

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อประเทศไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านการส่งออก (เศกสรรค์ เรืองไวยากร, 2538 : 38) งานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการนำเอาเครื่องจักรเข้ามาช่วยในการผลิตร่วมกับพนักงานมากขึ้น แต่การนำเอาเครื่องจักรมาใช้ในกระบวนการผลิตนี้ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องนั่งทำงานประจำอยู่กับที่ตลอดเวลาเพื่อรอรับชิ้นงาน (Cox, Sharp & Irvine, 1953, cited in Cooper & Payne, 1980) และทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของชิ้นงานเพื่อให้ตรงกับข้อกำหนดงานที่เขียนไว้ทุกขั้นตอนการทำงานลักษณะนี้ทำให้พนักงานต้องนั่งทำงานในท่าทางเดิมเป็นเวลานาน จึงก่อให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เช่น เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าขณะปฏิบัติงาน (Johansson, Aronsson & Lindstrom, 1976, cited in Cooper & Payne, 1980 ; Intaranont & Vanwongerghem, 1993) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากอยู่ในช่วงการเร่งผลิตสินค้าให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าด้วยแล้ว พนักงานจะต้องทำงานหนักขึ้น ถ้าพนักงานยังทำงานต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีการหยุดพักช่วงอาจทำให้กล้ามเนื้อที่ใช้ในการทำงานเกิดความเหนื่อยล้า (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และเนื่อโสเม ดิงส์วิชชี, 2538) และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ง่ายอีกด้วย เพราะพนักงานจะมีความใส่ใจในการทำงานน้อยลง ทำให้มีระดับผลการปฏิบัติงานลดลงไปด้วย (Murrell, 1965 ; Fiske, 1967 ; Welford, 1968, cited in Cooper & Payne, 1980) การศึกษาของ Mackworth (1950) และ Broadbent (1954, cited in Cooper & Payne, 1980) พบว่า การทุ่มเททำงานของพนักงานจะลดลงหลังจากการทำงานติดต่อกันมากกว่า 30 นาที การทุ่มเททำงานของพนักงานจะเห็นชัดว่าลดลงมากที่สุด เมื่อทำงานติดต่อกันมาแล้วเป็นเวลา 60-90 นาที ส่วน Zubak (1969) กล่าวว่าการทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจมาก ๆ พนักงานจะขาดความใส่ใจในการทำงานเนื่องจากระดับของการถูกกระตุ้นจากงานลดลง ทำให้มีผลการปฏิบัติงานลดลงตามไปด้วย

ความเครียดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงาน และผลการปฏิบัติงานเช่น ทำให้ผลการผลิตของพนักงานสายการผลิตลดลง (Luckman & Sorengen, 1987) และแม้แต่การทำงานในวงการศึกษา Liming (1998) พบว่า ผู้อำนวยการที่ทำงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ มีความเครียดมากกว่าผู้อำนวยการที่ทำงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมขนาดกลาง และยังพบอีกว่าหากระดับความเครียดในการทำงานของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมมีมากขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มลดลงตามไปด้วย Turner (1999) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีการจ่ายเงินชดเชยที่ลดลงจากปกติพบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานมีแนวโน้มลดลง

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นอีกที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต คือ ตัวของพนักงานเองกล่าวคือ พนักงานแต่ละคนจะมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพของพนักงานคนหนึ่งจะสะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมที่บุคคลนำมาใช้ในการทำงาน โดยรูปแบบของพฤติกรรมในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ พฤติกรรมแบบเอและพฤติกรรมแบบบี (type A and type B behavior) (Staats & Staats, 1984 ; Jumal, 1986 ; Evan et al., 1987 ; Atkinson, 1988) Glass et al. (1982, cited in Jerry, 1986) ได้ทำการศึกษาพบว่า พฤติกรรมแบบเอส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบเอจะมีความพยายาม ต่อสู้ แข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ ชอบทำงานหนักและมีความรีบเร่งอยู่เสมอ เนื่องจากว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอ เป็นบุคคลที่มีแรงขับในการทำงานสูง มักทำงานหนักและมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานสูงเสมอ (Jerry, 1986) Boyle (1984) ทำการศึกษาการควบคุมการทำงานของบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอและบี พบว่าการควบคุมการทำงานของบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอและบีจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ จะมีผลการปฏิบัติงานลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่มควบคุม โดยบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอจะแสดงความก้าวร้าวและความวิตกกังวลในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบบี

นอกจากพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานแล้วยังพบว่าในการทำงาน บุคคลจะถูกกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานจนทำให้บุคคลอาจเกิดความรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่หากว่าบุคคลคนนั้นมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนอาจทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับการถูกกระตุ้นเร้าจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานได้ การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (self-efficacy) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถและมีสมรรถนะที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้ผ่านไป (Bandura, 1977) ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจที่จะลงมือกระทำหรือไม่ลงมือกระทำ จากผลการวิจัยพบว่า การเชื่อในประสิทธิภาพ

แห่งตนมีผลต่อผลการปฏิบัติงานกล่าวคือ เมื่อบุคคลมีการเชื่อว่าตนมีความสามารถในการทำงาน หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานแล้วบุคคลจะมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งนั้น ซึ่งส่งผลทำให้มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย (Corsun, 1999 ; Leeds, 1999 ; Sheely, 1999)

นอกจากการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานแล้ว หากบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคม โดยได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน และได้รับการดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพและทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีแนวโน้มสูงขึ้นด้วย ดังการศึกษาของ Jones (1998) และ Reiber (1998) พบว่า หากบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมาก ผลการปฏิบัติงานของบุคคลมีแนวโน้มที่จะดีขึ้นตามไปด้วย

จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานสายการผลิตของพนักงานสายการผลิตจำนวน 3 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2543 พบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตขึ้นอยู่กับได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคือ การได้รับการเอาใจใส่ สามารถพูดคุยเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ส่วนด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีความเหมาะสมกับการทำงานของพนักงานเพื่อไม่ให้พนักงานถูกรบกวนจากสิ่งเหล่านี้และไม่ทำให้พนักงานเกิดความหงุดหงิด มีความตึงเครียดในขณะที่ทำงาน นอกจากนี้ในการทำงานหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยังมีส่วนในการส่งเสริมให้พนักงานมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามข้อกำหนดและเสร็จทันเวลาด้วย ส่วนด้านพฤติกรรมในการทำงานที่หัวหน้างานต้องการให้พนักงานสายการผลิตมีคือ คล่องแคล่ว ว่องไว ตั้งใจทำงาน และทำงานเสร็จเร็ว

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานของพนักงานสายการผลิตดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบคำถามดังต่อไปนี้

1. ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบเอ,บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตหรือไม่

2. ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บี มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตแตกต่างกันหรือไม่

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะตอบคำถามที่ผู้วิจัยตั้งไว้แล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโรงงาน จะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตที่ดีที่สุด และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานสายการผลิตเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ร่วมกันของตัวแปร ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบเอ, บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต
2. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปร ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บี ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต

สมมติฐานการวิจัย

- | | |
|---------------|---|
| สมมติฐานที่ 1 | ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบเอ, บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต |
| สมมติฐานที่ 2 | ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บี มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน |

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมาย และการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้คือ

1. ความเครียดในการทำงาน (job stress) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีผลมาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มากुकคามต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดการเสียสมดุล ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ โดยวัดจากแบบวัดความเครียดในการทำงาน Occupational Stress Inventory หรือ OSI (Osipow & Spokane, 1987) และแบบสำรวจ Stress Audit (Miller & Smith, 1983)

2. การสนับสนุนทางสังคม (social support) หมายถึง การที่พนักงานสายการผลิตได้รับความช่วยเหลือ ได้รับการสนับสนุนให้กำลังใจ การเอาใจใส่ การให้การปรึกษา การให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน วัดได้จากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยยึดแนวคิดของ Thoits (1982)

3. พฤติกรรมแบบเอและบี (type A and type B behavior)

3.1 พฤติกรรมแบบเอ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานสายการผลิตที่มีลักษณะดังต่อไปนี้คือ มีความคล่องแคล่วว่องไว มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความรีบเร่งในการทำงาน ชอบการแข่งขัน มีการพูดและเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว มีแรงขับอันส่งผลให้เกิดพฤติกรรมมุ่งสัมฤทธิ์สูง มีความก้าวร้าว และมีความอดทนต่ำ

3.2 พฤติกรรมแบบบี หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานสายการผลิตที่มีลักษณะดังต่อไปนี้คือ ไม่มีความรีบเร่งในการทำงาน บางครั้งอาจทำงานหนัก มีแรงขับในการทำงานน้อย ชอบใช้ชีวิตอย่างสบาย ๆ มีความคิดรอบคอบในการทำงาน สนุกกับการได้พักผ่อน ไม่พูดแทรกขณะที่มีผู้อื่นสนทนา และไม่ชอบการทำงานที่มีความรีบเร่ง

พฤติกรรมแบบเอ, บี สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมแบบเอ, บีของอัจฉราววงศ์วัฒนามงคล (2533) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดพฤติกรรมแบบเอ, บีของ Jenkins et al. (1986)

4. การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (self-efficacy) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมและกระทำสิ่งนั้นได้อย่างแท้จริง โดยวัดจากแบบวัดการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนด้านการทำงาน ของ Sherer et al. (1982) แปลและดัดแปลงโดย จักรวิบูลย์ งามเกียรติ (2540)

5. ผลการปฏิบัติงาน (job performance) หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่จะปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะและสามารถทำงานได้สำเร็จโดยสมบูรณ์ตามเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดไว้ โดยวัดจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงงานที่ทำการศึกษา ซึ่งวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต 5 ด้านคือ (1) การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (2) ความสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย (3) การเคารพเชื้อเพลิง ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา (4) การเคารพเชื้อเพลิงและปฏิบัติตามกฎ และ (5) การรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั้งก่อนและหลังจากการปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้างานของพนักงานสายการผลิตเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. พนักงานสายการผลิต (assembly line employees) หมายถึงพนักงานเพศหญิงที่ทำงานในกะเช้าของสายการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะของการนั่งทำงานอยู่กับที่

ขอบเขตประชากร

การวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตประชากร คือ พนักงานสายการผลิตเพศหญิงกะเช้าที่มีลักษณะการนั่งทำงานอยู่กับที่ของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบอำนาจในการพยากรณ์ร่วมกันระหว่างความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบเอ, บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตของตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บี

3. ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโรงงานที่จะทราบปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต และจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานสายการผลิตเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตให้ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University