

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (correlational research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ร่วมกันของตัวแปร ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบเอ, บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต และเพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บีที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงลักษณะทางประชากรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น พนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งจำนวน 338 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยเครื่องมือ 5 ชนิดคือ

1. แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้
2. แบบวัดความเครียดในการทำงาน นำมาจากแบบวัด Occupational Stress Inventory หรือ OSI (Osipow & Spokane, 1987) และแบบสำรวจ Stress Audit (Miller & Smith, 1983)
3. แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม สร้างข้อคำถามโดยยึดแนวคิดของ Thoits (1982) การสนับสนุนทางสังคมแบ่งออกเป็น 5 ชนิด คือ การสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนด้านการยอมรับนับถือ การสนับสนุนทางสังคมในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของ

4. แบบวัดพฤติกรรมแบบเอและบี นำมาจากแบบวัดพฤติกรรมแบบเอและบีของ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัด Jenkins Activity Survey (Jenkins et al., 1986)

5. แบบวัดการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน นำมาจากแบบวัดการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ (2540) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนด้านการทำงานของ Sherer et al. (1982)

6. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้จากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงงานที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ (1) การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (2) ความสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย (3) การเคารพเชื่อฟัง ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา (4) การเคารพเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎ และ (5) การรักษาความสะอาดเรียบร้อย ทั้งก่อนและหลังจากการปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้างานของพนักงานสายการผลิตเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพฤติกรรมแบบเอ, บีไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้

2. ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตไม่แตกต่างจากความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า

รายได้ เป็นลักษณะทางประชากรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบ เอ, บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสายการผลิต

สมมติฐานข้อนี้ได้รับการสนับสนุนบางส่วน โดยแยกอภิปรายเป็นสองส่วนดังนี้

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 พบว่า ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน เป็นตัวแปรที่มีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความเครียดในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โดยพบว่าหากพนักงานสายการผลิตมีความเครียดในการทำงานสูง พนักงานสายการผลิตมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานลดลง สามารถอธิบายได้ว่าลักษณะงานสายการผลิตเป็นลักษณะของงานที่มีความซ้ำซากจำเจ ลักษณะท่าทางที่พนักงานใช้ในการทำงานจะเป็นท่าทางเดิมและในการทำงานพนักงานจะต้องทำงานให้ทันตามเวลาที่กำหนด ซึ่งลักษณะของงานสายการผลิตนี้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานสูงเช่น Luckman & Sorengen (1987) กล่าวว่างานสายการผลิตเป็นงานที่มีความซ้ำซากจำเจและก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่ายกว่างานที่ไม่มีความซ้ำซากจำเจ หรืองานที่พนักงานได้เคลื่อนไหวไปมา นอกจากนั้นลักษณะท่าทางที่พนักงานใช้ในการตรวจสอบความเรียบร้อยของชิ้นงานให้ตรงกับข้อกำหนดงาน สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน เนื่องจากว่าพนักงานจะใช้กล้ามเนื้อในการทำงานในท่าทางเดิมเป็นเวลานาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อที่ใช้ในการทำงานและทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียดทางจิตใจได้ง่ายอีกด้วย (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และเนื้อโสม ดิงสัญชลิ, 2538)

นอกจากนี้การทำงานสายการผลิตพนักงานจะได้รับความกดดันเรื่องเวลา เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทำให้พนักงานต้องมีการตื่นตัวและต้องตั้งใจทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อจะให้งานที่ทำออกมาเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (Organ & Hammer, 1982) จากเหตุนี้อาจทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียดทางจิตใจสูง ถ้าหากพนักงานสายการผลิตยังเกิด

ความเครียดในการทำงานขณะที่ยังทำงานอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้พนักงานขาดสมาธิในการทำงานหรือพนักงานอาจไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนให้ดำเนินต่อไปได้ (ซินโฮสถ หัสบำเรอ, 2531) ทำให้ผลผลิตหรือผลงานที่พนักงานทำออกมาอาจเกิดความเสียหายได้ง่าย ซึ่งสิ่งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตที่มีแนวโน้มลดลง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Abramis (1986) ; Morris (1993) และ Turner (1999) ซึ่งพบว่าการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานจะเกิดความเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำ โดยหากพนักงานมีความเครียดในการทำงานสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานลดลง

การสนับสนุนทางสังคม ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โดยพบว่าหากพนักงานสายการผลิตได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูง สามารถอภิปรายได้ว่า ในการทำงานสายการผลิต พนักงานสายการผลิตทุกคนจะอยู่ในการควบคุมดูแลของหัวหน้างานแต่ละแผนก การทำงานสายการผลิตต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานสายการผลิตทุกคน เพื่อให้งานที่ผลิตออกมาดำเนินต่อไปได้และการที่พนักงานสายการผลิตมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จะทำให้การทำงานสายการผลิตสามารถดำเนินไปได้โดยสะดวก มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร (บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2528) มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงานน้อยลง เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดปัญหาขณะที่ทำงาน พนักงานยังมีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจแก่พนักงานอยู่เสมอ (สุภาภรณ์ ดั่งแพง, 2531) จึงทำให้การทำงานของพนักงานไม่เกิดความขัดข้อง พนักงานจึงมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย ดังผลการศึกษาของ Morris (1993) และ Nicholas (1994) พบว่า พนักงานสายการผลิตที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานขณะที่ปฏิบัติงาน มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น เนื่องจากว่าในขณะที่ปฏิบัติงาน พนักงานจะยังคงรับรู้อยู่เสมอว่าตนยังมีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจ คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ทำงานด้วยความสบายใจ ความผิดพลาดในการทำงานเกิดน้อยลง พนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย (ศรัณยู หมั่นทรัพย์, 2538)

การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ผลการวิจัยพบว่า การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนมีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โดยพบว่าพนักงานสายการ

ผลิตที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง มีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ สามารถอธิบายตามทฤษฎีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (self-efficacy theory) ของแบนดูราได้ว่า การที่พนักงานสายการผลิตมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง แต่กลับมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานสายการผลิตเป็นงานที่ไม่มีความท้าทาย (Walker & Guest, 1952) และบางครั้งในช่วงเร่งการผลิต พนักงานอาจจะได้รับความกดดันเพื่อให้ทำงานเพิ่มขึ้นและทันเวลา จากทฤษฎีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของแบนดูรา (Bandura, 1986) กล่าวว่า บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน แต่กลับได้รับความกดดันจากงาน และงานที่ไม่มีความท้าทายต่อความสามารถของเขา จะทำให้บุคคลรู้สึกต่อต้าน มีการประเมินประสิทธิภาพของตนผิดพลาดไป และทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนไม่ต้องใช้ความสามารถในการทำงานมากนัก (Bandura, 1986) ซึ่งลักษณะการทำงานสายการผลิตจะมีลักษณะคล้ายกับคำกล่าวนี้ จึงอาจทำให้พนักงานสายการผลิตที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงรับรู้ว่าคุณสายการผลิตเป็นงานที่ไม่มีความท้าทายต่อความสามารถของเขา เนื่องจากว่าลักษณะของงานสายการผลิตมีรูปแบบการทำงานเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน และลักษณะของงานยังไม่เอื้อต่อการแสดงความสามารถในการทำงานของคนที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงด้วย จึงทำให้พนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง อาจมีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของตนผิดพลาดไป

การศึกษาของ Toth (1998) พบว่า ระดับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลจะลดลงจากระดับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีอยู่เดิม เมื่อพนักงานประเมินความสามารถในการทำงานของตนแล้วพบว่า ตนไม่ต้องใช้ความสามารถในการทำงานมากนัก แต่ว่าตนก็สามารถทำผลงานออกมาได้เหมือนกับข้อกำหนดงาน นอกจากนั้นการที่พนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของตนต่ำกว่าประสิทธิภาพที่ตนมีอยู่จริง จะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานลดลงได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Duffy (1998) พบว่า พนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานน้อยกว่าพนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ ซึ่งทำให้พนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยลงและมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานลดลงด้วย

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 พบว่า พฤติกรรมแบบเอ, บี ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต

พฤติกรรมแบบเอ, บี จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมแบบเอ, บีไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมที่พนักงานสายการผลิตใช้ในการทำงานไม่ว่าพนักงานสายการผลิตจะมีพฤติกรรมแบบเอหรือว่ามีพฤติกรรมแบบบี พฤติกรรมทั้ง 2 ชนิดนี้จะไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตเลย อาจเนื่องมาจาก ลักษณะของงานสายการผลิตเป็นลักษณะงานที่ไม่เอื้อต่อการที่พนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีจะนำพฤติกรรมทั้ง 2 ชนิดนี้มาใช้ในการทำงาน เพราะว่าการทำงานสายการผลิตจะมีการกำหนดว่าในช่วงเวลาเท่าใดที่พนักงานจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของชิ้นงานให้เสร็จทันกำหนด เนื่องจากช่วงเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบชิ้นงานมีกำหนดเวลาแน่นอน ทำให้พนักงานสายการผลิตไม่สามารถนำพฤติกรรมที่ตนมีมาใช้ในการทำงานได้ โดยคนที่มีพฤติกรรมแบบเอจะเป็นคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความกระตือรือร้นในการทำงานมาก มีความริบเร่งในการทำงานและชอบการแข่งขัน (Friendman & Rosenman, 1958, cited in Rincover, 1999 ; Shaffer, 1983) แต่ลักษณะของงานสายการผลิตไม่เอื้อต่อพนักงานสายการผลิตในการนำพฤติกรรมแบบเอมาใช้ เพราะคนที่มีพฤติกรรมแบบเอจะชอบทำงานคนเดียว แต่งานสายการผลิตเป็นงานที่พนักงานจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงทำให้พนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอต้องปรับพฤติกรรมการทำงานของตนให้เข้ากับลักษณะของงานสายการผลิต

สำหรับคนที่มีพฤติกรรมแบบบี จะเป็นคนที่ไม่ชอบการทำงานที่ริบเร่ง ชอบใช้ชีวิตสบาย ๆ และมีแรงขับในการทำงานน้อย (Shaffer, 1983 ; Rincover, 1999) แต่เมื่อได้มาทำงานสายการผลิตและต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงทำให้พนักงานสายการผลิตนำพฤติกรรมแบบบีมาใช้ในการทำงานไม่ได้ โดยหากพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีทำงานสบาย ๆ ตามลักษณะของพฤติกรรมของตนแล้วอาจทำให้งานที่ต้องทำส่งต่อแผนกอื่นเกิดความล่าช้าด้วย จึงทำให้พนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีต้องปรับพฤติกรรมการทำงานของตนให้เข้ากับลักษณะของงานสายการผลิต

จากลักษณะของงานสายการผลิตที่มีกำหนดเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่ว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมแบบเอหรือแบบบี พนักงานก็ไม่สามารถนำพฤติกรรมที่ตนมีมาใช้ในการทำงานได้ เพราะว่าลักษณะงานสายการผลิตมีข้อกำหนดในการทำงานแน่นอน จึงทำให้พนักงานทั้ง 2 พฤติกรรมต้องปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานสายการผลิต เพื่อที่จะสามารถ

ทำงานให้เสร็จทันเวลา โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบเอจะต้องลดความเร็วในการทำงานลงและต้องทำงานด้วยความรอบคอบมากขึ้น ส่วนพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบบีจะต้องกระตุ้นตนเองเพื่อทำงานให้ทันเวลามากขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงผลการปฏิบัติของพนักงานสายการผลิตพบว่าพนักงานทั้ง 2 พฤติกรรมต่างได้ทำงานลักษณะเดียวกัน จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานคล้ายกัน เนื่องจากว่างานสายการผลิตไม่เอื้อต่อพนักงานสายการผลิตในการนำพฤติกรรมทั้ง 2 ชนิดมาใช้ในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมแบบเอ, บี ไม่มีผลต่อการทำงานสายการผลิต ซึ่งทำให้ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตด้วย

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บี มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อนี้ไม่ได้รับการสนับสนุน สามารถอภิปรายดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตไม่แตกต่างจากความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอภิปรายตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Fisher ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการถดถอยพหุคูณพบว่า ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 7) และความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบี ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต (ตารางที่ 8) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตจากตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่ม

พนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ และจากตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบี มีความแตกต่างกัน ($R^2 = .050$ และ $R^2 = .440$ ตามลำดับ) แม้ว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ทั้ง 2 ค่าที่คำนวณได้จะมีความแตกต่างกัน แต่ที่ไม่สามารถนำค่า R^2 ทั้ง 2 ค่ามาเปรียบเทียบกันได้ เนื่องจากจำนวนพนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบเอ (323 คน) มีจำนวนมากกว่าจำนวนพนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบบี (15 คน) จึงได้นำวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของ Fisher มาแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ที่คำนวณได้จากตารางที่ 7 และจากตารางที่ 8 เป็นค่า Z เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการเปรียบเทียบ ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่แปลงเป็นค่า Z ($Z_1 = .050$ $Z_2 = .472$ ตามลำดับ) พบว่า ค่า Z ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่า Z วิฤติ ดังนั้นการทดสอบความแตกต่างของอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตจากตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบี ได้ผลการทดสอบว่า ตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้ไม่แตกต่างจากตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบเอและพนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบบีมีการรับรู้ต่อความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนไม่แตกต่างกัน โดยการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ และในกลุ่มพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบบี พบว่า พนักงานทั้ง 2 กลุ่มจะมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการและการแสดงออกทางอารมณ์และทางร่างกายต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่มต่างได้ทำงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกัน จึงทำให้เมื่อนำตัวแปรความเครียดในการทำงานในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีมาพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตพร้อมกับตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม

และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ทำให้พบว่า อำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรความเครียดในการทำงานในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอ และในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบี ไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบี พบว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่มต่างมีการรับรู้เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานไม่ต่างกัน เนื่องจากว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่มต่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานแบบเดียวกัน ซึ่งทำให้เมื่อนำตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีมาพยากรณ์ร่วมกับตัวแปรความเครียดในการทำงาน และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ทำให้พบว่าอำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีไม่แตกต่างกัน

สำหรับการรับรู้เกี่ยวกับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนด้านการทำงาน of พนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบบี พบว่าพนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบเอ และพนักงานสายการผลิตในกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบบี มีการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพแห่งตนด้านการทำงานไม่ต่างกัน ทำให้เมื่อนำตัวแปรการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนมาพยากรณ์ร่วมกับตัวแปรความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ทำให้พบว่า อำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนด้านการทำงาน ในกลุ่มพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบเอและในกลุ่มของพนักงานสายการผลิตที่มีพฤติกรรมแบบบีไม่แตกต่างกัน

ลักษณะทางประชากรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต

จากผลการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า รายได้ เป็นตัวแปรลักษณะทางประชากรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ดังนี้

รายได้ จากผลการศึกษาพบว่า รายได้เป็นตัวแปรทางลักษณะทางประชากรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โดยพนักงานสายการผลิตที่มี

รายได้ต่ำมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูง สามารถอธิบายได้ว่า การจ่ายค่าตอบแทนของงานสายการผลิตจะมีการจ่ายค่าตอบแทนค่อนข้างต่ำ เนื่องมาจากการทำงานสายการผลิต เป็นงานที่พนักงานไม่ต้องใช้ความสามารถในการทำงานมากนัก และจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคลเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2543 พบว่า การปรับค่าตอบแทนในการทำงานแก่พนักงานสายการผลิตจะมีการปรับค่าตอบแทนเมื่อพนักงานทำงานมาแล้วเป็นเวลาอย่างน้อยที่สุด 3 เดือนและพนักงานจะต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานทำงานครบ 1 ปีด้วย โดยจำนวนค่าตอบแทนที่พนักงานแต่ละคนจะได้รับขึ้นอยู่กับระดับผลการปฏิบัติงานที่ได้จากการประเมินโดยหัวหน้างาน และจากข้อมูลลักษณะทางประชากรในตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานโดยเฉลี่ย 1.46 ปีและมีรายได้เฉลี่ย 4,609.22 บาท ซึ่งถือว่ามีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ จากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานไม่มาก และมีรายได้ต่ำจึงทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความสนใจที่จะทำงานล่วงเวลามากขึ้น (จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานสายการผลิตเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2543) โดยการทำงานล่วงเวลานอกจากจะทำให้พนักงานมีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นแล้วยังเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานให้แก่พนักงานทางอ้อมอีกด้วย ซึ่งการที่พนักงานมีทักษะและมีความชำนาญในการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานเมื่อทำงานในเวลาการทำงานปกติ พนักงานจะทำงานผิดพลาดน้อยลง ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่พนักงานมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และจากการศึกษาวิจัยของ Ali Dowlatabadi (1986) และ Khalaf (1998) พบว่า พนักงานที่มีรายได้ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ จะมีความสนใจในการทำงานล่วงเวลามากกว่าพนักงานที่มีรายได้สูง โดยการทำงานล่วงเวลาของพนักงานที่มีรายได้ต่ำนอกจากจะเป็นการเพิ่มรายได้แล้ว ยังทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโรงงานในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงพนักงานสายการผลิตให้มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ผู้บริหารโรงงานควรให้ความสำคัญต่อการจัดการ

ความเครียดในโรงงานเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งจะเอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นของพนักงาน

2. ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ผู้บริหารโรงงานควรให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีความเป็นกันเองและมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน พนักงานจะกล้าแสดงความคิดเห็นในการทำงานมากขึ้นด้วย

3. ผลการวิจัยพบว่า รายได้มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ผู้บริหารโรงงานควรให้ความสนใจในเรื่องรายได้ของพนักงานสายการผลิตในแต่ละด้าน เช่น มีการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม และมีระบบที่เป็นธรรมในการขึ้นเงินเดือนให้แก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในหัวข้อเรื่องเดียวกันกับประชากรกลุ่มอื่น ๆ เช่น พนักงานสายการผลิตแบบเคลื่อนไหว และพนักงานที่ทำงานในสำนักงานเป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่ม ซึ่งอาจมีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะที่มีต่องาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ควรทำการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมแบบเอ, บี กับทุกอาชีพในสังคมไทย เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมแบบเอ, บี มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในสายอาชีพใดบ้าง