



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต  
บริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

Factors Affecting Work Behavior of Production Line Employees  
in Siam Clothing Supplier Company Limited

นามผู้วิจัย นายธนศัทศ สุนัยสาทร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด. )

หัวหน้าภาควิชา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

สืบสินธุ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต  
บริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

Factors Affecting Work Behavior of Production Line Employees  
in Siam Clothing Supplier Company Limited

โดย

นายธนศัทศ์ สุนย์สาทร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธนศัทธ สุนัยสาทร 2554: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน  
สายการผลิต บริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ค. 151 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน  
สายการผลิต 2) ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
ของพนักงานสายการผลิต และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต  
กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายการผลิตของบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด จำนวน 280 คน  
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม แรงจูงใจใฝ่  
สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปาน  
กลาง และมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับสูง 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตใน  
การทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และสถานภาพสมรส  
สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 23.4 อย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อายุงาน และสถานภาพสมรส สามารถ  
ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 18.5  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน เพศ ความเชื่ออำนาจใน  
ตนจากภายนอก คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท และด้านรายได้และผลประโยชน์  
ตอบแทน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต  
ได้ร้อยละ 17.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจ  
ในบริษัท ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความเชื่ออำนาจใน  
ตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และอายุงาน สามารถร่วมกัน  
พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 28.1  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์  
พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 2.2  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

---

ลายมือชื่อนิสิต

---

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Thanetthut Soonsatorn 2011: Factors Affecting Work Behavior of Production Line Employees in Siam Clothing Supplier Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology.  
Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 151 pages.

The objectives of this research were to study: 1) the level of work behavior of production line employees; 2) the level of needs for achievement, locus of control, and quality of work life of production line employees; and 3) the factors affecting work behavior of production line employees. Samples were 280 production line employees in Siam Clothing Supplier Company Limited. The data were collected by questionnaires. Statistic for the data analysis included percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The findings indicated that: 1) the production line employees had moderate level of overall work behavior, needs for achievement, external locus of control, and overall quality of work life; while internal locus of control was at the high level. 2) needs for achievement, quality of work life (organizational pride), tenure, internal locus of control, and marital status could jointly predict overall work behavior of production line employees at 23.4 percent with .001 level of significance. 3) needs for achievement, tenure, and marital status could jointly predict problem-solving work behavior of production line employees at 18.5 percent with .001 level of significance. 4) internal locus of control, sex, external locus of control, quality of work life (organizational pride and salary and benefits) could jointly predict communication work behavior of production line employees at 17.5 percent with .001 level of significance. 5) quality of work life (organizational pride, safety in workplace, and relationship in organization), internal locus of control, external locus of control, needs for achievement, and tenure could jointly predict responsibility work behavior of production line employees at 28.1 percent with .001 level of significance. 6) external locus of control could predict in term of organization conformity work behavior of production line employees at 2.2 percent with .01 level of significance.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฤวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. พวงเพชร วัชรอยู่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุก ๆ ท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ศยามล เอกะกุลนันต์ ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้การชี้แนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท สยามโกลด์คิง ซัพพลายเออร์ จำกัด ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตลอดจนให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ขอขอบคุณพนักงานสายการผลิตทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามในครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่น 12 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวเป็นอย่างสูงที่คอยให้กำลังใจ เอาใจใส่ และสนับสนุนในทุก ๆ ด้านจนสามารถสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ธนศัทศ สุณย์สาทร  
มกราคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	23
แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน	31
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
กรอบแนวคิดในการวิจัย	56
สมมติฐานการวิจัย	57
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	70

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	71
ผลการวิจัย	71
ข้อวิจารณ์	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย	111
ข้อเสนอแนะ	113
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	118
ภาพผนวก	125
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	126
ภาคผนวก ข ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม รายด้านและทั้งฉบับ	139
ภาคผนวก ค ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด	148
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	151

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรมที่แสดงออก	14
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานสายการผลิตจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	72
3	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต	74
4	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสายการผลิต	75
5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสายการผลิต	75
6	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต	76
7	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ	79
8	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต	81
9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิต	82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

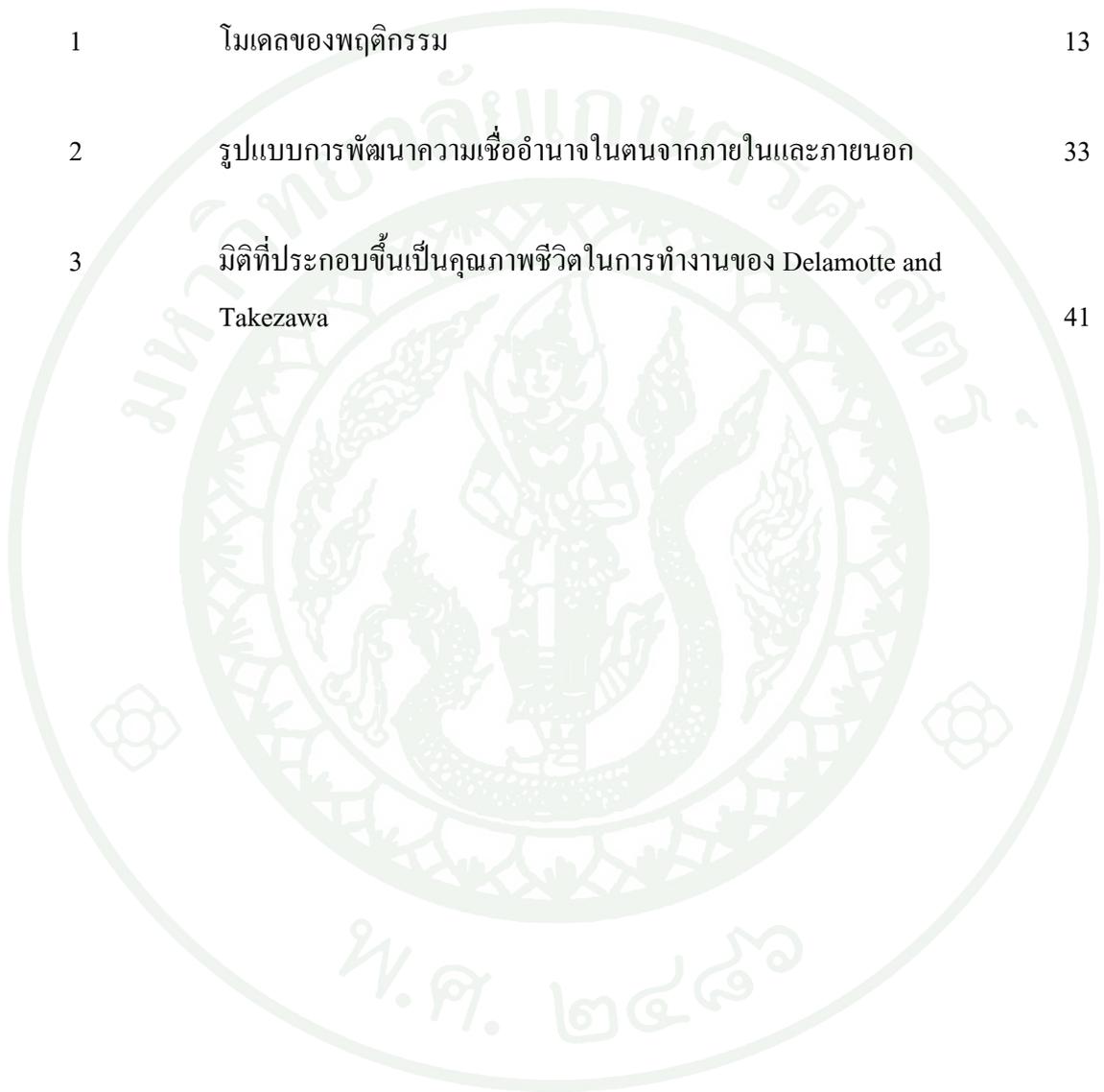
ตารางที่		หน้า
10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงาน สายการผลิต	83
11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงาน สายการผลิต	85
12	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท ของพนักงานสายการผลิต	86
13	สรุปตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สายการผลิต	88

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด	140
2	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามแรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด	142
3	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน ของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด	143
4	ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด	144

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลของพฤติกรรม	13
2	รูปแบบการพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก	33
3	มิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Delamotte and Takezawa	41



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

การที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้น นอกจากการบริหารงานที่ดีแล้ว บุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรและเป็นผู้บริหารงานในองค์กร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ และเนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีความแตกต่างกันทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ ความรู้ ความสามารถ ทำให้องค์กรต้องพยายามทำความเข้าใจในธรรมชาติและความต้องการของบุคลากรในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน เพื่อหาแนวทางการตอบสนองความต้องการเพื่อจูงใจบุคลากรให้ทำงาน และหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นเพื่อปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ดังนั้นองค์กรจึงพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ความสะดวกสบายในการทำงาน รวมถึงการเข้าใจในพฤติกรรมการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิต เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารบุคลากรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงาน ดังที่ Steers (1977: 113) กล่าวไว้ว่า “การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และความเชื่ออำนาจในตนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์การทำงาน”

ทางองค์กรจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อที่จะกำหนดสิ่งจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พนักงานในองค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ แรงจูงใจจึงถือเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการทำงานในทิศทางที่องค์กรต้องการ และเป็นเสมือนแรงขับเคลื่อนที่จะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานทำงานตามที่ต้องการคาดหวังไว้

พื้นฐานที่สำคัญของแรงจูงใจ คือ การสร้างความต้องการให้เกิดขึ้นก่อน เมื่อเกิดความ ต้องการแล้ว บุคคลจะเกิดแรงขับภายในหรือความอยากขึ้น ผลสุดท้ายจึงเกิดการกระทำหรือ พฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายที่ต้องการ ดังที่ McClelland (1961) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมให้ประสบ สัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่จะทำงานเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัว บังชี้ถึงคุณภาพชีวิตของมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้มีลักษณะของผู้ประกอบการขึ้นในตัว บุคคล คือ ความสนใจ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย และ ความคิดของตน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การที่พนักงานในองค์กรต้องการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี องค์กร จำเป็นต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตใน การทำงานที่ดี พนักงานเหล่านั้นจะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานของตนให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อ ต้องการให้ตนมีมาตรฐานการทำงานที่ดี และสิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารในองค์กรทุก ระดับ คือ การกำหนดโครงสร้างงาน นโยบาย และวิธีการทำงานของพนักงาน เพื่อให้มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เป็นการ สร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและองค์กร รวมถึงเป็นการสร้างความเข้าใจเรื่องพฤติกรรม การทำงาน พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานมีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อการดำเนินงาน และการสร้างผลสำเร็จให้กับองค์กร เพราะถือได้ว่าการที่พนักงานมี พฤติกรรมการทำงานที่ดี ย่อมหมายถึงองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะใดก็ตาม และการที่พนักงานได้รับการดูแลที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีขวัญและ กำลังใจที่จะปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามมา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ของบริษัท สยามโกลด์ทิง ซัพพลายเออร์ จำกัด ซึ่งถือว่าเป็นสายงานหลักของบริษัทฯ และมี จำนวนมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานระดับอื่น ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

การทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารเพื่อปรับปรุง  
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตในบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง  
ซัพพลายเออร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท  
สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารได้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต เพื่อนำไปใช้เป็น  
แนวทางในการปรับปรุงการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปอย่างเหมาะสม  
โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตอันจะส่งผลต่อการเพิ่ม  
ประสิทธิผลขององค์กร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายการผลิตของบริษัท สยาม โคลทติ้ง  
ซัพพลายเออร์ จำกัด จำนวน 932 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551)

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ

### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

#### 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- อายุงาน
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- รายได้และค่าตอบแทน

#### 2.1.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

#### 2.1.3 ความเชื่ออำนาจในตน ประกอบด้วย

- ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน
- ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก

#### 2.1.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย

- รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน
- สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย
- โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ
- ความก้าวหน้า
- ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
- วัฒนธรรมบุญในบริษัท
- ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
- ความภูมิใจในบริษัท

## 2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการแก้ปัญหา
- พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
- พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน
- พฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท

### นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

**พนักงานสายการผลิต** หมายถึง บุคคลประจำภายในบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสายการผลิตภายในโรงงาน

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานสายการผลิต ในการศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และค่าตอบแทน

**อายุ** หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีปัจจุบันของพนักงานสายการผลิต

**อายุงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานสายการผลิตปฏิบัติงานที่บริษัทนับเป็นปี เริ่มตั้งแต่ปีที่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปีปัจจุบัน

**ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานสายการผลิต

**สถานภาพสมรส** หมายถึง ลักษณะการครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานสายการผลิต

**รายได้และค่าตอบแทน** หมายถึง เงินเดือน และ/หรือเงินตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับตอบแทนจากการทำงานต่อเดือนของพนักงานสายการผลิต

**พฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตอันเกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบ ประกอบด้วย

1. **พฤติกรรมแก้ปัญห** หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่แสดงออกมาต่อการทำงาน สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาลงได้สำเร็จลุล่วง

2. **พฤติกรรมติดต่อสื่อสาร** หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่แสดงออกมาต่อการทำงาน โดยมีความสามารถในการสื่อความให้ผู้อื่นทราบได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และมีความสามารถในการรับข่าวสารจากผู้อื่นสื่อความได้เป็นอย่างดี

3. **พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน** หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่ยอมสละเวลาส่วนตัว เพื่อทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

4. **พฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท** หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่แสดงออกมาต่อการทำงานตามแนวทางหรือระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

**แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานสายการผลิตที่จะพยายามกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลงด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม มีความพอใจที่ได้ใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งที่ยาก และพยายามที่จะฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อ ซึ่งจะรู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

**ความเชื่ออำนาจในตน** หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกตนเอง และจะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานสายการผลิต แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน** หมายถึง การที่พนักงานสายการผลิตมีความเชื่อว่าการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว มีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ

**2. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก** หมายถึง การที่พนักงานสายการผลิตได้ยึดถือความคิด หรือมีความเชื่อที่ว่า สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากโชคชะตา บุคคลไม่สามารถจัดการหรือป้องกันสิ่งที่เกิดขึ้นได้

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และเกิดความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มกำลังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

**1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่มีต่อการได้รับรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเพียงพอเหมาะสมและยุติธรรม

**2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่มีต่อความปลอดภัย และผลกระทบต่อสุขภาพจากสถานที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตต่อโอกาสที่จะได้พัฒนาขีดความสามารถจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และสามารถพัฒนาความสามารถของตนเอง ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย งานที่ท้าทาย มีอิสระในการทำงาน และเป็นงานที่ได้รับการยกย่องว่าสำคัญ

**4. ความก้าวหน้า** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตว่า มีความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

**5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่มีต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน ได้แก่ บรรยากาศของความเป็นมิตร การเข้ากันได้ และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

6. **รัฐธรรมนุญในบริษัท** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความเป็นธรรม ความเสมอภาค การยอมรับ การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการให้รางวัล และเลื่อนตำแหน่ง

7. **ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตต่อความสมดุลของช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงระยะเวลาที่ได้พักผ่อนคลายจากงาน มีความเป็นส่วนตัว และสามารถตัดความกังวลใจหรือความเครียดในงานออกได้อย่างเต็มที่

8. **ความภูมิใจในบริษัท** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่ว่าได้ทำงานในบริษัท ซึ่งเป็นองค์การที่เป็นที่ยอมรับและทำประโยชน์แก่สังคม

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ในส่วนนี้เป็นการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในขอบเขตของการศึกษา โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

##### ความหมายของพฤติกรรม

มีผู้ให้นิยามและความหมายของคำว่า พฤติกรรม (Behavior) ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

ซูดา จิตพิทักษ์ (2525: 56) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้น ไม่ใช่เฉพาะสิ่งที่ปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจของบุคคล ซึ่งบุคคลภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น คุณค่า (Value) ที่บุคคลยึดถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่าง ๆ

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น (Opinion) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล

มุกดา สุขสมาน (2537: 131-133) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตนั้นเป็นเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ ยังเกิดจากความต้องการด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ซึ่งมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง โดยการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมทุกชนิดจะต้องมีแรงผลักดัน (Motive) คือ พฤติกรรมทุกอย่างจะต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. พฤติกรรมเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันเดียวกัน
3. พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเนื่องมาจากแรงผลักดันหลาย ๆ อย่าง

วิภากร มาพบสุข (2545: 47) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ อาจเป็นความเจ็บปวด ความร้อน ความหนาว การกระตุกของอวัยวะต่าง ๆ รวมทั้งการมีความคิดความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจแสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกหรือภายใน

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546: 14) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของอินทรีย์ (Organism) หรือสิ่งมีชีวิต การกระทำที่รวมทั้งรวมถึงการกระทำที่เกิดขึ้นทั้งที่ผู้กระทำรู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัวในขณะที่กระทำ รวมทั้งการกระทำที่สามารถสังเกตได้หรือไม่ได้ด้วย

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ ซึ่งการแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินที่ได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรม โดยพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน ซึ่งจะสามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่นหรือใช้เครื่องมือวัดการกระทำหรือการแสดงออกนั้น ๆ

## ประเภทของพฤติกรรม

ปูลุม นิคมานนท์ (2526: 2) ได้จำแนกพฤติกรรมหรือการกระทำของมนุษย์ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. พฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การพูด การเดิน การวิ่ง เป็นต้น
2. พฤติกรรมปิดบัง (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ นอกจากจะใช้เครื่องมือช่วยวัด เช่น การคิด การหายใจ การรับรู้ อารมณ์ การทำงานของกระเพาะอาหาร

นอกจากนี้ ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544: 17-20) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็นหลายลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก หรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกบุคคล ที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ โดยการใช้ประสาทสัมผัสโดยตรง หรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล จึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอกได้อีกเป็น 2 ประเภทย่อย ๆ คือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตโดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น เพราะตาสามารถส่งต่อยังประสาทสัมผัสอื่น ๆ ได้ทั้ง หู จมูก เป็นต้น ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมการเดิน การพูด การรับประทานอาหาร การทำงาน เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้เครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์ช่วยในการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพราะไม่สามารถสังเกตหรือรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสธรรมดา ตัวอย่างของพฤติกรรมชนิดนี้ ได้แก่ การทำงานของระบบประสาท ซึ่งต้องใช้เครื่องมือ Microelectrodes ช่วยในการวัดและศึกษา หรือการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีหรือน้ำตาลในกระแสเลือด เมื่อบุคคลมีความตื่นเต้นหรือตกใจกลัว เป็นต้น

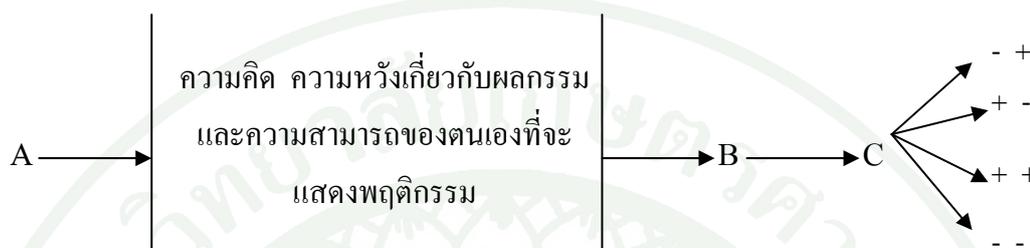
2. พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้หรืออาจสังเกตเห็นได้ยาก เพราะเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น การรับรู้ การจำ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น แม้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้ อาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายที่สามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรือเครื่องมือช่วย เช่น ขณะที่บุคคลมีความกลัว อาจจะหน้าซีดตัวสั่น หรือบุคคลที่กำลังใช้ความคิดจะทำให้คลื่นสมองทำงานมากกว่าปกติ แต่เป็นการยากที่บุคคลอื่น ๆ จะสามารถรู้รายละเอียดลงไปได้ว่า บุคคลนั้นกำลังคิดเรื่องอะไรอยู่ หรือมีความรู้สึกอย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 1) ได้กล่าวถึง กระบวนการพื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่นได้มีดังนี้

1. การสังเกต (Observing) คือ การเอาใจใส่ดูพฤติกรรมของผู้อื่นว่า อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เขาแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น
2. การไตร่ตรอง (Sensing) คือ การสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น แล้วใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาประมวลเข้าด้วยกัน หรือเรียกว่า เป็นการใช้ความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น ๆ
3. การถาม (Asking) หมายถึง การไต่ถามข้อมูล หรือสาเหตุ หรือความคิดของผู้อื่น เพื่อนำมาประกอบกับความคิดของตนเอง
4. การฟังและอ่าน (Listening and Reading) หมายถึง การฟังและอ่านสิ่งที่ผู้อื่นพูดและเขียน จะทำให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น และจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น

ลีทริโซค วรานูสันติกุล (2540: 118-119) ได้เสนอโมเดลของพฤติกรรม (Model of Behavior) ซึ่งเป็นโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยจะเป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับการเสริมแรงตามหลักการของนักพฤติกรรมนิยมผสมผสานกับแนวคิดตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ดังแสดงในภาพที่ 1



เมื่อ A = Activators ได้แก่ ตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม  
 B = Behavior ได้แก่ พฤติกรรม  
 C = Consequences ได้แก่ ผลกรรมสนองตอบต่อพฤติกรรมที่ทำไป  
 + = ดัชนีแห่งความพึงพอใจในผลกรรม  
 - = ดัชนีแห่งความไม่พึงพอใจในผลกรรม

### ภาพที่ 1 โมเดลของพฤติกรรม

ที่มา: ลีทริโซค วรานูสันติกุล (2540: 118-119)

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า พฤติกรรมของคนเราจะเกิดขึ้นมาได้ นั้น มีทางเป็นไปได้ 2 ทาง คือ ทางแรก เกิดจากการถูกเสริมแรงโดยผลกรรมของพฤติกรรมนั้นในอดีต กล่าวคือ ในอดีตที่ผ่านมาพฤติกรรมนี้เคยทำให้เกิดผลกรรมที่น่าพึงพอใจแก่ผู้กระทำมาแล้ว (C<sup>++</sup>) ในปัจจุบันนี้ ถ้ามีสัญญาณหรือสิ่งกระตุ้น (A) แบบเดิม มีโอกาสสูงมากที่พฤติกรรมเช่นนั้น (B) จะเกิดขึ้นซ้ำอีก

ในทางที่สอง กล่าวว่า ก่อนที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมไปนั้น คนเราจะมี ความคาดหวังเกิดขึ้นอย่างน้อย 2 อย่าง คือ การคาดหวังผลของการกระทำ ถ้าคาดว่าจะได้รับผลกรรมที่น่าพึงพอใจก็จะทำ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นด้วย ถ้าพบว่าตนเองน่าจะมี ความสามารถที่จะทำได้ก็จะทำ และจะไม่ทำถ้าพบว่าตนเองไม่มี ความสามารถที่จะทำได้

ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรม (Patterns of Behaviors) ในการทำงานของบุคคลรวมทั้งรูป  
ลักษณะแห่งการแสดงออก (Behaviors Exhibited) ของพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานแสดงไว้  
ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรมที่แสดงออก

รูปแบบแห่งพฤติกรรม	พฤติกรรมที่แสดงออก
ความมุ่งมั่นต่อจุดหมายใฝ่ความยิ่งใหญ่	เผชิญปัญหาด้วยเหตุผล ไม่คิดหวังง่าย ชอบใช้ ชีวิตริเริ่มและอยากให้สำเร็จตามนั้น สร้างบารมี แก้ทางปฏิบัติของผู้อื่นแม้จะได้อยู่แล้ว
ใฝ่ความก้าวหน้า	เอาใจใส่ต่องานและการหาความรู้
โอนอ่อนต่อสังคม	ปฏิบัติตามหมุ่มมาก ไม่คำนึงถึงจุดหมายแห่ง องค์การเป็นหลัก
การใช้ความสมเหตุสมผลในการทำงาน	ตัดสินใจด้วยการพิจารณาทั้งปัจจัยทางคุณค่าและ ปัจจัยทางข้อเท็จจริง
ความสำนึกในชั้นแห่งการบังคับบัญชา (Hierarchy)	เคร่งครัดต่อฐานะ (Status) และอำนาจหน้าที่ (Authority)
ความสำนึกในความรับผิดชอบ (Responsibility)	เอาใจใส่ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้ รับมอบ แต่ถ้าเกินไปก็จะกลายเป็นไม่เชื่อมือ ใครเลย และหัวหน้าที่ทำเองหมด
ความสำนึกในการเชื่อฟังผู้มีอำนาจเหนือ	รับคำสั่งอย่างเดียว ไม่พยายามออกความเห็น
ไม่ยอมเสี่ยงหรือต้องการจะคงอยู่ ตลอดไป	เมื่อมีความหมายได้สองนัยเช่นนี้ พฤติกรรมจึงมี สองลักษณะ คือ ไม่ยอมให้มีการเปลี่ยนแปลง หรือ ไม่ก็มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงเกินไป แต่ลักษณะที่มีมาก คือ ลักษณะแรก

ที่มา: อรุณ รักรธรรม (2532: 70-71)

ตัวอย่างพฤติกรรมของบุคคลที่ยกมานี้เป็นพฤติกรรมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งเป็นผลสะสมทั้งก่อนเข้าทำงานและหลังเข้าทำงาน โดยแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานแตกต่างกันออกไป

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ได้นำไปสู่ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ และอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษต่อองค์กรก็ได้

White (1989: 143) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาเพื่อชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของบุคคลนั้นตลอดเวลา

จากความหมายที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง การกระทำของบุคคลอันเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จนั้น ก็คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร (Steers, 1977: 113) ซึ่งจะมีรูปแบบของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ ดังนี้

วิภาทร มาพบสุข (2545: 47-100) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะประกอบด้วยพฤติกรรมสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน จิตสำนึกในการทำงาน หมายถึง ความตระหนักรู้ว่าตนกำลังปฏิบัติหน้าที่อะไร เพื่ออะไร และจะปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่หรือได้รับมอบหมายอย่างไร จึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อได้รับการจูงใจหรือการชี้้นำให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ อุดมการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระบบความคิด ความเชื่อที่ดี ซึ่งบุคคลได้รับการปลูกฝังเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุผลอย่างดีที่สุด ปกติอุดมการณ์ของหน่วยงานหรือขององค์การจะได้รับการกำหนดขึ้นโดยประสบการณ์ หรือจิตสำนึกร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานขององค์การ โดยได้รับการชี้้นำจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงหรือผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และวินัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจ โดยมีการวางแผนอย่างดี ไม่ต้องให้ใครคอยว่ากล่าวตักเตือนหรือพร้อมที่จะรับทั้งผลดีและไม่ดีในกิจการที่บุคคลได้กระทำไป วินัยในตนเอง คือ ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังไว้ โดยเกิดจากมโนธรรมและการสำนึกขึ้นมาเอง แต่ต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่จะส่งผลให้เกิดความยุ่งยากต่อตนเองในอนาคต และต้องก่อให้เกิดความเจริญแก่ตนเองและผู้อื่น โดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

3. ความเชื่อมั่นและความอดสาหะในการทำงาน ความเชื่อมั่นเป็นการกล้าแสดงออกในพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งต่อบุคคล เวลา สถานที่ และสถานการณ์ในขณะนั้น ความอดสาหะ หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ไม่ย่อท้อต่อความลำบากในการทำกิจการทั้งปวง

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความมีวิจารณญาณในการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางสมองที่คิดในลักษณะอนันต์ อันนำไปสู่การค้นพบสิ่งแปลกใหม่ด้วยการคิดดัดแปลง ประยุกต์จากความคิดเดิมผสมผสานกันให้เกิดสิ่งใหม่ รวมทั้งการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการคิด ทฤษฎี หลักการได้สำเร็จ วิจารณญาณ (Critical Thinking) หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยมีการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับ

ข้อมูลหรือสภาพการณ์ที่ปรากฏ โดยอาศัยความรู้ ความคิด ประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนำไปหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผล

อรุณ รักรธรรม (2532: 71) กล่าวว่า การศึกษาหรือการทำความเข้าใจในพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล อาจพิจารณาได้จาก กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจาก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบทางด้านองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรนี้เป็นพฤติกรรมการทำงานอย่างหนึ่งที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน และมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงาน ต่อผู้ทำงาน และต่อองค์กร

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534: 119-120) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมนั้น ควรจะประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้บุคคล รู้คัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ
4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออก ดังนี้
  - 4.1 เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะได้ตอบ
  - 4.2 รู้จักชมเชยผู้อื่นตามกาลเทศะ
  - 4.3 ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง
5. การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

Albanese and Van Fleet (1983: 52) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงาน จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem – Solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)
3. พฤติกรรมด้านการจัดองค์การหรือกระบวนการงาน (Organizing)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (Controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (Creating a Motivational Climate)

Cropanzano *et al.* (1997: 159-180) ได้เสนอว่า พฤติกรรมการทำงานภายในองค์กรเป็น กระบวนการหรือกิริยาต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกต่องาน รวมไปถึงการละเว้นหรือละเลยการกระทำ ด้วย โดยจะมีทั้งพฤติกรรมที่สังเกตได้และพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ โดยพฤติกรรมการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมการทำงานทางบวก (Positive Work Behaviors) เป็นพฤติกรรมอันเป็นที่ ต้องการขององค์กรและก่อให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน
2. พฤติกรรมการทำงานในทางตรงกันข้าม (Antagonistic Work Behaviors) เป็น พฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ ต้องการขององค์กร ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวงาน คนงาน ผู้ร่วมงาน และต่อองค์กร
3. พฤติกรรมการหลบเลี่ยงการทำงาน (Withdrawal Work Behaviors) เป็นพฤติกรรมที่ บุคคลแสดงออกต่อองค์กร โดยการออกจากการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมด้านนี้จะแสดงออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การลาออกจากองค์กรและการต้องการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงาน

Gibson , Ivancevick and Donnelly (1997: 92) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของคน ซึ่งครอบคลุมทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สัมพันธ์กับงาน มีดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem – Solving)
2. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 2.1 การพูด (Talking)
  - 2.2 การฟัง (Listening)
3. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation)
4. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

#### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 81-83) ได้กล่าวถึง สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคน ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ในแต่ละบุคคลจะมีลักษณะคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของบุคคลนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางลักษณะความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลซึ่งไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ ก็มีผลต่อการทำงาน โดยที่เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงาน ที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายก็มีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งาน บางอย่างจึงมีการระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ซึ่งมีผลต่อการแสดงออก โดยสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ มีความสะดวกสบาย ก็เป็น เครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การ คุมงานชุดและเจาะ ซึ่งเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ การแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อ ประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานที่มีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะอาดสบาย ทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม ดังนี้

2.2.1 ลักษณะขององค์กร เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลสนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการดูสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของการจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจต่อการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

จากการศึกษาและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน สามารถกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นรูปแบบการกระทำของบุคคลที่แสดงออกต่อการทำงาน และจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เสนอโดยนักวิชาการหลายท่านนั้น จะมีแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยมีแนวทางในการศึกษาประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน โดยได้ใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของ Gibson, Ivancevick and Donnelly (1997) พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของวิภากร มาพบสุข (2545) และพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรของอรุณ รักธรรม (2532) เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้านดังกล่าวเป็นพฤติกรรมการทำงานที่มีความสำคัญ และสอดคล้องกับลักษณะงาน รวมทั้งกระบวนการการ

ทำงานของพนักงานสายการผลิตขององค์กร โดยได้นิยามความหมายให้สอดคล้องกับองค์การที่  
ทำการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตอันเกี่ยวข้องกับงานที่  
รับผิดชอบ ประกอบด้วย

พฤติกรรมการแก้ปัญหา หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่แสดงออกมาต่อ  
การทำงาน สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้  
สำเร็จลุล่วง

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่แสดงออกมา  
ต่อการทำงาน โดยมีความสามารถในการสื่อความให้ผู้อื่นทราบได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และมี  
ความสามารถในการรับข่าวสารที่ผู้อื่นสื่อความได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การกระทำของพนักงานสายการผลิตที่ยอม  
สละเวลาส่วนตัว เพื่อทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท หมายถึง การกระทำของพนักงาน  
สายการผลิตที่แสดงออกมาต่อการทำงานตามแนวทางหรือระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้อย่าง  
เคร่งครัด

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

### ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ได้มีนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ ดังนี้

ถวิล ธาราโกชน (2532: 70) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังของบุคคล ซึ่งอาจได้พบหรือมีประสบการณ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเป็นรอยประทับใจมา ตั้งแต่ยังเล็กแล้วบุคคลก็พยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จอันนั้น โดยเจาะจงตั้งเป็นมาตรฐานการกระทำของตนเองเอาไว้ ถ้างานที่บุคคลคาดหวังได้เกิดผลสำเร็จ กำลังใจก็จะเกิดขึ้นและจะคาดหวังความสำเร็จในครั้งต่อ ๆ ไปสูงยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จและเกิดขึ้นบ่อยครั้ง การตั้งความคาดหวังก็จะต่ำลงกลายเป็นบุคคลที่ท้อถอย ไม่สู้ ไม่กล้าคิด และไม่กล้าหวังต่อสิ่งต่าง ๆ ในอนาคตต่อไป

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537: 32) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเยี่ยม เป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายที่แท้จริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีอย่างชัดเจนและมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

Atkinson (1964: 240-241) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นการกระทำที่เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งบุคคลรู้ว่าสิ่งที่ตนกระทำนั้นจะต้องได้รับการประเมินจากตัวเองหรือบุคคลอื่น โดยมีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเลิศ ซึ่งหากปรากฏผลของการประเมินว่า งานนั้นประสบผลสำเร็จ บุคคลจะรู้สึกพอใจ แต่หากงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ บุคคลจะรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ

Crooks and Stein (1991: B-11) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจทางจิตวิทยาเชิงสังคมที่ต้องการบรรลุเป้าหมายที่ยาก บรรลุในสิ่งที่มีมาตรฐานสูง ประสบผลสำเร็จเหนือกว่าผู้อื่น และเพิ่มความนับถือตนเองจากความสำเร็จในงานที่ต้องใช้ความสามารถ

McClelland *et al.* (1953: 110-111) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีการแข่งขันเพื่อให้ได้มาตรฐานหรือทำได้ดีกว่าคนอื่นที่เกี่ยวข้อง พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อประสบผลสำเร็จ และรู้สึกวิตกกังวลเมื่อล้มเหลว

Murray (1964: 19) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำในสิ่งที่ยากได้สำเร็จ มีความพยายามเอาชนะอุปสรรคและบรรลุตามเป้าหมาย ต้องการทำงานอย่างมีอิสระและสามารถแข่งขันเอาชนะผู้อื่นได้

จากความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะพยายามกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลงด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม มีความพอใจที่ได้ใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งที่ยาก และพยายามที่จะฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อ ซึ่งจะรู้สึกมีความสุขสบายใจ เมื่อประสบผลสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวล เมื่อประสบความล้มเหลว

### ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มานำเสนอ ดังนี้

1. **ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1961: 100)** สรุปว่า คนเรามีแรงจูงใจอยู่ 3 ประการคือ

1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Needs for Affiliation: nAff) หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ต้องการความเป็นมิตร และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น เพื่อนร่วมงาน บุคคลประเภทนี้ถ้าต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม จะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตรสูง และชอบให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะประสบผลสำเร็จในการทำงานได้ ต้องได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนฝูงพวกพ้อง

1.2 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power: nPow) หมายถึง ความต้องการอำนาจ ต้องการที่จะมีอิทธิพลและควบคุมบุคคลอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจต่าง ๆ สามารถให้คุณและให้โทษผู้อื่นได้ และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น บุคคลประเภทนี้ถ้าต้องการมีอำนาจสูง จะพยายามมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานให้มีประสิทธิผล และมีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันมากกว่า

1.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement: nAch) หมายถึง ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน งานที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง มีความชำนาญในการวางแผน พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ถ้าบุคคลประสบความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกสบายใจ แต่ถ้าล้มเหลวในการทำงาน จะเกิดความวิตกกังวล บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีเหตุผลและใช้วิจรรณญาณอย่างรอบคอบ มีภาวะเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้และจะทำงานเพื่องาน ทำให้ได้ตำแหน่งที่ดีในองค์กร และมักได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว

จากทฤษฎีแรงจูงใจ 3 ประการดังกล่าวนี้ McClelland มีความเชื่อว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว ดังนั้น McClelland จึงได้ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจประเภทอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ จะต้องมีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง โดยความสำเร็จของงานที่จะเกิดขึ้นได้นั้น ควรคำนึงถึงการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (nAch) เป็นสำคัญ ซึ่งเมื่อแต่ละบุคคลมีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จ และช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ McClelland (1961) ยังได้ระบุลักษณะของบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงไว้ 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1. บุคคลที่ชอบทำงานในสภาพแวดล้อมที่สามารถรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

2. บุคคลที่มีแนวโน้มจะประเมินความเสี่ยงและกำหนดการกระทำ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ

3. บุคคลที่ต้องการบันทึกจําอย่างต่อเนื่อง และมีข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน เพื่อให้ทราบว่าจะงานที่ทำนั้นคืออย่างไร

**2. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Atkinson (1964: 268)** ได้ทำการศึกษาและอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในรูปแบบหรือสมการเชิงคณิตศาสตร์ โดยอาศัยพื้นฐานทฤษฎีการตัดสินใจ (Theory of Decision Making) เพื่อทำนายแนวโน้มของพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่ง Atkinson เชื่อว่า สิ่งที่จะกระตุ้นให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปร 3 ประการ คือ

2.1 แรงจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ (Motive to Achieve Success) บุคคลแต่ละคนมีแรงจูงใจที่จะไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งจิตใจที่หลีกเลี่ยงความล้มเหลวแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลประสบความสำเร็จ บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าบุคคลที่เคยประสบความล้มเหลวมาก่อนซึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2.2 โอกาสหรือความคาดหวังที่จะบรรลุความสำเร็จ (Probability of Success) ถ้างานที่ทำไม่ยากหรือง่ายเกินไป บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก แต่ถ้างานที่ทำง่ายหรือยากเกินไปไม่ว่าบุคคลนั้น ๆ จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากหรือน้อย ก็จะไม่รู้สึกว่ามีโอกาสประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลว

2.3 มูลค่าของสิ่งล่อใจที่จะบรรลุความสำเร็จ (Incentive Value of Success) เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในความสำเร็จของตนมากขึ้น ก็จะทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นมากเท่าใด

ซึ่งรูปแบบโมเดลของ Atkinson ได้กำหนดเป็นสูตร ดังนี้

$$T_s = M_s \times P_s \times I_s$$

ดังนั้น

Ts	=	พฤติกรรมใฝ่สัมฤทธิ์
Ms	=	แรงจูงใจ
Ps	=	โอกาส หรือความคาดหวัง
Is	=	สิ่งล่อใจ

ดังนั้น หลักการของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ได้เกิดจาก บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยมาประกอบ กันอย่างน้อยที่สุดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ และการกลัว ความล้มเหลวของมนุษย์ ซึ่งการที่บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน ก็เพราะว่าบุคคลนั้นมีการเชื่อมโยงปัจจัยทั้ง 2 อย่างนี้ที่แตกต่างกันนั่นเอง

### ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

Atkinson (1964: 259-261) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและกล้าแข็ง จะมองงานที่ยากขึ้น ถ้างานนั้นง่ายหรือปานกลาง ความสนใจของบุคคลนั้นจะลดลง หลังจากทำงานชิ้นแรกประสบความสำเร็จ และถ้างานชิ้นแรกง่าย แต่ประสบความสำเร็จก็ทำให้ความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จลดลงมา แต่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเพิ่มขึ้น และหากความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จลดลงมาถึงจุดกึ่งกลางความล้มเหลว ในครั้งต่อ ๆ มาจะค่อย ๆ ทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ลดลง รวมทั้งความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จจะพลอยลดต่ำลงด้วย

McClelland (1961: 207-256) ได้กล่าวเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยศึกษาว่า ผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูงและผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ต่ำ มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างไร จากข้อคิดเห็นของนักเศรษฐศาสตร์และนักสังคมวิทยาที่ว่า บุคคลที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่ นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการ เพราะเป็นผู้ที่ทำให้กำลังการผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้น McClelland จึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะของนักธุรกิจจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์สูง และกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เพื่อดูว่าความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์มีผลก่อให้เกิดพฤติกรรมเช่นนักธุรกิจหรือไม่ ซึ่งทำให้ McClelland ได้พบข้อเท็จจริงที่ระบุพฤติกรรมเยี่ยงนักธุรกิจ หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะต้องมีความเสี่ยง ดังนั้น

1. มีความกล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) มีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว บุคคลผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะไม่พอใจถ้าต้องทำสิ่งง่าย ๆ ที่ไม่ต้องใช้ความสามารถ มักจะเลือกทำสิ่งที่ยากและเหมาะสมกับความสามารถของตน ซึ่งการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จนั้นจะทำให้ตนเองพอใจ ส่วนบุคคลผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมักจะไม่กล้าเสี่ยง เพราะกลัวไม่ประสบความสำเร็จ หรือไม่ก็เสี่ยงเกินความสามารถทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ประสบความสำเร็จ แต่คิดหวังพึ่งโชคชะตา

2. มีพลัง (Energetic) หรือความขยันขันแข็งในการกระทำสิ่งแปลกใหม่ที่จะทำให้ตนเองรู้สึกได้ว่าประสบผลสำเร็จ บุคคลผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ไม่ได้ขยันในทุกเรื่อง แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่า ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วงไป

3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) บุคคลผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพึงพอใจของตนเอง โดยมีได้หวังให้คนอื่นยกย่องตน มีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น และชอบความอิสระในการที่จะทำหรือคิดสิ่งต่าง ๆ ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการหรือออกคำสั่ง

4. ต้องการทราบถึงผลการตัดสินใจของตน (Knowledge of Result of Decision) บุคคลผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะติดตามผลการกระทำหรือการตัดสินใจของตน มิใช่คาดคะเนเอาเอง และเมื่อทราบผลการกระทำหรือการตัดสินใจแล้วก็จะพยายามปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

5. มีการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibility) บุคคลผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนในระยะยาว เพราะเล็งเห็นการณ์ไกล สามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าการกระทำของตนมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จหรือเกิดอุปสรรคมากน้อยเพียงใด

6. มีทักษะในการจัดระบบ (Organizational Skill) เป็นลักษณะที่น่าจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดระบบงานมากขึ้น

ต่อมา McClelland ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวิธีสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ในระหว่างปี 1960-1970 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถสร้างและฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้ แม้จะ

เป็นระยะเวลาสั้นก็ตาม ซึ่ง McClelland ได้นำเสนอวิธีสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 4 ประการ ดังนี้ (ถวิล ธาราโกชน, 2532: 76-77)

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและพยายามทำให้สำเร็จเป็นขั้น ๆ ไป หมายถึง งานบางประเภทบุคคลไม่สามารถที่จะทำให้สำเร็จลงได้ในคราวเดียว แม้ว่าบุคคลจะมีความสามารถที่ทำงานนั้นได้ ทั้งนี้ เพราะมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะส่งผลให้งานนั้นสำเร็จ เมื่อเป็นดังนี้จึงจำเป็นต้องตั้งจุดมุ่งหมายเป็นขั้นตอน และพยายามทำให้ขั้นต่อนั้น ๆ สำเร็จ แล้วจึงดำเนินขั้นตอนใหม่ต่อไป

2. ศึกษาและเลียนแบบจากตัวอย่างที่ดี หมายถึง เมื่อบุคคลจะทำงานใดก็ตามควรศึกษางานนั้นจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานนั้นทำได้สำเร็จได้ชื่อว่าเป็นผู้ทำงานดี เมื่อได้แนวทางจากตัวอย่างที่ดี ก็สามารถนำมาเป็นทางในการทำงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างแรงจูงใจให้งานที่จะทำบรรลุความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. สร้างลักษณะนิสัยที่ดีในการทำงาน หมายถึง ในขณะที่ทำงานจะต้องทำจิตใจให้มั่นคง สุขุมรอบคอบ ทำไปด้วยความตั้งใจ หมั่นสำรวจดูข้อบกพร่อง และปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ จนกระทั่งเกิดความเคยชินกลายเป็นลักษณะนิสัยและเป็นผู้ที่รับผิดชอบต่องานสูงยิ่งขึ้น

4. มีความพยายามและไม่ท้อถอยต่ออุปสรรค ซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นว่า การทำทุกสิ่งทุกอย่างอย่างข้อมมีอุปสรรคไม่มากก็น้อย และเป็นสิ่งที่ผู้ทำงานจะต้องขจัดอุปสรรคนั้นให้หมดไป

นอกจากนี้ McClelland and Winter (1969: 104) ยังได้กล่าวเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของมนุษย์อย่างหนึ่ง และได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ ดังต่อไปนี้

1. ต้องการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. เลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับความสามารถของตน คิดว่างานทุกอย่างสำเร็จลงได้ด้วยการทำงานอย่างตั้งใจจริงของตนเอง ไม่ใช่เกิดจากโอกาสอำนวย และไม่เชื่อในสิ่งมหัศจรรย์

3. จะกระทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเอง ไม่มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียงเกียรติยศ

Organ and Bateman (1991: 120) ได้เสนอว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบทำงานที่มีระดับความยากปานกลาง
2. บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบทำงานที่ความสำเร็จมาจากความพยายามของตนเองมากกว่าเป็นความสำเร็จที่มาจากโชค

Weiner (1972: 203-215) ได้กล่าวถึงลักษณะเด่นของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเปรียบเทียบกับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำไว้ ดังนี้

1. ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ตั้งใจทำงานดีกว่า อดทนต่อความล้มเหลวสูงกว่าและชอบเลือกงานที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ
2. ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ชอบริเริ่มกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความคิดของตนเองมากกว่า และภูมิใจที่ได้เลือกงานยากมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

จากการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในสายการผลิตซึ่งเป็นงานที่มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และต้องมีการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี ลดพฤติกรรมขาดงาน มีการเข้างานตรงเวลา เพื่อจะทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งหากองค์กรได้หันมาสนใจและจัดหาสิ่งจูงใจต่าง ๆ ในการผลักดันให้บุคคลในองค์กรเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ก็จะเป็นการส่งเสริมให้บุคคลเกิดพฤติกรรมมุ่งสู่ความสำเร็จอันจะก่อให้เกิดผลดีต่อตัวบุคคลเองและองค์กร ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามทฤษฎีของ McClelland เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่นิยมใช้กันมากในงานวิจัย และได้อธิบายถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้อย่าง

ชัดเจน โดยผู้วิจัยได้สรุปรวมลักษณะสำคัญของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อนำมาอธิบายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานสายการผลิตที่จะพยายามกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลงด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม มีความพอใจที่ได้ใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งที่ยาก และพยายามที่จะฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อ ซึ่งจะรู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

### แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน

ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์กับหลายแง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนที่มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ ดังนี้

#### ความหมายของความเชื่ออำนาจในตน

Myers (1998: 15) กล่าวถึงความเชื่ออำนาจในตนว่า หมายถึง ผลลัพธ์ของบุคคลนั้นเกิดจากการควบคุมภายใน เช่น ความพยายามและการกระทำของบุคคล หรือจะเกิดจากการควบคุมภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

Rotter (1966: 34-35) ได้กล่าวถึงความเชื่ออำนาจในตนว่า หมายถึง การมีความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือภายนอกตนเอง และความเชื่ออำนาจในตนนี้จะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล

Rotter (1982: 171) ได้อธิบายถึงความเชื่ออำนาจในตนว่าเป็นความเชื่อ การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด และความเข้าใจที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้ ซึ่งความเชื่อนี้มีผลโดยตรงต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล

Schultz (2002: 362) ได้กล่าวว่าความเชื่ออำนาจในตนเป็นความเชื่อเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรางวัลที่ได้รับ เช่น ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในจะเชื่อว่า การได้รับการเลื่อนขั้น ได้รับเงินรางวัล หรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของตนเอง สำหรับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกจะเชื่อว่า เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับอิทธิพลจากภายนอก เช่น ขึ้นอยู่กับโชคชะตา

Strickland (1977: 220) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจในตนว่า เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล อาจทำให้บุคคลมีความรู้สึกอิสระ มีความพอใจกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ตื่นตัว กล้าแสดงออก มีความเชื่อมั่นในตนเอง และพอใจในความสามารถของตนเอง

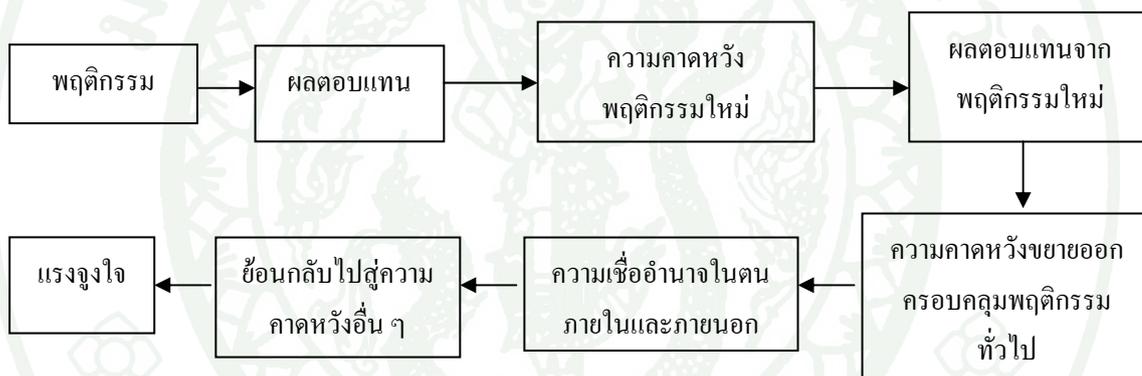
จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกตนเอง และจะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

### แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน เป็นแนวคิดที่ Rotter (1966) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ศึกษาโดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ในการอธิบายถึงลักษณะต่าง ๆ ไปของความเชื่ออำนาจในตน โดยอธิบายว่า ความเชื่ออำนาจในตนเกิดขึ้นเป็นขั้นตอนตามลำดับ เริ่มต้นจากผลตอบแทนอย่างหนึ่งที่ได้จากการกระทำพฤติกรรมของบุคคล ย่อมก่อให้เกิดความคาดหวัง (Expectancy) ที่จะได้ผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากการกระทำพฤติกรรมอันใหม่ซ้ำอีกในสถานการณ์ที่คล้ายกันกับสถานการณ์เดิม และถ้าเหตุการณ์เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ก็จะทำให้ความคาดหวังเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ถ้าผลตอบแทนมิได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ก็จะทำให้ความคาดหวังของบุคคลค่อย ๆ ลดลง การลดลงหรือเพิ่มขึ้นของความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นมาจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อน แล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญภายในตัวบุคคล

ถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคลได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง เมื่อแสดงพฤติกรรมเดิม จะทำให้บุคคลนั้นเชื่อว่า สิ่งที่เกิดขึ้นมีผลมาจากทักษะหรือความสามารถของตนเองเป็นผู้กระทำ ให้เกิดขึ้น ซึ่งความเชื่อนี้เรียกว่า ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน (Internal Locus of Control) แต่ถ้าบุคคลใดไม่ค่อยได้รับการเสริมแรงจะทำให้บุคคลรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับนั้น ไม่ใช่ผลจากการกระทำของตนเอง แต่เป็นเพราะโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งแวดล้อมบังคับทำให้เป็นไป ซึ่งเรียกความเชื่อนี้ว่า ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก (External Locus of Control)

ความเชื่อหรือการรับรู้ดังกล่าวนี้จะย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังในผลตอบแทน พฤติกรรมใหม่อีก กล่าวคือ ผู้ที่เชื่อโชคกลางย่อมจะหวังในผลตอบแทนจากการกระทำของตนเอง ได้น้อยกว่าผู้ที่เชื่อในความสามารถหรือทักษะของตนเอง ดังแสดงในภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก ที่มา: Rotter (1966: 28)

จากภาพที่ 2 จะทำให้มองเห็นอนุกรมของความเกี่ยวพันของการเสริมแรง(Reinforcement) ความคาดหวัง และความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก จากคำอธิบายข้างต้นแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของความเชื่อนำไปสู่ความคาดหวังที่เกิดจากพฤติกรรมในสถานการณ์ที่แตกต่าง กันจะมีผลต่อการเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมในครั้งต่อไป ซึ่งอาจจะแตกต่างจากพฤติกรรมเดิม

นอกจากนี้ Greenberg and Baron (1990: 200) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน คือ ความเชื่ออำนาจในตนมี 2 ประเภท ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน หมายถึง มีความเชื่อว่าผลของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีรากฐานมาจากการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ และ

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก หมายถึง มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีผลมาจากสาเหตุภายนอก ซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจที่จะสามารถควบคุมได้ และความเชื่ออำนาจในตนยังมีความสัมพันธ์กับหลายแง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์กร ดังนี้

1. บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในมาก มีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่าง ๆ ซึ่งความเกี่ยวข้องนี้ มีบทบาทสำคัญในเรื่องการจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน จากแนวโน้มเช่นนี้คนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าคนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก เช่น ทำงานในระดับที่สูงกว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า และมีรายได้มากกว่า เป็นต้น

2. คนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจในตนจากภายในจะมีความพอใจในงานมากกว่า และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก

### ประเภทของความเชื่ออำนาจในตน

Lefcourt (1966: 206-207) ได้แบ่งลักษณะความเชื่ออำนาจในตนออกเป็น 2 ลักษณะ และได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน หมายถึง บุคคลที่รับรู้สาเหตุการเกิดต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ทางบวกและทางลบเป็นผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง และบุคคลสามารถควบคุมเหตุการณ์นั้น ๆ ได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก หมายถึง บุคคลที่รับรู้สาเหตุการเกิดทางบวกและทางลบไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของตนเอง ในสภาพการณ์ต่าง ๆ เหตุการณ์ดังกล่าวตนเองไม่สามารถควบคุมได้

Rotter (1966: 30-33) ได้แบ่งประเภทของความเชื่ออำนาจในตนออกตามลักษณะที่บุคคลรับรู้ถึงผลตอบแทนจากการกระทำของบุคคลนั้น ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน (Internal Locus of Control) เป็นความเชื่อหรือการรับรู้สาเหตุการเกิดหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนได้

บุคลิกลักษณะของบุคคลประเภทนี้เป็นผู้มีบุคลิกภาพเป็นตัวของตัวเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และพยายามปรับปรุงสภาพให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ เห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตนเอง มีแรงจูงใจสูง สามารถปรับตัวและควบคุมสภาพการณ์ได้ มีความเชื่อมั่นในเหตุผล

2. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก (External Locus of Control) เป็นความเชื่อที่บุคคลรับรู้เหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกตนเอง ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคกลางเคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ ความบังเอิญ หรืออำนาจของผู้อื่น ซึ่งตนเองไม่สามารถเข้าไปยุ่งเกี่ยวได้ ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเอง เป็นสิ่งที่ถูกกำหนดหรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่อาจควบคุมได้

บุคลิกลักษณะของบุคคลประเภทนี้เป็นผู้มีบุคลิกลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ไม่พยายามแสวงหาข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาของตนเอง ขาดความพยายาม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มีความวิตกกังวลสูง มักเสาะแสวงหาสิ่งที่ดีกว่ามีอิทธิพลต่อตนเองสามารถรับคำแนะนำต่าง ๆ ได้โดยง่าย

ในทำนองเดียวกัน Strickland (1977: 221) ได้กล่าวถึง บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน หมายถึง บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง ไม่ว่าจะ เป็นในด้านดีหรือร้ายก็ตาม ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก หมายถึง บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับกระทำของตนเอง แต่ขึ้นอยู่กับสาเหตุต่าง ๆ จากภายนอก เช่น โชคชะตา ความบังเอิญ บุคคลอื่น ๆ หรือลักษณะที่ไม่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ภายในตัวบุคคล

สรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตนสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก โดยอธิบายได้ว่า

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน คือ บุคคลที่เชื่อว่าผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เกิดจากการกระทำของตนเอง สามารถตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างใช้เหตุผล จนกระทั่งสิ่งต่าง ๆ สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก คือ บุคคลที่เชื่อว่าผลของการกระทำ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เกิดจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ตนไม่สามารถควบคุมได้ การตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ มาจากบุคคลรอบข้าง และปฏิบัติตามคำแนะนำ อีกทั้งเชื่อในเรื่องความบังเอิญและโชคชะตา

### ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก

การพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก จะพัฒนาตามอายุและขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดย

Robinson and Shaver (1980: 171-173) ได้อธิบายถึง การพัฒนาขอบเขตความเชื่ออำนาจในตนว่า มีผลมาจากปัจจัยหลายประการ โดยปัจจัยที่สำคัญ คือ สภาพสิ่งแวดล้อม ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว และประสบการณ์ตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประสบการณ์สำคัญในชีวิต (Episodic Antecedents) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิตในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การตายจากของบุคคลผู้เป็นที่รัก อุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติต่าง ๆ ประสบการณ์นี้อาจจะมีผลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอกได้ ถ้าประสบการณ์นี้ส่งเสริมความเชื่อที่มีอยู่เดิม

2. ประสบการณ์สั่งสมในอดีต (Accumulative Antecedents) เป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก ดังนั้น บิดาและมารดาจึงมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอกของบุคคล

Strickland (1977: 223) ได้กล่าวไว้ว่า เด็กจะมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในสูงขึ้นตามอายุที่มากขึ้น การพัฒนาความเชื่ออำนาจในตนจากภายในและภายนอก เป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน แต่สิ่งที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ตั้งแต่วัยเด็ก รวมทั้งฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบิดา-มารดา เป็นต้น

จากการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน สามารถสรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน คือ ความคิด ความเข้าใจ หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอำนาจควบคุมตนเองของแต่ละบุคคลให้ประพฤติปฏิบัติในลักษณะแตกต่างกันออกไป โดยความเชื่ออำนาจในตนนี้มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการทำงาน เพราะหากบุคคลใดเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตนเอง โดยคาดหวังการทำงานจากการใช้ความสามารถของตนย่อมก่อให้เกิดความมุ่งมั่นและแสดงออกถึงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความเชื่ออำนาจในตนของ Rotter (1966) ที่ได้แบ่งความเชื่ออำนาจในตนออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่แสดงถึงลักษณะของบุคคล และทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การได้ดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกตนเอง และจะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานสายการผลิต แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน หมายถึง การที่พนักงานสายการผลิตมีความเชื่อว่าการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว มีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก หมายถึง การที่พนักงานสายการผลิตได้ยึดถือความคิดหรือมีความเชื่อที่ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากโชคชะตา บุคคลไม่สามารถจัดการหรือป้องกันสิ่งที่เกิดขึ้นได้

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานถือเป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิต คือ การมีชีวิตที่ดีและการกินคืออยู่ดี ซึ่งแนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้มีการพัฒนาขึ้นครั้งแรกในประเทศแถบยุโรปช่วงปี ค.ศ. 1950 เนื่องจากมีการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และได้ขยายต่อไปในประเทศสหรัฐอเมริกาจนถึงปัจจุบันนี้ โดยที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลากหลาย แต่ยังไม่มีการจำกัดความที่ยอมรับกันทั่วไป ขึ้นอยู่กับแนวคิดในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

### ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ชาอุซัย อาจินสมาจาร (2535: 38) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

เสนาะ ดิยาวัว (2544: 6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในการทำงาน การที่ผู้บริหารดำเนินการต่าง ๆ ที่จะสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เอื้อให้เกิดผลผลิตสูง ซึ่งในขณะเดียวกันพนักงานที่ทำงานก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วย

Arnold and Feldman (1986: 49) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุก ๆ อย่างในการทำงาน ทั้งเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสถานะเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไร และทำอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ และให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคล

Dessler (1991: 217) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่พนักงานต้องการจากองค์กร ทั้งเรื่องของวัฒนธรรม ขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Hodgetts (1993: 190-194) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมที่เป็นผลจากสังคมในการทำงาน หรือเป็นผล จากสังคมวิทยาการ (Sociotechnical) อันจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน และ ประสิทธิภาพขององค์กร ตลอดจนความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการแก้ปัญหาและการ ตัดสินใจ

Cummings and Worley (1985: 198-199) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับ ประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ใน การทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

Klatt, Murdick, and Schuster (1985: 583) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าหมายถึง การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ดี ลดความเครียดจากการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

Mondy and Noe (1996: 45) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นขอบเขตทั้งหมดของ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานในองค์กรนั้น หรือระดับของความพึง พพอใจในการทำงานของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจากการทำงาน

Schultz and Schultz (2002: 263) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าจะต้องมีทั้ง แรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในมาประกอบกัน ทุกคนในทีมงานจะต้องมีส่วนร่วมในการ ออกแบบงาน เพิ่มขนาดของงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน

Walton (1973: 12) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะแนวทางการเป็น บุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถ วัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของ

บุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต  
ด้านอื่น ๆ และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพการ  
ปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานที่  
ทำ เกิดความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มกำลังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้  
งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้ผลจากการทำงานสามารถตอบสนองความต้องการ  
พื้นฐานของบุคคลให้นำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข รวมทั้งมีวิถีการ  
ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ด้วย

### ประวัติความเป็นมาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การเริ่มต้นพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถอธิบายได้เป็น 2 ระยะ คือ (Carrell  
and Heavrin, 1998: 55-56)

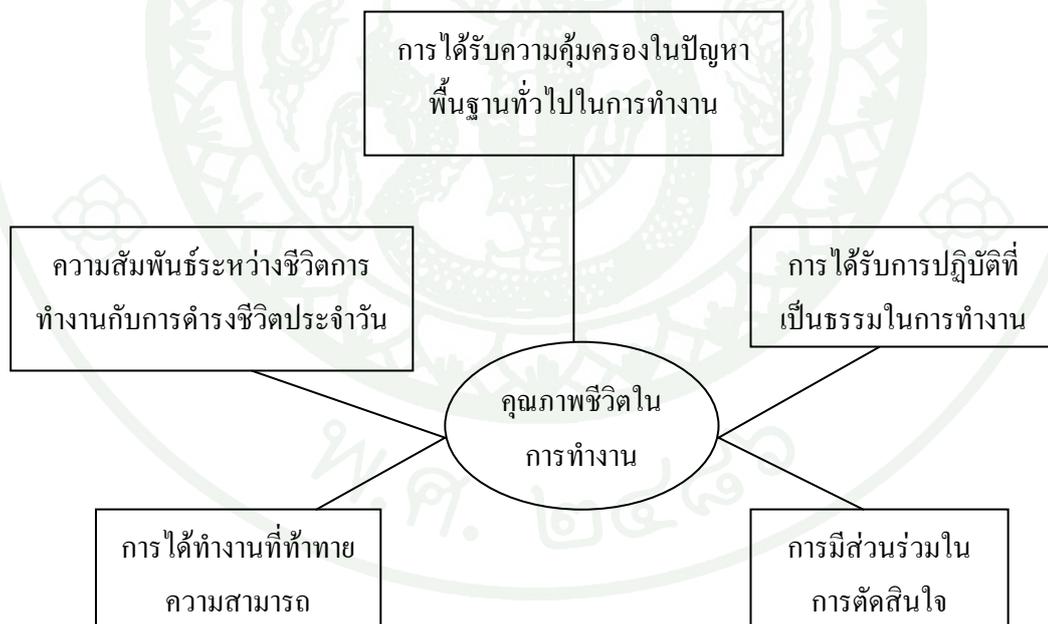
ระยะแรก : คุณภาพชีวิตในการทำงานเริ่มมีการพัฒนาขึ้นในประเทศทางแถบยุโรปในช่วง  
ปี ค.ศ. 1950 แล้วจึงขยายต่อไปในประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงปี ค.ศ. 1960 โดยเริ่มต้นจากงาน  
ศึกษาวิจัยของ Eric Trist และคณะ จากสถาบัน Tavistock ในเมืองลอนดอน ประเทศอังกฤษก่อน  
เป็นประเทศแรก แล้วขยายไปสู่ประเทศไอร์แลนด์ นอร์เวย์ และสวีเดน โดยได้พัฒนาการ  
ออกแบบงาน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อบูรณาการด้านเทคโนโลยีและมนุษย์ โปรแกรมการพัฒนา  
คุณภาพชีวิตมีหลักในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการและออกแบบงาน มีการมอบอำนาจ  
ในการตัดสินใจในระดับที่สูงขึ้น ทำให้งานมีความหลากหลายมากขึ้น มีการให้ข้อมูลย้อนกลับสู่  
พนักงานในด้านผลการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาในด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งต่อมาได้  
แพร่หลายเข้าไปในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยในช่วงปี ค.ศ. 1960 จนถึงช่วงกลางปี ค.ศ. 1970  
ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นมากมายหลายแนวคิด และมีเทคนิคในการ  
ปรับใช้ในองค์กรได้มากกว่าในยุโรป

ระยะที่สอง : เริ่มในปี ค.ศ. 1979 คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการ  
บูรณาการเพื่อให้ประเทศสหรัฐอเมริกามีความเจริญก้าวหน้า และสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้  
เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกาในขณะนั้น กำลังประสบกับภาวะเงินเฟ้อและมีต้นทุนในการผลิต  
สินค้าสูง จึงใช้การออกแบบงาน เพื่อพัฒนาผลผลิตและเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน มีการใช้

ระบบการให้รางวัล การใช้รูปแบบการบริหารจัดการงานและจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ต่อมาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ขยายไปยังประเทศอื่น ๆ ในเอเชีย โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่น เป็นที่นิยมกันมาก มีการใช้วงจรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีทฤษฎี Z ที่คิดค้นโดย William Ouchi แนวคิดของทฤษฎีนี้คือ “การสร้างคน” มากกว่าจะเป็น “การใช้คน” โดยมีวิธีการ คือ จัดให้มีการประชุมร่วมกันของพนักงาน ซึ่งความถี่ในการประชมนั้นแล้วแต่จะตกลงกันว่าจะจัดบ่อยแค่ไหน เช่น ทุก ๆ สัปดาห์ หรือทุก ๆ เดือน เป็นต้น ในการใช้วงจรคุณภาพจะไม่มีรางวัลแก่ผู้เข้าร่วมประชุม แต่จะได้รับการจดจำและความพึงพอใจเป็นผลตอบแทนจากการที่พนักงานเหล่านั้น มีการช่วยเหลือและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Delamotte and Takezawa (1984: 11-14) ได้แสดงถึงมิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 มิติ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 มิติที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Delamotte and Takezawa  
ที่มา: Delamotte and Takezawa (1984: 11)

จากภาพที่ 3 Delamotte and Takezawa (1984) ได้อธิบายถึงมิติทั้ง 5 ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน (Traditional Goals) คือ การหาแนวทางใหม่ ๆ ในการรองรับกับปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ค่าจ้าง ลักษณะงานที่มีการคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น งานอันตราย การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสวัสดิการ ฯลฯ ซึ่งเป็นพื้นฐานตามกฎหมาย และสิ่งเหล่านี้ควรมีมาตรการหรือแนวทางในการปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) คือ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ทั้งในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรมหรือไม่มีเหตุผล รวมทั้งมาตรการที่ไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงานของนายจ้าง หรือการเลือกปฏิบัติต่อสตรี

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on Decision) คือ การกระจายอำนาจในการตัดสินใจส่งไปสู่พนักงานระดับล่าง เป็นการให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยการได้แสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกรักและได้ทำประโยชน์ต่อองค์กร เป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงาน

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content) โดยเป็นงานที่ผู้ทำรู้สึกตื่นเต้นและสนใจทำงาน จากการหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่ม หรือการออกแบบงาน เช่น การขยายขอบเขตของงาน การเพิ่มเนื้อหาของงาน และการเพิ่มปริมาณงาน เพื่อให้ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถมากขึ้น เป็นการสร้างจูงใจในการทำงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and Life Cycle) ปัญหาด้านเศรษฐกิจส่งผลให้คนต้องการทำงานมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลง ทำให้ลูกจ้างมีโอกาสใกล้ชิดกับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง ดังนั้น งานจะต้องไม่ทำให้ลูกจ้างห่างเหินกับครอบครัว โดยต้องมีความเหมาะสมของเวลาพักผ่อนส่วนตัว เวลาปฏิบัติหน้าที่ในครอบครัว และ

มีเวลาทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวอย่างเพียงพอ นอกจากนั้น ยังต้องพิจารณาถึงการรักษา สภาพแวดล้อมบริเวณรอบ ๆ สถานประกอบการ งานกับสภาพทางสังคม และชนชั้นที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติของนายจ้างที่มีต่อคุณค่าความสำคัญของชนชั้นการทำงานที่แตกต่างกันของลูกจ้าง

Cummings and Worley (1985: 199-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน” คือ การได้รับสิ่งตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) คือ งานนั้นต้องไม่เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยมีมาตรฐานที่ชัดเจนในการ รักษาสภาพแวดล้อมไม่ให้เป็นอันตรายต่อบุคคลหรือพนักงาน
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ การให้ โอกาสแก่บุคคลได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการมีส่วนร่วม ในงาน เป็นงานที่มีคุณค่าและท้าทายความสามารถ
4. ความก้าวหน้า (Growth) คือ การให้ความสำคัญต่องาน โดยงานนั้นต้องได้ใช้ ความสามารถที่กว้างขวางหรือความก้าวหน้า โดยได้ความรู้และทักษะใหม่ และได้พัฒนาฝีมือจาก การทำงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้
5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) คือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) คือ ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่

8. ความภาคภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Sidney (1988: 160) ได้มีการตั้งหลักเกณฑ์บ่งชี้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ มีความปลอดภัย (Safety) ส่งเสริมสุขภาพ (Health) มีความดึงดูดใจน่าทำงาน (Attractiveness) มีความสะดวกสบาย (Comfort)

2. การจ่ายเงินชดเชย ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน การแบ่งปันผลกำไร

3. สิทธิและความเป็นส่วนตัว ได้แก่ ความปลอดภัยของพนักงาน กระบวนการตัดสินใจของพนักงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมและการยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน

4. เนื้อหาของงาน ได้แก่ งานมีความหลากหลาย มีข้อมูลย้อนกลับ งานมีความท้าทาย งานมีความสำคัญ บุคคลมีความอิสระและควบคุมด้วยตนเองได้ มีโอกาสในการใช้ทักษะและความสามารถ

5. การมีความสัมพันธ์กับสังคมภายในองค์การและสังคมภายนอกองค์การ ได้แก่ สถานภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ความเคร่งเครียดกับงานในการดำเนินชีวิตภายนอกองค์การ

6. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานล่วงเวลา การแบ่งงาน เป็นต้น

7. การประกอบอาชีพ ได้แก่ มีการเรียนรู้และการพัฒนาบุคคล โอกาสในความก้าวหน้า และโอกาสในการเลือกอาชีพหลาย ๆ อาชีพ

Walton (1973: 11-21) ได้กำหนดคุณสมบัติที่ประกอบกันเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะพิจารณาใน 2 เรื่อง ได้แก่ เรื่องความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ และในเรื่องความยุติธรรม จะประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน โดยพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรได้รับผลกระทบจากการทำงานในสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ หรือชั่วโมงการทำงานที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ และองค์กรควรมีการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบการควบคุมให้สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการออกกฎระเบียบต่าง ๆ องค์กรควรมีความใส่ใจต่อพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น และรู้สึกว่างานมีความท้าทายความสามารถ

รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยสามารถพิจารณาได้จากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้  
 ความมีอิสระในการทำงาน พนักงานมีอิสระและมีการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบด้วยตนเอง  
 ในระดับที่ตนสามารถทำได้ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ และการมีทักษะที่หลากหลายหรือ  
 ใช้ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญ  
 มากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน พนักงานมี  
 การคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ทำให้  
 พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งสามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถของตนปฏิบัติงาน  
 นั้น ๆ ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) คือ องค์กรควร  
 ให้ความสนใจต่องานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้ขยายความสามารถ  
 ของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่  
 สูงขึ้น โดยตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การมอบหมายให้  
 รับผิดชอบมากขึ้น ทำงานมากขึ้น และมีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องาน  
 ในหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่  
 ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ ได้รับการยอมรับและ  
 ร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่าง  
 บุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะพิจารณาได้จาก การไม่  
 มีอคติ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่า  
 ความสามารถในการทำงาน มีลักษณะการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อ  
 สื่อสารกันอย่างเปิดเผย และพนักงานทุกคนมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิม

6. รัฐธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หรือสิทธิของพนักงาน (Employee Rights)  
 หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย  
 และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้อง  
 ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่ง  
 สามารถพิจารณาได้จากสิทธิในการให้ข้อมูลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความมีอิสระใน

การพูดและแสดงความคิดเห็น และความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การลงโทษ การได้รับค่าตอบแทน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น (Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง เพื่อให้เวลาตนเองกับการพักผ่อน กับครอบครัว และกับการทำกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรือนโยบายที่ตนทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ต่อสังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานและองค์การที่ตนทำงานอยู่

### ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานจะก่อประโยชน์โดยตรงต่อบุคลากรในองค์การ และประสิทธิผลขององค์การ ดังที่มิ้นนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวสรุปไว้ ดังนี้

Bluestone (1977: 44) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่องค์การจะได้รับจากการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ อัตราการขาดงานลดลง คุณภาพของสินค้ามีการพัฒนาเพิ่มขึ้น มีของเสียน้อยลง การลงโทษลดลง และมีการร่วมมือกันมากขึ้น

Hackman and Suttle (1977: 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีกับตนเอง คือ เห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตนเอง คือ มีความพึงพอใจในการทำงานและความเกี่ยวข้องในการทำงานสูงขึ้น รวมทั้งมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ คือ มีความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และการที่คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงขึ้นจะส่งผลให้การขาดงานและการลาออกจากรางงานลดลง ลดการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ทำให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตและบริการเพิ่มขึ้น

Schuler, Beutell and Youngblood (1989: 492) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น
2. มีการเพิ่มประสิทธิผลในด้านการผลิต
3. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จากการออกแบบงานใหม่ที่พนักงานมีส่วนร่วม
4. ลดความตึงเครียดหรือความกดดันจากการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพกายและจิตใจดีขึ้น ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล
5. มีความยืดหยุ่นในด้านอัตราค่าจ้าง เนื่องจากบุคคลมีความสามารถและทักษะที่หลากหลาย สามารถหมุนเวียนกันทำงานได้หลาย ๆ หน้าที่ และผลจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น
6. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานดีขึ้น องค์กรมีความตั้งใจเพิ่มขึ้นจากการให้ความสำคัญกับระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน
7. ลดการขาดงานและการลาออกของพนักงาน
8. พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอและแสดงความคิดเห็น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการทำงาน
9. เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

จากการทบทวนเอกสารข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับงานและมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยจะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ภายในองค์กร ช่วยลดพฤติกรรมขาดงาน การลาออก และการเกิดอุบัติเหตุในการ

ทำงานของพนักงาน รวมทั้งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และเกิดความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่าง ๆ ของนักวิชาการดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ซึ่งจะมีทั้งลักษณะที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน จึงไม่สามารถสรุปได้ว่า แบบใดดีที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับลักษณะขององค์กรนั้น ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) และ Cummings and Worley (1985) มาเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากแนวคิดเหล่านี้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ทำการศึกษา และมีองค์ประกอบที่สามารถนำมาเป็นตัวชี้วัดในการวิจัยครั้งนี้ได้ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานจะหมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานและการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และเกิดความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และการประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่มีต่อการได้รับรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเพียงพอเหมาะสมและยุติธรรม

สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่มีต่อความปลอดภัย และผลกระทบต่อสุขภาพจากสถานที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตต่อโอกาสที่จะได้พัฒนาขีดความสามารถจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และสามารถพัฒนาความสามารถของตนเอง ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย งานที่ท้าทาย มีอิสระในการทำงาน และเป็นงานที่ได้รับยกย่องว่าสำคัญ

ความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตว่า มีความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่มีต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน ได้แก่ บรรยากาศของความเป็นมิตร การเข้ากันได้ และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

รัฐธรรมนุญในบริษัท หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความเป็นธรรม ความเสมอภาค การยอมรับ การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี รวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการให้รางวัล และเลื่อนตำแหน่ง

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตต่อความสมดุลของช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงระยะเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงาน มีความเป็นส่วนตัว และสามารถตัดความกังวลใจหรือความเครียดในงานออกได้อย่างเต็มที่

ความภูมิใจในบริษัท หมายถึง การรับรู้ของพนักงานสายการผลิตที่ว่าได้ทำงานในบริษัท ซึ่งเป็นองค์การที่เป็นที่ยอมรับและทำประโยชน์แก่สังคม

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

อัจฉรา ชาดิกานนท์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน สาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขชุมชนเขตเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงาน สาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน สาธารณสุขมูลฐานของ อสม. โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็น อสม. ซึ่งทำงานสาธารณสุขมูลฐานใน ศสมช. ของเขตเทศบาลเมืองสมุทรสาคร เทศบาลเมืองกระทุ่มแบน และเทศบาลตำบลอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 25 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 125 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สาธารณสุขมูลฐานของ อสม. ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน สาธารณสุขมูลฐานของ อสม. มี 3 ตัว คือ การมีส่วนร่วมของชุมชน การได้รับวัสดุอุปกรณ์ และระดับการศึกษา โดยตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน สาธารณสุขมูลฐานของ อสม. ได้ร้อยละ 24.6

ไพบุลย์ อินทิสันท์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัญชาติไทยและมีที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 348 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและอายุงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานบริการต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุและอายุงานมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ความฉลาดทางอารมณ์ และค่านิยมในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ร้อยละ 52.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สไบทอง ชัยประภา (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอซึ่งเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 158 คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานส่วนมากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร กับด้านการแก้ปัญหา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่านิยมในการทำงานด้านบริการสังคม ด้านความสุนทรีย์ ด้านความสำเร็จ ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ด้านวิถีชีวิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 51.8

นารีรัตน์ นิลประดับ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพฯ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 166 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลิกภาพองค์ประกอบแสดงออกและองค์ประกอบมีสติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 57.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุนิสา แสงง้าว (2549) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: หัวหน้างานโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 199 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยอายุ และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบอีกว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้า

งาน คือ ค่านิยมในการทำงานด้านสุนทรีย์ ด้านสภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน/ธรรมเนียมในองค์กร สามารถ ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อนิสรา ธนีสัตย์ (2549) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานในโครงการพัฒนา ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างานของ โรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานของโรงงานในโครงการพัฒนา ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความกล้า เจริญ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 29.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขวัญใจ โชคท่าพระ (2550) ได้ศึกษาถึงผลของลักษณะงานและความเชื่ออำนาจการ ควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 206 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเชื่อ อำนาจการควบคุมภายในตนเองอยู่ในระดับสูง มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนเองอยู่ในระดับ ปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนเองมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .66$ ) และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -.67$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงานและความเชื่ออำนาจการควบคุม ภายในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ชมพูช ทิมิกาย (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับพฤติกรรมการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านคาดการณ์ล่วงหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 35.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นาถนดา กุศลนันต์ (2551) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้ด้านการขาย ทักษะติดต่องานขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย และ 2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ด้านการขาย ทักษะติดต่องานขาย และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานขายรถยนต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 126 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานขายมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน ความรู้ด้านการขาย ทักษะติดต่องานขาย และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานขายรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 63

ศรมณ เทพแก้ว (2552) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งของจังหวัดระยอง จำนวน 217 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม คือ สถานภาพสมรส อายุงาน พฤติกรรมของหัวหน้าทีม และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในการส่งเสริมการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 23.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่พฤติกรรมของหัวหน้าทีม

สถานภาพสมรส อายุงาน อายุ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าทีม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในการรักษาความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 32.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อนร่วมทีม จากหัวหน้างาน พฤติกรรมของหัวหน้าทีม และอายุงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยรวมได้ร้อยละ 91.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Donald *et al.* (1960) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมแสดงออกในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมแสดงออกในที่ทำงานในด้านการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

Weiss and Sherman (1973) ได้ทำการทดลองวัดความเชื่ออำนาจในตนภายใน และความเชื่ออำนาจในตนภายนอกกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก จำนวน 41 คน เพื่อวัดพฤติกรรมการใช้ความพยายามในการทำงาน หลังจากที่เคยทำงานประเภทเดียวกันล้มเหลวมาแล้ว พบว่า หลังจากพบความล้มเหลวในการทำงานแล้ว คนที่มีความเชื่ออำนาจในตนภายในจะแสดงพฤติกรรมการทำงานในการใช้ความพยายามที่จะทำงานให้ได้รับความสำเร็จมากกว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจในตนภายนอก

Strickland (1977) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนและความเชื่ออำนาจภายนอกตนกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า คนที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีวิธีและรู้จักใช้เครื่องชี้แนะ (Cue) ที่เป็นประโยชน์ และจะมีพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายในการแสวงหาความรู้แตกต่างไปจากคนที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน โดยคนที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีพฤติกรรมการทำงานที่คำนึงถึงความสามารถของตน และทำงานตามลักษณะความต้องการของงาน ใช้เวลาพิจารณาในการทำงานมากกว่า เห็นคุณค่าของความสำเร็จ คำนึงถึงแต่เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยไม่พาดพิงถึงผู้อื่นหรือคำนึงถึงการตอบแทนทางสังคม ส่วนคนที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีพฤติกรรมการทำงานตามอิทธิพลของสังคม

จากการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน ทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้น นำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ได้แก่

1. พฤติกรรมการแก้ปัญหา
2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
3. พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน
4. พฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสายการผลิตของบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 932 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2551)

##### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Yamane (1979 อ้างใน พิเชิต ฤทธิจรูญ, 2544: 138) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 932 คน โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 และมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้มีค่าเท่ากับ .05

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{932}{1+(932 \times 0.05^2)}$$

$$n = 279.87 \text{ คน}$$

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัย คือ พนักงานสายการผลิต จำนวน 280 คน และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากรายชื่อของพนักงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความและตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ภาระงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และค่าตอบแทน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท สยามโกลด์ติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่จริงที่สุด ไม่จริง ไม่แน่ใจ จริง และจริงที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 29 ข้อ มีเนื้อหาครอบคลุมพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการแก้ปัญหา จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-7
2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 8-13

3. พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 14-21

4. พฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 22-29

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 และ 24

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 25, 26, 27, 28 และ 29

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
ไม่จริงที่สุด	1	5
ไม่จริง	2	4
ไม่แน่ใจ	3	3
จริง	4	2
จริงที่สุด	5	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ผู้วิจัยได้แบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับไม่ดี ระดับปานกลาง และระดับดี โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์, 2543: 88)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ได้  
ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานในระดับ  
ไม่ดี

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานในระดับ  
ปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานในระดับดี

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวน  
แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (1961) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรา  
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่  
เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 11 ข้อ คือ

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 11

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสายการผลิต ผู้วิจัยได้แบ่งระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสายการผลิตออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2543: 88)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสายการผลิต ได้ ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนของ Rotter (1966) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด จำนวน 16 ข้อ คือ

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-7

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 8-16

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสายการผลิต ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสายการผลิตออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2543: 88)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{5 - 1}{3}$$

= 1.33

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสายการผลิต ได้  
ดังนี้

#### ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจาก  
ภายในอยู่ในระดับต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจาก  
ภายในอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจาก  
ภายในอยู่ในระดับสูง

#### ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจาก  
ภายนอกอยู่ในระดับต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจาก  
ภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจาก  
ภายนอกอยู่ในระดับสูง

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวม  
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) และ Cummings and  
Worley (1985) ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่ง  
ออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบทั้งสิ้น จำนวน 51 ข้อ มีเนื้อหาครอบคลุมคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน คือ

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-8
2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9-14
3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 15-19
4. ความก้าวหน้า จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 20-25
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 26-30
6. วัฒนธรรมในบริษัท จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 31-37
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 38-43
8. ความภูมิใจในบริษัท จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 44-51

ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 และ 51

ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 7, 39, 40, 41, 42 และ 43

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก (คะแนน)	ข้อคำถามเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิตออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับไม่ดี ระดับปานกลาง และระดับดี โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2543: 88)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับไม่ดี

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับดี

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

#### การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

#### การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานสายการผลิตของบริษัทผู้ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา และไม่ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) มาคำนวณหาค่า Item Total Correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1. แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9242 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านดังนี้

1.1 พฤติกรรมการแก้ปัญหา	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8812
1.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8726
1.3 พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8473
1.4 พฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8253

2. แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8518

3. แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

3.1 ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7603
3.2 ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8801

4. แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9026 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านดังนี้

4.1 รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8640
4.2 สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8374
4.3 โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7953
4.4 ความก้าวหน้า	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7944
4.5 ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8008
4.6 วัฒนธรรมภายในบริษัท	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8867
4.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8303
4.8 ความภูมิใจในบริษัท	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8306

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลให้เป็นผู้จัดส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยและวิธีการตอบแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้นจำนวน 300 ฉบับ

2. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 287 ฉบับ และนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมดจำนวน 280 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.56 จากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา หลังจากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล
4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R <sup>2</sup> <sub>adj</sub>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ถูกรับค่าแล้ว
F Overall	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
SE b	หมายถึง	ค่า Standard Error ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b)
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายการผลิต

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อ  
อำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์แต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายการผลิต

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานสายการผลิตจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 280)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	37	13.20
หญิง	243	86.80
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 28 ปี	91	32.50
28 - 34 ปี	121	43.20
มากกว่า 34 ปี	68	24.30
อายุต่ำสุด = 18 ปี	อายุสูงสุด = 50 ปี	
อายุเฉลี่ย = 30.99 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.06	
<b>อายุงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	211	75.40
5 - 9 ปี	46	16.40
มากกว่า 9 ปี	23	8.20
อายุงานต่ำสุด = 1 ปี	อายุงานสูงสุด = 25 ปี	
อายุงานเฉลี่ย = 3.60 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.28	
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	247	88.20
ปริญญาตรีขึ้นไป	33	11.80

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 280)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	113	40.40
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่/อื่น ๆ	167	59.60
<b>รายได้และค่าตอบแทน</b>		
ต่ำกว่า 7,001 บาท	167	59.60
7,001 – 10,000 บาท	96	34.30
10,001 บาทขึ้นไป	17	6.10
รายได้ต่ำสุด = 3,512 บาท	รายได้สูงสุด = 21,000 บาท	
รายได้เฉลี่ย = 7,093.14 บาท	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2,193.16	

จากตารางที่ 2 พนักงานสายการผลิตที่ทำการศึกษามีจำนวน 280 คน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

**เพศ** จากการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน (ร้อยละ 86.80) และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน (ร้อยละ 13.20)

**อายุ** พบว่า พนักงานสายการผลิตมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.99 ปี โดยพนักงานสายการผลิตจะมีอายุอยู่ระหว่าง 28 - 34 ปี มากที่สุด จำนวน 121 คน (ร้อยละ 43.20) รองลงมา มีอายุน้อยกว่า 28 ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 32.50) และมีอายุมากกว่า 34 ปี น้อยที่สุด จำนวน 68 คน (ร้อยละ 24.30)

**อายุงาน** พบว่า พนักงานสายการผลิตมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน 211 คน (ร้อยละ 75.40) รองลงมา มีอายุงานอยู่ระหว่าง 5 - 9 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 16.40) และมีอายุงานมากกว่า 9 ปี น้อยที่สุด จำนวน 23 คน (ร้อยละ 8.20) โดยจะมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ปี

**ระดับการศึกษา** พบว่า พนักงานสายการผลิตมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 247 คน (ร้อยละ 88.20) และมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 33 คน (ร้อยละ 11.80)

**สถานภาพสมรส** พบว่า พนักงานสายการผลิตมีสถานภาพสมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน อยู่มากที่สุด จำนวน 167 คน (ร้อยละ 59.60) และมีสถานภาพโสด จำนวน 113 คน (ร้อยละ 40.40)

**รายได้และค่าตอบแทน** พบว่า พนักงานสายการผลิตมีรายได้และค่าตอบแทนต่ำกว่า 7,001 บาทมากที่สุด จำนวน 167 คน (ร้อยละ 59.60) รองลงมา มีรายได้และค่าตอบแทนอยู่ ระหว่าง 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 96 คน (ร้อยละ 34.30) และมีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไปน้อย ที่สุด จำนวน 17 คน (ร้อยละ 6.10) โดยพนักงานสายการผลิตมีรายได้และค่าตอบแทนเฉลี่ยเท่ากับ 7,093.14 บาท

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานสายการผลิต

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.46	.31	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการณ์แก้ปัญหา	3.50	.52	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการณ์ติดต่อสื่อสาร	3.84	.44	ดี
ด้านพฤติกรรมการณ์ความรับผิดชอบต่องาน	3.85	.54	ดี
ด้านพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท	2.76	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.46 เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานสายการผลิตมี พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการณ์แก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติตามข้อบังคับของ บริษัทอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.50 และ 2.76 ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงาน

สายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.84 และ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)			
ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
แรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.55	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานสายการผลิตมีแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.55

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)			
ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเชื่ออำนาจในตน			
ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน	3.86	.49	สูง
ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก	2.50	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.86 และมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 2.50

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.38	.41	ปานกลาง
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	3.11	.65	ปานกลาง
ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย	3.28	.69	ปานกลาง
ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ	3.23	.75	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า	3.39	.59	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.59	.52	ปานกลาง
ด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท	3.45	.69	ปานกลาง
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.15	.89	ปานกลาง
ด้านความภูมิใจในบริษัท	3.76	.51	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.38 เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.11 3.28 3.23 3.39 3.59 3.45 และ 3.15 ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.76

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้และค่าตอบแทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตได้หรือไม่ อย่างไรนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยเทคนิคแบบขั้นตอน (Stepwise) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ตัวแปรทุกตัวจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ แต่หากมีตัวแปรอิสระบางตัวเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ จะต้องทำการแปลงตัวแปรเชิงคุณภาพนั้นให้อยู่ในรูปตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรหุ่นในการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 1.1 เพศ แบ่งเป็น

ชาย = 0

หญิง = 1

#### 1.2 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี = 1

ปริญญาตรีขึ้นไป = 0

#### 1.3 สถานภาพสมรส

โสด = 1

สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่/อื่นๆ = 0

2. การตรวจสอบข้อตกลง (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Multicollinearity) แล้ว จะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ได้ เนื่องจากจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวออกจากกัน

ไม่ได้ หากตัวแปรอิสระใดมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 จะต้องทำการตัดตัวแปรอิสระนั้นออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 77)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และค่าตอบแทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในบริษัท ดังแสดงในตารางที่ 7

#### การแสดงอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

SEX	แทน	เพศ
AGE	แทน	อายุ
WORK	แทน	อายุงาน
EDU	แทน	ระดับการศึกษา
STATUS	แทน	สถานภาพสมรส
INCOME	แทน	รายได้และค่าตอบแทน
AC	แทน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
INLO	แทน	ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน
EXLO	แทน	ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก
W1	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน
W2	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย
W3	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ
W4	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า
W5	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
W6	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท
W7	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว
W8	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

	SEX	AGE	WORK	EDU	STATUS	INCOME	AC	INLO	EXLO	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8
SEX	-	.081	.056	-.077	-.152*	-.023	-.084	-.028	-.041	-.025	.013	-.085	-.056	-.014	-.003	-.019	.061
AGE		-	.259**	.000	-.299**	.042	-.003	-.089	-.145*	-.096	-.005	.006	-.150*	-.155**	-.100	-.045	.005
WORK			-	.020	-.090	.359**	.064	.025	-.066	-.162**	-.069	-.056	-.120*	-.170**	-.147*	.232**	.034
EDU				-	-.173**	-.377**	-.131*	-.014	-.028	.157**	.061	.040	-.026	-.035	-.114	.287**	.036
STATUS					-	.093	.223**	.166**	.049	.027	.055	.126*	.152*	.197**	.210**	-.065	.029
INCOME						-	.153*	.162**	-.053	-.113	.001	-.089	-.028	.019	.013	.031	.093
AC							-	.322**	-.204**	.105	.299**	.267**	.195**	.148*	.213**	-.257**	.271**
INLO								-	-.008	.140*	.122	.119*	.109	.145*	.097	.132*	.226**
EXLO									-	.177**	.071	-.025	.174**	.117	.158**	.240**	.035
W1										-	.566**	.550**	.556**	.402**	.509**	-.146*	.494**
W2											-	.555**	.466**	.275**	.413**	-.218**	.443**
W3												-	.614**	.450**	.556**	-.195**	.513**
W4													-	.566**	.634**	-.185**	.494**
W5														-	.738**	-.155**	.428**
W6															-	-.266**	.476**
W7																-	-.118*
W8																	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องมีค่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่สูงเกิน .80 จึงจะนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุได้ ซึ่งจากตารางที่ 7 พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระ ทั้ง 17 ตัวแปร คือ เพศ (SEX) อายุ (AEG) อายุงาน (WORK) ระดับการศึกษา (EDU) สถานภาพ สมรส (STATUS) รายได้และค่าตอบแทน (INCOME) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (AC) ความเชื่ออำนาจ ในตนจากภายใน (INLO) ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก (EXLO) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน (W1) ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย (W2) ด้านโอกาส พัฒนาขีดความสามารถ (W3) ด้านความก้าวหน้า (W4) ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (W5) ด้านรัฐธรรมนุญในบริษัท (W6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (W7) และด้านความภูมิใจในบริษัท (W8) ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

### 3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

การวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้และค่าตอบแทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจ ในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และ ผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้าน ความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านรัฐธรรมนุญในบริษัท ด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในบริษัท สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต 4 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมการแก้ปัญหา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน และพฤติกรรมการปฏิบัติตาม ข้อบังคับของบริษัท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (AC)	.361	.104	.200	3.464	.001
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
ด้านความภูมิใจในบริษัท (W8)	.421	.122	.190	3.443	.001
3. อายุงาน (WORK)	.587	.147	.211	4.000	.000
4. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน (INLO)	.441	.150	.165	2.932	.004
5. สถานภาพสมรส (STATUS)	2.447	1.009	.132	2.425	.016
ค่าคงที่ (a)	58.617	5.158			
<b>R = .497      R<sup>2</sup> = .247      R<sup>2</sup>adj = .234      F Overall = 18.000      p = .000</b>					

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต พบว่า มีตัวแปรอิสระ 5 ตัว คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 23.4 ( $R^2_{adj} = .234$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .497

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการทำงาน โดยรวม} = 58.617 + .361 (AC) + .421 (W8) + .587 (WORK) + .441 (INLO) + 2.447 (STATUS)$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานโดยรวม}} = .200 (AC) + .190 (W8) + .211 (WORK) + .165 (INLO) + .132 (STATUS)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ดีที่สุด คือ อายุงาน รองลงมา คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในบริษัท ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และสถานภาพสมรส ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (AC)	.232	.040	.320	5.744	.000
2. อายุงาน (WORK)	.245	.016	.220	4.035	.000
3. สถานภาพสมรส (STATUS)	1.038	.416	.139	2.498	.013
ค่าคงที่ (a)	14.183	1.556			
<b>R = .440      R<sup>2</sup> = .193      R<sup>2</sup>adj = .185      F Overall = 22.059      p = .000</b>					

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิต พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อายุงาน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.5 ( $R^2_{adj} = .185$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .440

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิตมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหา} = 14.183 + .232 (AC) + .245 (WORK) + 1.038 (STATUS)$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหา}} = .320 (AC) + .220 (WORK) + .139 (STATUS)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหของพนักงานสายการผลิต พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหของพนักงานสายการผลิตได้ดีที่สุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รองลงมา คือ อายุงาน และสถานภาพสมรส ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
1. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน (INLO)	.176	.043	.229	4.097	.000
2. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก (EXLO)	-.068	.028	-.135	-2.445	.015
3. เพศ (SEX)	1.254	.422	.163	2.974	.003
4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในบริษัท (W8)	.172	.041	.269	4.209	.000
5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน (W1)	-.115	.032	-.228	-3.583	.000
ค่าคงที่ (a)	16.420	1.560			
<b>R = .436</b>	<b>R<sup>2</sup> = .190</b>	<b>R<sup>2</sup>adj = .175</b>	<b>F Overall = 12.863</b>	<b>p = .000</b>	

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต พบว่า มีตัวแปรอิสระ 5 ตัว คือ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก เพศ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท และด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 17.5 ( $R^2_{adj} = .175$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .436

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร} &= 16.420 + .176 (\text{INLO}) - .068 \\ &(\text{EXLO}) + 1.254 (\text{SEX}) + .172 \\ &(\text{W8}) - .115 (\text{W1}) \end{aligned}$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร}} &= .229 (\text{INLO}) - .135 (\text{EXLO}) + \\ &.163 (\text{SEX}) + .269 (\text{W8}) - .228 \\ &(\text{W1}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท รองลงมา คือ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน เพศ และความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
ด้านความภูมิใจในบริษัท (W8)	.307	.066	.291	4.676	.000
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย (W2)	-.143	.062	-.136	-2.308	.022
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (W5)	.222	.097	.133	2.294	.023
4. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน (INLO)	.241	.069	.190	3.488	.001
5. ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก (EXLO)	-.145	.044	-.174	-3.297	.001
6. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (AC)	.140	.050	.163	2.804	.005
7. อายุงาน (WORK)	.181	.069	.137	2.620	.009
ค่าคงที่ (a)	10.996	2.734			
<b>R = .547</b>	<b>R<sup>2</sup> = .299</b>	<b>R<sup>2</sup>adj = .281</b>	<b>F Overall = 16.572</b>	<b>p = .000</b>	

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต พบว่า มีตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และอายุงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 28.1 ( $R^2_{adj} = .281$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .547

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปแบบของคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน} &= 10.996 + .307 (W8) \\ &- .143 (W2) + .222 (W5) \\ &+ .241(\text{INLO}) - .145(\text{EXLO}) \\ &+.140(\text{AC})+.181(\text{WORK}) \end{aligned}$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน}} &= .291 (W8) - .136 (W2) + \\ &.133 (W5) + .190 (\text{INLO}) \\ &- .174 (\text{EXLO}) + .163(\text{AC}) \\ &+ .137 (\text{WORK}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท รองลงมา คือ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อายุงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย และด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิต (n = 280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก (EXLO)	.090	.034	.158	2.672	.008
ค่าคงที่ (a)	20.075	.781			
<b>R = .158</b>	<b>R<sup>2</sup> = .025</b>	<b>R<sup>2</sup>adj = .022</b>	<b>F Overall = 7.141</b>	<b>p = .008</b>	

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้าน พฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิต พบว่า มีตัวแปรอิสระ 1 ตัว คือ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรม การปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 2.2 ( $R^2_{adj} = .022$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .158

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตาม ข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของ คะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท} = 20.075 + .090 \text{ (EXLO)}$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท}} = .158 \text{ (EXLO)}$$

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สายการผลิตบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 13 สรุปตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงาน				
	โดยรวม	การแก้ปัญหา	การติดต่อสื่อสาร	ความรับผิดชอบ	ปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท
เพศ	-	-	✓(+)	-	-
อายุ	-	-	-	-	-
อายุงาน	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-
สถานภาพสมรส	✓(+)	✓(+)	-	-	-
รายได้และค่าตอบแทน	-	-	-	-	-
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	✓(+)	✓(+)	-	✓(+)	-
ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน	✓(+)	-	✓(+)	✓(+)	-
ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก	-	-	✓(-)	✓(-)	✓(+)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน					
- ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	-	-	✓(-)	-	-
- ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย	-	-	-	✓(-)	-
- ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ	-	-	-	-	-
- ด้านความก้าวหน้า	-	-	-	-	-
- ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	-	-	-	✓(+)	-
- ด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท	-	-	-	-	-
- ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	-	-	-	-	-
- ด้านความภูมิใจในบริษัท	✓(+)	-	✓(+)	✓(+)	-

หมายเหตุ: (+) หมายถึง มีอิทธิพลทางบวก

(-) หมายถึง มีอิทธิพลทางลบ

## ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ ดังนี้

### ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.80 เนื่องจากบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตเกี่ยวกับอุตสาหกรรมสิ่งทอ ลักษณะงานของบริษัทเป็นการผลิตผลิตภัณฑ์ด้านเสื้อผ้า ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อน ปราณีต และไม่ต้องใช้กำลังงานมากนัก จึงเหมาะกับพนักงานที่เป็นเพศหญิง โดยพนักงานสายการผลิตจะมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.60 มีอายุอยู่ระหว่าง 28-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.20 อาจเป็นเพราะบริษัทมุ่งเน้นให้แรงงานเป็นคนในพื้นที่ และเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีภาระทางครอบครัวและต้องการหารายได้เสริมให้กับครอบครัวได้มีโอกาสทำงาน โดยบริษัทมีช่วงเวลาทำงานที่แน่นอนตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. ซึ่งพนักงานสามารถแบ่งเวลาดูแลครอบครัวได้โดยไม่กระทบต่องาน จึงทำให้พนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี และพนักงานสายการผลิตมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.40 อาจด้วยเหตุที่ตำแหน่งงานพนักงานสายการผลิตจะเป็นพนักงานรายวัน และมีการเข้า-ออกงานบ่อย ประกอบกับเป็นงานที่สามารถปฏิบัติแทนกันได้ จึงเป็นเหตุให้พนักงานสายการผลิตมีอายุงานไม่สูงนัก นอกจากนี้พนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.20 และมีรายได้และค่าตอบแทนอยู่ระหว่าง 3,500-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.60 ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานในสายการผลิตเป็นงานที่ไม่ซ้ำซ้อน จึงไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ขั้นสูงมากนัก อีกทั้งเมื่อรับพนักงานเข้าทำงานใหม่ ทางบริษัทจะมีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ให้ นอกจากนี้พนักงานสายการผลิตจะเป็นพนักงานที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันและได้ค่าล่วงเวลา ซึ่งการกำหนดให้ทำงานล่วงเวลานั้น ทางบริษัทจะเป็นผู้กำหนดให้สลับเปลี่ยนกันทำงาน จึงเป็นเหตุให้พนักงานสายการผลิตมีระดับการศึกษาและรายได้ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น

## พฤติกรรมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมงานแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี

การที่พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมงานแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงมีหัวหน้างานคอยควบคุมกำกับดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด และบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ซึ่งช่วยให้พนักงานสายการผลิตสามารถแก้ไขปัญหาหน้างานเบื้องต้นได้ในระดับหนึ่ง แต่หากพบปัญหาใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน หรือต้องใช้การตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ พนักงานสายการผลิตจะได้รับความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ จึงส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมงานแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และด้วยพนักงานสายการผลิตของบริษัทเป็นพนักงานรายวัน จะได้รับค่าจ้างเฉพาะวันที่มาทำงานเท่านั้น และจะได้รับสวัสดิการบางอย่างไม่เทียบเท่ากับพนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัทที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือน เช่น สิทธิการลาพักร้อนประจำปี เป็นต้น เมื่อพนักงานรายวันลาหยุดงาน ไม่ว่าจะป็นกรณีลาป่วยหรือลาอีกตามกฎหมายแรงงาน ก็จะไม่ได้รับค่าจ้างในวันที่ลาหยุดเช่นกัน จึงมีส่วนทำให้พนักงานสายการผลิตไม่ใส่ใจในการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัดเท่าที่ควร และส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดีนั้น อาจมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานสายการผลิตมีหัวหน้างานคอยควบคุมกำกับดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานสายการผลิตกล้าที่จะซักถามเมื่อเกิดปัญหา หรือไม่เข้าใจถึงขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ โดยจะได้รับการสอนงานและชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องต่าง ๆ จากหัวหน้างานเสมอ อีกทั้งพนักงานสายการผลิตได้มี

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันถึงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในช่วงเวลาหยุดพักงาน ถือว่าเป็นวิธีการฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้เป็นอย่างดีทั้งในระดับหัวหน้างานและระดับเพื่อนร่วมงานกันเอง อันจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดการให้ผลตอบแทนเพิ่มเติมเมื่อพนักงานสายการผลิตสามารถผลิตสินค้าที่ได้ตามเป้าหมายและเกินเป้าหมาย โดยหัวหน้างานจะเป็นผู้สื่อสารให้กับพนักงานสายการผลิตได้รับทราบถึงเป้าหมายในการผลิตสินค้าแต่ละประเภทในแต่ละวันอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้พนักงานสายการผลิตได้ทราบถึงเป้าหมายและปริมาณงานที่ต้องทำในแต่ละวัน และมีความคาดหวังในผลตอบแทน จึงทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี

จะเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานของพนักงานสายการผลิตจะเป็นงานที่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน โดยหัวหน้างานจะเป็นผู้สื่อสารให้พนักงานสายการผลิตได้รับทราบถึงเป้าหมายในการทำงานแต่ละวัน ซึ่งพนักงานสายการผลิตจะได้รับการสอนงาน และคำแนะนำในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากหัวหน้างาน ทำให้พนักงานสายการผลิตมีความรับผิดชอบต่องานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นในการทำงานด้วยตนเองได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังคงอาศัยการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพนักงานสายการผลิตเป็นพนักงานรายวันของบริษัท จะได้รับค่าจ้างเฉพาะวันที่ปฏิบัติงาน และได้รับสวัสดิการบางอย่างไม่เทียบเท่ากับพนักงานประจำรายเดือนของบริษัท จึงทำให้พนักงานสายการผลิตไม่เคร่งครัดต่อการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทมากนัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

### **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์**

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานสายการผลิตเป็นงานที่มีขั้นตอนในการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อีกทั้งการทำงานจะมีลักษณะคล้ายเดิมทุกวัน และไม่มีความแปลกใหม่ โดยจะมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนในแต่ละวัน จึงทำให้พนักงานสายการผลิตไม่เกิดความท้าทายในการทำงาน เพียงทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละวันเท่านั้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง

## ความเชื่ออำนาจในตน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับสูง และมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่มีอายุงานไม่มาก โดยมีอายุงานเฉลี่ยอยู่ที่ 3.6 ปี ทำให้มีความคิดความอ่านในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานและระบบงาน รวมทั้งการแก้ปัญหาทางานเบื้องต้นยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยจะอาศัยคำชี้แนะของหัวหน้างานในการช่วยแก้ปัญหาเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้รู้สึกไม่มั่นใจว่าตนจะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมาได้ด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงเชื่อว่าส่วนหนึ่งที่ทำให้ตนสามารถประสบความสำเร็จเกิดจากโชคช่วยหรือเพราะได้หัวหน้างานช่วยเหลือร่วมด้วย และถึงแม้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือในการแก้ปัญหาจากหัวหน้างาน แต่ในการปฏิบัติงานจริง พนักงานสายการผลิตยังต้องลงมือปฏิบัติเอง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจึงเป็นฝีมือของตัวเองมากกว่า ซึ่งเป็นเหตุให้พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับปานกลาง

แต่ด้วยลักษณะงานที่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และบริษัทได้มีการจัดฝึกอบรมการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงให้กับพนักงานสายการผลิต รวมทั้งหัวหน้างานมีการสอนงานและให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานอย่างใกล้ชิด ดังนั้น เมื่อพนักงานสายการผลิตทำงานไปสักระยะก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว เกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานจากคำแนะนำของหัวหน้างาน เมื่อพบปัญหาคล้าย ๆ เดิม ก็สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันที ทำให้มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับบริษัทมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจะทำการประเมินทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาในเรื่องของโบนัส และผลตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ซึ่งเมื่อพนักงานสายการผลิตได้รับรางวัลต่าง ๆ เหล่านี้ ก็จะเกิดความเชื่อว่า ผลสำเร็จที่ตนได้รับมาจากความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายนั่นเอง จึงส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับสูง

## คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน**อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากทางบริษัทได้กำหนดการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานสายการผลิต โดยพิจารณาจากอัตราค่าแรงขั้นต่ำที่กำหนด และมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น รถรับส่งอาหารกลางวันราคาถูก ชุดฟอร์มทำงาน กองทุนการศึกษา และเงินกู้ยืม เป็นต้น แต่ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทำให้พนักงานสายการผลิตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ดังนั้นรายได้ที่ได้รับ จึงอาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับพนักงานสายการผลิตบางคนต้องมีการทางครอบครัวในการเลี้ยงดูส่งเสียพ่อแม่หรือบุตร ซึ่งบางครั้งพนักงานสายการผลิตอาจต้องหารายได้พิเศษ เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายให้กับตนเองและครอบครัว จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย**อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากบริษัทมีความใส่ใจในเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โดยจัดให้มีการบำบัดน้ำเสียที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการผลิตในขั้นต้นก่อน แล้วจึงส่งผ่านน้ำที่ได้รับการปรับสภาพในขั้นตอนนี้ไปบำบัดในน้ำเสี้ยวรวมของนิคมอุตสาหกรรม เพื่อทำการบำบัดในขั้นตอนสุดท้ายต่อไป จัดให้มีอาคารโรงอาหารแยกเฉพาะ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งจัดให้มีสถานพยาบาลเบื้องต้นในโรงงาน โดยอาคารส่วนใหญ่จะมีลักษณะหลังคาสูง และมีระบบพัดลมระบายอากาศเพื่อช่วยในการถ่ายเทอากาศ แต่ด้วยลักษณะการทำงานของพนักงานสายการผลิตจะเป็นการทำงานแบบสายพาน ซึ่งจะทำงานในกิริยาเดิมติดต่อกันเวลานาน จึงอาจทำให้เกิดการสะสมอาการเจ็บป่วยในระยะยาวหรือเกิดการเมื่อยล้าของกล้ามเนื้อได้ อีกทั้งในการผลิตจะต้องใช้เครื่องจักรที่ทำให้เกิดเสียงดังในขณะที่ทำงาน และในช่วงฤดูร้อน อากาศภายในอาคารจะร้อนมาก ถึงแม้ว่าจะมีพัดลมระบายอากาศก็ตาม แต่ก็ช่วยให้ดีขึ้นได้ไม่มากนัก ซึ่งอาจมีผลให้พนักงานสายการผลิตทำงานได้ไม่เต็มที่ และมีความเสี่ยงกับการแพ้ฝุ่นละอองจากผ้า ดังนั้น พนักงานสายการผลิตจึงยังรู้สึกว่ามีความเสี่ยงต่อสุขภาพของตนอยู่ จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง** อาจเนื่องมาจากบริษัทมีการวางแผนและจัดฝึกอบรมประจำปีให้แก่พนักงานสายการผลิตทุกระดับตามความเหมาะสม โดยมากพนักงานสายการผลิตจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องทั่ว ๆ ไปที่ควรรู้ เช่น การป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น ความปลอดภัยในการทำงาน การเสริมสร้างขวัญและวินัยการทำงาน จิตสำนึกในการทำงาน และเทคนิคการสอนงาน เป็นต้น ซึ่งพนักงานสายการผลิตแต่ละระดับก็จะมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน ทำให้พนักงานสายการผลิตอาจรู้สึกว่าคุณไม่ได้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเท่าที่ควร นอกจากนี้พนักงานสายการผลิตที่เข้ามาใหม่จะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น การใช้อุปกรณ์เครื่องจักรในการผลิต การเย็บประกอบชิ้นส่วนต่าง ๆ เป็นต้น แต่หลังจากนั้นพนักงานสายการผลิตมักจะไม่ค่อยได้รับการพัฒนาหรือเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเพราะพนักงานสายการผลิตของบริษัทมีจำนวนมาก จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง** อาจเป็นเพราะในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งนั้น บริษัทจะพิจารณาถึงอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และคะแนนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานตลอดทั้งปี ซึ่งจะประเมินพนักงานสายการผลิตในหลายด้านด้วยกัน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความประพฤติปฏิบัติตนของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งพนักงานสายการผลิตจะต้องมีผลการประเมินในทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ดีตลอดทั้งปี อีกทั้งพนักงานสายการผลิตมีจำนวนมาก จึงอาจทำให้รู้สึกว่า ต้องมีการแข่งขันกันสูงในการสร้างผลงาน และพนักงานสายการผลิตที่มีอายุหรืออายุนานน้อยจะรู้สึกว่าตนมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเป็นลำดับหลัง

**ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง** อาจเป็นเพราะบริษัทได้มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานสายการผลิต โดยมีหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต เพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย ซึ่งการให้ข้อมูลข่าวสารและการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ จะเป็นไปในลักษณะของการมุ่งผลผลิตเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานสายการผลิตมีน้อย หรือมีลักษณะที่เป็นทางการในการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับงานเป็นส่วนมาก และเนื่องจากพนักงานสายการผลิตของบริษัทมีจำนวนมาก ประกอบกับพนักงานสายการผลิตจะต้องทำงานอยู่กับชิ้นงานตลอดเวลา และมีการสับเปลี่ยนกันทำงานล่วงเวลา จึงทำให้การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง โดยมากมักจะ

มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในห้องทำงานเดียวกัน เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมตามที่กำหนดไว้ร่วมกันเท่านั้น

**ด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท**อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะในการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส หัวหน้างานจะต้องทำการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานสายการผลิตทราบ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้ตรงจุด แต่เนื่องจากพนักงานสายการผลิตของบริษัทมีจำนวนมาก จึงทำให้การให้ข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างานแก่พนักงานสายการผลิตทุกคน ทำได้ไม่สม่ำเสมอทุกครั้ง อีกทั้งพนักงานสายการผลิตที่เข้าทำงานใหม่ ยังมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานน้อย เมื่อได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ออกไป ความคิดเห็นดังกล่าวจะได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกันน้อย ซึ่งส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีการรับรู้ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรัฐธรรมนูญในบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว**อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่ เป็นการทำงานในสายการผลิตที่ต้องเกี่ยวข้องกับเครื่องจักรตลอดเวลา และเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งในช่วงที่มีคำสั่งซื้อจากลูกค้ามาก พนักงานสายการผลิตจะต้องมีการทำงานล่วงเวลา ทำให้ความสมดุลระหว่างเวลาส่วนตัวกับเวลาทำงานไม่ลงตัว การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงและบุคคลในครอบครัวมีน้อย เหตุผลอีกประการหนึ่ง อาจเนื่องจากพนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายวัน จะได้รับค่าจ้างเฉพาะในวันที่มาทำงาน และไม่มีสวัสดิการในการลาหยุดพักร้อนประจำปีเหมือนพนักงานประจำ จึงทำให้พนักงานสายการผลิตต้องพยายามไม่ลาหยุดงานโดยไม่จำเป็น เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนตามวันทำงาน จึงทำให้มีการจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวได้ไม่เหมาะสม

**ด้านความภูมิใจในบริษัท**อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในวงการอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแบรนด์ดัง เพื่อการจำหน่ายทั้งภายในประเทศและส่งออกไปยังต่างประเทศ อีกทั้งบริษัทได้ให้ความช่วยเหลือและทำประโยชน์ต่อสังคมอยู่เสมอ เช่น การช่วยเหลือด้านการเงินให้กับโรงเรียนหรือวัดต่าง ๆ ที่มาขอทุน การบริจาคเสื้อผ้าให้กับเด็กยากจนหรือในถิ่นทุรกันดารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้พนักงานสายการผลิตมีความภาคภูมิใจในบริษัท และทำให้รู้สึกว่าคุณค่าที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทในการทำประโยชน์เพื่อสังคม

นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจมีสาเหตุที่สืบเนื่องมาจากข้อเปรียบเทียบเกี่ยวกับบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงที่มีรูปแบบการประกอบกิจการที่ใกล้เคียงกันในด้านของสภาพการทำงาน รวมทั้งการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เกิดขึ้นนั้นจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วก็ไม่พบข้อแตกต่างหรือข้อได้เปรียบเหนือบริษัทอื่น ๆ แต่อย่างใด จึงอาจส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมตามการประเมินของพนักงานสายการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ได้แก่ พฤติกรรมการแก้ปัญหา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน และพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท ปรากฏผลดังนี้

### 1. พฤติกรรมการทำงานโดยรวม

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 23.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และสถานภาพสมรสมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตโดยรวมได้นั้น อาจเนื่องมาจากบริษัทมุ่งเน้นในเรื่องการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย และลักษณะงานของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปนี้ มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาในกระบวนการผลิต เช่น ผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ ระบบการผลิตแบบใหม่ เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันในตลาดได้ โดยบริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมหรือการสอนงานจากหัวหน้างานตามนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามา ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานสายการผลิตเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้ได้หลากหลาย

รูปแบบ และก่อให้เกิดการแสดงผลออกต่อพฤติกรรมการทำงานในการใช้ความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดจากหัวหน้างานหรือจากการฝึกอบรมผสมผสานกับประสบการณ์การทำงานที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็วที่จะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย และได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดไว้ นอกจากนี้พนักงานสายการผลิตที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะตั้งใจทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค จึงส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช ทิมนิทาย (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดนดา กุศลานันต์ (2551) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ อาจกล่าวได้ว่า การที่บริษัทได้ทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นการบำบัดน้ำเสีย หรือการร่วมบริจาคสิ่งของต่าง ๆ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ซึ่งจะทำให้เห็นว่า บริษัทมิได้หวังเพียงผลกำไรในการดำเนินธุรกิจเท่านั้น แต่ยังใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเมื่อบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี พนักงานสายการผลิตที่อยู่ในบริษัทก็ย่อมที่จะมีความภาคภูมิใจในองค์กรและเห็นคุณค่าความสำคัญในงานที่ตนทำ เกิดการตอบสนองเป็นพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการแก้ปัญหา การติดต่อสื่อสาร ความรับผิดชอบ ต่องาน และการปฏิบัติงานตามกฎข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และผลของงานได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำประโยชน์คืนสู่สังคมมากยิ่งขึ้น ดังที่ Hackman and Suttle (1977: 9) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึที่ดีต่อองค์กร จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานซึ่งช่วยให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตและบริการเพิ่มขึ้น

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายในสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในจะมีความเชื่อว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตน ดังนั้น เมื่อพนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในได้รับการสอนถึงวิธีการ

ทำงานด้วยตนเอง และทราบถึงเป้าหมายในการทำงานจากหัวหน้างานแล้ว พนักงานสายการผลิต จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพบปัญหาในการทำงานก็จะสอบถามและเรียนรู้วิธีการ แก้ปัญหาในการทำงานจากหัวหน้างาน ทำให้มีความเข้าใจถึงวิธีการทำงานได้ดีขึ้น กล้าตัดสินใจ เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน อันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานทั้งด้านการ แก้ปัญหา การติดต่อสื่อสาร ความรับผิดชอบต่องาน และการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัท เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมาบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลใน ความสำเร็จนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ โชคท่าพระ (2550) ที่ศึกษาถึงผลของลักษณะ งาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า อายุงานและสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรม การทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานสายการผลิตมีอายุงาน มากขึ้น ก็จะทำให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานดีขึ้น ทราบถึงวิธีการทำงาน ขึ้นตอน และมีความคุ้นเคยใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ที่ดี โดยจะสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงาน ร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถใช้ประสบการณ์ที่มีในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เข้า มาใหม่ให้ปรับตัวและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งจะส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมายรวมทั้ง บริษัทวางไว้ได้ และการที่สถานภาพสมรสสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ นั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตที่เป็นโสด จะยังไม่มีภาระทางครอบครัวมากนัก จึง สามารถที่จะทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยจะเข้าทำงานล่วงเวลาได้มากกว่า หรือมีโอกาสได้รับการ สับเปลี่ยนทดแทนผู้อื่นในการทำงานล่วงเวลา ซึ่งในการทำงานต่างจากช่วงเวลาปกติ จะทำให้ พนักงานสายการผลิตได้มีการปรับพฤติกรรมการทำงานให้มีความรอบคอบ และรับผิดชอบมาก ขึ้น ทั้งยังช่วยเพิ่มทักษะและแสดงออกถึงศักยภาพของพนักงาน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบุลย์ อินทิสัณห์ (2544) ได้ศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย พบว่า อายุงาน และ สถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 2. พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อายุงาน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 18.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อายุงาน และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหของพนักงานสายการผลิตได้นั้น อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปนั้น ต้องรับผิดชอบในการผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีคุณภาพเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นบริษัทจึงมีระบบการสร้างแรงจูงใจด้วยรายได้ ค่าตอบแทน และรางวัลที่จับต้องได้ให้แก่พนักงานสายการผลิต เพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานสายการผลิตมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยบริษัทจะกำหนดจ่ายผลตอบแทนพิเศษเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งทำให้พนักงานสายการผลิตเกิดการเปรียบเทียบถึงความคุ้มค่าในการทำงานหรือผลงานของตน และเกิดความต้องการที่จะรักษาระดับการผลิตสินค้าที่ตนได้รับมอบหมายมาให้ได้จำนวนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยการมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีการเรียนรู้ และพยายามแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นในงาน เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายซ้ำอีก และได้รับผลตอบแทนพิเศษเป็นรางวัลตอบแทนคืนกลับ อันจะนำไปสู่การจูงใจอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สไบทอง ชัยประกาศ (2545) ที่ศึกษาถึงค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ซึ่งศึกษาถึงบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อายุงานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเนื่องมาจาก เมื่อพนักงานสายการผลิตมีอายุงานมากขึ้นก็จะมีประสบการณ์ในการทำงานและการพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานที่หลากหลายนมากขึ้น จึงทำให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเข้าใจการทำงานได้มากขึ้น ทราบถึงวิธีการทำงาน ขั้นตอน และแนวทางในการแก้ปัญหาในงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้พนักงานสายการผลิตที่มีอายุงานมากขึ้นจะมีความคุ้นเคยใกล้ชิดกับพนักงานคนอื่น ๆ ในบริษัท จึงมีบทบาทในการเข้าไปไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานด้วยกัน ช่วยทำให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกัน และงานสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการที่พนักงานสายการผลิตมีอายุงานมากขึ้น ทำให้มีประสบการณ์การทำงานเพิ่มขึ้น มีความเข้าใจลักษณะงานและสภาพการทำงาน ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในการแก้ปัญหาได้ดีขึ้นทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้องาน และตัวบุคคลที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรมณ เทพแก้ว (2552) ที่ทำการศึกษาลึถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า อายุงาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในการส่งเสริมการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สถานภาพสมรสสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเป็นเพราะพนักงานสายการผลิตขององค์กรที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่จะเข้าทำงานล่วงเวลาตามแผนการผลิตได้บ่อยครั้ง เนื่องจากมีภาระในการดูแลครอบครัวไม่มากนัก ซึ่งการทำงานเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาทำงานปกติ จะทำให้พนักงานสายการผลิตได้มีโอกาสพบปัญหาในการทำงานที่หลากหลายนมากขึ้น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงาน การปฏิบัติตนในการทำงานล่วงเวลา ซึ่งจะมีบางส่วนที่แตกต่างกับช่วงเวลาทำงานปกติ โดยจะต้องมุ่งเน้นในเรื่องความระมัดระวัง ความรอบคอบในการทำงานกับเครื่องจักรให้มากขึ้น และเรียนรู้ถึงแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากบุคคลที่หลากหลายนทั้งหัวหน้างานหรือผู้ช่วย ซึ่งจะสลับสับเปลี่ยนเวรกันในการควบคุมการทำงานล่วงเวลาของพนักงานสายการผลิต จึงทำให้พนักงานสายการผลิตที่มีสถานภาพโสดมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในหลายรูปแบบ มีความกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานมากขึ้น เกิดเป็นความเชี่ยวชาญในงานและสามารถนำมาพัฒนาการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพบูลย์ อินทวิสัย (2544) ที่ศึกษาลึถึงความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย พบว่า

สถานภาพสมรส สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3. พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรติดต่อดีสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก เพศ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท และด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรติดต่อดีสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 17.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน เพศ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทมีอิทธิพลในเชิงบวก ส่วนความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรติดต่อดีสื่อสารของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายในสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรติดต่อดีสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน จะมีความเชื่อว่างานจะสำเร็จลงได้ด้วยความสามารถของบุคคลเอง โดยเมื่อพนักงานสายผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการที่หัวหน้างานจัดให้มีการประชุมกลุ่มเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานเป็นประจำทุกสัปดาห์ ก็จะนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงและแก้ปัญหาในงานจนสำเร็จลุล่วงลงได้ เกิดความมั่นใจในการทำงานและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากขึ้น รวมทั้งเห็นถึงประโยชน์ของการประชุมกลุ่ม จึงเกิดความกล้าที่จะเสนอแนะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงแนวทางในการแก้ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นแก่ที่ประชุมในครั้งต่อ ๆ ไป จึงเป็นเหตุให้ความเชื่ออำนาจในตนจากภายในมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานในการติดต่อดีสื่อสารของพนักงานสายการผลิต และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญใจ โชคทำพระ (2550) ซึ่งศึกษาถึงผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถร่วมพยากรณ์และมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต โดยพนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก จะเป็นผู้ที่เชื่อว่า สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากโชคชะตา ความบังเอิญ หรืออิทธิพลของผู้อื่น ไม่ใช่มาจากความสามารถของตนเองนั้น การที่จะมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในการติดต่อสื่อสารได้ดี อาจเกิดจากจังหวะเวลา หรือสถานการณ์รอบ ๆ เช่น ในช่วงจังหวะที่มีการเร่งการผลิตให้ได้ตามแผนการผลิต หรืองานมีปัญหา เกิดของเสียเกินที่กำหนดไว้ พนักงานสายการผลิตในกลุ่มงานจะได้รับการเอาใจใส่ในการทำงานเป็นพิเศษจากหัวหน้างาน จะมีการซักถามพนักงานแต่ละคนในการประชุมกลุ่มเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานต่าง ๆ จึงทำให้เกิดการสื่อสารโต้ตอบกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงานสายการผลิตในกลุ่มงานถึงข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงาน จนเกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Strickland (1977) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตน และความเชื่ออำนาจภายนอกตนกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า คนที่มีเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีพฤติกรรมการทำงานตามอิทธิพลของสังคม

เพศสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาในบริษัทแล้วพบว่า พนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปนั้น จะต้องใช้ความละเอียดอ่อน ประณีตในการปฏิบัติงาน และมีการเรียนรู้เทคนิคการตัดเย็บพิเศษต่าง ๆ ตามรูปแบบของผลิตภัณฑ์และความต้องการของลูกค้า โดยในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในการรับข้อมูลต่าง ๆ จากบุคคลอื่น ต้องมีใจเปิดกว้างในการยอมรับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่จะนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน ซึ่งเป็นลักษณะที่เหมาะสมกับเพศหญิง ดังคำกล่าวของ Kaplan and Sedney (1980) ที่ว่า เพศหญิงจะมีลักษณะที่เน้นไปที่พฤติกรรมการแสดงออกถึงความสามารถในการปฏิสัมพันธ์สื่อสารกับบุคคลอื่น และมักแสดงออกในลักษณะของการยอมรับผู้อื่น เป็นมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว และมีน้ำใจกับผู้อื่น ส่วนเพศชายจะมีลักษณะเน้นไปที่พฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะของการป้องกันตนเอง ความกล้าที่จะยืนหยัดเพื่อสิทธิของตน มีอิสระและกล้าแสดงออก รวมทั้งความมีอำนาจและอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรีมณ เทพแก้ว (2552) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า เพศ สามารถ

ร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในการส่งเสริมการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเป็นเพราะการที่พนักงานสายการผลิตได้เห็นว่าคุณค่าของบริษัทที่ตนผลิตนั้นได้รับการยอมรับจากผู้บริโภค และเป็นแบรนด์ที่ได้รับความนิยมอันดับต้น ๆ ในสินค้าประเภทเดียวกัน อีกทั้งบริษัทยังได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การเอาใจใส่ในกระบวนการกำจัดของเสียที่เกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนการผลิตอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ทำให้พนักงานสายการผลิตเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านธุรกิจการผลิตและจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปคุณภาพสูง และมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคมหรือชุมชนของตน จึงได้แสดงพฤติกรรมในการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นหรือคำติชมต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทที่ได้รับทราบจากบุคคลอื่นต่อหัวหน้างานในการประชุมร่วมกัน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาในด้านผลิตภัณฑ์และการทำงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ดังปรัชญาของบริษัทที่ว่า “ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าอย่างตรงเวลา” ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานในการสื่อสารของพนักงานสายการผลิต ดังที่ Schule, Beutell and Youngblood (1989: 492) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น โดยการได้มีส่วนร่วมในการเสนอและแสดงความคิดเห็น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการทำงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนสามารถพยากรณ์และมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายการผลิตที่มีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่ำ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานสายการผลิตที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาปกติและการทำงานล่วงเวลา และมีความคาดหวังต่อผลตอบแทนเพิ่มเติมจากการทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทกำหนดไว้ อีกทั้งวิธีการทำงานของพนักงานสายการผลิต จะเป็นลักษณะการผลิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยพนักงานสายการผลิตจะเย็บชิ้นส่วนเสื้อผ้าของตนให้เสร็จ เพื่อส่งต่อให้เพื่อนร่วมงานประกอบต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ จึงทำให้พนักงานสายการผลิตแต่ละคนมุ่งที่

จะทำงานในความรับผิดชอบของตนให้เสร็จตามเป้าหมาย และสามารถส่งต่องานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตนจะได้รับรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ จึงไม่ใส่ใจที่จะติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยอาจมองว่าจะทำให้งานล่าช้า เสียเวลา และจะมีการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานเพื่อขอคำแนะนำในการทำงานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิต โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนิสา แสงง้าว (2549) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: หัวหน้างานโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 4. พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และอายุงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 28.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และอายุงานมีอิทธิพลในเชิงบวก ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย และความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่บริษัทได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงาน การรณรงค์เรื่องยาเสพติด การบริจาคช่วยเหลือน้ำท่วม และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งทำให้พนักงานสายการผลิตรู้สึกว่าการกระทำเหล่านี้มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและต่อสังคมส่วนรวม เกิดความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคมร่วมกับบริษัท โดยมองเห็นว่า กิจกรรมเหล่านี้ถือเป็นการพิเศษที่ได้รับ

มอบหมายมา จึงได้แสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานในการเสียสละเวลาเพื่อเข้าร่วมทำกิจกรรม และให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Hackman and Suttle (1977: 9) ที่ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่อกิจการ และต่องานของตนเอง โดยเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมความเกี่ยวข้องในการทำงานสูงขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยสามารถพยากรณ์และมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต แสดงให้เห็นว่า หากบริษัทมีความพร้อมของอาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และความสะดวกสบายในการทำงานสูง พนักงานสายการผลิตจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานต่ำ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการที่บริษัทได้นำเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย มีความปลอดภัยสูงเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ในช่วงระยะแรกพนักงานสายการผลิตอาจยังไม่มี ความคุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์เครื่องจักรดีนัก จึงอาจทำงานได้ล่าช้า และในบางจุดงานพนักงานสายการผลิตจะมีหน้าที่เพียงสั่งให้เครื่องจักรทำงานโดยอัตโนมัติ จึงไม่ได้ใส่ใจติดตามตรวจสอบผลงานที่ออกมาแต่ละชิ้นงาน อีกทั้งยังเห็นว่า มีหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอยู่แล้ว จึงส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนิสา แสงง้าว (2549) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเนื่องมาจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมนี้จะต้องแข่งขันกับเวลาและเป้าหมายในการทำงาน ทำให้พนักงานสายการผลิตเกิดความเครียดและความกดดันได้ บริษัทจึงได้จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดงานเลี้ยงประจำปี เป็นต้น และการจัดให้มีการประชุมกลุ่มร่วมกันทุกสัปดาห์ เป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในการมีความสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสายการผลิตได้รับรู้ถึงความช่วยเหลือจากบุคคลระดับเดียวกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่า

อีกทั้งรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งในสังคมทำงาน ซึ่งจะช่วยลดความกดดันในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กันภายในหน่วยงานเหล่านี้จะเป็นแรงเสริมทางสังคมให้แก่พนักงานสายการผลิตได้แสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในการปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ มีความรับผิดชอบต่องาน เกิดความร่วมมือกันและมุ่งมั่นให้เกิดผลสำเร็จอย่างเต็มที่ในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต และสอดคล้องกับคำกล่าวของ Bluestone (1977: 44) ที่กล่าวถึง ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ มีพฤติกรรมขาดงานลดลง คุณภาพของสินค้ามีการพัฒนามากขึ้น ของเสียน้อยลง มีความความรับผิดชอบต่อและการทำงานร่วมกันมากขึ้น

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายในสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน จะมีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ดังนั้น เมื่อบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสายการผลิตได้เข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท พนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในจะจัดสรรเวลาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท เช่น เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการกิจกรรม 5 ส. เป็นต้น ซึ่งพนักงานสายการผลิตจะตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ที่ได้รับเพิ่มเติมนี้ โดยจะให้ความใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้นในการหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน สามารถปรับตนเองและใช้เหตุผลในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้งานในความรับผิดชอบต่อของตนประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ และเป็นบุคลิกลักษณะของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ดังที่ Rotter (1966: 30-33) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเป็นตัวของตัวเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตน มีความรับผิดชอบและเชื่อมั่นในเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญใจ โชคท่าพระ (2550) ที่ศึกษาถึงผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์และมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต แสดงให้

เห็นว่า พนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตจะได้รับเป้าหมายการทำงาน เป็นเป้าหมายรวมของกลุ่มงานผลิตต่อวันต่องานผลิต ซึ่งเมื่อพนักงานสายการผลิตในกลุ่มงานทำงานไม่ทันก็จะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมกลุ่มงานหรือหัวหน้างานก็จะทำการแก้ปัญหา เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เช่น จัดสรรจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น จึงทำให้พนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกจะคาดหวังจากบุคคลอื่นว่าจะสามารถช่วยเหลือให้ตนประสบความสำเร็จได้ โดยเชื่อว่า ถึงอย่างไรถ้างานไม่เสร็จเพื่อนร่วมกลุ่มงานก็ต้องลงมาช่วยทำงาน หรือหัวหน้างานก็จะมีวิธีการที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เสมอ จึงแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานที่ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ตั้งใจในการทำงานตามหน้าที่ของตน และไม่รับผิดชอบต่อเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Rotter (1966: 30-33) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกจะเป็นผู้ที่มีลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ไม่พยายามแสวงหาข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาของตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ขาดความรับผิดชอบต่อผลและมักเสาะแสวงหาสิ่งที่คิดว่ามีอิทธิพลต่อตนเอง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต อาจเป็นเพราะบริษัทมีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล โดยพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานต่าง ๆ ของพนักงานสายการผลิต เพื่อให้ผลตอบแทน ปรับเงินเดือน หรือเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการตั้งเป้าหมายในการทำงานรายบุคคล เป้าหมายรวมของกลุ่ม และการมอบหมายงานเพิ่มมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนแรงจูงใจและเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถในการทำงานของพนักงานสายการผลิต ส่งผลให้พนักงานสายการผลิตมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่บทบาทที่ได้รับโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายรวมของกลุ่ม มีการวางแผนในระยะสั้นและระยะยาว และมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาข้อมูลที่จะนำมาปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวัง จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการผลิตที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนิสรา ธนีสัตย์ (2549) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตที่มีอายุงานมากขึ้น ก็จะมีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เข้าใจการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถจัดลำดับขั้นตอนการทำงานได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีความรอบคอบในการทำงานมากขึ้น ทำให้หัวหน้างานเกิดความไว้วางใจในผลงานและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายงาน โดยการมอบหมายงานพิเศษ เช่น การผลิตสินค้าเพื่อทดลองตลาด การผลิตสินค้าพิเศษตามความต้องการของลูกค้า หรือการขยายขอบเขตงานในความรับผิดชอบของพนักงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งพนักงานสายการผลิตจะรับรู้ถึงความไว้วางใจที่หัวหน้างานมีต่อตน และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน จึงแสดงพฤติกรรมการทำงานในการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมา โดยพยายามหาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนาถนดา กุศลนันต์ (2551) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

##### 5. พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท

ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก จะเป็นผู้ที่เชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับกระทำของตนเอง แต่ขึ้นอยู่กับอำนาจของบุคคลอื่น ซึ่งการปฏิบัติงานในบริษัทนั้น ทางบริษัทจะมีการกำหนดมาตรฐานข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานทุกคน โดยจะมีการลงโทษและให้รางวัลกับพนักงานที่ละเมิดหรือปฏิบัติตาม

ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร เช่น พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี ได้แก่ การขาด ลา มาสายเกินกว่าที่กำหนด หรือไม่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น บริษัทจะมีบทลงโทษตั้งแต่ ตักเตือน หักเงิน จนถึงปลดออก ในขณะเดียวกัน ผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานต่าง ๆ ของพนักงานแต่ละคน จะส่งผลต่อการเพิ่มค่าตอบแทน ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงานของตัวพนักงานเอง ซึ่งถือว่าเป็นการให้รางวัลตอบแทนคืนให้กับพนักงานที่ปฏิบัติตามข้อบังคับต่าง ๆ โดยการลงโทษหรือให้รางวัลแก่พนักงาน จะกระทำโดยผ่านหัวหน้างาน ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของบริษัทในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลพนักงาน ดังนั้น พนักงานสายการผลิตที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก จึงเชื่อว่า ความสำเร็จในการทำงานของตนจะขึ้นอยู่กับหัวหน้างาน ซึ่งหากตนปฏิบัติตามข้อบังคับในการปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานแนะนำหรือสั่งการ ก็จะสามารถประสบความสำเร็จหรือได้รับรางวัลตอบแทนจากบริษัท จึงทำให้ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับที่ Rotter (1966: 30-33) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกจะเป็นผู้ที่มักแสวงหาสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตนเอง และมีพฤติกรรมกระทำตามคำแนะนำต่าง ๆ ได้โดยง่าย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Strickland (1977) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตน และความเชื่ออำนาจภายนอกตนกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า คนที่มีเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีพฤติกรรมการทำงานตามอิทธิพลของสังคม โดยที่ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทได้ร้อยละ 2.2 นั้น อาจสืบเนื่องมาจาก ผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานสายการผลิตจะมีความเชื่อในอำนาจของบุคคลอื่น เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือหัวหน้างานในการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทในระดับหนึ่งเท่านั้น ประกอบกับพนักงานสายการผลิตมีจำนวนมาก การควบคุมสั่งการให้พนักงานสายการผลิตทุกคนปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท จะกระทำได้อย่างไม่ทั่วถึง และพนักงานสายการผลิตเป็นพนักงานรายวันจะได้รับสวัสดิการไม่เทียบเท่ากับพนักงานประจำ โดยอาจเห็นว่า ถึงแม้ตนจะปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทเช่นเดียวกับพนักงานประจำ ตนก็จะได้รับสิทธิต่าง ๆ ไม่เทียบเท่ากัน จึงส่งผลให้พนักงานสายการผลิตไม่เคร่งครัดต่อการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทเท่าที่ควร โดยพนักงานสายการผลิตจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด ก็ต่อเมื่อมีการเข้มงวดจากหัวหน้างานหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตได้เพียงร้อยละ 2.2

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมี วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

โดยมีรายละเอียดในการศึกษาดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายการผลิตของบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด จำนวน 280 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากรายชื่อของพนักงาน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน จำนวน

29 ข้อ แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 11 ข้อ แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตน จำนวน 16 ข้อ และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 51 ข้อ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 280 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

### สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมงานแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 2.76 ตามลำดับ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.85 ตามลำดับ
2. พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
3. พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50
4. พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านรัฐธรรมนูญในบริษัท

และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 3.28 3.23 3.39 3.59 3.45 และ 3.15 ตามลำดับ โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

## 5. การวิเคราะห์การพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน พบว่า

5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 23.4 ( $R^2_{adj} = .234$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .497

5.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อายุงาน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.5 ( $R^2_{adj} = .185$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .440

5.3 ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน เพศ ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 17.5 ( $R^2_{adj} = .175$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .436

5.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และอายุงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 28.1 ( $R^2_{adj} = .281$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .547

5.5 ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 2.2 ( $R^2_{adj} = .022$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .158

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมกรความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี ดังนั้นบริษัทจึงควรพิจารณาศึกษาสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข และมีแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกรแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทให้เพิ่มมากขึ้น เช่น

- จัดประชุมก่อนเริ่มงานหรือหลังเลิกงานเป็นประจำ โดยให้หัวหน้างานและพนักงานสายการผลิตในกลุ่มงานได้ใช้เวลาสั้น ๆ 5-10 นาทีพบกันพร้อมหน้า เพื่อรับทราบปัญหาในงานแต่ละวัน แล้วช่วยหาทางแก้ไข รวมทั้งแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานสายการผลิต

- จัดฝึกอบรมเรื่องการแก้ปัญหาในงาน โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานที่ผ่านมา ๆ เป็นกรณีศึกษาในการฝึกอบรมให้กับพนักงานสายการผลิต เพื่อให้พนักงานสายการผลิตได้รับทราบถึงแนวทางในการแก้ปัญหาคำการทำงานตามหลักการและเหตุผล และเกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

- หัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรเอาใจใส่และเข้มงวดต่อการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทของพนักงานสายการผลิตอย่างเท่าเทียมกัน และจัดให้มีผลตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานสายการผลิตที่ปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท เช่น กำหนดให้เบี้ยขยันสำหรับพนักงานสายการผลิตที่ไม่ขาด ลา มาสาย ตลอดทั้งเดือน หรือประกาศยกย่องพร้อมให้ของรางวัลแก่พนักงานสายการผลิตที่ปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทดีเด่นประจำไตรมาส เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความใส่ใจ และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท

2. จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต โดยพนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้น บริษัทจึงควรมีการส่งเสริมให้พนักงานสายการผลิตได้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น โดยอาจจะมีวิธีการดังนี้

- มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานออกเป็นหลายระดับ เช่น เป้าหมายการผลิตรวมระดับองค์กร เป้าหมายการผลิตรวมระดับกลุ่ม และเป้าหมายการผลิตรายบุคคล เป็นต้น และกำหนดผลตอบแทนพิเศษของเป้าหมายการผลิตในแต่ละระดับเป็นเปอร์เซ็นต์ของการผลิตที่สามารถปฏิบัติได้บรรลุตามเป้าหมาย และเกินเป้าหมายในแต่ละไตรมาส โดยหากไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ก็จะไม่ได้รับผลตอบแทนนั้น ซึ่งจะทำให้พนักงานสายการผลิตเกิดแรงจูงใจ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นต่อการทำงาน เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- บริษัทควรมีสิ่งจูงใจพนักงานสายการผลิตนอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน เช่น การปรับให้พนักงานสายการผลิตรายวันเป็นพนักงานประจำ โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนของพนักงาน หรือการให้สวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มเติม และชี้แจงให้ทราบถึงเส้นทางการเติบโตของพนักงาน (Career Path) ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานสายการผลิตมองเห็น โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนจากภายในมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต ส่วนความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอกมีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต โดยพนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ความเชื่ออำนาจในตนจากภายในมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งบริษัทควรพิจารณาส่งเสริมให้พนักงานสายการผลิตมีความเชื่ออำนาจในตนจากภายในมากขึ้น อาทิเช่น

- จัดให้มีการป้อนข้อมูลย้อนกลับหลังการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสายการผลิตได้ทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

- จัดให้มีการประกวดโครงการที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและมีประโยชน์ต่อบริษัท โดยให้พนักงานสายการผลิตรวมกลุ่มกันเป็นทีม จะเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ และมีการประกาศพร้อมในรางวัลตอบแทนในวันงานเลี้ยงสำคัญของบริษัท ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสายการผลิตมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อในความสามารถของตนที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต โดยพนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทอยู่ในระดับดี ฉะนั้นบริษัทควรพิจารณารักษาและปรับปรุงกิจกรรมที่จะส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทให้ดียิ่งขึ้น อาทิเช่น

- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้พนักงานได้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้เข้าร่วม เช่น การเข้าร่วมแข่งขันประกวดผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับงานผ้าต่าง ๆ การได้รับคำชมเชยจากลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของบริษัท การบริจาคสิ่งของให้กับผู้ยากไร้ในถิ่นทุรกันดาน หรือการให้ทุนการศึกษาสำหรับเด็กยากจน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสายการผลิตได้รับทราบและเกิด

ความภาคภูมิใจในบริษัทและงานของตนที่สามารถเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก และมีชื่อเสียง  
ในวงการอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป รวมทั้งได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำประโยชน์ต่อสังคม

5. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมี  
อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องานของพนักงานสายการผลิต  
โดยพนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ใน  
ระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นบริษัทควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น โดยอาจดำเนินการดังนี้

- จัดการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมให้แก่พนักงานสายการผลิต โดยเน้นทั้งในด้าน  
ความสามารถในการทำงานและด้านการมีส่วนร่วมกับทีมควบคู่กันไป อาจจัดให้มีกิจกรรม  
เสริมสร้างทักษะในงาน และกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในบริษัท เช่น การจัดให้แต่ละ  
กลุ่มงานมีการแข่งขันประกอบชิ้นส่วนของงาน หรือจัดแข่งขันตอบปัญหา จัดสัมมนาออกสถานที่  
เป็นต้น เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ภายในบริษัทให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน  
โดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหา และด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ  
ต่องานของพนักงานสายการผลิต ดังนั้น บริษัทควรพิจารณารักษาพนักงานสายการผลิตที่มีอายุ  
งานมาก ให้ทำงานอยู่กับบริษัทต่อไปให้นานที่สุด ซึ่งอาจเพิ่มบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบใน  
งาน และพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี รวมถึงมอบรางวัลให้แก่พนักงานสายการผลิตที่มีอายุ  
งานนาน ซึ่งจะทำให้พนักงานสายการผลิตตระหนักถึงความสำคัญและค่าของตัวคุณ และ  
ต้องการร่วมทำงานกับบริษัทต่อไป อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานสายการผลิต  
ในที่สุด

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการวิจัยอาจจะมีเพิ่มเติมตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ลักษณะงาน ทักษะคติต่องาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีขอบเขตความรู้ที่กว้างขึ้นและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานในระดับอื่น ๆ ของบริษัท เช่น พนักงานระดับหัวหน้างาน เป็นต้น เพื่อให้ครอบคลุมและศึกษาว่า มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มที่ได้ศึกษาอันจะส่งผลต่อประสิทธิผลของงานและบริษัทโดยรวมต่อไป

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรองแก้ว อยู่สุข. 2542. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญใจ โชคท่าพระ. 2550. ผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชมพูนุช ทิมนิกาย. 2551. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชุกดา จิตพิทักษ์. 2525. พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สारมวลดชน.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2535. พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ถวิล ธาราโกชน. 2532. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮ้าส์ จำกัด.

นาถนดา กุศลนันต์. 2551. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นาริรัตน์ นิลประดับ. 2547. บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ปฐม นิคมานนท์. 2526. **การศึกษานอกระบบโรงเรียน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์อักษร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. **แรงจูงใจกับการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์ จำกัด.
- ไพบูลย์ อินทิสัมภ์. 2544. **ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มุกดา สุขสมาน. 2537. **มนุษย์: ภาวะกายและจิต**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. 2544. **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ. เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์ จำกัด.
- วิภาพร มาพบสุข. 2545. **จิตวิทยาการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศรมณ เทพแก้ว. 2552. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เลียงเชียง.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2540. **จิตวิทยาการจัดการองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บั๊กแบงก์.

\_\_\_\_\_. 2546. **จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎี และการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด.

สุนิสา แสงจำว. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: หัวหน้างานโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสนาะ ดิยาว. 2544. **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สไบทอง ชัยประภา. 2545. **ค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2534. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

อัจฉรา ชาติกานนท์. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขชุมชนเขตเมือง จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนิสรา ธานีสัตย์. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรุณ รักรธรรม. 2532. “การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.” เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์.

Albanese, R. and D. D. Van Fleet. 1983. **Organizational Behavior: A Managerial Viewpoint.** New York: Dryden.

Arnold, H. J. and D. C. Feldman. 1986. **Organization Behavior.** 3<sup>rd</sup> ed. Singapore: McGraw-Hill.

Atkinson, J. W. 1964. **An Introduction to Motivation.** New Jersey: D. Van Nostrand.

Bluestone, I. 1977. “Implementation quality of work life programs.” **Management Review** 2(July 1997): 43-46.

Carrell, R. M. and C. Heavrin. 1998. **Labor Relations and Collective Bargaining: Cases, Practice and Law.** New Jersey: Prentice-Hall.

Crooks, R. L. and J. Stein. 1991. **Psychology: Science, Behavior and Life.** 2<sup>nd</sup> ed. Fort Worth: Holt, Rinehart and Winston.

Cropanzano, R. *et al.* 1997. “The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress.” **Journal of Organizational Behavior** 18(March 1997): 159-180.

- Cummings, T. G. and C. G. Worley. 1985. **Organization Development and Change**.  
Minnesota: West Publishing.
- Delamotte, Y. and S. C. Takezawa. 1984. **Quality of Working Life in International Perspective**. Geneva: International Labour Organization.
- Dessler, G. 1991. **Personnel/Human Resource Management**. 5<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Donald, M. B. *et al.* 1960. "Achievement motivation in fantasy and behavior." **Journal of Abnormal and Social Psychology** 60(April 1960): 374-378.
- Gibson, J. L., Ivencevick, J. M., and J. M. Donnelly, Jr. 1997. **Organization Behavior Structure Processes**. 9<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. 1990. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 3<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hackman, R. J. and L. J. Suttle. 1977. **Improving Life at Work: Behavior Science Approaches to Organizational Change**. California: Goodyear Publishing Company.
- Hodgetts, R. M. 1993. **Modern Human Relations at Work**. 5<sup>th</sup> ed. Florida: The Dryden Press  
Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Kaplan, A. G. and M. A. Sedney. 1980. **Psychology and Sex-Role: An Androgynous Perspective**. Boston: Little Brown.
- Klatt, L. A., R. G. Murdick, and F. E. Schuster. 1985. **Human Resource Management**.  
New York: McGraw-Hill.

Lefcourt, H. M. 1966. "Internal versus external control of reinforcement: A review."

**Psychological Bulletin** 65: 214-223.

McClelland, D. C. 1961. **The Achieving Society**. New Jersey: D. Van Nostrand.

McClelland, D. C. *et al.* 1953. **The Achievement Motive**. New York: Appleton Century Crofts, Inc.

McClelland, D. C. and D. C. Winter. 1969. **Motivation Economic Achievement**. New York: The Free Press.

Mondy, R. W. and R. M. Noe. 1996. **Human Resource Management**. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Murray, E. J. 1964. **Motivation and Emotion**. New York: Prentice-Hall.

Myers, D. G. 1998. **Social Psychology**. 6<sup>th</sup> ed. Michigan: McGraw-Hill College.

Organ, D. W. and T. S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior**. 4<sup>th</sup> ed. Homewood: Irwin.

Robinson, J. P. and P. R. Shaver. 1980. **Measure of Social Psychology Attitude**. 6<sup>th</sup> ed. Michigan: The University of Michigan.

Rotter, J. B. 1966. "Generalized expectancies for internal-external control of reinforcement."

**Journal of Psychological Monographs** 12: 28-35.

\_\_\_\_\_. 1982. **The Development and Applications of Social Learning Theory**.

New York: Praeger Publishes.

Schuler, R. S., N. J. Beutell, and S. D. Youngblood. 1989. **Effective Personnel Management**. 3<sup>rd</sup> ed. Minnesota: Nest Publishing.

Schultz, D. P. and E. S. Schultz. 2002. **Psychology and Work Today**. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Pearson Education.

Sidney, G. 1988. **The Job Analysis Handbook for Business, Industry, and Government**. New York: John Wiley & Sons.

Steers, R. M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavior View**. California: Goodyear Publishing.

Strickland, B. R. 1977. "Internal-external control of reinforcement." in T. Blass (ed.). **Personality Variables in Social Behavior**. New York : John Wiley & Sons, 220-252.

Walton, R. E. 1973. "Quality of working line: What is it?." **Slone Management Review** 15(1): 11-21.

Weiner, B. 1972. "Attribution theory achievement motivation and the education process." **Review of Educational Research** 42: 203-215.

Weiss, H. and J. Sherman. 1973. "Internal-external control as a predictor of task effort and satisfaction subsequent to failure." **Journal of Applied Psychology** 57(2): 132-136.

White, D. 1989. **Organizational Behavior**. New York: John Wiley.

Yamane, T. 1979. **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.  
อ้างใน พิชิต ฤทธิจักรุญ. 2544. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏพระนคร.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อความสมบูรณ์ของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม คำถามจากแบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านเองอย่างเป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- |          |                       |
|----------|-----------------------|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล |
| ตอนที่ 2 | พฤติกรรมการทำงาน      |
| ตอนที่ 3 | แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์   |
| ตอนที่ 4 | ความเชื่ออำนาจในตน    |
| ตอนที่ 5 | คุณภาพชีวิตในการทำงาน |

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นายชนนัทธ สุนย์สาทร  
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียง  
ช่องเดียว

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่ จริง	ไม่ แน่ใจ	จริง	จริง ที่สุด
1	ท่านเสนอแนวทางใหม่ ๆ แก่หัวหน้าเพื่อแก้ไขปัญหา ในการทำงาน					
2	ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ					
3	ท่านมักนำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้เพื่อการแก้ปัญหา ในการทำงาน					
4	ท่านสามารถแก้ปัญหาทางานได้อย่างถูกต้อง					
5	ท่านพิจารณาแก้ปัญหาทางานโดยยึดหลักการและเหตุผล					
6	เมื่อมีข้อผิดพลาดในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไข ด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง					
7	ท่านสามารถประเมินปัญหาเรื่องงานได้เป็นอย่างดี					
8	ในการทำงานท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
9	ท่านสามารถแปลความข่าวสารได้ตรงตามที่ เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานต้องการจะสื่อ					
10	ท่านสามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานให้กับ เพื่อนร่วมงานได้ถูกต้องและชัดเจน					
11	ท่านสามารถจับประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับงานที่ เพื่อนร่วมงานเล่าให้ฟังได้					
12	ท่านเข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานที่ หัวหน้างานบอกได้เป็นอย่างดี					

ข้อ ที่	ข้อความ	ไม่จริง ที่สุด	ไม่ จริง	ไม่ แน่ใจ	จริง	จริง ที่สุด
13	เมื่อเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดในการทำงาน ท่านจะ รีบแก้ไขเพื่อให้เข้าใจตรงกันทันที					
14	ท่านทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จก่อนกลับบ้าน					
15	แม้ว่าจะเลยเวลางานของท่าน ท่านยังอยู่ทำงานต่อ หากว่ายังมีงานค้างค้ำ					
16	ท่านขอมสละวันพักผ่อน เพื่อมาทำงานให้บริษัท					
17	ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วง ด้วยดี					
18	ถ้างานยังไม่เสร็จ ท่านยินดีที่จะทำงานให้เสร็จ แม้จะเป็นเวลาพักของท่าน					
19	ท่านเต็มใจที่จะทำงาน แม้ว่าจะต้องทำมากกว่าคนอื่น					
20	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ท่านยอมรับผิด					
21	ท่านไม่เปิดเผยความลับของบริษัทให้กับบุคคลภายนอก ทราบ					
22	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด					
23	ท่านตอกบัตรลงเวลาทุกครั้งที่มาทำงาน					
24	ท่านแจ้งหัวหน้างานทุกครั้งที่ท่านลาหยุด					
25	ท่านคุยโทรศัพท์ขณะทำงาน					
26	ท่านหยุดงานจนจำนวนวันลาหยุดเกินกว่าจำนวน วันที่บริษัทกำหนดไว้					
27	ท่านขโมยของบริษัทออกนอกที่ทำงาน					
28	บางครั้งท่านไปทำธุระส่วนตัว โดยไม่แจ้งให้บริษัท ทราบล่วงหน้า					
29	ท่านทราบกฎระเบียบของบริษัทเป็นอย่างดี แต่ไม่ ปฏิบัติตามเพราะยุ่งยาก					

### ตอนที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียง  
ช่องเดียว

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านชอบทำงานที่มีความท้าทาย					
2	เมื่อพบกับอุปสรรคขณะทำงาน ท่านมักหา ทางแก้ไขให้สำเร็จมากกว่าล้มเลิกการทำงานนั้น					
3	ท่านรู้สึกพอใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ สำคัญและต้องใช้ความพยายามสูง					
4	ท่านรู้สึกภูมิใจ เมื่อทำงานสำเร็จตามที่ได้รับ มอบหมาย					
5	ท่านมีการวางแผนล่วงหน้าในการทำงาน เพื่อให้ งานประสบความสำเร็จ					
6	ท่านพยายามคิดหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น					
7	ท่านชอบทำงานที่ยากมากกว่าทำงานง่าย ๆ ที่ ใคร ๆ ก็สามารถทำได้					
8	ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานเอาไว้สูง ๆ เพื่อจะได้ ใช้ความพยายามและความสามารถในการทำงาน อย่างเต็มที่					
9	ท่านมักวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือทำงาน					
10	ท่านชอบแก้ปัญหายาก ๆ เพราะเป็นสิ่งที่ท้าทาย					
11	ท่านชอบทำงานไปเรื่อย ๆ สบาย ๆ โดยไม่ต้อง วิตกกังวลว่าผลงานจะออกมาเป็นอย่างไร					

#### ตอนที่ 4 ความเชื่ออำนาจในตน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียง  
ช่องเดียว

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ความสำเร็จของท่านเกิดจากการกระทำของ ท่านเอง					
2	ความสำเร็จของท่านเป็นผลมาจากการทำงานอย่าง ตั้งใจของท่าน					
3	ท่านเชื่อว่าความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ ที่นั่น					
4	ท่านไม่เชื่อว่าโชคชะตาจะเป็นตัวกำหนดอนาคต ของท่าน					
5	ท่านสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับ ตนเอง					
6	ท่านเป็นผู้กำหนดอนาคตของตนเองได้					
7	ท่านเชื่อว่าทุกสิ่งทุกอย่างเกิดจากท่านเอง					
8	การเชื่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ช่วยให้คุณประสบความสำเร็จ ในการทำงาน					
9	พรหมลิขิตเป็นตัวกำหนดชะตาชีวิตท่าน					
10	มีหลายครั้งก่อนที่ท่านตัดสินใจว่าจะทำอะไร ท่านต้องเสี่ยงทายก่อน					
11	ท่านเชื่อว่า การที่ท่านได้รับการเลื่อนขั้นนั้น เกิดจากผลบุญที่ได้ทำไว้					
12	ท่านเชื่อว่าการเปลี่ยนชื่อจะทำให้ชีวิตดีขึ้น					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
13	ท่านเชื่อว่าปีเกิดที่ตรงกับหัวหน้างาน ทำให้เกิด ความขัดแย้งในการทำงาน					
14	ท่านจะบนขอสิ่งศักดิ์สิทธิ์ให้ช่วยเหลือท่าน เกี่ยวกับการทำงาน					
15	ความทุกข์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับท่าน มักเกิดจาก เคราะห์กรรม					
16	ท่านถือฤกษ์ยามก่อนเริ่มทำงานชิ้นใหม่					

### ตอนที่ 5 คุณภาพชีวิตการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียง  
ช่องเดียว

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	เงินเดือนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เพียงพอต่อการใช้จ่ายส่วนตัวของท่านเองและ ครอบครัว					
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ					
3	ท่านคิดว่าสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้เพียงพอ และเหมาะสม					
4	ท่านคิดว่าเงินล่วงเวลาที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านทำ					
5	ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อ เปรียบเทียบกับผู้ร่วมอาชีพที่มีลักษณะเดียวกัน					
6	ท่านคิดว่าการปรับเงินเดือนของบริษัทเหมาะสม กับงานที่ได้รับมอบหมาย					
7	ท่านต้องหารายได้ทางอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอ กับค่าใช้จ่าย เนื่องจากบริษัทให้ค่าตอบแทนน้อย เกินไป					
8	เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไป ตามที่ตกลงกับบริษัท และเหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจปัจจุบัน					
9	บริษัทจัดหาวัสดุสำนักงานไว้อย่างเพียงพอต่อการ ทำงานของท่าน					
10	วัสดุสำนักงานในที่ทำงานของท่านอยู่ในสภาพที่ดี และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11	ท่านรู้สึกมั่นใจในระบบการรักษาความปลอดภัย ในที่ทำงาน					
12	บริษัทเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ในการออก กำลังกายไว้อย่างเพียงพอกับความต้องการของ พนักงาน					
13	บริษัทมีมาตรการในการจัดสถานที่ทำงานให้ ปลอดภัย					
14	บริษัทของท่านกำหนดระเบียบและแนวทางการ ปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันภาวะเสี่ยงที่เกิดขึ้นจาก การทำงานอย่างรัดกุม					
15	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง					
16	ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูน ประสบการณ์ของตนเองตามความต้องการ					
17	ท่านมีโอกาสศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ในการ ปฏิบัติงาน					
18	ท่านได้รับการส่งเสริมศักยภาพของตนเองในสาย งานนี้					
19	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงานอย่างยุติธรรม					
20	ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานจนอยู่ ในระดับที่ท่านพอใจ					
21	ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีความสำคัญมาก ขึ้น รับผิดชอบมากขึ้น					
22	งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่ สูงขึ้นได้					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
23	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ ความสามารถสูงขึ้น					
24	บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถได้ก้าวหน้า ในตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างยุติธรรม					
25	งานที่ท่านทำช่วยพัฒนาทักษะการทำงานให้ดีขึ้น					
26	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ส่วนตัวหรือเรื่องงาน ผู้บังคับบัญชามิได้รับฟัง และให้ความช่วยเหลือท่านเสมอ					
27	ท่านสามารถขอความร่วมมือในการทำงานจาก เพื่อนร่วมงานได้					
28	การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อท่าน ทำให้ท่าน รู้สึกว่าคุณค่า					
29	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในความสำเร็จต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
30	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้ อย่างเต็มที่					
31	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเสมอภาคแก่ทุกคน ในการทำงาน					
32	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านคิดหาวิธีการ ปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างอิสระ					
33	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่าง ยุติธรรมเท่าเทียมกับผู้อื่น					
34	ท่านได้รับความเคารพในสิทธิและมีความเป็น ส่วนตัวในที่ทำงาน					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
35	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ทุกคนรับผิดชอบ อย่างเท่าเทียมกัน					
36	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานได้อย่างอิสระ					
37	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับพนักงานแต่ละคน อย่างเท่าเทียมกัน					
38	บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานเกินเวลา ทำให้ท่านมี เวลาพักผ่อนน้อยลง					
39	ท่านใช้เวลาในการทำงานมากจนไม่มีเวลาทำ กิจกรรมส่วนตัว					
40	ท่านรู้สึกว่ภาระงานของท่านมากจนไม่มีเวลา ส่วนตัวเพียงพอสำหรับการพักผ่อน					
41	ลักษณะงานของท่าน ทำให้ท่านไม่ค่อยมีเวลา พบปะกับเพื่อนฝูง					
42	ท่านทำงานหนักจนไม่มีเวลาออกกำลังกาย					
43	ท่านรู้สึกว่งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านไม่ได้ใกล้ชิด หรือร่วมทำกิจกรรมกับบุคคลในครอบครัว					
44	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัทนี้					
45	ท่านเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับบริษัทใน กิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อประโยชน์ของ สังคมส่วนรวม					
46	ครอบครัวท่านสนับสนุนให้ท่านทำงานที่บริษัทนี้					
47	ท่านพร้อมปกป้องชื่อเสียงของบริษัท					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
48	งานที่ท่านทำสร้างชื่อเสียงให้กับตนเองและ ครอบครัว					
49	บริษัทของท่านผลิตสินค้าที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า					
50	ท่านรู้สึกภูมิใจ เมื่อเห็นภาพกิจกรรมทางสังคม ของบริษัทนำเสนอต่อสังคม					
51	บริษัทท่านให้ความร่วมมือจัดกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือน่าอย่างดียิ่งของท่าน



**ภาคผนวก ข**

ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายชื่อ  
และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม  
รายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของ  
พนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ด้านพฤติกรรมกรแก้ปัญหา</u>	
1	.5829
2	.6670
3	.8519
4	.7049
5	.4188
6	.6622
7	.7922
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8812
<u>ด้านพฤติกรรมกรติดต่อสื่อสาร</u>	
8	.7664
9	.7052
10	.8577
11	.6337
12	.6503
13	.5384
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8726

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่องาน</u>	
14	.5648
15	.6927
16	.6341
17	.7228
18	.5775
19	.5170
20	.5946
21	.5208
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8473
<u>ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร</u>	
22	.4723
23	.4650
24	.4563
25	.5260
26	.8308
27	.8217
28	.6138
29	.4241
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8253
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	= .9242

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ  
พนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
1	.6122
2	.5504
3	.4046
4	.5452
5	.4516
6	.5419
7	.6281
8	.6131
9	.5351
10	.6424
11	.4345
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	= .8518

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตนของ  
พนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ความเชื่ออำนาจในตนจากภายใน</u>	
1	.6867
2	.5658
3	.5497
4	.4410
5	.4097
6	.4356
7	.3931
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .7603
<u>ความเชื่ออำนาจในตนจากภายนอก</u>	
8	.5655
9	.7541
10	.5601
11	.7405
12	.4207
13	.7265
14	.5842
15	.5458
16	.7556
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8801

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของ  
พนักงานสายการผลิตบริษัท สยาม โคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน</u>	
1	.5454
2	.7787
3	.6942
4	.6162
5	.6358
6	.7104
7	.4179
8	.6042
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8640
<u>ด้านสภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย</u>	
9	.5449
10	.7827
11	.6948
12	.4615
13	.4873
14	.7382
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8374

## ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ด้าน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถ</u>	
15	.5661
16	.5551
17	.5089
18	.7664
19	.5130
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .7953
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>	
20	.5536
21	.6285
22	.4121
23	.6620
24	.5184
25	.5251
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .7944
<u>ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน</u>	
26	.6822
27	.4747
28	.7285
29	.7195
30	.4518
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8008

## ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ด้านรัฐธรรมนูญในองค์กร</u>	
31	.7994
32	.6260
33	.5334
34	.5682
35	.7881
36	.6389
37	.8106
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8867
<u>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว</u>	
38	.6659
39	.7215
40	.6804
41	.6521
42	.5942
43	.3614
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8303

## ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item Total Correlation (r)
<u>ด้านความภูมิใจในองค์กร</u>	
44	.5316
45	.5552
46	.6410
47	.5597
48	.5161
49	.5660
50	.5915
51	.5862
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8306
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	= .9026



ภาคผนวก ค

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

### ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด

บริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด เป็นบริษัทชั้นนำด้านการดำเนินธุรกิจการผลิตและส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปคุณภาพสูง ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในตลาดสินค้าส่งออกต่างประเทศ อาทิเช่น กลุ่มประเทศในแถบสหรัฐอเมริกา ยุโรป และภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น ปัจจุบันบริษัทตั้งอยู่ ณ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร อ. เมือง จ. สมุทรสาคร และด้วยประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการประกอบธุรกิจด้านการตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปมาอย่างยาวนาน ผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นของบริษัท สามารถมั่นใจได้ในคุณภาพของสินค้า รวมทั้งระบบการบริหารที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วต่อทุกความต้องการของลูกค้า บริษัทมีปรัชญาและภารกิจในการที่จะเป็นผู้นำการผลิตและส่งออกผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าสำเร็จรูปในด้านการพัฒนาการบริหาร การจัดการ และเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าคุณภาพ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และความสมบูรณ์ด้วยการผลิตที่ครบวงจร อันได้แก่ การผลิตการถักผ้าฝ้าย การผลิตยางยืด การผลิตการพิมพ์ลายผ้า และการผลิตการตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป โดยบริษัทได้มีการคัดเลือกวัตถุดิบคุณภาพสูง ใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรที่ทันสมัยมีความแม่นยำสูงจากยุโรป พร้อมด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพ

โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำหรับพนักงานสายการผลิตเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายวัน โดยอัตราค่าจ้างจะปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งข้อกำหนดในการรับสมัครงานในตำแหน่งพนักงานสายการผลิต มีการกำหนดวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 สวัสดิการที่บริษัทจัดให้จะเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนั้นบริษัทยังได้จัดสวัสดิการเพิ่มเติม ได้แก่ ชุดฟอร์มในการทำงาน ค่าล่วงเวลา รถรับ-ส่ง อาหารกลางวันราคาถูก กองทุนการศึกษา เงินกู้ยืม เป็นต้น

เมื่อบุคคลได้รับคัดเลือกให้เข้าทำงานในบริษัทแล้ว ทางบริษัทจะจัดให้มีการปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ได้เป็นอย่างดี และมีการจัดการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานจริงตามลักษณะงานในแต่ละแผนกที่แตกต่างกันด้วยการฝึกอบรมแบบ On The Job Training

บริษัทนี้ได้เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี และลักษณะงานของพนักงานสายการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ทำให้พนักงานต้องมีความสามารถในการตัดเย็บเสื้อผ้าด้วยเครื่องจักรได้มากแบบ เช่น กางเกงชั้นในบุรุษ-สตรี เสื้อยืด กางเกง ชุดนอน เสื้อผ้าเด็ก เป็นต้น โดยมี

กำลังการผลิต 2 ล้านโหลต่อปี และทุกสายการผลิตของบริษัทอยู่ภายใต้การดูแลและควบคุมคุณภาพโดยห้องปฏิบัติการทดสอบคุณภาพ นอกจากนี้บริษัทได้มีนโยบายในการให้การดูแลบุคลากรของบริษัทให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ด้วยการนำมาตรฐานการทำงาน Worldwide Responsible Apparel Production (WRAP) จากประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้เป็นบรรทัดฐาน เพื่อรับประกันถึงความรับผิดชอบต่อการผลิตและบุคลากรของบริษัท อันส่งผลต่อเนื่องไปถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า บริษัทจึงหวังที่จะตอบสนองต่อทุกความต้องการของลูกค้าได้ไม่มีขีดจำกัด มีความซื่อสัตย์ทั้งในเรื่องสินค้าและบริการ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าด้วยการยึดถือปณิธานความสำเร็จที่ว่า “ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าอย่างตรงเวลา”

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นายธนศัทธ์ ศูนย์สาทร
วัน เดือน ปี ที่เกิด	19 กุมภาพันธ์ 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต (สังคมศึกษา) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการโรงงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงงานยูโรพลาส

