัดกระทำ (treatment variable)	หลังการทดลอง (post-test)
ทดลอง	Q1	X	Q2

X หมายถึง การจัดกระทำให้ตัวอย่างโดยการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม

Q1 หมายถึง การวัดก่อนการทดลอง (3 วัน) Q2 หมายถึง การวัดหลังการทดลอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ คือ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานอาสาสมัครด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) และ (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร เพื่อทำการทดสอบผลเปรียบเทียบการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ด้วยการ

ทดสอบแบบ Wilcoxon Signed-Ranks Test

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการรายงานผลเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาความหมายของการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร ระยะที่ 2 สร้างโปรแกรมการพัฒนากิจการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร และระยะที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบการจัดแจง

ในงานของพนักงานอาสาสมัครก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมผลการวิจัยพบว่า ดังนี้

ผลการวิจัยในระยะที่ 1 จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่า การจัดแจงในงาน (job crafting) ของพนักงานอาสาสมัคร หมายถึง การปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น พัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงาน มีความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และสามารถแบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านงาน (task crafting) หมายถึง ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพิ่มวิธีใหม่ๆ เพื่อความราบรื่นในการทำงาน ปรับลดบางขั้นตอนการทำงาน (2) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) หมายถึง การพูดคุยเพิ่มความสนิทสนม พูดคุยนอกเวลางาน หาเวลาเพิ่มปฏิสัมพันธ์กันหลังเลิกงาน และ (3) ด้านความคิด (cognitive crafting) หมายถึง มองหาข้อดีของงานเพื่อสร้างกำลังใจในการทำงาน ทำเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง สร้างคุณค่าของสิ่งที่ทำ ซึ่งมีความสอดคล้อง

กับ ทฤษฎีการจัดแจงในงานของ Berg et al. (2008) ผลการวิจัยในระยะที่ 2 การสร้างโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงาน จากการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 และนำทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่สอดคล้องกันนำมาสร้างโปรแกรมการพัฒนา โดยวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence--IOC) ของโปรแกรมกับวัตถุประสงค์ โดยเกณฑ์อยู่ที่ 0.5 จึงยอมรับได้ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงโปรแกรมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อความถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.67-1.00 คะแนน โปรแกรมที่ถูกสร้างใช้ทฤษฎีการจัดแจงในงาน (job crafting) ของ Berg et al. (2008) เป็นหลักในการจัดสร้างโปรแกรมการพัฒนา โดยทำการแบ่งตามนิยามและองค์ประกอบของตัวแปร เวลาในการทำกิจกรรมจำนวน 6 ชั่วโมงโดยประมาณ ประกอบไปด้วยจำนวน 9 ส่วน และจำนวน 17 กิจกรรม (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

โมเดลภาพรวมการพัฒนาการจัดแจงในงาน

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ขั้นที่ 1 เริ่มต้นโปรแกรม		
ส่วนที่ 1 ปฐมนิเทศ		
1. เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทดลอง ลักษณะกิจกรรม ระยะเวลา จำนวนกิจกรรม สิทธิและการรักษาสิทธิของผู้เข้าร่วมอบรม กฎ และเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วม	ทฤษฎี: (1) กฎแห่งความพร้อม (law of readiness) ของ Thorndike (1913) (2) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของ Pavlov (1927) (3) ทฤษฎีการเสริมแรงของ Skinner (1950) (4) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977)	ปฐมนิเทศ “เตรียมความพร้อม” กิจกรรมที่ 1 “สวัสดี ยินดีไม่มีปัญหา”
2. กระตุ้นความพร้อมแก่ผู้เข้าร่วมการทดลอง ดึงดูดความสนใจที่นักทดลอง		กิจกรรมที่ 2 “แก้ว กะลา ชัน โอง”
3. สร้างสัมพันธภาพ ความร่วมมือ บรรยากาศที่ดีระหว่างนักทดลองกับผู้เข้าร่วมการทดลอง และระหว่างผู้เข้าร่วมการทดลองเอง แบ่งกลุ่ม	เทคนิคการฝึกอบรม: (1) เทคนิคการบรรยาย (2) เทคนิคการสาธิต (3) กลุ่มสัมพันธ์ เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคบริหารสมอง 2. เทคนิคการเปิดเผยตนเอง (3) เทคนิคจิตวิทยาเชิงบวก PERMA	กิจกรรมที่ 3 “Set Code” กิจกรรมที่ 4 “แบ่งกลุ่ม” กิจกรรมที่ 5 “อิงเรือ” กิจกรรมที่ 6 “My Card and Our Cabbage”

ตาราง 2

โมเดลภาพรวมการพัฒนาการจัดแจงในงาน (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ขั้นที่ 2 พัฒนาการจัดแจงในงาน ส่วนที่ 2 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job crafting) โดยรวม บรรยายเนื้อหา อธิบายความสำคัญ สร้างความตระหนักถึงประโยชน์ของการจัดแจงในงาน	เทคนิคการฝึกอบรม: (1) เทคนิคการบรรยาย (2) เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม	กิจกรรมที่ 7 “The Job Crafting & Job Crafter”
ส่วนที่ 3 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job crafting) ด้านงาน (task crafting) ประเด็นเปลี่ยนแปลงปริมาณงานและประเด็นเสนองานใหม่ 1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ เริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงจำนวนหรือปริมาณงานของตนเอง 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ เสนองานใหม่ที่เหมาะสมกับทักษะและความสนใจของตนเอง	เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคใช้การนิรนัย (2) เทคนิคใช้กรณีตัวอย่าง เทคนิคการฝึกอบรม: (1) เทคนิคการระดมสมอง (2) เทคนิคกลุ่มสัมพันธ์ (3) เทคนิคอภิปรายกลุ่ม (4) Homework assignment เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) ภาระค้ำคานใจ (2) เทคนิคการแก้ไขปัญหา (3) เทคนิคให้ข้อเสนอแนะ (4) เทคนิคการลงมือปฏิบัติ	กิจกรรมที่ 8 “Wasting My Time”
ส่วนที่ 4 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job Crafting) ด้านงาน (task Crafting) ประเด็นทำงานนอกเหนือจากงานประจำ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ มีการทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำทั่วไปของตนเอง	เทคนิคการฝึกอบรม: (1) ระดมสมอง (2) Project base learning เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคการเงินธนาคารเชิงรุก	กิจกรรมที่ 9 “ของมันต้องทำ” กิจกรรมที่ 10 “จิตอาสา”
ส่วนที่ 5 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job crafting) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) ประเด็นเปลี่ยนแปลงปฏิสัมพันธ์ และให้ความเคารพเพื่อน 1. เพื่อการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนผู้เข้าร่วมฯ ด้วยกัน 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ แสดงความเคารพเพื่อนผู้เข้าร่วมฯ ด้วยกันขณะพูดคุย	เทคนิคการฝึกอบรม: (1) เทคนิคการบรรยาย เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ (2) เทคนิคการฟัง (3) เทคนิคแสดงบทบาทสมมุติ	กิจกรรมที่ 11 “TA & iMessage Talk.” กิจกรรมที่ 12 “I am listening.”
ส่วนที่ 6 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job Crafting) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) ประเด็นสร้างความเป็นเพื่อน เพื่อการสร้างความเป็นเพื่อนกับผู้อื่นที่มีลักษณะทักษะหรือความสนใจที่คล้ายคลึงกัน	เทคนิคการฝึกอบรม: (1) กลุ่มสัมพันธ์	กิจกรรมที่ 13 “บันไดงู”

ตาราง 2

โมเดลภาพรวมการพัฒนาการจัดแจงในงาน (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ส่วนที่ 7 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job crafting) ด้านความคิด (cognitive crafting) ประเด็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเกี่ยวกับงาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ มีความคิดในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงาน	เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคเปิดเผยตนเอง (2) เทคนิคเกมส์	กิจกรรมที่ 13 “บันไดงู”
ส่วนที่ 8 พัฒนาการจัดแจงในงาน (job crafting) ด้านความคิด (cognitive crafting) ประเด็นประโยชน์ของงาน และเห็นคุณค่าของงาน	เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคพูดกับตัวเอง (2) การบำบัดความคิดและพฤติกรรม (Cognitive Behavior Therapy--CBT) (3) เทคนิคคำถามระดับขั้น (4) คำถามปฎิหาริย์	กิจกรรมที่ 14 “Question your Assumption (CBT)” กิจกรรมที่ 15 “Miracle question”
1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ มองเห็นว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมี ความหมายและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น 2. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมฯ มีความพยายามที่จะทำงานอย่าง เห็นคุณค่าของสิ่งที่ทำเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	เทคนิคทางจิตวิทยา: (1) เทคนิคพูดกับตนเอง (2) เทคนิควิธีการรอบวง (3) Social Proof	กิจกรรมที่ 16 “ทำไปทำไม”
ขั้นที่ 3 ปัจฉิมนิเทศ		
ส่วนที่ 9 สรุปเนื้อหาการจัดแจงในงาน (job crafting) และปิดกิจกรรม		
1. เพื่อสรุปสาระสำคัญของการทดลอง สรุปเนื้อหา เกี่ยวกับการจัดแจงในงาน ตระหนักประโยชน์ของ การนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิจริง 2. เพื่อแจกของรางวัลผู้เข้าร่วมที่ได้คะแนนตามลำดับ แจกรางวัลทีม ขอขอบคุณผู้เข้าร่วม จบการทดลอง	ทฤษฎี: (1) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของ Pavlov (1927) (2) ทฤษฎีการเสริมแรงของ Skinner (1950) (3) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977) เทคนิคการฝึกอบรม: (1) เทคนิคบรรยาย (2) เทคนิคอภิปรายกลุ่ม	กิจกรรมที่ 17 “บรรยาย 2 + Implementation” ปัจฉิมนิเทศ “จบการทดลอง”

ผลการวิจัยในระยะที่ 3 การทดลองใช้โปรแกรม
พัฒนาการจัดแจงในงาน โดยผู้วิจัยได้สอบถามถึงข้อมูล
ส่วนบุคคลของพนักงานอาสาสมัครโดยบรรยายออกมา
เป็นสถิติพรรณนา ดังนี้

ผู้เข้าร่วมโปรแกรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน
11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 และเพศชาย จำนวน 6 คน
คิดเป็นร้อยละ 35.3 ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-29
ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 และ 30-39 ปี

จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ประสิทธิภาพการ
ทำงานของผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่คือกลุ่ม 1-5 ปี จำนวน 9
คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี
จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และน้อยกว่า 1 ปี
จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คุณสมบัติการจัดแจงในงาน ก่อนและหลังการ
ทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน (ดูตาราง 3)

ตาราง 3

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณสมบัติการจัดแจงในงาน

คุณสมบัติการจัดแจงในงาน		$\bar{X}$	SD
การจัดแจงในงาน	ก่อนการทดลอง	3.92	.53
	หลังการทดลอง	4.41	.47
ด้านงาน	ก่อนการทดลอง	3.71	.70
	หลังการทดลอง	4.15	.63
ด้านความสัมพันธ์	ก่อนการทดลอง	4.03	.52
	หลังการทดลอง	4.55	.45
ด้านความคิด	ก่อนการทดลอง	4.01	.67
	หลังการทดลอง	4.56	.51

จากตาราง 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณสมบัติการจัดแจงในงาน พบว่า หลังการทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน อันดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.55, SD. = .45$) รองลงมา คือ ด้านความคิด ($\bar{X} = 4.56, SD. = .51$) รองลงมา คือ

ด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.55, SD. = .45$) ตามลำดับ จากนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบผลการทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานด้วยสถิติวิเคราะห์ (ดูตาราง 4)

ตาราง 4

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน

การจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร	$\bar{X}$	SD	N	Z	p
ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน	3.92	.53	17	-.35***	.001
ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน	4.41	.47	17		

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงาน พบว่า พนักงานอาสาสมัครที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานมีค่าเฉลี่ยหลังเข้าร่วมโปรแกรมมากกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การอภิปรายผล

การพัฒนาโปรแกรมการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความหมายของการจัดแจงในงาน (job crafting) ของพนักงานอาสาสมัคร โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ

คือ (1) ด้านงาน (task crafting) (2) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) และ (3) ด้านความคิด (cognitive crafting) คำตอบที่ได้นั้นมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Wrzesniewski and Dutton (2001) ที่ได้แบ่งการจัดแจงในงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านงาน (task crafting) หมายถึง พนักงานปรับเปลี่ยนตัวงาน โดยการเพิ่มหรือลดปริมาณ ปรับเปลี่ยนขอบเขต หรือเปลี่ยนประเภทของตัวงาน เช่น พนักงานเลือกทำน้อยลงหรือมากขึ้น ทำงานที่อยู่นอกเหนือจากความรับผิดชอบหรือสร้างงานใหม่ขึ้นมา (2) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) หมายถึง พนักงานปรับปรุงความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยปรับเปลี่ยนความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์ ปรับเปลี่ยนคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ หรือปรับเปลี่ยนทั้งสองอย่างไปพร้อมๆ กัน เช่น พนักงานเพิ่มเวลาในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ใส่ใจเพื่อนร่วมงาน (3) ด้านความคิด (cognitive crafting) หมายถึง พนักงานเปลี่ยนความคิดของตนที่มีต่อตัวงาน โดยการมองถึงคุณค่าของงานที่ตนทำ มองถึงความรับผิดชอบของตน เช่น พนักงานเห็นว่างานของตนเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ Zhang and Parker (2019) ยังกล่าวว่า การจัดแจงในงานนั้นเป็นลักษณะของพนักงานที่มีความคิดแบบการทำงานเชิงรุก ทั้งนี้ด้านงานและด้านความคิดนั้นมักจะดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ Tims, Bakker, and Derks (2012) ที่เสนอว่า พนักงานที่มีการคุณลักษณะของการจัดแจงในงานนั้นเป็นลักษณะที่มีทัศนคติในการทำงานเชิงรุกโดยธรรมชาติ และจัดแจงงานของตนอย่างสบายใจ

2. การสร้างโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัคร โดยผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาโปรแกรมด้วยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลจากการสัมภาษณ์ในระยะที่ 1 โปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนเหมาะสม และมีความสอดคล้องกับนิยาม

ปฏิบัติการ สอดคล้องกับองค์ประกอบของการจัดแจงในงาน รวมถึงมีการเลือกเทคนิคทางจิตวิทยาและเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสม และทำการปรับปรุงตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้โปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เหมาะแก่การนำไปใช้กับตัวอย่างที่คัดเลือกไว้โดยการออกแบบโปรแกรมนี้อสอดคล้องกับ โปรแกรมการพัฒนาของ Demerouti et al. (2019) ที่มีการสัมภาษณ์ออกแบบกิจกรรมให้พนักงานได้ปรับปรุงตัวงานของตนผ่านการจัดฝึกอบรม การให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการออกแบบแนวทางการพัฒนางานของตน รวมไปถึงการนำกลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

3. ผลการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานของพนักงานอาสาสมัครที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนามีค่าเฉลี่ยการจัดแจงในงานหลังเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนามากกว่าค่าเฉลี่ยการจัดแจงในงานก่อนเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยโปรแกรมพัฒนามีจุดมุ่งหวังในการสร้างแรงจูงใจ สร้างพื้นฐานทางความคิดที่จะสร้างมุมมองทางบวกต่องาน พยายามพัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงาน หาหนทางแก้ปัญหาในการทำงาน เช่น ในส่วนที่ 7 และส่วนที่ 8 การพัฒนาด้านความคิดของพนักงาน มีการใช้เทคนิค CBT หรือการพูดกับตัวเอง คำถามระดับขั้น ก่อให้เกิดคุณลักษณะของการจัดแจงในงาน (job crafting) สอดคล้องกับ แนวคิดของ Berg et al. (2008) ที่พบว่า การที่พนักงานควบคุมมุมมองทางบวกต่องาน สร้างความหมายของงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนๆ ในที่ทำงานพร้อมรับมือกับปัญหาในการทำงานนั้น จะนำไปสู่คุณลักษณะของการจัดแจงในงานของพนักงานที่ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบของทฤษฎีที่ได้นำเสนอไว้แล้ว นอกจากนี้จากการทดลองของ Gordon et al. (2018) พบว่า พนักงานที่ได้รับการพัฒนา

คุณลักษณะการจัดแจงในงานจะพัฒนาความผาสุกและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับผลการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาของ Costantini, Demerouti, Ceschi, and Sartori (2022) พบว่า โปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานสามารถพัฒนาพฤติกรรมการจัดแจงในงานของพนักงาน สร้างแรงจูงใจในการพัฒนางานของตน สร้างความยืดหยุ่นในการรับมือกับงานให้แก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพในระยะที่ 1 ไปใช้ โดยนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดกรอบแนวคิดกรอบข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมถึงเป็นกรอบในการวิเคราะห์และอภิปรายผล แต่ควรคำนึงถึงบริบทของตัวอย่างที่อาจมีความแตกต่างกัน

1.2 คุณสมบัตการจัดแจงในงานด้านงานเมื่อเทียบกับด้านอื่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงควรเพิ่มกิจกรรมที่จะทำให้คุณสมบัตการจัดแจงในงานด้านงานเพิ่มมากขึ้น

1.3 จากผลการทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานพบว่าหลังเข้าร่วมโปรแกรมพนักงานอาสาสมัครมีคุณสมบัตการจัดแจงในงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นหากองค์กรมีความต้องการที่จะพัฒนาคุณสมบัติดังกล่าวสามารถนำโปรแกรมพัฒนาการจัดแจงในงานนี้ไปใช้ได้โดยต้องมีการขยายเวลากิจกรรมให้มากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพของโปรแกรมที่มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้ที่สนใจสามารถนำโปรแกรมการพัฒนาการจัดแจงในงานไปใช้กับประชากรกลุ่มอื่นๆ ได้ ทั้งนี้ต้องทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมืออีกครั้งเพื่อความเหมาะสมต่อบริบทของการใช้โปรแกรมกับประชากรกลุ่มอื่นที่แตกต่างออกไป และต้องคำนึงถึงความฉลาดทางอารมณ์ที่แตกต่างกันของผู้เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพในการประยุกต์ใช้โปรแกรมทั้งสามองค์ประกอบ คือ ด้านงาน (task crafting) ด้านความสัมพันธ์ (relation crafting) และด้านความคิด (cognitive crafting)

2.2 การออกแบบการสุ่มตัวอย่าง ควรดำเนินการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้ผลการวิจัยในการสรุปอ้างอิงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และอาจออกแบบการทดลองเป็น 2 กลุ่มเพื่อเปรียบเทียบ เช่น กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม เพื่อหาความแตกต่างของผลการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและแม่นยำมากขึ้น

2.3 สามารถนำการจัดแจงในงานไปใช้เป็นตัวแปรสำหรับการวิจัย ในรูปแบบอื่นๆ เพื่อขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างโดยหาอิทธิพลของตัวแปรการจัดแจงในงานต่อพันธะทางใจในงาน (work engagement) ภาวะลื่นไหลในการทำงาน (work-related flow) หรือการศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของการจัดแจงในงานจากตัวแปรอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพเชิงรุก (proactive personality)

References

- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
- Barley, S. R., Bechky, B. A., & Milliken, F. J. (2017). The changing nature of work: Careers, identities, and work lives in the 21st century. *Academy of Management Discoveries*, 3(2), 111-115.
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2008). *What is job crafting and why does it matter*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/266094577_What_is_Job_Crafting_and_Why_Does_It_Matter
- Capes, M. (2015). *Determining the best training classroom size*. Retrieved from <https://www.td.org/content/atd-blog/determining-the-best-sales-training-classroom-size>
- Costantini, A., Demerouti, E., Ceschi, A., & Sartori, R. (2022). Implementing job crafting behaviors: Exploring the effects of a job crafting intervention based on the theory of planned behavior. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 58(3), 477-512.
- Demerouti, E. (2014). Design your own job through job crafting. *European Psychologist*, 19(4), 237-247.
- Demerouti, E., Peeters, M. C., & van den Heuvel, M. (2019). Job-crafting interventions: Do they work and why?. In L. E. Van Zyl & S. Rothmann (Eds.), *Positive psychological intervention design and protocols for multi-cultural contexts* (pp. 103-125). Springer
- Ferketich, S. (1991). Focus on psychometrics: Aspects of item analysis. *Research in Nursing & Health*, 14(2), 165-168.
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Bipp, T., & Verhagen, M. A. (2018). Individual job redesign: Job crafting interventions in healthcare. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 98-114.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.), Pearson Education.
- Kooij, D. T., van Woerkom, M., Wilkenloh, J., Dorenbosch, L., & Denissen, J. J. (2017). Job crafting towards strengths and interests: The effects of a job crafting intervention on person-job fit and the role of age. *Journal of Applied Psychology*, 102(6), 971-981.
- Litchfield, P., Cooper, C., Hancock, C., & Watt, P. (2016). Work and wellbeing in the 21st century. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(11), 1-11.
- Mark, G., Gonzalez, V. M., & Harris, J. (2005). No task left behind? Examining the nature of fragmented work. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 321-330). Association for Computing Machinery.

- Pavlov, I. P. (1927). *Conditioned reflexes: an investigation of the physiological activity of the cerebral cortex*. Oxford Univ. Press.
- Singh, V., & Singh, M. (2018). A burnout model of job crafting: Multiple mediator effects on job performance. *IIMB Management Review*, 30(4), 305-315.
- Skinner, B. F. (1950). Are theories of learning necessary?. *Psychological Review*, 57(4), 193-216.
- Thorndike, E. L. (1913). *Educational psychology: The original nature of man (vol. 1)*. Teachers College.
- Tims, M., & Bakker, A. B. (2010). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(2), 1-9.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173-186.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2015). Job crafting and job performance: A longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6), 914-928.
- Tirakanan, S. (2007). *Construction of a tool to measure variables in social science research. Guidelines for action*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- van Wingerden, J., Bakker, A. B., & Derks, D. (2017). The longitudinal impact of a job crafting intervention. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 107-119.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.
- Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J. E., & Berg, J. M. (2013). Job crafting and cultivating positive meaning and identity in work. In A. B. Bakker (Ed.), *Advances in positive organizational psychology vol. 1* (pp. 281-302). Emerald.
- Zhang, F., & Parker, S. K. (2019). Reorienting job crafting research: A hierarchical structure of job crafting concepts and integrative review. *Journal of Organizational Behavior*, 40(2), 126-146.