พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา

ปริญญานิพนธ์

ของ

ณัฏฐิกา เจยาคม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2551

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา

ปริญญานิพนธ์

ของ

ณัฏฐิกา เจยาคม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา

บทคัดย่อ

ของ

ณัฏฐิกา เจยาคม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2551

ณัฏฐิกา เจยาคม. (2551). *พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยวิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานดีเด่นของโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการแบบพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม มีคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความมีวินัย: มีการแสดงพฤติกรรมโดย มีความเอาใจใส่ต่อการทำงาน มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัดแม้จะไม่มีระบบตรวจสอบติดตามควบคุมการทำงาน

2. ด้านความรับผิดชอบ: มีการแสดงพฤติกรรมโดย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน และใช้ทรัพยากรของทางโรงงานอุตสาหกรรมอย่างประหยัด

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์: มีการแสดงพฤติกรรมโดย มีความสมัครใจที่จะอาสาช่วยงานต่างๆ ของทางโรงงานอุตสาหกรรม ชอบให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม

4. ด้านความคิดสร้างสรรค์: มีการแสดงพฤติกรรมโดย มีการพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากการสร้างเครือข่ายในการทำงาน และมีการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน

JOB PERFORMANCE OF INDUSTRIAL OUTSTANDING EMPLOYEES : A CASE STUDY

AN ABSTRACT

BY

NATTIKA JAYAKOM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Education Degree in Guidance and Counseling Psychology

at Srinakharinwirot University

May 2008

Nattika Jayakom. (2008). *Job Performance of Industrial Outstanding Employees: A Case Study.* Master thesis, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok: Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Monthira Charupheng, Assist. Prof. Dr. Nanthana Wong-In.

The purpose of this study was to study job performance of industrial outstanding employees. The sample group of this case study consisted of seven of outstanding employees industrial frozen sea-food. The data were collected by a demographic questionnaire and a structural interview. The data was descriptively analysis and synthesized.

The result of study showed the attributes of industrial outstanding employees' job performance concerning discipline, responsibility, human relationship, and creativity as the following details:

1. Discipline: working attentively, have work planning, and follow the regulations strictly by them self.

2. Responsibility: being enthusiastic and happy at work, and using the factory resources economically.

3. Human relationship: volunteering to help with the various tasks of the factory, willingly assist their colleagues and emphasizing teamwork.

4. Creativity: always improve the work efficiency, search the new knowledge from working network, and have work priority.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา

ของ

ณัฏฐิกา เจยาคม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ ..... เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศวร มณีศรีขำ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องให้ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และคุณถิรกฤต ศรีเฉลิม ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และ
ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศวร มณีศรีขำ ที่กรุณาเป็นกรรมแต่งตั้งเพิ่มเติมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ และเป็นผู้ให้คำแนะนำ ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง

ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้แก่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล และพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ น้อง และเพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจที่ดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

ณัฏฐิกา เจยาคม

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 **บทนำ** 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 5

ความสำคัญของการวิจัย 5

ขอบเขตของการวิจัย 6

กรอบแนวคิดในการวิจัย 9

ข้อตกลงเบื้องต้น 9

2 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** 10

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน 11

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน 11

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงาน 11

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน 17

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน 32

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา 37

ความหมายของกรณีศึกษา 37

จุดมุ่งหมายของกรณีศึกษา 39

ประโยชน์ของกรณีศึกษา 40

ข้อดีและข้อจำกัดของกรณีศึกษา 40

วิธีการที่ใช้ในกรณีศึกษา 42

กระบวนการศึกษาในกรณีศึกษา 42

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา 45

บริบทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง 47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

3 **วิธีดำเนินการวิจัย** 51
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย 51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 51
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย 51
การเก็บรวบรวมข้อมูล 53
การวิเคราะห์ข้อมูล 53

4 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** 54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 81

5 **สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ** 83
ความมุ่งหมายของการวิจัย 83
ขอบเขตของการวิจัย 83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 83
การเก็บรวบรวมข้อมูล 83
สรุปผลการวิจัย 84
อภิปรายผล 85
ข้อเสนอแนะ 89

บรรณานุกรม 91

ภาคผนวก 99

ประวัติย่อผู้วิจัย 104

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยได้รับการยอมรับให้อยู่ในฐานะประเทศอุตสาหกรรมใหม่ โดยมีการพัฒนางานด้านอุตสาหกรรมขึ้นอย่างมาก โรงงานอุตสาหกรรมเกิดขึ้นมากมายในจังหวัดต่างๆ ของประเทศ (ภัสสร ลิมานน. 2540: 3-4) ซึ่งการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ย่อมต้องอาศัยคนที่จะมาช่วยในการดำเนินการผลิต (ไท้ นนท์จันทร์. 2542: 38) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การยุคใหม่นอกจากการบริหารงานที่ดีแล้ว เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ และเป็นผู้บริหารงาน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ องค์การต้องพยายามทำความเข้าใจในธรรมชาติและความต้องการของบุคลากรในองค์การที่มีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ ความรู้ความสามารถ เพื่อหาแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการและจูงใจบุคลากรให้ทำงานกับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (อลงกรณ์ มีสุทธา; และ สมิธ สัชณุกร. 2540: 15)

การที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งสำคัญคือ พนักงานต้องรู้และเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ รวมถึงสถานะภาพของตนในองค์การนั้นๆ และกระทำตามบทบาทหน้าที่ของตนเองที่เป็นอยู่ เพื่อชี้นำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกภายในองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2545: 79) ซึ่ง อัลบาเนส (Albanese. 1981: 204) ให้ความหมาย พฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึงพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง พฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะถูกตัดสินคุณภาพงานจากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออก (Steers. 1991: 79) การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของพนักงานว่าแสดงพฤติกรรมอย่างไร ทำไมจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น จึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์เป็นสำคัญ (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2541: 34) จากความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวมา ได้มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในระดับต่างๆ ในองค์การ ดังเช่น พิชญา ทองคำพงษ์ (2544: 117-134) ทำการศึกษาคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานธุรกิจสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 172 คน ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 67-68) ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ จำนวน 309 คน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับทั้ง 6 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยในตนเอง มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะ ความมีสุขภาพจิตดี สติปัญญาดี ประสบการณ์ทางสังคมสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริตา (Rita. 2007: Online) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถกับความสำเร็จในอาชีพของผู้เชี่ยวชาญจากคนอเมริกัน เชื้อสายแอฟริกัน ด้วยวิธีกรณีศึกษา จากผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่เป็นคนอเมริกัน เชื้อสายแอฟริกัน จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถได้ดี และการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองภายในองค์การรวมทั้งการได้รับสวัสดิการที่ดีจากองค์การ จะทำให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

งานวิจัยพฤติกรรมการทำงานดังที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นพฤติกรรมในรูปแบบหนึ่งของบุคคล ซึ่งแต่ละคนจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่นำเข้ามาสู่องค์การ โดยบุคคลจะนำเอาความคิด เจตคติ ค่านิยม และแรงจูงใจของเขาเข้ามาในองค์การ ซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นส่วนที่ทำให้เขามีพฤติกรรมต่างๆ ในองค์การ ตามความคาดหวัง และความคิดของตนว่า พฤติกรรมของเขาจะได้รับการตอบสนองจากองค์การ (ยะผาด วิวัฒน์พงษ์. 2549: 351-352; อ้างอิงจาก Argyris. 1975. *Personallity and Organization.* pp. 305-307) หากได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์การ หรือผู้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดเจตคติที่ดีนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดี ทำงานด้วยความสมัครใจและเต็มใจที่จะทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (เอกชัย อภิศักดิ์กุล. 2549: 48) ดังนั้น กระบวนการที่องค์การต้องดำเนินการพัฒนา คือ การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจ โดยวิธีการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจคือ การให้รางวัลแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะทำให้พนักงานเห็นความแตกต่าง ระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานงานดีเยี่ยมและมีความตั้งใจในการทำงาน กับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานบกพร่อง หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์การทำงานในองค์การด้วยวิธีการคัดเลือกพนักงานดีเด่น เพื่อให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์การทำงานในองค์การได้ตั้งใจทำงานมากขึ้น อีกทั้งพนักงานที่ทำงานได้ดีอยู่แล้วก็จะมีความตั้งใจในการทำงานสูงขึ้น (สวนีย์ แก้วมณี; และ รัตนาวดี บันสิทธิ์. 2549:15-16) โดยแนวทางที่ใช้ในการคัดเลือกพนักงานดีเด่น เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบจุดเด่น จุดด้อย ขีดความสามารถ หรือศักยภาพ

ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานแต่ละคนว่าเป็นอย่างไรในช่วงระยะเวลาที่ทางองค์การกำหนดให้ โดยมุ่งประเมินเป้าหมาย 2 ประการ คือ ประเมินผลของงานที่บุคลากรปฏิบัติได้ และประเมินสมรรถภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด โดยการใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Key performance indicators: KPI) (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2549: 194-195) ที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (พ.ร.บ.) พ.ศ.2541 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่ทางองค์การทั่วไปนิยมนำมาใช้ และองค์การโรงงานอุตสาหกรรมก็มีการนำมาใช้เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกัน

แนวคิดการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ด้วยวิธีการใช้แรงจูงใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวิธีการคัดเลือกพนักงานดีเด่นเป็นวิธีการที่ทางองค์การโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งนำมาใช้ จากผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของทางโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็ง จำนวน 5 แห่ง พบว่า โรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 5 แห่ง สร้างแรงจูงใจให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีด้วยวิธีการคัดเลือกพนักงานดีเด่น และผลของการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 5 คน เกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกพนักงานดีเด่น พบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานมี 4 ด้านหลัก ดังนี้คือ ด้านความมีวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้การเป็นพนักงานดีเด่นตามเกณฑ์ของโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานควรมีพฤติกรรมในทางบวก คือ พฤติกรรมอันเป็นที่ต้องการขององค์การ ก่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์การโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งทางโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งมีการส่งเสริมคุณลักษณะของพนักงาน 7 ประการ ดังนี้ คือ 1) เน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) รักษามาตรฐานทุกด้านของกิจการ 3) พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพ 4) ทำงานเป็นทีม 5) พร้อมรับความท้าทายและพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง 6) มุ่งเน้นลูกค้า 7) ซื่อสัตย์สุจริตและมีความสำนึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จัดเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีลักษณะ 3 ประการคือ 1) เป็นการกระทำที่ตัดสินใจด้วยตัวเอง 2) ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระดับองค์การ 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การทำหน้าที่ในองค์การมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (สฎายุ ธีระวนิชตระกูล. 2547: 130) โดยพฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถที่จะตัดขาดจากงานตามหน้าที่ได้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ใช่พฤติกรรมตามบทบาท กล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมีส่วนของการทำงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่กระทำแล้วส่งเสริมการทำงาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในทางบวก เกิดความสามัคคี และอยู่ภายใต้ระบบการปกครองในองค์การ (Fisher; Lock; & Edwin. 1992: 141-145)

ดังนั้นเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานดีเด่นทั้ง 4 ด้านจึงเป็นเกณฑ์ที่สามารถใช้วัดทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ โดยเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานทั้ง 4 ด้าน มีความสำคัญต่อการทำงานภายในองค์การดังนี้ คือ ด้านวินัยในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับควบคุมการปฏิบัติงานของคนหมู่มากให้อยู่ในขอบเขตที่ดี หรือเป็นเครื่องมือของผู้นำในการควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์การ (อารยา ศรีเทพ. 2543: 17) นอกจากนี้ ความมีวินัยยังเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุน เสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ และเป็นกรอบแนวทางประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อีกทางหนึ่งด้วย (สมใจ ลักษณะ. 2549: 235; อ้างอิงจาก Elias et al. 1997. *Promoting social and emotional learning.* p. unpaged) ด้านความรับผิดชอบ คือ การทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ตามบทบาทหน้าที่ เมื่อพบข้อผิดพลาดก็หาสาเหตุของความผิดพลาดไม่ผลักภาระให้คนอื่น ทำให้เกิดคุณภาพที่ดีในการทำงาน (เกรียงไกร เจียมบุญศรี. 2543: 49) ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นการสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่น จัดอยู่ในกลุ่มของความสามารถในงาน อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 2546: 85) เนื่องจากการทำงานในองค์การมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อให้การดำเนินชีวิตในการทำงาน และการทำกิจกรรมต่างๆ ในองค์การเป็นไปด้วยความเรียบร้อย แลมีความสุข (ฐิระ ทองเหลือ. 2549: 86) และด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานด้านบวกอีกหนึ่งด้าน ที่ทำให้ระบบการทำงานมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพราะเกิดการคิดและการกระทำที่สร้างสรรค์ สามารถผลิตเทคโนโลยีและประดิษฐ์คิดค้นสิ่งแปลกใหม่ ตลอดจนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การได้สำเร็จ (นพคุณ สุขสถาน. 2544: 22-23)

จากความสำคัญของการคัดเลือกพนักงานดีเด่น และเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานดีเด่นจากพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังที่กล่าวมา พบว่า พนักงานที่จะได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่นนอกจากจะมีการทำงานตามบทบาทหน้าที่ได้ดีแล้ว ยังมีพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพองค์การโรงงานอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศจะทำงานได้โดดเด่นกว่าพนักงานอื่นๆ ถึง ร้อยละ 40-100 และส่งผลให้องค์การมีผลประกอบการสูงขึ้น ร้อยละ 30-50 ดังนั้น การได้มาซึ่งพนักงานดีเด่นเป็นคุณค่าที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของพนักงานแต่ละคน และจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การในภาพรวมด้วย (สวนีย์ แก้วมณี; และ รัตนาวดี บันสิทธิ์. 2549: 12-13) ดังนั้นวิธีการบริหารงานโดยยึดหลักการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ องค์การจึงต้องพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ความสะดวกสบายในการทำงาน

รวมถึงการเข้าใจในความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยมของพนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารงานบุคคลให้เหมาะสม และสอดคล้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์สำหรับทางองค์การและตัวพนักงานเอง (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2540: 30) ซึ่งหากองค์การใดมีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง จะส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนขององค์การที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องของการจ้างพนักงานใหม่หรือค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน นักบริหารทรัพยากรมนุษย์และหัวหน้างานจึงต้องร่วมมือร่วมใจกันในการลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน รวมไปถึงการรักษาพนักงานดีเด่น และพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานให้อยู่คู่กับองค์การตลอดไป (สวนีย์ แก้วมณี; และ รัตนาวดี บันสิทธิ์. 2549: 11)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อทราบถึงลักษณะการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ภายใต้บริบทโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็ง สำหรับนำมาเป็นแนวทางในการตีความลักษณะพฤติกรรมการทำงานซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ด้วยวิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา (Case study) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวิธีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับการทำงานโรงงานอุตสาหกรรมในยุคปัจจุบัน อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จนเกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จของบุคคลและองค์การโรงงานอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมตลอดจนการจัดบริการแนะแนวด้านอาชีพ เพื่อส่งเสริม เสริมสร้างและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคคลให้สอดรับกับการพัฒนากำลังคน ในภาคอุตสาหกรรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยวิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การโรงงานอุตสาหกรรมในการเสริมสร้าง ส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายขององค์การโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และทำให้พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขกับการทำงาน อันจะส่งผล

ต่อความสำเร็จขององค์การโรงงานอุตสาหกรรมและต่อตัวพนักงาน นอกจากนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับการแนะแนวอาชีพแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และนำไปใช้ในการพิจารณาลักษณะการทำงานให้เหมาะสมกับบุคคลและลักษณะงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สำหรับใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1. ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่น ตามเกณฑ์ของโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์
2. มีประสบการณ์ในการทำงานโรงงานอุตสาหกรรมอย่างน้อย 1 ปี
3. มีความสมัครใจที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม** หมายถึง การกระทำ ความรู้สึกนึกคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ซึ่งแสดงออกต่อการทำงานโดยเป็นการกระทำตามบทบาทหน้าที่คือ การกระทำที่แสดงออกภายใต้ระบบงานที่ทางโรงงานได้กำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และการกระทำนอกเหนือบทบาทหน้าที่ คือ การกระทำที่ทางโรงงานไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน เป็นการกระทำที่มีประโยชน์ต่อโรงงาน กระทำแล้วส่งเสริมการทำงาน และบุคคลอื่นๆ ในโรงงานให้การยอมรับและเห็นคุณค่าในการตั้งใจทำงานของพนักงานดีเด่น โดยการกระทำนอกเหนือบทบาทหน้าที่ มีลักษณะเด่น 3 ประการคือ 1) เป็นการกระทำที่ตัดสินใจด้วยตัวเอง 2) เป็นการกระทำที่ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากทางโรงงาน 3) เป็นการกระทำที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้การทำงานในหน้าที่ภายในโรงงานมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยแบ่งลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อการทำงานเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย เป็นลักษณะการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกมาต่อการทำงาน โดยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานอุตสาหกรรมอย่างเคร่งครัด ได้แก่ การทำงานได้ตรงตามมาตรฐานคุณภาพที่โรงงานกำหนด มีจำนวนชิ้นงานที่ทำผิดพลาดน้อยกว่าที่โรงงานกำหนด ใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักของความปลอดภัยในการทำงาน ไม่หนีงานและขาดงานโดยไม่มีการแจ้งให้หัวหน้างานทราบ เชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้างาน มาทำงานเข้า-ออกตรงตามเวลา ไม่ขโมยของและทำลายทรัพย์สินของทางโรงงาน ไม่ก่อการทะเลาะวิวาท ไม่เล่นการพนัน และไม่เสพสิ่งเสพย์ติดให้โทษภายในโรงงาน

1.2 พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ เป็นลักษณะการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกมาเกี่ยวกับการทำงาน โดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้แก่ การทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานของโรงงาน มีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จแม้ต้องประสบอุปสรรค เมื่อพบข้อผิดพลาดในการทำงานมีการปรับปรุงแก้ไขในทันทีโดยหาสาเหตุความผิดพลาดด้วยตนเอง ไม่พูดจาโยนความผิดให้กับสิ่งรอบตัว มีใจจดจ่อ และทุ่มเทกับการทำงาน ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ของโรงงานเป็นอย่างดี

1.3 พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นลักษณะการกระทำของพนักงานดีเด่น ที่แสดงออกมาต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกคนในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ ชอบให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน สามารถติดต่อประสานงาน พูดคุย และทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ทุกแผนก ไม่แสดงความก้าวร้าวกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถพูดคุยแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนพนักงานได้ดี ชอบเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงงานอุตสาหกรรม

1.4 พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นลักษณะการกระทำของพนักงานดีเด่นที่แสดงออกมาขณะที่ทำงาน โดยมีทักษะความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี และมีการคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่โรงงาน ได้แก่ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่เสมอ มีความคิดแปลกใหม่แล้วนำมาเสนอเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง

2. กรณีศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง กระบวนการศึกษารายละเอียดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็งแห่งหนึ่ง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ ตามเกณฑ์ที่ทางโรงงานอุตสาหกรรมต้องการ และพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานภายในโรงงานอุตสาหกรรมสำหรับใช้เป็นแนวทางส่งเสริม และพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของ

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด และมีความสุขต่อการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

2.1 กำหนดปัญหา หมายถึง การที่ผู้วิจัยกำหนดสิ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานซึ่งเป็นที่ต้องการของทางโรงงานอุตสาหกรรม และทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

2.2 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามส่วนบุคคล และการสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

2.3 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ หมายถึง การสรุปสิ่งที่ได้จากกรณีศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม และข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมที่ควรนำไปปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงานต่อตนเองและเป็นประโยชน์สำหรับองค์การโรงงานอุตสาหกรรม

3. **พนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม** หมายถึง พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็ง ที่ได้รับการคัดเลือกจากทางโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งให้เป็นพนักงานดีเด่น โดยมีประสบการณ์ในการทำงานโรงงานอุตสาหกรรมอย่างน้อย 1 ปี มีความสมัครใจที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 7 คน โดยมีลักษณะพฤติกรรมการทำงานตรงตามบทบาทหน้าที่ ตามเกณฑ์การประเมินผลการทำงานของทางโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง และมีลักษณะพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นการกระทำที่ส่งเสริมการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานภายในโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคคลในโรงงานอุตสาหกรรมให้การยอมรับ และเห็นคุณค่าในการตั้งใจทำงานของพนักงานดีเด่น ประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีวินัยที่ดีในการทำงานโดยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานอุตสาหกรรม ด้านความรับผิดชอบสูง โดยการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล และด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยมีทักษะความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี มีการคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มผลิตให้แก่โรงงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่แสดงออกต่อบทบาทและหน้าที่ในการทำงานโดยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษารูปแบบพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ตามเกณฑ์การประเมินของทางโรงงานอุตสาหกรรม และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่การทำงานซึ่งเป็นพฤติกรรมในทางบวก อันหมายถึง พฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานจากกลุ่มของพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่นของโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อชี้ให้เห็นถึงลักษณะของการแสดงพฤติกรรมการทำงานทางบวกว่ามีลักษณะพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไรโดยมีพื้นฐานการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมการทำงานจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน โดยมุ่งเน้นความสำคัญของบุคคลกับสถานการณ์ภายในองค์การที่เขาทำงานอยู่ ภายใต้นโยบายการบริหารงานของทางโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็ง ในการศึกษาครั้งนี้จึงพิจารณาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นจากปัจจัยด้านตัวบุคคล ลักษณะงาน และการบริหารจัดการภายในองค์การ ด้วยวิธีการเชื่อมโยงบริบท และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ และสรุปผล เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการแสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม สำหรับผลจากการศึกษาครั้งนี้จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อตกลงเบื้องต้น

ชื่อโรงงานอุตสาหกรรม และชื่อของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 7 คน ผู้วิจัยได้ใช้ชื่อสมมติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้รับการศึกษา

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของโรงงานอุตสาหกรรมว่ามีลักษณะของการแสดงออกพฤติกรรมอย่างไร และมีแนวคิดต่อการทำงานอย่างไร ภายใต้บริบทของโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ด้วยวิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
    1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน
    1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงาน
    1.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน
    1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา
    2.1 ความหมายของกรณีศึกษา
    2.2 จุดมุ่งหมายของกรณีศึกษา
    2.3 ประโยชน์ของกรณีศึกษา
    2.4 ข้อดีและข้อจำกัดของกรณีศึกษา
    2.5 วิธีการที่ใช้ในกรณีศึกษา
    2.6 กระบวนการศึกษาในกรณีศึกษา
    2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา
3. บริบทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การยุคใหม่ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ นอกจากการบริหารงานที่ดีแล้วสิ่งสำคัญคือการรับรู้ และเข้าใจเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ โดยมีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

บรูส (Baruch. 1968: 136) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกัน ไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตามที

โลเปอร์ (Loper. 1968: 242) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่แสดงออก และบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น ความรู้สึกนึกคิดเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าในขณะปฏิบัติงาน

อัลบาเนส (Albanese. 1981: 204) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19-20) ให้ความหมาย พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการโดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์การ

ตะวัน สาดแสง (2548: 59) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในทางใดทางหนึ่งที่มีต่อเหตุการณ์ในสถานที่ทำงาน ซึ่งถ้าเป็นพฤติกรรมเชิงบวกจะเป็นที่ต้องการขององค์การ ตรงข้ามถ้าเป็นพฤติกรรมทางลบก็ไม่เป็นที่ต้องการขององค์การ

จากความหมายพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออก รวมถึงลักษณะการกระทำที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่เขาปฏิบัติงานอยู่

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (Baruch. 1968: 159) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่

บุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ

นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 52-53) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้น จะเป็นผลมาจากปัจจัยหลายๆ ประการต่อไปนี้ที่ผสมผสานกัน คือ

1. ความสามารถ (Capabilities) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน คนทุกคนต่างก็มีข้อจำกัดในด้านความสามารถ ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกจึงแตกต่างกันไปตามความสามารถที่มีแตกต่างกันนี้

2. ความต้องการที่แต่ละคนมุ่งที่จะตอบสนอง (Needs) ที่แตกต่างกัน คนทุกคนต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่อยากจะได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนสนใจแตกต่างกัน และสภาพภายในที่จะเป็นตัวกำหนดว่าผลสำเร็จอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่แต่ละคนมุ่งปรารถนานั้นก็คือ ความต้องการ ซึ่งแยกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ ดังทฤษฎีของมาสโลว์

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow. 1987: 370-396) กล่าวไว้ว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการของบุคคลเป็นดังนี้ คือ

2.1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2.2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมคนนั้น

2.2.3 ความต้องการของบุคคล จะเรียงลำดับความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับสูงต่อไป

ลำดับขั้นความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม และความคุ้มครองจากผู้อื่น

3. ความต้องการความรัก ความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมและการเข้าหมู่พวก

4. ความต้องการที่ได้รับการยกย่อง เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบ หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

3. ความคาดหมาย (Expectancy) หรือการนึกคิดถึงอนาคต และทำการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางประพฤติปฏิบัติของแต่ละคนที่แตกต่างกัน การแสดงออกทางพฤติกรรมใดๆ ของคนทุกคนต่างก็จะมีการพินิจพิเคราะห์อย่างรอบคอบเสมอ ทั้งนี้โดยมีการพิจารณาและชั่งใจนึกคิดจากความต้องการ และสิ่งที่มองเห็นจากสภาพแวดล้อมภายนอกโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ การพิจารณา คิดวิเคราะห์และคาดคะเนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ควรจะแสดงออก เพื่อที่จะให้ได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการว่าควรเป็นไปอย่างไร จึงจะถูกต้องและดีที่สุดตามความเข้าใจของเขา ดังทฤษฎีของวูม

3.1 ทฤษฎีความคาดหวังของรูม (Voom. 1964: 194-305) กล่าวว่า บุคคลเลือกรับรู้ตามที่ตนคาดหวัง เช่น จะเลือกทำงานที่คาดหมายว่าตนจะได้รับประโยชน์มากที่สุด หรือจะทำงานหนัก ถ้าเขาคาดหวังว่า ความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ เช่น มีรายรับหรือตำแหน่งสูงขึ้น เพราะฉะนั้นระดับผลผลิตของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

3.1.1 เป้าหมายของบุคคลนั้น เช่น บางคนมีเป้าหมายในการทำงานสูง จะทำให้มีพฤติกรรมที่มีความทะเยอทะยานสูง เป็นต้น

3.1.2 ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ถ้าสามารถผลิตตุ๊กตาได้มากกว่าวันละ 5 ตัว จะได้ค่าแรงเพิ่มขึ้นตัวละ 10 บาท เป็นต้น

3.1.3 การรับรู้ในความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อระดับผลผลิตของบุคคล เช่น โรงงานอาจกำหนดขั้นต่ำในการผลิตตุ๊กตา 5 ตัว ต่อวัน จึงได้ค่าแรงตามที่กำหนด แต่ในกรณีของบุคคลที่มีความสามารถสูงและสามารถผลิตได้ 10 ตัวต่อวัน อาจใช้ความสามารถเป็นเครื่องต่อรองเพื่อรายรับที่สูงขึ้นได้ เป็นต้น

4. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อม โดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์ และความต้องการที่มีมาจากอดีต (Past experiences and needs) ของแต่ละคน

5. การปฏิบัติตอบที่มีความนิยมชมชอบ (Affective reactions) ที่แตกต่างกัน การแสดงออกของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อความนิยมชมชอบมี 2 ทางคือ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ปฏิกิริยาความโน้มเอียงที่จะชอบหรือไม่ชอบนี้ จะมีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในครั้งต่อๆ ไป และจะไปกระทบถึงความเข้าใจจากการรับรู้ และความต้องการของบุคคลที่มีอยู่เดิมเสมอ

5.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg; et al. 1959: 71-79) ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน มาเป็นแนวทางศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในงาน ดังรายละเอียดของทฤษฎี ดังนี้

5.1.1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบงานและรักงาน เป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 5 ประการ ได้แก่

5.1.1.1 ความสำเร็จของงาน (Work achievement) หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

5.1.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการเชื่อถือไว้วางใจ และได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่น

5.1.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Job advancement) หมายถึง การที่มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งมีโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และได้รับวุฒิในการทำงานสูงขึ้น

5.1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

5.1.1.5 ลักษณะงาน (Job attributer) ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ ต้องการปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของบุคคล

5.1.2 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความรู้สึกไม่ชอบงาน มีปัจจัย 5 ประการ ได้แก่

5.1.2.1 นโยบายและการบริการ (Policy and administration) หมายถึง หลักการ แผนการหรือแนวทางของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน

5.1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การวินิจฉัย การสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม การกำกับ นิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

5.1.2.3 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) หมายถึง รายได้ประจำ และค่าตอบแทนประเภทอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน

5.1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

5.1.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) สภาพแวดล้อมทั่วไปที่เป็นองค์ประกอบภายนอก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ด้านบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในทางเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้นได้

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของแต่ละบุคคล ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะกับการทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันไปบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์การเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้นๆ งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนรับเข้าทำงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงาน โดยด้านสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงานในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานขุดเจาะเป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกเป็นดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงมีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลชอบในสถานที่ทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายในการคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้นในการทำงาน

2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การเป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมจะคาดหวังในเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคมธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น มีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งด้านบุคคลและด้านสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคล ควรทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมีมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยแตกต่างกันไปตามกาลเวลา และโอกาสในการทำงาน การพิจารณาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและด้านบุคคล ควรพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานแตกต่างกัน

1.3 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคล โดยที่แต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานก็เป็นพฤติกรรมในรูปแบบหนึ่งของบุคคล อันเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่บุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งแต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันออกไป โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่นักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

สมิธ; และคนอื่นๆ (Smith; et al. 1983: 653) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การต้องมี เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพภายในองค์การไว้ 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจน และอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้รางวัล ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งภายในระบบงาน และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบงานขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้ปฏิบัติโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ สังคมให้การยอมรับและเห็นคุณค่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์และทำกิจกรรมต่างๆ ที่นอกเหนือจากงานตามหน้าที่ของตนเอง ดังเช่น การกระทำเพื่อปกป้องค์การและทรัพย์สินขององค์การ ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ ฝึกฝนตนเองสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ ทำกิจกรรมร่วมกันภายในองค์การ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นได้อธิบายถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การที่ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ ซึ่งต่อมาแนวคิดนี้ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมจนเกิดเป็นที่มาของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra role) นอกเหนือจากการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีลักษณะ 3 ประการคือ 1) เป็นการกระทำที่ตัดสินใจด้วยตัวเอง

2) ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระดับองค์การ 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การทำหน้าที่ในองค์การมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่องค์การกำหนดไว้นี้ จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สฎายุ ธีระวนิชตระกูล. 2547: 130) โดยพฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถที่จะตัดขาดจากงานตามหน้าที่ได้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ใช่พฤติกรรมตามบทบาท กล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมีส่วนของการทำงานตามหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่กระทำแล้วส่งเสริมการทำงาน และทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในทางบวก เกิดความสามัคคี และอยู่ภายใต้ระบบการปกครองในองค์การ (Fisher; Lock; & Edwin. 1992: 141-145) จึงได้มีนักวิชาการนำข้อเสนอของทั้งสองแนวคิดมาทำการศึกษาเพิ่มเติม ได้เป็นแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ดังนี้

ออร์แกน (Organ. 1991: 8-12) ได้จำแนกคุณลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อช่วยคิดและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เช่น ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะลงมือดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดผลกระทบตามมาในภายหลัง หรือการช่วยเตือนเพื่อนร่วมงานล่วงหน้าเกี่ยวกับตารางการทำงาน เป็นต้น

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการทำงาน เช่น ความไม่สะดวกสบาย หรือความรู้สึกรำคาญใจโดยไม่ต้องการเรียกร้องสิทธิหรือการร้องทุกข์ เช่น มีความอดทนเมื่อหน่วยงานขอให้เลื่อนช่วงเวลาการขอลาพักร้อนออกไปอย่างไม่มีกำหนด เป็นต้น

4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การเอาใจใส่ และปฏิบัติงานเกินกว่าระดับที่องค์การกำหนดไว้ เช่น ปฏิบัติงานตรงตามกำหนดเวลา รักษาความสะอาด ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ เป็นต้น

5. พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง การรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานภายในองค์การ ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การแสดงความคิดเห็นแต่รวมถึงการปฏิบัติพฤติกรรมอื่นๆ เช่น การอ่านจดหมายเวียนเกี่ยวกับองค์การ การเข้าร่วมประชุม การติดตามหาข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เป็นต้น

พอดซาคอฟ; และคนอื่นๆ (Podsakoff; et al. 2000: 351-363) ได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสรุปได้ 7 ลักษณะคือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการให้การสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงาน และการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ (Cheerleading) รวมถึงการกระทำที่ช่วยเหลือการป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Peacemaking)

2. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นหรือการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีไมตรีจิตรอันดีและการป้องกันองค์การ การสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมขององค์การ รวมถึงการป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก

4. การปฏิบัติตามระเบียบขององค์การ (Organizational compliance) เป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวิธีการ รวมถึงกระบวนการทำงานที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกา ข้อปฏิบัติและวิธีการขององค์การ โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดเฝ้าติดตามในการแสดงพฤติกรรม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งในการพัฒนางานหรือผลการปฏิบัติงานขององค์การ การทำงานหนักและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน

6. การทำความดีให้สังคม (Civic virtue) เป็นการแสดงความเต็มอกเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์การ การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์การ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์การ การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้บ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การด้วย

7. การพัฒนาตนเอง (Self-development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน

เมโย (Mayo. 1981: 208-215) สรุปแนวคิดพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

1. การพิจารณาองค์การว่าเป็นรูปแบบการรวมตัวอย่างหนึ่งทางสังคมที่มีความสลับซับซ้อน มากกว่าที่จะพิจารณาว่าเป็นการรวมตัวของคนกับเครื่องจักร เพื่อการผลิตเท่านั้น ดังนั้นบุคคล กลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม ย่อมมีผลกระทบต่อผลผลิตของการทำงาน

2. พฤติกรรมการทำงานของคนไม่สามารถจูงใจได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว แต่พฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นกับค่านิยม ความเชื่อ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

3. ผลผลิตมิได้ถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหารเท่านั้น แต่ถูกกำหนดโดยตัวบุคคลและกลุ่มบุคคล

4. รูปแบบการรวมตัวระหว่างบุคคลจากพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในองค์การเรียกว่าองค์การไม่เป็นทางการ (Informal organization) จะเป็นตัวกำหนดปทัสถาน ค่านิยมของกลุ่มและจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

โครแพนซาโน; และคนอื่นๆ (Cropanzano; et al. 1997: 162-163) ได้เสนอว่า พฤติกรรมในการทำงานภายในองค์การ เป็นการกระทำหรือกิริยาต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกต่องาน รวมไปถึงการงดเว้นหรือละเลยการกระทำด้วย โดยจะมีทั้งพฤติกรรมที่สังเกตได้และพฤติกรรมสังเกตไม่ได้ โดยพฤติกรรมในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมทางบวก เป็นพฤติกรรมอันเป็นที่ต้องการขององค์การ และก่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2. พฤติกรรมตรงกันข้าม เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการขององค์การ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวงาน คนงาน ผู้ร่วมงาน และต่อองค์การ

3. พฤติกรรมการลาออก เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การ โดยการออกจากการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมด้านนี้แสดงออกใน 2 ลักษณะ คือ การลาออกจากองค์การ และการต้องการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงาน

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2541: 31-32) แบ่งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมแข็งขัน (Active) พนักงานแบบนี้จะมีความขยันขันแข็ง แต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานและองค์การ จึงพยายามออกจากองค์การ

2. พฤติกรรมสร้างสรรค์ (Constructive) พนักงานแบบนี้จะมีความขยันขันแข็งและมีความคิดสร้างสรรค์ ชอบแสดงความคิดเห็นและข้อแนะนำต่างๆ ถ้าหากไม่พอใจแล้ว ก็จะพยายามเพิ่มเงื่อนไขหรือเรียกร้องเพิ่มเติม

3. พฤติกรรมเฉื่อยชา (Passive) พนักงานแบบนี้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน แต่กลับมีความเฉื่อยชาในการทำงาน พนักงานมีความรักงานและองค์การ ถ้าเกิดความไม่พอใจก็จะรอต่อไปและเชื่อว่าอนาคตจะดีกว่านี้

4. พฤติกรรมทำลาย (Destructive) พนักงานแบบนี้จะเฉื่อยชาและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน จะเป็นตัวทำลายองค์การเมื่อเกิดความไม่พอใจก็จะแสดงออกบ่อยครั้งโดยการขาดงาน การมาทำงานสาย ลดความพยายามในการทำงานลงและทำงานผิดพลาดมากขึ้น

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 69-70) เสนอว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์การได้ต้องมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ใฝ่เรียนรู้บุคคลควรเป็นคนชอบเสาะแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานของตนเอง ธุรกิจที่ตนทำอยู่ ระบบต่างๆ ระเบียบต่างๆ ในองค์การ อย่างมีเหตุและผล

2. ใฝ่สำเร็จ บุคคลควรมีการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ตามความเป็นจริง มีความมุ่งมั่นในการทำงานและผูกมัดกับสิ่งที่ตนทำจนสำเร็จ มีความกระตือรือร้น มีระบบในการทำงาน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่แก้ตัว มองโลกในแง่ดี และให้ความร่วมมือในการทำงาน

3. ควบคุมและบริหารตนเองได้ บุคคลควรมีความสามารถในการจัดการงานเป็นระบบ อย่างมีระเบียบและสามารถจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่ตนเองต้องทำได้ ทำงานในเชิงรุก มีวินัยในตนเองและรับผิดชอบ

4. มีเป้าหมายและแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน บุคคลจะต้องรู้เป้าหมายในการทำงานใช้ความคิดวิเคราะห์และวงแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน ในขณะปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบการทำงานและแผนงาน ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง พัฒนาแผนงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5. มีเจตคติแบบชนะ-ชนะ บุคคลจะต้องทำงานเป็นทีมและประสานประโยชน์กับผู้ร่วมงานจะต้องคำนึงถึงผู้อื่น พยายามทำความเข้าใจในความคิดเห็น วิธีการ และเหตุผลของผู้อื่นด้วยการเปิดใจ และตั้งใจรับฟังความคิดเห็นเหล่านั้น มีการร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหาต่างๆ และให้ความร่วมมือกันและกัน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของทุกฝ่ายอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการเอาเปรียบหรือเรียกร้องให้อีกฝ่ายยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตน

6. เชื่อมั่นในการกำหนดชะตาชีวิตด้วยตนเอง บุคคลควรมีความเชื่อว่าตนมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง สิ่งผิดพลาดหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นเพราะตัวเองเป็นผู้กำหนดให้เกิดขึ้น หากต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรม จะต้องปรับปรุงแก้ไขที่ตนเอง

7. มีคุณธรรม บุคคลควรซื่อสัตย์ในหน้าที่ ต่องาน ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์การ บุคคลควรมีความจริงใจ และมีสัจจะ

8. พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลควรมีการศึกษาหาความรู้และฝึกทักษะในงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะทางความคิดอยู่เสมอ การมองตนเองและการเปิดใจรับฟังข้อผิดพลาดของตนด้วยใจเป็นกลาง ทำให้สามารถปรับปรุงพัฒนาตนเองตลอดเวลา

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน ได้มีผู้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน และจำแนกพฤติกรรมการทำงานตามวิธีการของโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ซึ่งผลจากการสำรวจเบื้องต้นด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง จำนวน 5 คนพบว่า การกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นวิธีการกำหนดตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน ร่วมกับแนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้วยวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากตัวชี้วัดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการเนินงาน (Key performance indicators: KPI) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในเชิงรูปธรรมตามระบบการบริหารประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance management) จากวิธีการเชื่อมโยงทิศทางการดำเนินงานขององค์การจากวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจหรือปณิธาน (Mission) เป้าหมาย (Goals) และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ (Business strategy) ให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตัวชี้วัดผลงานหลักที่กำหนดขึ้นมานั้นต้องยึดหลักของ S-M-A-R-T ได้แก่ S มาจากคำว่า Specific หมายถึง ตัวชี้วัดต้องเฉพาะเจาะจงเกี่ยวข้องกับขอบเขตหน้าที่งานที่ปฏิบัติ M มาจากคำว่า Measurable หมายถึง ตัวชี้วัดต้องสามารถวัดได้ในเชิงของตัวเลขที่เป็นรูปธรรม หรือเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ A มาจากคำว่า Attainable ตัวชี้วัดต้องสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ เช่น มีทีมงาน งบประมาณ หรืออุปกรณ์ที่สามารถทำให้ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นประสบผลสำเร็จ R มาจากคำว่า Relevant หมายถึง ตัวชี้วัดต้องเกี่ยวโยงกับเป้าหมายของหน่วยงานและสนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์การ T มาจากคำว่า Timetable หมายถึง ตัวชี้วัดต้องมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องสำเร็จ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. 2550: ออนไลน์) ซึ่งการวัดผลงานของพนักงานของวิธีการนี้พิจารณาจาก สมรรถนะ (Competency) ของบุคคล หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่าโดยใช้วิธีการวัด 3 แบบคือ 1) วัดผลจากการปฏิบัติงานที่เป็นเนื้องาน (Task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ๆ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ซึ่งเป็นการกำหนดความรับผิดชอบเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายขององค์การ 2) ผลการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน

(Contextual performance)ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น ความมีวินัยในการทำงาน ความรับผิดชอบ การมีน้ำใจ การเสียสละช่วยเหลือคนอื่น และความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน 3) การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (เทื้อน ทองแก้ว. 2550: ออนไลน์)

จากการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของทางโรงงานโดยมีการกล่าวถึงสิ่งที่มีผลต่อการกำหนดลักษณะพฤติกรรมคือ

1. วินัยในการทำงาน หมายถึง เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการควบคุมการปฏิบัติงานของคนหมู่มากให้อยู่ในขอบเขตที่ดี หรือเป็นเครื่องมือของผู้นำในการควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ข้อกำหนดในการควบคุมพฤติกรรมหรือ การปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อกำหนดที่เป็นข้อห้ามพฤติกรรมหรือห้ามปฏิบัติ 2. ข้อกำหนดที่บังคับให้ต้องปฏิบัติ (อารยา ศรีเทพ. 2543: 17-18)

1.1 วัตถุประสงค์ของวินัย (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2541: 313)

1.1.1 ส่งเสริมพฤติกรรม โดยการให้รางวัลแก่พนักงานที่ประพฤติตัวเหมาะสม เพื่อเป็นการเสริมแรงให้พนักงานรักษา และพัฒนาพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง

1.1.2 ป้องกันพฤติกรรม โดยการลงโทษ ตักเตือน หรือให้คำแนะนำเพื่อพนักงานจะได้ปรับปรุงพฤติกรรมของตนให้เป็นตามข้อกำหนดขององค์การ

1.2 ส่วนประกอบของวินัย (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2541: 311-312)

1.2.1 ระบบ วินัยเป็นระบบที่องค์การนำมาใช้สำหรับชี้นำและควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามที่องค์การต้องการโดยทำให้สมาชิกเข้าใจบทบาท หน้าที่วัตถุประสงค์ร่วม

1.2.2 พฤติกรรม เป็นการแสดงออกของสมาชิกที่มีผลต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานและประสิทธิภาพขององค์การ องค์การที่สมาชิกสามารถปฏิบัติตนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ย่อมมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต

1.2.3 กลุ่มคน วินัยถูกนำมาใช้กับกลุ่มคนเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกระทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเหมาะสม

1.2.4 เครื่องมือ ระบบวินัยต้องอาศัยเครื่องมือมาใช้ในการควบคุม ได้แก่ การลงโทษ การให้รางวัล และการให้คำปรึกษา

1.3 ประเภทของปัญหาทางวินัย (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2541: 317-318)

1.3.1 การเข้างาน ปัจจุบันปัญหาการขาดงานเป็นปัญหาที่สำคัญซึ่งมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1.3.1.1 การขาดสำนึก เกิดจากบุคคลไม่เห็นความสำคัญของการทำงาน และมีแนวโน้มที่จะขาดงานเพื่อกิจกรรมอื่นที่สามารถดึงดูดความสนใจของเขาในช่วงเวลานั้นแทน

1.3.1.2 ทัศนคติ ปัจจุบันหลายคนมองว่างานมิใช่หลักของชีวิต ทำให้บุคคลไม่ทุ่มเทความพยายามให้กับการทำงาน

1.3.1.3 ความหลากหลาย ความแตกต่างทางภูมิหลังของบุคคลส่งผลให้ค่านิยมต่อการทำงานแตกต่างจากสิ่งที่องค์การต้องการ ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อการทำงาน

1.3.1.4 ความเชื่อที่ผิด โดยบุคลากรเชื่อว่าต้องใช้วันลาให้ครบ ส่งผลให้องค์การต้องจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น ซึ่งปัญหานี้มักมีความรุนแรงในระดับที่มากสมควรในประเทศไทย

1.3.2 พฤติกรรมขณะปฏิบัติงาน เป็นการประพฤติตัวไม่เหมาะสมขณะปฏิบัติงานเป็นปัญหาด้านวินัยที่สำคัญขององค์การ ปัญหานี้มีขอบเขตที่กว้าง ตลอดจนส่งผลกระทบต่อองค์การในหลายด้าน เช่น การเล่นการพนัน การทะเลาะวิวาท การไม่ปฏิบัติงานตามที่กำหนด การดื่มสุราและการใช้สารเสพย์ติด

1.3.3 ความไม่ซื่อสัตย์ เป็นพฤติกรรมที่ขาดความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เช่น การลักขโมย การให้ข้อมูลเท็จต่อองค์การ

1.3.4 กิจกรรมภายนอกองค์การ พนักงานแต่ละคนย่อมมีฐานะเป็นตัวแทนองค์การ เนื่องจากสังคมภายนอกรับรู้ภาพลักษณ์องค์การโดยผ่ายการแสดงพฤติกรรมของสมาชิก การกระทำกิจกรรมส่วนตัวของบุคคลอาจส่งผลต่อองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประพฤติตัวเป็นที่เสื่อมเสียทางสังคม การร่วมงานกับองค์การคู่แข่ง เป็นต้น

1.4 ประเภทของโทษทางวินัย โทษทางวินัยที่มีการกำหนดไว้ในข้อบังคับเพื่อใช้ลงโทษลูกจ้างมีดังนี้ (อารยา ศรีเทพ. 2543: 20)

1.4.1 ตักเตือนด้วยวาจา

1.4.2 ตักเตือนเป็นหนังสือ

1.4.3 ลดค่าจ้าง

1.4.4 ตัดค่าจ้างบางส่วน

1.4.5 พักงาน

1.4.6 เลิกจ้าง

2. ความรับผิดชอบ (พิชญาภา อินทรนัฏ. 2550: 25-26; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524. ทฤษฎีจริยธรรม. ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวว่า ความรับผิดชอบที่บุคคลพึงกระทำสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีลักษณะการแสดงพฤติกรรม คือ

2.1 ความรับผิดชอบต่อตนเองที่มีต่อการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานกระทำหรือแสดงออกถึงการพยายามศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจเอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ รวมถึงวางแผนในการทำงานและยอมรับผลการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

2.2 ความรับผิดชอบต่อองค์การ หมายถึง การที่พนักงานทำงานโดยตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมาย มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบข้อบังคับคำสั่งต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. มนุษยสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์จะส่งเสริมให้บุคคลมีความก้าวหน้าในอาชีพและประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการเนื่องจากมนุษยสัมพันธ์อันดีจะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลงได้ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงจะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความหมายองมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมความสัมพันธ์ของบุคคลที่เข้ามาทำงานร่วมกันในองค์การ เพื่อทำให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปด้วยความราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ สรุปได้ดังนี้ (มารุต ปัชโชตะสิงห์. 2542: 126)

3.1 จุดมุ่งหมายมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้ (ศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2542: 14)

3.1.1 เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงาน

3.1.2 เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน

3.1.3 เพื่อให้เกิดความเชื่อถือ สามัคคี

3.1.4 เพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย

3.2 หลักการพื้นฐานในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้ (ศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2542: 15)

3.2.1 เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น

3.2.2 ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

3.2.3 รู้ความต้องการของบุคคลและสนองความต้องการของเขาในปริมาณ คุณภาพและสัดส่วนที่เหมาะสม

3.2.4 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นด้วยการวางตนเสมอภาค ไม่ดูถูกผู้อื่น

3.3 ยุทธวิธีการสร้างเสริมมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน มีดังนี้ (ศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2542: 14)

3.3.1 การให้ความเป็นมิตร

3.3.2 ให้ความเคารพยกย่องสรรเสริญ

3.3.3 เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

3.3.4 มีน้ำใจและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

3.4 ลักษณะองค์การที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันควรมีลักษณะดังนี้ (ฐิระ ทองเหลือ. 2549: 89-90)

3.4.1 มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย คือ ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจในการทำงาน

3.4.2 มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน

3.4.3 มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน

3.4.4 มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม

3.4.5 มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

3.4.6 มีการร่วมมือที่ดี

3.4.7 ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีความสามัคคีกัน

4. ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดสร้างสรรค์ (Initiative & Creativeness) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน เพราะเป็นการทำให้พนักงานมีหน้าที่การงานมากขึ้น หรือมีผลงานดีขึ้น หรืออาจเป็นเพียงแค่การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือระบบทำงานที่ทำอยู่แล้ว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นการคิดค้นที่ยิ่งใหญ่ อาจเป็นเพียงแค่แก้ไขจุดบกพร่องเล็กๆ หรือปรับปรุงเล็กน้อย เพราะสิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันทั้งองค์กรคือสิ่งที่มีประโยชน์อย่างมากทั้งความคิดริเริ่ม และการสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่องานในด้านบวกของพนักงาน บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ก็มีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์ความคิด เช่น ผู้นำและองค์กรต้องยอมรับความผิดพลาดในบางครั้ง เนื่องมาจากความคิดสร้างสรรค์เหล่านั้น การที่ผู้บริหารองค์กรยอมรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและยินดีร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และยังไม่เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (วันชัย ริจิรวนิช. 2543: 82-83) ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ที่จะทำให้คิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สิ่งใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี และการประดิษฐ์

คิดค้นทำให้เกิดสิ่งแปลกใหม่ขึ้น ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหาได้สำเร็จด้วยการแสวงหาคำตอบหลายๆ คำตอบในการตอบสนองสิ่งเร้านั้น แตกต่างจากที่ปรากฏและเป็นประโยชน์อันยิ่งใหญ่แก่มวลมนุษย์ ความคิดนี้เป็นความสามารถในการจัดรวบรวมความคิดย่อยๆที่ได้เรียนรู้มา โดยรวบรวมเป็นความคิดใหม่ที่เกิดจากหลายทิศทางใหม่ หลายแง่มุม คิดได้กว้างไกล เป็นความคิดที่มีลักษณะเฉพาะที่มีลักษณะหลายอย่างมารวมกันอยู่ในความคิดเดียว ซึ่งประกอบด้วยความคิดริเริ่ม (Originality) ความคิดคล่องตัว (Fluency) ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) และความคิดละเอียดลออ (Elaboration)ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความสามารถของบุคคลที่คิดสิ่งแปลกใหม่ ที่ไม่มีใครทำมาก่อน อาจเกิดจากความรู้ความสามารถที่ได้จากประสบการณ์เดิม เชื่อมโยงกับสถานการณ์ปัจจุบันใหม่ๆ โดยสิ่งที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์อย่างแท้จริง แต่ต้องเน้นว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม จึงพบว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการทางจินตนาการประยุกต์ (Applied imagination) เป็นความสามารถของการเห็น (Seeing) หรือการตระหนัก (Awareness) และรับผิดชอบ (Responsible) ที่บุคคลพึงกระทำ (นพคุณ สุขสถาน. 2544: 23)

4.1 ลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative person) พิจารณาได้จากลักษณะดังต่อไปนี้คือ (นพคุณ สุขสถาน. 2544: 24-25)

4.1.1 เป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นที่จะคิด และสร้างสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา ทำงานหนึ่งสำเร็จแล้วต้องการทำงานอื่นต่อไปด้วยความคิดของเขา ไม่ใช่รอทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว ทุกเวลานาทีเกิดผลผลิตตลอดเวลา

4.1.2 เป็นผู้มีสมาธิสูง มีความสามารถใช้สมาธิได้ทุกสถานการณ์ พิจารณา วิเคราะห์ความคิดต่างๆ ด้วยการตั้งสมมติฐานกระทำตามขั้นตอนได้อย่างมีระบบ

4.1.3 เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดข้อมูลจากการติดตามการทำงานทุกวันโดยเฉพาะการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้า และความล้มเหลวในการทำงาน โดยเฉพาะการสื่อสารที่ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์

4.1.4 เป็นผู้ที่เปิดรับความคิดเห็นและประสบการณ์ต่างๆ อย่างไม่หลีกเลี่ยง และมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง มองทั้งอดีตและปัจจุบันควบคู่กันไป นำความรู้และประสบการณ์ในอดีตมาประยุกต์และแก้ไขปัญหา

4.1.5 เป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อปัญหา สามารถรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีเงื่อนไข ชอบแสดงออกมากกว่าเก็บกด

4.1.6 เป็นผู้มีความคิดกว้างไกล มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่คล้อยตามความคิดผู้อื่นอย่างง่ายดายบนพื้นฐานแห่งเหตุผล มีความคิดหลากหลาย หลายแง่มุม มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความคิดอย่างคล่องแคล่ว

4.1.7 เป็นผู้มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่แน่ชัด ไม่ขลาดกลัวต่อสิ่งที่ยังไม่รู้ และเป็นผู้ทำงานอุทิศเวลาเพื่องาน โดยไม่หวังผลตอบแทน

4.2 บรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์ที่องค์การควรสร้างให้เกิดคือ (นพคุณ สุขสถาน. 2544: 25-29)

4.2.1 ส่งเสริมโดยการให้ความรู้

4.2.2 สร้างบรรยากาศแห่งความปลอดภัยทางความคิดและช่วยกันคิด โดยผู้บริหารควรยอมรับคุณค่าของบุคลากรอย่างไม่มีเงื่อนไข ให้กำลังใจและคำชม นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานต้องมีใจเป็นกลาง ไม่คิดอิจฉาริษยากัน

4.2.3 หลีกเลี่ยงอุปสรรคอันจะไม่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยพิจารณาจากลักษณะดังนี้

4.2.3.1 อย่าคิดว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องยาก

4.2.3.2 สร้างปัจจัยเกื้อหนุนด้วยการสนับสนุนช่วยเหลือ

4.2.3.3 ไม่สร้างภาวะกดดัน เช่น มีงานประจำมากจนทำให้เกิดความเหนื่อยล้า

4.2.3.4 ผู้บริหารควรเห็นคุณค่าของบุคลากร

4.2.3.5 หาทรัพยากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานในองค์การ

4.2.3.6 สร้างทีมงานที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากร จัดให้เกิดความคิดสร้างสรรค์แบบทีมภายในองค์การ โดยการให้บุคลากรมีส่วนร่วมจากการสร้างทีมงานในการทำงานร่วมกัน สร้างวัฒนธรรมองค์การ และค่านิยมในองค์การเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแนวคิดสร้างสรรค์

นอกจากนี้แล้ว ในการกำหนดขอบเขตพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ต้องเป็นไปตามการบังคับใช้ พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.)คุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงานและการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความปลอดภัย มีสุขภาพอนามัยดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามสมควร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2550: ออนไลน์)

1. วันเวลาทำงาน

1.1 วันทำงานไม่เกินสัปดาห์ละ 6 วัน

1.2 กำหนดเวลาทำงานปกติในทุกประเภทไม่เกิน 8 ชั่วโมง/วัน หรือไม่เกิน 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ ถ้าเป็นการทำงานอันตรายต่อสุขภาพตามกฎกระทรวง ได้แก่ งานผลิตสารเคมีอันตราย งานเชื่อมโลหะ งานที่ต้องทำใต้ดิน ใต้น้ำ ในถ้ำ ในอุโมงค์ หรือในที่อับอากาศ งานเกี่ยวกับกัมมันตภาพรังสี งานขนส่งวัตถุอันตราย งานที่ต้องทำด้วยเครื่องมือหรือเครื่องจักร กำหนดให้ทำงานไม่เกิน 7 ชั่วโมง

1.3 กำหนดเวลาพักระหว่างวันทำงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง อาจตกลงพักน้อยกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมงก็ได้ แต่รวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน

1.4 กำหนดให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน ห่างกันไม่เกิน 6 วัน และวันหยุดตามประเพณีไม่น้อยกว่าปีละ 13 วัน รวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย สำหรับวันหยุดพักผ่อนประจำปี ไม่น้อยกว่า 6 วันทำการ เมื่อลูกจ้างทำงานครบ 1 ปี

2. ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา

2.1 อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของจังหวัดสงขลา คือ 152 บาท/วัน

2.2 ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุด

2.2.1 ทำเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงาน ได้รับค่าล่วงเวลา1.5 เท่าของอัตราค่าจ้าง/ชั่วโมง

2.2.2 ทำงานในวันหยุดในเวลาปกติ /สำหรับวันหยุดที่ได้ค่าจ้างจะได้รับเพิ่มอีก 1 เท่าในวันหยุดที่ไม่ได้รับค่าจ้างจะได้รับเพิ่มเป็น 2 เท่า ของค่าจ้างในวันทำงาน

2.2.3 ทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ได้รับค่าล่วงเวลาในวันหยุดไม่น้อยกว่า 3 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง ในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ

2.3 ลูกจ้างทั้งหญิงและชายมีสิทธิได้รับค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดเท่าเทียมกัน ในงานที่มีลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกันและปริมาณเท่ากัน

3. การลาป่วย และการลาคลอด

3.1 ลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง แต่ได้รับเงินค่าจ้างไม่เกิน 30 วันทำงาน

3.2 ลาคลอดได้ไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้าง 45 วัน

3.3 ลาเพื่อรับราชการทหาร ได้ไม่เกินปีละ 60 วัน โดยได้รับค่าจ้าง

3.4 ลาเพื่อทำหมันได้รับค่าจ้างตลอดเวลาที่แพทย์วินิจฉัยให้หยุด

3.5 ลากิจธุระ อันจำเป็นแล้วแต่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกัน

3.6 ลาเพื่อเข้ารับการอบรม

4. วันหยุด

4.1 วันหยุดประจำสัปดาห์ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน สำหรับลูกจ้างรายวัน ไม่ได้รับค่าจ้าง

4.2 วันหยุดตามประเพณี อย่างน้อยปีละ 13 วัน (รวมวันแรงงานแห่งชาติแล้ว) โดยได้รับค่าจ้าง

4.3 วันหยุดพักผ่อนประจำปี ปีละ 6 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้าง ซึ่งนายจ้างเป็นผู้กำหนดวันหยุดดังกล่าว

5. ค่าชดเชย

5.1 ลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าชดเชย หากนายจ้างเลิกจ้าง โดยลูกจ้างไม่มีความผิดดังนี้

5.1.1 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี มีสิทธิได้รับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 30 วัน

5.1.2 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี มีสิทธิได้รับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 90 วัน

5.1.3 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกัน 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี มีสิทธิได้รับเท่ากับอัตราจ้างสุดท้าย 180 วัน

5.1.4 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี มีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 240 วัน

5.1.5 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 10 ปีขึ้นไป มีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 300 วัน

5.2 กรณีย้ายสถานประกอบการ นายจ้างต้องแจ้งให้แก่ลูกจ้างทราบล่วงหน้าไม่เกิน 30 วัน หากลูกจ้างไม่ต้องการไปทำงานด้วย ลูกจ้างมีสิทธิเลิกสัญญา โดยไม่รับค่าชดเชยพิเศษ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของอัตราค่าชดเชยที่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับ

5.3 ค่าชดเชยพิเศษ ในกรณีที่นายจ้างจะเลิกจ้างลูกจ้างเพราะเหตุปรับปรุงหน่วยงาน กระบวนการผลิต การจำหน่ายหรือการบริการ อันเนื่องมาจากการนำเครื่องจักรมาใช้หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องจักร หรือเทคโนโลยี หากนายจ้างไม่แจ้งล่วงหน้าหรือแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่าระยะเวลา 60 วัน นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยพิเศษดังนี้

5.3.1 ลูกจ้างจะได้รับค่าบอกกล่าวล่วงหน้า 60 วัน

5.3.2 ลูกจ้างจะได้รับค่าชดเชยตามกฎหมาย

5.3.3 ลูกจ้างที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป มีสิทธิ์ได้รับค่าชดเชยพิเศษปีละ 15 วัน เมื่อรวมค่าชดเชยทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน 360 วัน

5.4 นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งเลิกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใดต่อไปนี้

5.4.1 ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง

5.4.2 จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย

5.4.3 ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง

5.4.4 ฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม และนายจ้างได้ตักเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงนายจ้างไม่จำเป็นต้องตักเตือน หนังสือเตือนให้มีผลบังคับใช้ได้ไม่เกิน 1 ปี นับแต่วันที่ลูกจ้างได้กระทำผิด

5.4.5 ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วันทำงานติดต่อกัน ไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตามโดยไม่มีสาเหตุอันควร

5.4.6 ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุด เว้นแต่เป็นนักโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

6. การว่าจ้างแรงงานหญิง

6.1 ห้ามให้นายจ้างให้ลูกจ้างหญิงที่มีครรภ์ทำงานในระหว่างเวลา 22.00-06.00 น. ทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุดหรือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

6.2 ห้ามนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างหญิงเพราะเหตุมีครรภ์

6.3 ห้ามนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงาน ล่วงเกินทางเพศต่อแรงงานหญิง หรือเด็ก

ดังนั้น การกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้กรอบแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน ร่วมกับแนวคิดการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นไปตามวิธีการบริหารงานโรงงานอุตสาหกรรม ภายใต้กฎหมายคุ้มครองแรงงาน ได้จำแนกพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัยที่ดีในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานอุตสาหกรรม

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบสูง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลาของทางโรงงานอุตสาหกรรม

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายในโรงงานอุตสาหกรรม

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ดีโดยมีทักษะและความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี และคิดค้นประดิษฐ์ชิ้นงาน วิธีการทำงานใหม่ๆ ให้แก่โรงงานอุตสาหกรรม

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

1.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ณัฏฐพงษ์ เจริญพิทย์ (2541: 95-96) ทำการศึกษาลักษณาการนักคิดสร้างสรรค์และขั้นตอนการคิดสร้างสรรค์: กรณีนักวิทยาศาสตร์รุ่นใหม่ นักเรียนวิทยาศาสตร์กลุ่มคัดสรร ผู้ใหญ่นักประดิษฐ์ และนักเรียนนักประดิษฐ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักวิทยาศาสตร์รุ่นใหม่ 15 คน นักเรียนวิทยาศาสตร์ 87 คน ผู้ใหญ่นักประดิษฐ์ 19 คน และนักเรียนนักประดิษฐ์ 10 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า 1) บ่อเกิดของลักษณาการด้านพฤติกรรมที่เด่นคือ การเห็นตัวอย่างการกระทำที่ดี 2) กลุ่มผู้ใหญ่นักประดิษฐ์มีปริมาณลักษณาการนักคิดสร้างสรรค์คือ การทำงานเพื่อความพอใจ ความคิดแหวกแนว ความอยากรู้อยากเห็น ชอบทำให้สิ่งที่ท้าทายความคิด ชอบการเปลี่ยนแปลง มีอารมณ์ขันและความไวต่อปัญหา

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 86-87) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางที่เป็นสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย 12 แห่ง จำนวน 581 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลทางบวกสูงสุดต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารไทยพาณิชย์ไทยคือ รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรี รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านครอบครัว ตามลำดับ 2) ตัวแปรที่ส่งผลทางลบต่อความสำเร็จในอาชีพคือ ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและการทำงาน ในขณะที่ความเชื่ออำนาจในตน และขนาดองค์การไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543: 99-100) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงงานผลิตน้ำอัดลมจำนวน 261 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง 2)ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม ได้แก่

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุนในด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความอบอุ่น ด้านความเป็นอิสระ โดยสามารถอธิบายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อำภา สังข์วิชัย (2543: 103-104) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐาน ระดับตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 376 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐานอยู่ในระดับสูง 2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐาน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับความร่วมมือการทำงานจากสมาชิกในกลุ่ม ระดับการศึกษา การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 31.94

วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544: 109-111) ทำการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประกอบวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน ผลการวิจัยในระยะที่ 1 พบว่า เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ และด้านความเข้มแข็งและมั่นคง ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก แต่จากการพัฒนาแบบจำลองการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากการได้รับอิทธิพลทางตรง จากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ ดังนั้นผลการวิจัยสรุปได้ว่า เจตคติต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท โดยผ่านทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นั่นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาท นอกจากนี้การนำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาเป็นดัชนีในการคัดสรรบุคคลเข้าร่วมงานในองค์การจะทำให้สมาชิกใหม่เป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 67-68) ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตเครื่องประดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 309 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต

เครื่องประดับที่มีปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะต่างกัน มีพฤติกรรมทำงานที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับได้ 3) พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี สติปัญญาดี ประสบการณ์ทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสุขภาพจิตต่ำ สติปัญญาต่ำ ประสบการณ์ทางสังคมต่ำ 4) ตัวแปรพฤติกรรมการทำงานทั้ง 6 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยในตนเอง มีความสัมพันธ์กันทางบวก

ประพิณพร ขจรบุญ (2546: 55-56) ทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 393 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ครูที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รัตนา งิ้วแหลม (2546: 71-73) ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครูในทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต สังกัดสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต สังกัดสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 206 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครู ผู้ปกครองมีทัศนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ คุณลักษณะด้านสุขภาพจิต คุณลักษณะด้านการจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเอง และคุณลักษณะด้านสุขภาพกาย 2) ผู้ปกครอง เมื่อจำแนกตามเพศ วุฒิทางการศึกษาและอาชีพ มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนาพร สุรเชิดเกียรติ (2548: 150-151) ทำการศึกษาเชาว์อารมณ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของอาจารย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) อาจารย์มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเชาว์อารมณ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านคุณธรรมและจริยธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สุทธิพงศ์ หกสุวรรณ (2549: 38-40) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการสอนของครู ในเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประจำการในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เลื่อนวิทยฐานะเป็นครูชำนาญพิเศษ จำนวน 360 คน จาก 59 เขต ใน 19 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการสอนของครู จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ การได้รับการยกย่องและยอมรับจากทางสังคม ความก้าวหน้าในงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความต้องการความสำเร็จ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน 2) ปัจจัยที่มีผลกระทบทางลบต่อการพัฒนาศักยภาพการสอนของครูจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้รับ การวางแผนการทำงาน และความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทำงาน 3) ปัจจัยทุกตัวสามารถพยากรณ์ผลการพัฒนาศักยภาพการสอนของครูได้ร้อยละ 76

เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549: 47) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายการบินไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 215 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา 4) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ 5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แฮนนัม; และ จิมมิสัน (Hannam; & Jimieson. 2003: Online) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานในบทบาทพิเศษ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูประถมศึกษา: เพื่อพัฒนาแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษา จำนวน 500 คน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อการสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน 2) การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ รวมถึงการช่วยเหลือ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 3) การทำงานในหน้าที่และการพัฒนาการสอนในวิชาชีพครู 4) การให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางในการสอน 5) พฤติกรรมการทำความดีให้สังคม นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ของบทบาทพิเศษ ที่เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบ

เจสสิกา (Jessica. 2003: Online) ทำการศึกษาความสำคัญของบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงานของลูกจ้างในประเทศจีน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานในประเทศจีน จำนวน 187 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยบุคลิกภาพด้านภาวะ

ผู้นำจะส่งผลทำให้หัวหน้างานมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพที่ต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านจริยธรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน

พาเมลาร์ (Pamela. 2005: Online) ทำการศึกษาบรรยากาศองค์การความพึงพอใจในการทำงาน สมรรถนะ และความตั้งใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจากโรงพยาบาล 22 แห่ง จำนวน 2,400 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สมรรถนะในการทำงาน และความตั้งใจในการทำงานของพยาบาลโดยบรรยากาศองค์การ มีส่วนในการสนับสนุนต่อบุคลิกภาพของพยาบาลในการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ออคยุนท์; เฮเรน; & ซัวร์ (Ozyurt; Hayran; & Sur. 2006: Online) ทำการศึกษาตัวชี้วัดพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานชาวตุรุกีที่ทำงานเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ จากกลุ่มพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 598 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยตัวชี้วัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานที่ดีที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ คือ การรับรู้ความสามารถในตนเองและความคิดเชิงบวกต่ออาชีพและการทำงาน

เวเน่ (Wayne. 2006: Online) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคม การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานจำนวน 344 คนผลการศึกษาพบว่า หัวหน้างานที่มีทักษะทางสังคมสูง การสนับสนุนจากองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี สูงกว่ากลุ่มหัวหน้างานที่มีทักษะทางสังคมต่ำ และการสนับสนุนจากองค์การต่ำ

ลัง (Lang. 2007: Online) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน: จากผลของความเครียดที่ลดลง จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อนำเสนอเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงานกับลักษณะทางจิตและความเครียดที่เกิดจากการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นทหารบก จำนวน 1,418 คน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบงานสัมพันธ์กับความเครียดและพฤติกรรมการทำงาน บุคลิกภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความเครียดและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นความสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อการทำงานภายในองค์การ และส่งผลต่อบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่น จึงเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรและองค์การโรงงานอุตสาหกรรมให้ประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย และนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา

2.1 ความหมายของกรณีศึกษา

การวิจัยเชิงบรรยายเป็นการวิจัยที่มุ่งค้นหาข้อเท็จจริง หรืออธิบายปรากฏการณ์ สภาพการณ์ที่ปรากฏในปัจจุบันว่ามีสภาพความเป็นจริงอย่างไร ซึ่งกรณีศึกษาเป็นวิธีการหนึ่งของการวิจัยเชิงบรรยาย จึงได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของกรณีศึกษาไว้ดังนี้

คอร์เรลล์; เอลเบิร์ท; และ แฮทฟิลด์ (Correll; Elbert; & Hatfield. 1995: 416) ให้ความหมายกรณีศึกษาว่า คือ การเขียนรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้ผู้ศึกษากรณีศึกษาสามารถระบุปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การพัฒนาแนวทางเลือกที่ใช้ในการแก้ปัญหา เสนอข้อเสนอแนะที่มีความเป็นไปได้และเป็นแนวทางเลือกที่ใช้ในการแก้ปัญหาได้ดีที่สุด กรณีศึกษาสามารถศึกษาได้เป็นรายบุคคล หรือกลุ่มบุคคล

อำนวย แสงสว่าง (2544: 348) ให้ความหมายกรณีศึกษา คือ การศึกษาเฉพาะกรณีสภาพการณ์ที่เป็นปัญหาขององค์การที่เกิดขึ้นทั้งในอดีต และปัจจุบัน โดยผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มีการจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ และมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหาขององค์การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปข้อมูล เสนอแนวทางเลือกในการแก้ปัญหา และเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์การ โดยจะต้องคำนึงถึงปัญหา การดำเนินงานที่เป็นเชิงระบบ ผลกระทบต่อส่วนรวมทั้งหมดมากกว่าผลประโยชน์ของบุคลากร หรือกลุ่มบุคลากร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษากรณีศึกษามาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาการบริหารงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

องอาจ นัยพัฒน์ (2546: 1) กล่าวถึงความหมายกรณีศึกษา หมายถึง การสืบค้นหาความรู้ ความจริง อย่างละเอียดลุ่มลึกเกี่ยวกับปรากฏการณ์บางอย่างที่น่าสนใจ ซึ่งเกิดขึ้นในบริบทหรือระบบที่มีขอบเขตเฉพาะเจาะจง (Specific context or bounded system) ปรากฏการณ์ที่สนใจศึกษาอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล โครงการ เหตุการณ์ ชุมชน หรือองค์การ เฉพาะรายใดรายหนึ่งหรือหลายรายก็ได้ที่นักวิจัยเลือกมาทำการศึกษาวิจัย กรณีศึกษา ไม่ได้มีความหมายจำกัดอยู่แค่เพียงการบันทึก และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของบุคคล (Case record or case history) สำหรับนำไปใช้ในด้านการให้บริการการรักษาพยาบาล การแนะแนวและให้คำปรึกษา หรือการสืบสวนสอบสวน ของตำรวจเท่านั้น แต่ยังมีความหมายครอบคลุมถึงการนำข้อมูลในประเด็นเกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัยที่ต้องการสืบค้น หาความรู้ ความจริงจากกรณีศึกษานั้นมาทำการวิเคราะห์ และตีความหมายอย่างละเอียดเข้มข้น โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อต้องการศึกษา หรือเรียนรู้กรณีที่สนใจเป็นการเฉพาะและเพื่อให้เข้าใจปรากฏการณ์ดังกล่าวอย่างแจ่มแจ้ง

นิภา ศรีไพโรจน์ (2547: ออนไลน์) กล่าวว่า กรณีศึกษา หมายถึง การศึกษาที่มุ่งศึกษาปัญหากรณีเฉพาะเรื่อง เพื่อที่จะให้ได้ความรู้ที่ลึกซึ้งเฉพาะอย่าง โดยตัวอย่างที่ศึกษานั้นเป็นเพียงหน่วยเดียวของประชากร เช่น อาจเป็นบุคคลเดียว สถาบันเดียว หน่วยงานเดียวหรือครอบครัวเดียว เป็นต้น การวิจัยประเภทนี้มุ่งที่จะวินิจฉัย ทำนาย สาเหตุของกรณีหรือปัญหา หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณีให้แจ่มชัด โดยวิเคราะห์เหตุและผลของกรณีภายในขอบข่ายของสังคมและสิ่งแวดล้อมที่กรณีนั้นเกิดขึ้น โดยศึกษาจากข้อมูลต่างๆ เช่น จดหมายส่วนตัว บันทึกต่างๆ ข้อมูลที่ได้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากสถานที่ทำงาน เป็นต้น ข้อมูลที่ได้อาจเป็นข้อมูลในอดีตหรือปัจจุบัน เมื่อผู้วิจัยได้ข้อเท็จจริงแล้ว ก็ใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะ การป้องกัน การแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

ลักขณา สริวัฒน์ (2548: 3) กล่าวว่า กรณีศึกษา หมายถึง กระบวนการของการศึกษารายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับบุคคลอย่างต่อเนื่องโดยศึกษาทั้งภูมิหลัง และการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลและนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมเช่นนั้น หรือพฤติกรรมที่เป็นไปมาจากสาเหตุอะไร รวมถึงการแปลความหมายของพฤติกรรมดังกล่าวว่า มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวที่ดี หรือลักษณะของการปรับตัวที่เป็นปัญหาของบุคคลนั้นอย่างไร อันจะทำให้เกิดเกิดรู้จักและเข้าใจในด้านต่างๆ ของตัวอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การสนับสนุน หรือการให้ความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ณัฐพรหม อินทุเยศ (2550: ออนไลน์) กรณีศึกษา หมายถึง การศึกษาข้อมูลโดยละเอียดของรายบุคคล โดยใช้วิธีการหลากหลายอย่างตั้งแต่ การสังเกต สัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถามทางจิตวิทยา เป็นต้น เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิด ความฝัน ประสบการณ์ ความหวัง หรืออื่นๆ ที่จะทำให้มีความเข้าใจในพฤติกรรม เข้าใจปัญหาของบุคคลผู้นั้นได้ดี และทำให้เห็นแนวทางช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง กรณีศึกษามักใช้เฉพาะบุคคลที่มีลักษณะพิเศษ หรือไม่ปกติ แต่บางครั้งก็ใช้กับการวิจัยเพื่อหาข้อมูลใหม่ๆ ได้

จากความหมายของกรณีศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า กรณีศึกษา หมายถึง กระบวนการการศึกษาเพื่อสืบค้นความรู้ ความจริง ในรายละเอียดที่สำคัญของส่วนต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเกี่ยวข้องกับหน่วยใดหน่วยหนึ่งของสังคม เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชุม หรือองค์การ เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ทำการวิเคราะห์ ตีความ ในการทำความเข้าใจถึงสาเหตุพฤติกรรม หรือปัญหาที่เกิดขึ้น สำรับนำมาเป็นแนวทางนำไปสู่การแก้ไข สนับสนุน ส่งเสริมได้อย่างเหมาะสมต่อกรณีที่ทำการศึกษา

2.2 จุดมุ่งหมายของกรณีศึกษา

กรณีศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ศึกษากรณีศึกษาได้รับผลประโยชน์สูงสุด จากการศึกษาตัวอย่างกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในองค์การธุรกิจ มีดังนี้ (Camreon. 1994: 152)

1. เข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในองค์การธุรกิจ รวมทั้งมีความเข้าจุดแข็งและจุดอ่อนของกรณีศึกษา เพื่อการเรียนรู้ และเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงาน

2. เป็นการจัดเตรียมผู้ศึกษาให้รู้จักการแก้ปัญหาขององค์การที่เกิดขึ้นทั้งที่เป็นปัญหาอย่างง่าย ไปสู่การแก้ปัญหาอย่างยาก

3. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้กรณีศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานการวิเคราะห์ปัญหาขององค์การในแนวทางที่เป็นเชิงระบบได้

ลักขณา สริวัฒน์ (2548: 3) สรุปจุดมุ่งหมายกรณีศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาส่งเสริมสนับสนุน หรือให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. เพื่อค้นหาสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมผิดปกติ และจะได้แนวทางให้การช่วยเหลือแก้ไขได้ถูกต้องเหมาะสมและได้ผล

3. เพื่อให้บุคคลเกิดความเข้าใจตนเอง ยอมรับความเป็นจริงเกี่ยวกับตน เพื่อนำไปสู่การมีความสามารถพัฒนาตนเองได้ สามารถวางแผนชีวิตและเลือกแนวทางการศึกษาต่อและเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับตนได้ จนทำให้มีการดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

4. เพื่อช่วยให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคคลในครอบครัว หรือ พ่อ แม่ ญาติพี่น้อง หรือผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจเขาได้อย่างละเอียดลึกซึ้งถูกต้องพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและนำผลกรณีศึกษาไปหาแนวทางการช่วยเหลือแก้ปัญหาได้

5. เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้แนวทางในการจัดกิจกรรมอย่างถูกต้องเหมาะสมกับบุคลิกลักษณะของเขา ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า กรณีศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจถึงสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของผู้รับการศึกษาได้อย่างถูกต้อง จากการศึกษาในรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการศึกษา ทำให้ผู้ศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการศึกษา รวมถึงผู้รับการศึกษาได้มีความเข้าใจในพฤติกรรม และทำการปรับพฤติกรรม ป้องกัน แก้ไข หรือส่งเสริมพฤติกรรมให้เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อตนเองและสังคมที่เกี่ยวข้อง

2.3 ประโยชน์ของกรณีศึกษา

ลักขณา สริวัฒน์ (2548: 29) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของกรณีศึกษาไว้ดังนี้

1. ให้ได้กระบวนการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ และมีประโยชน์อย่างกว้างขวางในอันที่จะทำให้เกิดการรู้จักและความเข้าใจในตัวบุคคลอย่างละเอียดทุกซอกทุกมุม

2. ทำให้สามารถเข้าใจ และมองเห็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือบุคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3.ช่วยให้มีการนำข้อมูลที่รวบรวมได้นั้นมาวิเคราะห์ และวินิจฉัยหาสาเหตุของพฤติกรรมได้มากกว่าวิธีการอื่นๆ

4. ทำให้ผู้ศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงจุดและไม่เสียเวลาในการลองผิดลองถูกในการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากได้ใช้เวลาในการศึกษาและติดตามผลโดยตรง

5. ทำให้กรณีที่ถูกศึกษาเกิดการรับรู้และเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเอง สามารถปรับตัวได้ดีขึ้น และสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งการที่บุคคลดำรงชีพอยู่ได้อย่างมีความสุขนั้นเท่ากับเป็นการลดปัญหา และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองในอีกทางหนึ่งด้วย

2.4 ข้อดีและข้อจำกัดของกรณีศึกษา

องอาจ นัยพัฒน์ (2546: 10-11) ได้กล่าวว่า หลักการสำคัญประการหนึ่งที่นักวิจัยทุกคนจะต้องคำนึงถึงในกรณีศึกษาเชิงคุณภาพ คือ ข้อดีและข้อจำกัดบางประการของกรณีศึกษา ซึ่งมีดังนี้ คือ

1. ข้อดีของกรณีศึกษาเชิงคุณภาพ (Advantages of qualitative case study) ได้แก่

1.1 ให้ความตระหนักต่อความซับซ้อนของปัญหาการวิจัย และความสำคัญต่อความหลากหลายทางด้านแนวคิด ความเชื่อและค่านิยมของผู้เข้าร่วมหรือเกี่ยวข้องในการวิจัยแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม กรณีศึกษาในงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มีคุณภาพดี สามารถช่วยถ่ายทอดให้ผู้อ่านทราบและเข้าใจความเป็นจริงในประเด็นดังกล่าวนี้ได้อย่างลุ่มลึก และกระจ่างชัด

1.2 ให้ความรู้และสะท้อนความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณสมบัติ หรือลักษณะเด่นของกรณีเฉพาะ ซึ่งบางรายมีความเบี่ยงเบนไปจากกรณีทั่วไป ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในส่วนนี้อาจไม่ได้รับจากการวิจัยเชิงปริมาณบางประเภท ที่มีขอบเขตการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น การวิจัยเชิงสำรวจ และการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เพราะการวิจัยดังกล่าวนี้ให้ความสำคัญต่อลักษณะโดยเบี่ยงเบนออกจากสภาพปกติ ถือว่าเป็น ความคลาดเคลื่อน (Error) ซึ่งอยู่

นอกระบบของการอธิบายด้วยหลักการวิทยาศาสตร์และความน่าจะเป็นทางสถิติ ด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้นักวิจัยพลาดโอกาสในการเข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้อย่างเป็นองค์รวม ครอบคลุมครบถ้วนในทุกด้าน หรือมิติของปัญหาการวิจัยที่ต้องการทราบคำตอบ

1.3 สามารถดำเนินการศึกษาวิจัยได้โดยนักวิจัยหลักเพียงบุคคลเดียวในขณะที่งานวิจัยบางประเภทโดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานวิจัยที่มีที่มีขอบเขตการเก็บรวบรวมข้อมูลกว้าง อาจจำเป็นต้องดำเนินการในรูปของหมู่คณะ หรือไม่ก็อาจจำเป็นต้องจ้างให้ผู้ช่วยนักวิจัยช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนมาก

1.4 สามารถดำเนินการศึกษาวิจัยได้เป็นอย่างดี ท่ามกลางสภาวการณ์เงื่อนไขในการปฏิบัติงานที่มีความผันผวนหรือยุ่งยากสับสนสูง กล่าวคือ นักวิจัยไม่สามารถควบคุม คาดการณ์ล่วงหน้า หรือจัดกระทำสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปตามความต้องการได้ ซึ่งโดยทั่วไปมักเป็นสภาพที่เกิดขึ้นตามปกติภายในบริบทของสนาม หรือสถานที่ทำการศึกษาวิจัยจริง (Nature laboratory) ไม่เหมือนกับสภาวการณ์ที่เกิดขึ้นในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ (Scientific laboratory) ที่อยู่ภายใต้การควบคุมและการจัดกระทำของนักวิจัย

1.5 ให้ข้อมูลสารสนเทศการวิจัยที่มีลักษณะแจ่มชัด ดุจดังมีชีวิตจริง (Lifelike information) และง่ายต่อความเข้าใจของบุคคลหลากหลายกลุ่ม เป็นผลทำให้มีความเป็นไปได้สูงต่อการถูกนำไปประยุกต์ หรือได้รับความสนใจจากบุคคลหลายฝ่าย ไม่จำกัดอยู่แค่เพียงนักวิชาการหรือบุคคลที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงเท่านั้น แต่นักปฏิบัติการหรือบุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจได้

1.6 ให้ความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับกรณีเฉพาะหรือปรากฏการณ์ใดๆ ที่สนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำกิจกรรมและพฤติกรรมของบุคคล รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นในขณะที่บุคคลปฏิบัติงานตามหน้าที่หรือดำเนินชีวิตประจำวันอยู่ภายในบริบทของสถานที่ และเหตุการณ์หนึ่งๆ เช่น พฤติกรรมการสอนของครูและการเรียนรู้ของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสายตา และหูที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนแต่ละวัน ความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับพฤติกรรมที่อิงอยู่กับบริบทระดับฐานรากเหล่านี้ นำไปสู่แนวทางในการกำหนดนโยบาย แผนงาน หรือกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานในบริบทที่ทำการศึกษาวิจัยให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

2. ข้อจำกัดของกรณีศึกษาในงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Limitations of qualitative case study)

2.1 ข้อมูลสารสนเทศจากกรณีศึกษาในงานวิจัยเชิงคุณภาพ อาจไม่สามารถสรุปเป็นอ้างอิงข้ามไปสู่ประชากรเป้าหมายของกรณีเฉพาะ ที่เลือกมาทำการศึกษาได้อย่างกว้างขวางเท่าที่ควรจะเป็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้อ่านรายงานวิจัย ตลอดจนนักวิจัยคนอื่นๆ จะมองเห็นช่องทางในการนำข้อมูลสารสนเทศที่ปรากฏในรายงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเอง

2.2 ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำวิจัยภาคสนาม ของนักวิจัยตลอดจนงบประมาณค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยค่อนข้างมาก ดังนั้นทำให้บางครั้งนักวิจัยที่มีประสบการณ์ทำวิจัยภาคสนาม งบประมาณค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการทำวิจัยจำกัดอาจไม่สามารถทำกรณีศึกษาในงานวิจัยเชิงคุณภาพได้

2.3 ใช้ระยะเวลาในการอ่านรายงานของงานวิจัยกรณีศึกษาค่อนข้างมาก ผู้อ่านรายงานการวิจัยที่มีเวลาไม่มากนัก เช่น ผู้บริหาร หรือผู้กำหนดนโยบายระดับสูง อาจไม่มีเวลาติดตามอ่านถ้อยคำพรรณนาเหตุการณ์การวิเคราะห์ และการตีความหมาย รวมทั้งการประเมินผล ซึ่งส่วนใหญ่มักมีรายละเอียดเป็นอันมากอยู่ในรายงานวิจัย เป็นผลทำให้ข้อมูลสารสนเทศจากกรณีศึกษาเชิงคุณภาพอาจไม่ได้รับการพิจารณาหรือถูกนำไปใช้ประโยชน์ได้

2.5 วิธีการที่ใช้ในกรณีศึกษา

วิธีการศึกษากรณีศึกษา ให้บรรลุเป้าหมาย และเกิดประโยชน์ทั้งผู้ศึกษาและผู้ถูกศึกษานั้นจะต้องใช้วิธีควบคู่กันไป 2 วิธีดังนี้ (พรจันทร์ เจียรอดิศักดิ์. 2536: 35-36)

1. การศึกษาประวัติรายกรณี (Case history) คือ การรวบรวมข้อมูลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันของผู้ถูกศึกษาเข้าด้วยกันตามลำดับเหตุการณ์ เพื่อนำรายละเอียดและข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลเป็นขั้นตอน ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ วินิจฉัย และวางแนวทางการช่วยเหลือ

2. การประชุมกรณีศึกษา (Case conference) คือ การประชุมร่วมกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำกรณีศึกษา โดยพิจารณาศึกษาหาข้อเท็จจริงจากรายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ทำกรณีศึกษานำมารายงาน เพื่อนำมาตีความ วิเคราะห์ และร่วมกันพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือ ป้องกัน และส่งเสริม

2.6 กระบวนการศึกษาในกรณีศึกษา

กระบวนการศึกษากรณีศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้รูปแบบการศึกษาของ กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527: 22-23) ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดปัญหา

การกำหนดปัญหา หมายถึง การที่ผู้ศึกษากรณีศึกษาตั้งจุดมุ่งหมายหรือกำหนดว่าจะศึกษาสิ่งใดในบุคคลหนึ่งซึ่งอาจเป็นปัญหาหรือมิใช่ปัญหาแต่เป็นความสนใจความสามารถพิเศษหรืออื่นๆ

ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล คือ การหาข้อเท็จจริงหลังจากที่มีการกำหนดปัญหา และตั้งสมมติฐานแล้วโดยใช้เครื่องมือในการแนะแนวเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่สนใจจะศึกษา โดยรวบรวมจากแหล่งต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ การทดสอบทางจิตวิทยา แผนผังสังคมมิติ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลในแต่ละวิธี หรือเทคนิคเพื่ออธิบายเหตุผลและผลของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซึ่งอาจทำได้โดยวิธีการประชุมปรึกษาด้วยการเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เราศึกษามาร่วมพิจารณา และศึกษาข้อเท็จจริงที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เทคนิคดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

2. แบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง คือ รายละเอียดในการสนทนามักจะเป็นเรื่องส่วนตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งควรต้องเก็บเป็นความลับ ดังนั้นในการสนทนากันนี้ จึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นอย่างมากการสัมภาษณ์ที่ 1) การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาหรือทราบข้อเท็จจริง (Fact finding interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ ผู้สัมภาษณ์สนทนาหรือซักถามข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านความคิดเห็น ความรู้สึก ความสนใจ เจตคติ ค่านิยมเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นการหาข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเพิ่มเติมจากที่มีอยู่แล้ว รวมทั้งยังเป็นการตรวจสอบว่าข้อมูลที่มีอยู่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือไม่ กระบวนการสัมภาษณ์ มี 3 ขั้นตอนดังนี้ (พนม ลิ้มอารีย์. 2538: 92-93)

2.1 ก่อนสัมภาษณ์ กระบวนการนี้มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ 1) การเตรียมบุคคลเป็นการเตรียมทั้งผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ให้พร้อมทั้งสองฝ่ายจะต้องมีการกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และอาจจะต้องบอกจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ 2) การเตรียมจุดมุ่งหมาย และหัวข้อในการสัมภาษณ์ อาจมีการบันทึกหัวข้อก่อนการสัมภาษณ์และมีการบันทึกในขณะสัมภาษณ์ด้วย แต่ถ้าเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่บอกจุดมุ่งหมายที่แท้จริงก็ไม่ควรบันทึกหัวข้อที่จะสัมภาษณ์ 3) การเตรียมสถานที่ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสะดวกสบาย และควรเป็นที่มิดชิดมีความเป็นเอกเทศ ปราศจากสิ่งรบกวน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น

2.2 ขณะสัมภาษณ์ ใช้เทคนิคทั่วไป 4 ประการดังนี้ 1) การสังเกต โดยใช้อวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น และการสัมผัส 2) การฟัง เป็นเทคนิคที่ดีที่สุดใน

การแนะแนวและการให้คำปรึกษา 3) การใช้คำถาม ผู้สัมภาษณ์อาจต้องถามผู้ถูกสัมภาษณ์ในสิ่งที่ไม่กระจ่างโดยใช้คำถามที่มีลักษณะเป็นมิตร ผู้ถูกสัมภาษณ์ฟังแล้วเข้าใจว่าผู้สัมภาษณ์ มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลืออย่างแท้จริง 4) การพูด การพูดที่ดีนั้นจะต้องแสดงการยอมรับเจคติ และความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้ภาษาและถ้อยคำเหมาะสม และจะต้องพยายามให้การสัมภาษณ์นั้นเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ด้วย นอกจากนี้ ยังมีเทคนิคเฉพาะที่ผู้สัมภาษณ์ควรได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดี เทคนิคเหล่านี้จะช่วยให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทคนิคพื้นฐานมีดังนี้

2.2.1 การสร้างสายสัมพันธ์ (Rapport)

2.2.2 การแสดงความเห็นใจ (Sympathy)

2.2.3 การทำให้เกิดความมั่นใจ (Assurance)

2.2.4 การแสดงความเห็นด้วย (Approval)

2.2.5 การทำให้เกิดความกระจ่าง (Clarification)

2.2.6 การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of feeling)

2.2.7 การใช้ความเงียบ (Silence technique)

2.3 การยุติการสัมภาษณ์ การยุติการสัมภาษณ์เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้สัมภาษณ์ควรยุติการสัมภาษณ์ให้ได้ผลในทางบวก ทำให้ผู้สัมภาษณ์จากไปด้วยความพึงพอใจและอยากกลับมาสัมภาษณ์อีก ดังนั้น การยุติการสัมภาษณ์จึงต้องพยายามให้เป็นธรรมชาติมากที่สุด เพื่อที่จะเป็นผลดีต่อการสัมภาษณ์ครั้งต่อๆ ไปจึงควรปฏิบัติดังนี้ 1) ควรให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่า สิ่งที่เขาพูดไปนั้นจะเป็นผลดีแก่เขาและมั่นใจว่า จะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับ 2) ผู้สัมภาษณ์อาจตั้งคำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นำไปคิดก่อนยุติการสัมภาษณ์ เพื่อจะได้เป็นเรื่องราวต่อเนื่องในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป 3) ผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้คำพูดและท่าทีที่นุ่มนวล มีความจริงใจต่อผู้สัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าต้องการสัมภาษณ์ในคราวต่อไปอีก 4) มีการนัด วัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป 5) เมื่อยุติการสัมภาษณ์แล้ว ผู้สัมภาษณ์จะต้องรีบบันทึกผลการสัมภาษณ์ลงในแบบฟอร์มบันทึกการสัมภาษณ์ทันทีทั้งนี้เพื่อป้องกันข้อมูลผิดพลาด

ขั้นที่ 3 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผลและข้อเสนอแนะ สามารถทำได้ทั้งในขณะที่ทำกรณีศึกษา และหลังจากทำกรณีศึกษาแล้ว โดยทั่วไปมักจะทำควบคู่กันไปเพื่อประสิทธิภาพของกรณีศึกษา และก่อนปิดกรณีศึกษาเป็นครั้งสุดท้าย ควรสรุปผลการศึกษาไว้ทั้งหมดและให้ข้อเสนอแนะไว้สำหรับผู้ที่จะมาศึกษาบุคคลรายนี้ หรือผู้สนใจต่อไป (กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2527: 372) สำหรับการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ 2 ข้อ คือ 1) ข้อเสนอแนะทั่วไป สำหรับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมและผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ 2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

อภิชาต การิกาญจน์ (2542: 141-142) ทำการศึกษามิติทางสังคม และการเมืองว่าด้วยคุณธรรมของความเป็นพลเมือง: กรณีศึกษาประชาชนของเขตลุ่มน้ำปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจากแนวคิดเรื่องวัฒนธรรม ทุนทางสังคมและระบบอุปถัมภ์ กลุ่มตัวอย่างมาจากพื้นที่ศึกษา 3 กลุ่ม คือ พื้นที่ป่าเขา พื้นที่ชายทะเล และพื้นที่ราบ โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 21 คน จากประชากรทั่วไป ผู้นำชุมชน/ท้องถิ่น และนักการเมือง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า คุณธรรมความเป็นพลเมืองมีเงื่อนไขที่ทำให้เกิดคุณธรรมคือ การร่วมกันต่อสู้ความยากลำบากในการทำมาหากินตั้งแต่อดีต บนพื้นฐานความสัมพันธ์ฉันเครือญาติ การเกาะกลุ่มและปรึกษาหารือกันในทุกเรื่อง จนเกิดเป็นเป็นคุณธรรมที่ยึดถือ ได้แก่ กระบวนการลดบทบาทและความสำคัญของระบบอุปถัมภ์แบบผู้มีอิทธิพล การสร้างค่านิยมผู้นำที่ดีมีความซื่อสัตย์สุจริต การรวมตัวกันต่อสู้กับปัญหาต่างๆ จากการวิเคราะห์แนวคิดเบื้องหลังเรื่องสังคม วัฒนธรรมและการเมืองของประชาชนในเขตลุ่มน้ำปากพนังออกมาเป็นคุณธรรมความเป็นพลเมืองคือ 1) แนวคิดเรื่องการสร้างจินตภาพความเป็นพลเมือง 2) แนวคิดเรื่องความเท่าเทียมกัน 3) แนวคิดเรื่องพลังทางสังคม 4) แนวคิดเรื่องทุนทางสังคมแบบชนบท

จินตนา ศรีสารคาม (2547: 71-72) ทำการศึกษาผู้บริหารดีเด่นในการดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น: กรณีศึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร ครู อาจารย์ คณะกรรมการสถานศึกษา และนักเรียน จำนวน 36 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนขามแก่นนครเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงในด้านวิชาการ และการปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน โดยเฉพาะการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาจนนำไปสู่การจัดการเรียน การสอนเป็นอันดับหนึ่ง มีการบูรณาการ การเรียนการสอนระหว่างรายวิชา โดยใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรสู่ครูมืออาชีพเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้บุคลากรทำงานเป็นทีมและมีเป้าหมายในการปฏิรูปการเรียนรู้ที่ชัดเจนผู้บริหารมีบทบาทในการพัฒนาทั้ง 7 ด้าน จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นครูมืออาชีพตามแนวปฏิรูปการเรียนรู้ เน้นการพัฒนาทีมงานและการสร้างความสามัคคีในองค์กร การจัดบรรยากาศสิ่งแวดล้อม มีการอนุรักษ์ธรรมชาติ และผสมผสานเข้ากับการเรียนรู้จนกลายเป็นวิถีชีวิตของทุกคนในโรงเรียน มีการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน และการบริหารงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ผู้บริหารเป็นผู้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการค่อนข้างสูง แต่การมีส่วนร่วมของชุมชนน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

สุวรรณา นาควิบูลย์วงศ์ (2549: 60-61) ทำการศึกษาองค์ประกอบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชน: กรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลคือผู้บริหารมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปี พ.ศ.2548 จำนวน 5 คน ดำเนินการศึกษาในเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยการจัดกลุ่มสนทนา ผลการศึกษา พบว่า ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้มีคำสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุ 4 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การประเมินผล การตอบสนองและการติดต่อสื่อสาร ในขณะที่การจัดกลุ่มสนทนาผู้บริหาร พบว่า องค์ประกอบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชนเน้นการวางแผน เป็นตัวสะท้อนความรับผิดชอบของบุคลากรที่จะทำงานร่วมกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งและพัฒนามหาวิทยาลัย ทำให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ สามารถแสดงความรับผิดชอบที่จะให้มีการตรวจสอบได้ และนำไปสู่ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยในความเป็นเลิศด้านวิชาการ และคุณภาพทางการศึกษา

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การ์ด; และ ลาสซัน (Gard; & Larsson. 2003: Online) ทำการศึกษาขบวนการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นกรณีศึกษาจากมุมมองของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในตอนใต้ของประเทศสวีเดน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบกระบวนการเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยในสถานที่ทำงาน ให้มีแรงจูงในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 10 คน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลา 2 ปี ผลการศึกษา พบว่า การเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนไป ซึ่งสิ่งสำคัญในการปรับเปลี่ยนลักษณะนิสัยในการทำงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงให้พนักงานในสถานที่ทำงานคือ ทักษะการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์การ การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับรู้ความสามารถ และปัจจัยด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ

อีเบอร์เนอร์ (Eberner. 2007: Online) ทำกรณีศึกษาเกี่ยวกับความเป็นผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพนักงานของโบสถ์ศาสนาคริสต์ นิกายคาโทลิก โดยมีผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงาน จำนวน 7 คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ และการใช้แบบทดสอบ และแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ภาวะของความเป็นผู้นำในพนักงานเป็นผลจากได้รับการยกย่องชมเชยในการให้บริการและการให้อำนาจในการสั่งงานทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการฏิบัติงานและได้แสดงบทบาทในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ลักษณะความเป็นสมาชิกที่ดีเริ่มต้นจากการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในครั้งแรก

ริตา (Rita. 2007: Online) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถกับความสำเร็จในอาชีพของผู้เชี่ยวชาญจากคนอเมริกัน เชื้อสายแอฟริกัน ด้วยวิธีกรณีศึกษา จากผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่เป็นคนอเมริกัน เชื้อสายแอฟริกัน จำนวน 7 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัท บีบีซี โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบทดสอบ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถมีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพโดยมีสภาวการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถได้ดี ได้แก่ การยอมรับในเงื่อนไข กฎเกณฑ์ในงานอาชีพ ความฉลาด ความซื่อสัตย์สุจริต และทักษะการแก้ปัญหา ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ จากการรับรู้ความสามารถได้ดี และการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองภายในองค์การ รวมทั้งการได้รับสวัสดิการที่ดีจากองค์การ จะทำให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะของความเป็นผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับกรณีศึกษา พบว่า กรณีศึกษาสามารถนำไปใช้ได้ผลดีเกี่ยวกับการค้นหาสาเหตุของพฤติกรรมและการเกิดพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้สภาพบริบทที่แท้จริง ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำความเข้าใจในสาเหตุของปัญหาหรือการเกิดพฤติกรรมได้อย่างท่องแท้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งผู้วิจัยและผู้รับการวิจัยในการช่วยเหลือ ป้องกัน และส่งเสริมได้ตรงตามสาเหตุของปัญหา โดยสามารถพัฒนาพฤติกรรมไปในทางที่ดีและเหมาะสมขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคิดว่ากรณีศึกษาเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่น ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งได้อย่างเหมาะสม

3. บริบทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง

3.1 ประวัติบริษัท ก

บริษัท ก เป็นกลุ่มธุรกิจอาหารทะเลแปรรูปครบวงจร ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปพร้อมปรุงที่ทำจากเนื้อปลาบดแช่แข็งในหลากหลายรูปแบบด้วยเครื่องจักรที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากล โดยบริษัทก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2537 โดยมีกำลังการผลิตมากกว่า 10,000 ตัน/ปี ภายใต้การควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอน จากบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านโภชนาศาสตร์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้รับการรับรองระบบด้านคุณภาพการผลิต และความสะอาดตามมาตรฐานสากลจากกรมประมง กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขแห่งประเทศไทย และมาตรฐานโลก (Codex) และได้รับการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และยังได้รับการรับรองจากสำนักงานศาสนาอิสลามให้ใช้เครื่องหมาย “ฮาลาล”รวมถึงได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องหมาย Thailand’s Brand จากกระทรวงพานิชณ์

3.2 นโยบายบริษัท ก

นโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้า เพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต

1. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อขยายตลาด
2. สร้างทีมงานทุกระดับให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น
3. พัฒนาบริษัทให้เป็นแบบอย่างการเป็นผู้นำในธุรกิจ
4. เน้นการให้บริการลูกค้าเป็นสำคัญ

3.3 คุณลักษณะ 9 ประการที่ทางโรงงาน ก ส่งเสริมให้มีในพนักงานโรงงาน ก

1. เน้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์
2. รักษามาตรฐานทุกด้านของกิจการ
3. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพ
4. ทำงานเป็นทีม
5. พร้อมรับความท้าทายและพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง
6. มุ่งเน้นลูกค้า
7. ซื่อสัตย์สุจริตและมีความสำนึกที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น
8. ปรับเปลี่ยนทัศนคติสำหรับความเป็นผู้นำ
    8.1 ความเป็นผู้นำมี 4 ประการ คือ
        8.1.1 นำการเปลี่ยนแปลง
        8.1.2 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
        8.1.3 บริหารการเปลี่ยนแปลงด้วยการทำเป็นแบบอย่าง
        8.1.4 สื่อสารให้เข้าถึงและเข้าใจตรงกัน
9. ลักษณะคนกล้า 5 ประการ
    9.1 กล้าเปิดใจรับฟัง
    9.2 กล้าคิดนอกกรอบ
    9.3 กล้าพูด กล้าทำ
    9.4 กล้าเสี่ยง กล้าริเริ่ม
    9.5 กล้าใฝ่เรียนรู้

3.4 แผนงานย่อย 6 ข้อ เพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง

3.4.1 แผนงานการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการทบทวนผลิตภัณฑ์เดิมอยู่ตลอดเวลารวมถึงประยุกต์ และสร้างผลิตภัณฑ์หลากหลายให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด

3.4.2 แผนงานเครือข่ายการขาย สำหรับแผนงานในประเทศมีวัตถุประสงค์ในการขยายตลาด และสร้างความยอมรับในผลิตภัณฑ์จากผู้บริโภคทั่วทุกภูมิภาค ส่วนในต่างประเทศเน้นการสร้างแผนงานการขายเพื่อรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในตลาดโลก และความยอมรับในผลิตภัณฑ์ของบริษัทโดยในทุกตลาดจะต้องเชื่อมั่นในสินค้าว่ามีมาตรฐานคุณภาพสินค้าเดียวกันทั่วโลก

3.4.3 แผนงานการปรับปรุงกระบวนการผลิตทุกขั้นตอน ควบคุมอย่างเข้มงวดให้สอดคล้องกับมาตรฐานต่างๆ ตามที่หน่วยงานสากลได้กำหนด และทุ่มเทให้กับมาตรฐานคุณภาพเพื่อให้ผู้บริโภคพึงพอใจ

3.4.4 แผนงานการเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยจัดแผนงานย่อยเพื่อรองรับทั้งด้านเครื่องจักร อุปกรณ์และวิธีในการทำงาน รวมถึงตระหนักในความร่วมมือของทุกคนในองค์กรเพื่อทำให้ต้นทุนต่ำที่สุด

3.4.5 แผนงานประชาสัมพันธ์ภายในมีเป้าหมายให้พนักงานทุกคนรับรู้เรื่องของภายในองค์กรให้เท่าเทียมกัน และรับทราบอย่างทันท่วงที ชัดเจนตรงกันว่าบริษัทต้องการอะไร กำลังทำอะไร ทำอย่างไร และต้องร่วมมืออย่างไร โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

3.4.6 แผนงานพัฒนาบุคลากรมุ่งพัฒนา คุณภาพพนักงานทั้งในด้านความรู้ จริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ และหลักในการบริงานงาน ขณะเดียวกันก็ยอมรับการเข้ามาร่วมงานของบุคคลอื่นๆ ภายนอก ซึ่งมีความสามารถที่จะมาร่วมรังสรรค์ก้าวหน้าให้กับองค์กรเป็นสำคัญ

3.5 ระบบคุณภาพและการบรรลุเป้าหมายของบริษัท

3.5.1 กระตุ้น ปลุกจิตสำนึกและให้การอบรมพนักงานให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ ให้สอดคล้องตามเอกสารในระบบคุณภาพ ทุกไตรมาส (4 ครั้ง)

3.5.2 ผลิตและส่งมอบสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทั้งในแง่ปริมาณ ความเที่ยงตรงทางคุณภาพและการจัดส่ง โดยผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 1 ของการส่งออก

3.5.3 ควบคุมการสูญเสียในสายการผลิตไม่เกินร้อยละ 2 ของยอดผลิต

3.5.4 รักษาและควบคุมผลผลิตให้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

3.5.6 จำกัดและควบคุมการหยุดของเครื่องจักรไม่เกินร้อยละ 4 ของเวลาการผลิต

3.5.7 รักษาระบบควบคุมคุณภาพการทำงาน ประกอบด้วย สะอาด สะดวก สะสาง สุขลักษณะ สร้างนิสัย สามัคคี (6ส), ระบบควบคุมสุขลักษณะที่ดีในขบวนการผลิตอาหาร (Good Manufacturing Practice (GMP)), ระบบรับรองมาตรฐานสากลด้านโครงสร้างผังการทำงานภายในองค์การ (International Standard Organization (ISO 9002)), ให้ควบคู่กับระบบการวิเคราะห์จุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)) ตลอดไป

3.5.8 ควบคุมจุดวิกฤตของการผลิตให้เป็นไปตามข้อกำหนดในระบบ HACCP พนักงานทุกคนในองค์กรของบริษัทจะมีความมุ่งมั่นในการยึดถือ และปฏิบัติให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของคู่มือคุณภาพ และเอกสารสนับสนุนอื่นๆ ในระบบคุณภาพ เพื่อความสำเร็จ และพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งของบริษัท

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็งแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สำหรับใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1. ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่น ตามเกณฑ์ของโรงงานอุตสาหกรรมอาหารทะเลแช่แข็ง ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดสร้างสรรค์
2. มีประสบการณ์ในการทำงานโรงงานอุตสาหกรรมอย่างน้อย 1 ปี
3. มีความสมัครใจที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติส่วนตัว แล้วนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม เพื่อเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยข้อมูล โดยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลมีข้อคำถาม ดังตัวอย่างเช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ เป็นต้น

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ลงใน ( ) หรือตอบคำถามที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษา ( ) ระดับประถมศึกษา
( ) ระดับมัธยมศึกษา
( ) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
( ) ระดับปริญญาตรี
( ) สูงกว่าระดับปริญญาตรี

2. แบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่น และหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดี ของพนักงานดีเด่น โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ แล้วนำมาสรุปเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง โดยสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและความมุ่งหมายของการวิจัย

2.3 นำแบบสัมภาษณ์ไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์.ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และคุณถิรกฤต ศรีเฉลิม ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และความมุ่งหมายของการวิจัยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

ตัวอย่างหัวข้อการสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง

1. ท่านคิดว่าอุปสรรคในการของท่านเป็นอย่างไร
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน
3. ก่อนเริ่มทำงานทุกครั้งท่านมีการเตรียมตัวอย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นแหล่งข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้างไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยได้ศึกษาตามวิธีการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดปัญหา หมายถึง การที่ผู้วิจัยกำหนดสิ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นที่ต้องการของทางโรงงานอุตสาหกรรม และทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามส่วนบุคคล และการสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้างแล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

ขั้นตอนที่ 3 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ หมายถึง การสรุปสิ่งที่ได้จากกรณีศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม และข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมที่ควรนำไปปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงานต่อตนเอง และเป็นประโยชน์สำหรับองค์การโรงงานอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบกรณีศึกษา ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำสัมภาษณ์ แล้วนำมาสังเคราะห์ และสรุปผล ซึ่งผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองอย่างละเอียดทุกขั้นตอน โดยการใช้แบบสอบถามส่วนบุคคล และแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตีความ และสรุปหาข้อเท็จจริง ดังนั้น การเขียนรายงานผลการวิจัยจึงเขียนสรุปเป็นรายบุคคลและโดยภาพรวมทั้ง 7 คน ตั้งแต่ประวัติของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งโดยย่อ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นแต่ละบุคคล

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้การศึกษาแบบกรณีศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่น ในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ซึ่งสามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

กรณีศึกษาที่ 1 นายภราดร

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นายภราดร อายุ 32 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาพุทธ สถานภาพ สมรสแล้ว มีบุตรชาย 1 คน มีผู้อยู่ในความอุปการะของนายภราดร 3 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ และระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มีรายได้ 27,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นบ้านของตนเอง

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน วิศวกรอาวุโส พนักงานรายเดือน

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกวิศวกรรม งานสร้าง 2 ฝ่ายวิศวกรรม

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 9 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

จากการสัมภาษณ์นายภราดร ทำให้ทราบว่า ลักษณะงานในหน้าที่หลักของนายภราดร คือ งานซ่อมบำรุงเครื่องจักร การสั่งซื้ออุปกรณ์เครื่องจักร งานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายวิศวกรรม และการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาในแผนกวิศวกรรม จำนวน 35 คน การเริ่มต้นทำงานในทุกเช้า นายภราดรเดินทางจากบ้านมาถึงที่ทำงานเวลาประมาณ 07.45 นาฬิกา และเลิกงานในเวลา 20.00 นาฬิกา ดังนั้นหน้าที่โดยตรงของนายภราดร คือ การดูแลรักษา และการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในระหว่างการผลิต เนื่องจากเครื่องจักรภายในโรงงานมีอายุการใช้งานมานานจึงต้องได้รับการดูแลและการบำรุงรักษาเป็นพิเศษ ในฐานะหัวหน้างาน จึงต้องมาทำงานให้เร็วกว่าลูกน้อง และอยู่ดูแลความเรียบร้อยของงานหลังจากเวลาเลิกงาน 17.00 นาฬิกา อีก 3 ชั่วโมง เรื่องของวันหยุด วันลา นายภราดรกล่าวว่า ตนเองไม่เคยใช้วันลาพักร้อน หรือวันหยุดงานครบตามเกณฑ์ที่

ทางโรงงานจัดให้ ในแต่ละปีตนเองจะลางานไม่เกิน 3 วัน ในวันหยุดของทางโรงงาน ตนเองก็ต้องมาทำงานโดยคิดว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งเป็นเช่นนี้มาตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานจนกระทั่งปัจจุบัน โดยนายภราดรกล่าวว่า ผลของการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญ ไม่อยากทำงานให้เกิดข้อผิดพลาด จนบุคคลอื่นมาตำหนิได้ และที่ผ่านมานายภราดรไม่เคยทำงานผิดพลาดหรือเกิดอุบัติเหตุในการทำงานตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานจนถึงปัจจุบัน นายภราดร กล่าวว่า วิธีการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดจากการทำงานและหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุของตนเอง คือ การวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า และกระจายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้ลูกน้องแต่ละคน ภายหลังการประชุมในฝ่ายวิศวกรรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีการประชุมย่อยหน้างานเป็นกลุ่มเล็กๆ ในแต่ละวันขณะลูกน้องกำลังทำงานตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เพื่อตรวจความถูกต้องและความเรียบร้อยในการทำงาน จึงทำให้ไม่มีข้อผิดพลาดจากการทำงานและอุบัติเหตุในการทำงานเกิดขึ้นกับตนเอง และพนักงานในฝ่ายวิศวกรรมที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ นอกจากนั้น นายภราดรได้กล่าวเพิ่มเติมว่า วิธีการเดินตรวจงานทุกวันและการประชุมย่อยเป็นกลุ่มเล็กๆ จะช่วยเพิ่มสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ทำให้ลูกน้องสามารถพูดคุยได้อย่างเป็นกันเอง สร้างความสนิทสนมได้อย่างใกล้ชิดแบบตัวต่อตัว ทำให้ได้รับรู้เกี่ยวกับปัญหาของลูกน้องและลักษณะนิสัยส่วนตัวของลูกน้องแต่ละคนที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ผลการทำงานที่ผ่านมาของฝ่ายวิศวกรรมจึงออกมาเป็นที่น่าพอใจ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นายภราดรกับหัวหน้างานมีวิธีการทำงานและความคิดเห็นของการทำงานไม่ตรงกันบ้างในบางครั้ง ซึ่งวิธีแก้ปัญหาของนายภราดร คือ ใช้หลักมุ่งสู่เป้าหมายของประสิทธิผลในการทำงาน โดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ของทางโรงงานเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีการลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้ดีวิธีการหนึ่ง นอกจากนี้วิธีการใช้เหตุผลในการทำงานจากการตรวจสอบ ทดลองตามขบวนการทางวิทยาศาสตร์ ด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับข้อห้ามในการปฏิบัติ ได้แก่ ไม่ลักทรัพย์ ไม่เล่นการพนัน ไม่ดื่มสุรา ไม่ใช้สารเสพย์ติดภายในโรงงาน ไม่ทำลายทรัพย์สินของทางโรงงานและไม่ก่อการทะเลาะวิวาทภายในโรงงา จากการสัมภาษณ์นายภราดร ทำให้ทราบว่า นายภราดรเป็นคนไม่สูบบุหรี่แต่จะดื่มเหล้าเป็นบางโอกาส นายภราดรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำผิดวินัยของทางโรงงานไว้ว่า บทลงโทษสำหรับคนที่ทำผิดวินัยในเรื่องข้อห้ามของการปฏิบัติตัวดังกล่าว คือ การลงโทษด้วยวิธีการไล่ออกจากโรงงาน ซึ่งตนเห็นว่า เป็นบทลงโทษที่เหมาะสม สำหรับตนเองแล้วจะมีวิธีปฏิบัติตัวด้วยการทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้ลูกน้องได้ปฏิบัติตาม เมื่อลูกน้องเห็นวิธีการปฏิบัติของหัวหน้างานจึงเกิดความเกรงใจและไม่กล้าที่จะกระทำผิด

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย พบว่า นายภราดรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้วยการมาทำงานก่อนเวลาและเลิกงานหลังเวลางานที่ทางโรงงานกำหนด ไม่เคยใช้วันลางานครบตามเกณฑ์ที่ทางโรงงานจัดไว้ให้ มีความรอบคอบ เอาใจใส่ต่องานที่ทำโดยไม่มีอุบัติเหตุหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ด้วยวิธีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า กระจายงาน

ให้ลูกน้องตามความสามารถของลูกน้อง และสนับสนุนการทำงานเป็นทีมจากการสร้างกลุ่มทำงานให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของทางโรงงานอุตสาหกรรมเป็นหลัก ยอมรับในข้อห้ามการปฏิบัติโดยไม่กระทำผิดกฎ ระเบียบวินัย และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อสร้างค่านิยมความมีวินัยในการทำงานที่ดีให้แก่ลูกน้อง

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลา ได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด และมีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค จากการสัมภาษณ์นายภราดร ทำให้ทราบว่า นายภราดรมีความรอบรู้ในงานด้านวิศวกรรมที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี เนื่องจากนายภราดรได้ใช้ความรู้ ความสามารถทางด้านวิศวกรรมตามที่ตนเองเรียนจบมาอย่างเต็มที่ จนเกิดเป็นความชำนาญในการทำงาน เป็นผลให้ได้เลื่อนตำแหน่ง สิ่งนี้จึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและได้ทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ด้วยการไม่ปิดโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นวันทำงาน หรือวันหยุดงาน เพื่อให้ทางโรงงานสามารถติดต่อเรียกตัวเข้ามาทำงานได้ตลอดเวลา ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเกิดปัญหาเครื่องจักรขัดข้อง จากการสัมภาษณ์ถึงอุปสรรคในการทำงาน นายภราดรได้เล่าว่า อุปสรรคในการทำงานของตนเอง คือ การปรับตัวให้เข้ากับพนักงานใหม่ เนื่องจากพนักงานในฝ่ายวิศวกรรมมีการเข้า-ออกงานอยู่เป็นประจำ ทำให้ต้องปรับตัว ศึกษา และเรียนรู้อุปนิสัยของพนักงานแต่ละคนอยู่เสมอเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับวิธีการจัดการกับอุปสรรคในการทำงานของนายภราดร คือ ยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในแผนก นอกจากนี้ นายภราดรตั้งใจถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และสอนงานที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงานทุกคนในแผนกด้วยความจริงใจ จนเกิดเป็นความไว้ใจซึ่งกันและกัน ระหว่างนายภราดรกับผู้ร่วมงานทุกคนในแผนก ลักษณะการมีจิตใจจดจ่อและทุ่มเทในการทำงานของนายภราดร คือ มุ่งที่ความสำเร็จของงาน โดยการทำงานอย่างมีเป้าหมายและวิธีการคิดเกี่ยวกับการทำงานในทางบวก คือ คิดถึงสิ่งที่ดีที่จะได้จากการทำงาน วิธีการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงานนายภราดรให้ความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่ต้องปลูกจิตสำนึกเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบ รู้สึกรัก และหวงแหนทรัพย์สินของทางโรงงาน ด้วยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจในการทำงานและให้โอกาสพนักงานในเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องของการทำงาน การจัดกิจกรรมและการจัดระบบสวัสดิการ

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พบว่า นายภราดรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยการทุ่มเทในการทำงานและเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อมาทำงานได้ตลอดเวลา มีจุดมุ่งหมายที่จะให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในการทำงานจากการรับฟังข้อคิดเห็นในการทำงานจากผู้ร่วมงานในแผนก ให้ความเกื้อกูลทางความคิดโดยถ่ายทอด

ความรู้ ประสบการณ์และสอนงานให้ผู้ร่วมงานในแผนก มีการปกป้องและรักษาผลประโยชน์ให้กับทางโรงงานเกินกว่าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน จากการสัมภาษณ์นายภราดร ทำให้ทราบว่า นายภราดรเป็นคนที่มีนิสัยชอบอาสาจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงงาน ซึ่งปัจจุบันนายภราดรได้รับเลือกเป็นประธานชมรมกีฬา อีกทั้งยังได้รับหน้าที่ให้เป็นครูสอน เพื่อเพิ่มวุฒิทางการศึกษาให้กับพนักงานในโครงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ และเป็นกรรมการกลุ่มออมทรัพย์ของทางโรงงาน ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน นายภราดรได้ให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องการทำงาน เรื่องส่วนตัว โดยเป็นผู้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และช่วยเหลือทางด้านการเงิน ซึ่งผู้ร่วมงานทุกคนสามารถพูดคุย ขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา และถ้าตนเองไม่สามารถช่วยเหลือได้ก็จะแนะนำให้ไปปรึกษากับผู้ที่สามารถช่วยเหลือได้แทน สำหรับกรณีที่พบปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงาน นายภราดรมีวิธีการลดความขัดแย้งโดยเปิดโอกาสให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้พูดคุยกัน และใช้ทักษะการเจรจาลดข้อขัดแย้งจากประสบการณ์และเทคนิคเฉพาะของตนเอง ซึ่งเป็นวิธีการที่นายภราดรกล่าวว่า ใช้ได้ผลในทุกครั้งเมื่อต้องไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง นอกจากนั้นการได้รับข้อเสนอแนะในการทำงานจากบุคคลอื่น นายภราดรให้ข้อคิดเห็นว่า สำหรับตนเองคิดว่าเป็นเรื่องที่ดี สามารถรับฟังทุกความคิดเห็น ทุกข้อเสนอแนะ เพราะคิดว่าเป็นการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และไม่รู้สึกโกรธคนที่ให้ข้อเสนอแนะ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน นายภราดรกล่าวว่า เป็นกิจกรรมที่ดีที่ทางโรงงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม และตนเองนั้นก็เข้าร่วมในทุกกิจกรรมโดยทำหน้าที่เป็นผู้จัดงาน เมื่อได้เห็นพนักงานชื่นชอบ มีความสุขและได้ผ่อนคลายความเครียด ทำให้ตนเองมีกำลังใจที่จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดกิจกรรมต่อไป

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านนุษยสัมพันธ์ พบว่า นายภราดรให้ความช่วยเหลือด้วยการทำความดีให้สังคม โดยการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนที่มีปัญหาด้วยความเต็มอกเต็มใจ มีลักษณะความเป็นผู้นำที่เป็นนักปกครองที่ดีโดยสามารถทำหน้าที่เป็นผู้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ดี รู้รักสามัคคีโดยการให้ความร่วมมือและสนใจที่จะช่วยงานของโรงงานด้วยความกระตือรือร้น มีความพอใจที่เห็นพนักงานในโรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจนเกิดเป็นพลังที่เข้มแข็งของทางโรงงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์นายภราดร ทำให้ทราบว่า นายภราดรเตรียมตัวก่อนทำงานทุกครั้ง โดยกำหนดแผนงานไว้ล่วงหน้า มีการวางเป้าหมายในการทำงาน และจัดทำบันทึกรายงานผลการทำงานในทุกวัน เพื่อนำมาตรวจสอบ ทบทวน และดูความก้าวหน้าของผลงาน ซึ่งบันทึกที่ถูกเก็บไว้จะนำมาเป็นข้อมูลในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้ นายภราดรให้ความคิดเห็นว่า การฝึกอบรมที่ได้รับจากทางโรงงานเป็นความรู้ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและเป็นวิธีการการเรียนรู้เกี่ยวกับงานได้โดยตรง สำหรับตนเองแล้วมีวิธีการหาความรู้เพิ่มเติมโดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเพื่อนต่างโรงงาน การเข้าร่วมศึกษาดูงานกับทางหน่วยงานราชการ การติดต่อพูดคุยเพื่อขอคำแนะนำจากอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่ตนเองเป็นศิษย์เก่า และการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จึงทำให้ตนเองมีแนวความคิดประยุกต์ที่นำมาใช้ได้จริงและเป็นความภาคภูมิใจ คือ การคิดค้นประดิษฐ์หม้อต้มลูกชิ้นที่ทำให้โรงงานมีอัตราการผลิตลูกชิ้นเพิ่มมากขึ้น

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นายภราดรมีลักษณะมุ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพโดยการนำข้อมูลการทำงานมาตรวจสอบ ทบทวนเพื่อดูผลของประสิทธิภาพในงานที่ทำ และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจากการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการทำงานกับผู้เชี่ยวชาญที่หลากหลายของสถาบันต่างๆ มีความคิดริเริ่มที่ดีด้วยการคิดและการศึกษาอย่างรอบคอบในการผลิตหม้อต้มลูกชิ้น

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมทำให้ทราบว่า นายภราดรเข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากคำแนะนำของพี่สาว สาเหตุที่ตัดสินใจมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เป็นเพราะอยู่ใกล้บ้าน นายภราดรกล่าวถึงงานที่ทำในปัจจุบันว่า เป็นงานที่ตนเองชอบและมีความถนัด ได้ใช้ความรู้ความสามารถตรงตามสาขาที่เรียนจบมาได้อย่างเต็มที่ และทางโรงงานก็เปิดโอกาสให้ทำงานได้อย่างอิสระ จากการสอบถามเพิ่มเติมด้านผลกระทบจากวันและเวลาในการทำงานที่มีต่อครอบครัว ทำให้ทราบว่าครอบครัวของนายภราดรมีสมาชิกในครอบครัว 4 คน คือ นายภราดร ภรรยา บุตรชายวัย 1 ขวบ และมารดาของนายภราดร ภรรยาของนายภราดรนั้นทำงานกับโรงงานแห่งนี้เช่นเดียวกัน จึงไม่มีปัญหาด้านเวลากับครอบครัว เนื่องจากภรรยาและนายภราดรจะได้หยุดงานในวันเดียวกัน ซึ่งเป็นสิทธิพิเศษที่ทางฝ่ายวิศวกรรมจัดขึ้นสำหรับคนที่มีครอบครัว ตนเองจึงสามารถหยุดงานได้ตรงกับภรรยา สำหรับการดูแลบุตรชายในช่วงเวลาที่นายภราดรและภรรยาไปทำงาน ผู้เป็นมารดาของนายภราดรเป็นคนดูแล ส่วนความคิดเห็นต่อด้านที่ชอบและไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ นายภราดรกล่าวว่า ไม่มีด้านที่ตนเองไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ ด้านที่รู้สึกชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ คือ การดูแลเอาใจใส่จาก

ผู้บริหาร การได้รับการสนับสนุนในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยนายภราดรกล่าวเพิ่มเติมว่า ตนเองจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไป เนื่องจากมีความผูกพันกับโรงงานแห่งนี้ ทั้งสถานที่ทำงาน ผู้บริหารงาน และผู้ร่วมงานทุกคน

กรณีศึกษาที่ 2 นางพรทิพย์

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นางพรทิพย์ อายุ 39 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาพุทธ สถานภาพสมรสแล้ว มีบุตรสาว 2 คน บุตรชาย 1 คน มีผู้อยู่ในความอุปการะของนางพรทิพย์ 4 คน จบการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการแปรรูปสัตว์น้ำ มีรายได้ 15,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบันเป็นบ้านของตนเอง

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน หัวหน้าแผนกผลิตซูริมิ พนักงานรายเดือน

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกผลิต ฝ่ายโรงงานซูริมิ

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 18 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

จากการสัมภาษณ์นางพรทิพย์ ทำให้ทราบว่านางพรทิพย์ทำงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกผลิตซูริมิ มีหน้าที่ดูแลขั้นตอนในขบวนการผลิตซูริมิ ตรวจสอบการใช้งานของเครื่องจักรในขบวนการผลิตซูริมิ ตรวจสอบระบบงานด้านเอกสาร คำนวณต้นทุนในการผลิต และควบคุมดูแลพนักงานในแผนกผลิตซูริมิ โดยนางพรทิพย์เดินทางมาทำงานและเริ่มทำงานเวลา 07.30 นาฬิกา เลิกงานในเวลา 20.00 นาฬิกา เกี่ยวกับเรื่องการลาหยุดงานที่ผ่านมา นางพรทิพย์ลางานไม่ครบตามจำนวนวันที่ทางโรงงานจัดไว้ให้ โดยในแต่ละปีนางพรทิพย์ไม่เคยใช้วันลาพักร้อน และจะลางานในแต่ละปีไม่เกิน 3 วัน จากการสอบถามถึงข้อผิดพลาดในการทำงาน นางพรทิพย์ได้เล่าว่าข้อผิดพลาดที่ผ่านมา คือ การสื่อสารระหว่างรอยต่อในช่วงงานของการผลิตซูริมิระหว่างพนักงานกะกลางวันกับพนักงานกะกลางคืน ทำให้พนักงานกลางคืนทำการผลิตสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่ทางโรงงานกำหนด วิธีการแก้ปัญหาของนางพรทิพย์ คือ ทำบันทึกผลการทำงานประจำวันของพนักงานทั้งสองกะ นอกจากนั้น หัวหน้างานของแต่ละช่วงงานต้องอยู่ประชุมเพื่อรับงานต่อก่อนเข้าทำงานและหลังเลิกงานอีก 20 นาที ในการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องของการเกิดอุบัติเหตุ นางพรทิพย์เล่าว่าการเกิดอุบัติเหตุของตนเองมีเพียงเรื่องเล็กน้อยในช่วงแรกที่เริ่มเข้ามาทำงานใหม่ๆ หลังจากนั้นก็ไม่

เคยมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นเลย ซึ่งวิธีการหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุของนางพรทิพย์ คือ การปฏิบัติตามหลักของความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นางพรทิพย์เล่าว่า ตนเองกับหัวหน้างานไม่เคยมีปัญหาขัดแย้ง เพราะจะคุยปรึกษาเรื่องงานกันในทุกวันทั้งตอนเช้าก่อนเข้าทำงานและหลังเลิกงาน ในกรณีฉุกเฉินหลังเลิกงานหรือวันหยุดของหัวหน้างาน นางพรทิพย์ก็สามารถโทรศัพท์ติดต่อหัวหน้างานได้ตลอดเวลา สำหรับความคิดเห็นของนางพรทิพย์ที่มีต่อการพนัน การลักทรัพย์ การดื่มสุรา การใช้สารเสพย์ติดในระหว่างเวลางาน และการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน นางพรทิพย์กล่าวว่าตนเองเป็นคนที่ไม่ชอบเรื่องเหล่านี้ เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีต่อตนเองและจะนำความเดือดร้อนมาให้ครอบครัว ถ้าเห็นใครมีความประพฤติดังกล่าว ตนเองก็จะรู้สึกไม่ดีไปด้วย ถ้าเกิดกรณีที่เป็นลูกน้องก็จะต้องเรียกมาคุยถึงสาเหตุที่ทำผิด ถ้ามีเหตุผลเพียงพอตนเองก็จะให้โอกาสโดยขอเจรจาต่อรองกับผู้บริหารเพื่อให้ลูกน้องมีโอกาสได้ทำงานต่อไป แต่ถ้าทำผิดเป็นครั้งที่สองตนเองก็ต้องให้ทางโรงงานลงโทษไปตามกฎ ระเบียบของทางโรงงาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความมีวินัย พบว่า นางพรทิพย์มีความกระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงาน โดยมาทำงานก่อนเวลาและเลิกงานหลังเวลางานที่ทางโรงงานกำหนด ไม่หยุดงานโดยไม่จำเป็น มองความประพฤติที่ไม่ดีว่าเป็นโทษ เป็นคนมองโลกในแง่ดี และมีลักษณะความเป็นผู้นำที่รักความยุติธรรมโดยการคำนึงถึงลูกน้องและความเสมอภาค

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลา และได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด มีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค จากการสัมภาษณ์นางพรทิพย์ทำให้ทราบว่า ก่อนที่นางพรทิพย์จะมาทำงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนกผลิตซูริมิ นางพรทิพย์ทำงานเป็นพนักงานรายวันมาก่อน จึงทำให้นางพรทิพย์มีความรอบรู้ และมีทักษะความชำนาญในงานจนได้การยอมรับจากผู้บริหารให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนก ซึ่งนางพรทิพย์กล่าวว่า ตนเองมีความภาคภูมิใจที่ผู้บริหารมองเห็นความสามารถและผลงาน จึงทำให้ตนเองมีความรักในงานที่ทำและรู้สึกผูกพันกับทางโรงงาน จึงไม่คิดที่จะไปทำงานกับโรงงานอื่น ด้านอุปสรรคในการทำงาน นางพรทิพย์ได้เล่าว่า อุปสรรคการทำงานของตนเอง คือ การสื่อสารกับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าว เพราะพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวไม่สามารถพูดภาษาไทยได้ วิธีการแก้ไขปัญหาของนางพรทิพย์ คือ การให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด พยายามเรียนรู้และใช้วิธีการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบ เพื่อทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งในปัจจุบันปัญหาเริ่มลดลง เนื่องจากเกิดการเรียนรู้จากการทดลองซ้ำๆ ในหลายวิธีจึงสามารถสื่อสารให้เข้าใจกันได้มากขึ้น การทำงานจึงดำเนินไปอย่างไม่ติดขัด การมีจิตใจจดจ่อและทุ่มเทกับการทำงานสำหรับนางพรทิพย์มีวิธีปฏิบัติ คือ ทำงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายที่ทางโรงงาน

กำหนดไว้และการคิดถึงต้นทุนกำไรในการผลิต ซึ่งนางพรทิพย์ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ถ้าโรงงานมีผลประกอบการดี พนักงานก็จะได้เงินเดือนเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้นหน้าที่การดูแลรักษาทรัพย์สินของทางโรงงานและผลประกอบการต่างๆของโรงงานพนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการรับรู้ เพื่อทำให้พนักงานเกิดจิตสำนึกในความรักต่อโรงงานมากขึ้น โดยไม่ทำเป็นเพิกเฉยต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและต้องช่วยกันเป็นหูเป็นตาเพื่อปกป้องผลประโยชน์ให้กับโรงงาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พบว่า นางพรทิพย์มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี โดยมีความรู้สึกรักและผูกพันกับโรงงานทำให้มีความขยันหมั่นเพียรใฝ่เรียนรู้ในการทำงาน จนทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานในทางที่ดี มีลักษณะความเป็นผู้นำที่โน้มน้าวจูงใจคนให้ร่วมกันทำงานเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของโรงงาน

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน จากการสัมภาษณ์นางพรทิพย์ทำให้ทราบว่า นางพรทิพย์สามารถพูดคุยกับพนักงานได้ทุกแผนก ไม่มีปัญหาความขัดแย้งกับใคร เพราะงานในแผนกของนางพรทิพย์ต้องขอยืมตัวพนักงานต่างแผนกมาช่วยทำงานในบางวัน โดยนางพรทิพย์กล่าวว่า ถ้าหากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้การทำงานในแผนกผลิตซูริมิดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่อง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานตามวิธีการของนางพรทิพย์ คือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา และช่วยเหลือด้านการเงิน โดยนางพรทิพย์กล่าวว่า ตนเองทำงานกับโรงงานแห่งนี้มานานดังนั้นพนักงานในโรงงานจึงให้ทั้งความเคารพและความเกรงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางโรงงานได้ปลูกฝังกันมาให้เคารพผู้ที่มีอาวุโสกว่า ตนเองจึงมีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนพนักงานทั้งในฐานะเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมถึงการแสดงความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่มีต่อการทำงานของนางพรทิพย์ นางพรทิพย์กล่าวว่า ตนเองเป็นคนที่ยอมรับฟังเหตุผลของคนอื่นเสมอ และไม่รู้สึกโกรธถ้ามีใครมาตำหนิเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง เพราะคิดว่าตนเองไม่เก่งในทุกด้าน และในกรณีที่เจอปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน วิธีการของนางพรทิพย์คือเรียกคู่กรณีมาหาสาเหตุของความขัดแย้ง และหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้คู่กรณีมีความรู้สึกที่ดีต่อกันจนสามารถทำงานร่วมกันได้ด้วยความสบายใจ ด้านความคิดเห็นของนางพรทิพย์ที่มีต่อกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน นางพรทิพย์กล่าวว่า เป็นกิจกรรมที่ดี ทำให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด และมีความสามัคคีเพิ่มมากขึ้น ตนเองมีโอกาสเข้าร่วมในทุกครั้ง

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นางพรทิพย์เป็นคนที่มีมิตรไมตรีสูงโดยได้รับการยอมรับจากพนักงานทุกคน และการเป็นผู้มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือคนอื่น มีความเป็นผู้นำ เป็นนักปกครองที่ดีในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานได้ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน โดยความรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและไม่โอ้อวดในความรู้ความสามารถ

ของตนเอง รู้รักสามัคคีโดยเต็มใจที่จะให้ความร่วมกับทางโรงงานและพอใจที่เห็นการร่วมมือร่วมใจของพนักงานในโรงงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์นางพรทิพย์ได้เล่าว่า การเตรียมตัวก่อนเริ่มทำงานของตนเอง คือ การวางแผนงานไว้ล่วงหน้า และสรุปข้อมูลจากบันทึกการทำงานก่อนเลิกงานทุกครั้ง นอกจากนี้ การมาทำงานก่อนเวลางานก็เป็นวิธีการที่ทำให้ตนเองหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และอีกวิธีการหนึ่ง คือ การนำความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการประกอบการตัดสินใจ ซึ่งการตัดสินใจที่รวดเร็ว จะทำให้จัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ นางพรทิพย์ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้ว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ตนเองได้มีความรู้สามารถนำมาใช้ทำงานได้จริง เป็นความรู้ที่ทันสมัย มีประโยชน์ต่อการทำงานโดยตรง วิธีการหาความรู้เพิ่มเติมของตนเอง คือ การเข้ารับการฝึกอบรมตามที่ทางโรงงานจัดให้ในทุกครั้ง การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิทางการศึกษา และการซักถามจากวิทยากรที่มาบรรยาย ทำให้เกิดแนวความคิดแปลกใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน คือ การคิดคำนวณต้นทุนกำไรในการผลิตซูริมิ

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นางพรทิพย์มีความรอบคอบในการทำงานโดยมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า มีลักษณะใฝ่เรียน ใฝ่รู้ และมุ่งความสำเร็จ โดยการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิทางการศึกษาและเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิดและกล้าทำโดยการตัดสินใจที่รวดเร็วเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้ทราบว่า นางพรทิพย์เข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากคำแนะนำของญาติ สาเหตุที่ตัดสินใจมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เป็นเพราะอยู่ใกล้บ้านญาติ และทางโรงงานมีสวัสดิการในการทำงานที่ดี ด้านความคิดเห็นที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบัน นางพรทิพย์กล่าวว่า เป็นงานที่ตนเองชอบและมีความถนัด เพราะได้ใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ จากการสอบถามเพิ่มเติมด้านผลกระทบของวัน และเวลาในการทำงานที่มีต่อครอบครัว ทำให้ทราบว่า ครอบครัวของนางพรทิพย์มีสมาชิกในครอบครัว 4 คน คือ นางพรทิพย์ สามี และบุตรสาว 2 คน การให้เวลากับครอบครัวสำหรับนางพรทิพย์แล้วไม่คิดว่าเป็นปัญหา เนื่องจากได้หยุดงานในวันอาทิตย์ทำให้มีเวลาหยุดพักอยู่กับบุตรและสามีได้ทั้งวัน อีกประการหนึ่ง คือ นางพรทิพย์มีแม่ของสามีเป็นคนช่วยดูแลบุตรทั้งสองคนจึงไม่เป็นกังวลต่อเรื่องการดูแลบุตร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ สำหรับสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ นางพรทิพย์กล่าวว่า ไม่มีอะไรที่ตนเองไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ และสิ่งที่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ คือ ทางโรงงานมีสวัสดิการในการทำงานที่ดี

ผู้บริหารและหัวหน้างานดูแลเอาใจใส่และเป็นกันเองกับลูกน้อง โดยนางพรทิพย์กล่าวเพิ่มเติมว่าตนเองจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไป เนื่องจากมีความผูกพันกับโรงงานแห่งนี้ ทั้งด้านสถานที่ และตัวบุคคล

กรณีศึกษาที่ 3 นางสาวกานดา

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นางสาวกานดา อายุ 24 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาพุทธ สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีรายได้ 12,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบันเป็นบ้านของบิดา-มารดา

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สวัสดิการและประกันสังคม พนักงานรายเดือน

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกบุคคลและธุรการ ฝ่ายบุคคล

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 2 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

จากการสัมภาษณ์นางสาวกานดาทำให้ทราบว่า หน้าที่หลักของนางสาวกานดา คือ งานด้านเอกสาร งานประชาสัมพันธ์ และจัดสวัสดิการคุ้มครองแรงงานให้กับพนักงานภายในโรงงาน นางสาวกานดามาถึงที่ทำงานและเริ่มทำงานเวลา 07.45 นาฬิกา เลิกงานเวลา 17.00 นาฬิกา นอกจากนี้วันหยุดงานที่ทางโรงงานจัดให้ นางสาวกานดาใช้วันลางานไม่ครบตามจำนวนวันที่ทางโรงงานจัดให้โดยในแต่ละปีนางสาวกานดาจะลางานไม่เกิน 5 วัน จากการสอบถามถึงข้อผิดพลาดในการทำงานที่ผ่านมา นางสาวกานดาเล่าให้ฟังว่า ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นส่วนมากเกิดจากปัญหาระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ส่วนข้อผิดพลาดที่เกิดจากตนเองไม่เคยเกิดขึ้น รวมถึงอุบัติเหตุจากการทำงานก็ไม่เกิดขึ้นเช่นกัน เนื่องจากตนเองมีวิธีการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาด คือ มีความรอบคอบและใช้ระบบตรวจสอบการทำงานในแต่ละวัน โดยมีสมุดบันทึกส่วนตัวของตนเองเกี่ยวกับงานในแต่ละวัน และมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นางสาวกานดาได้เล่าว่า ตนเองมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน เพราะหัวหน้างานเป็นคนที่ให้ความเป็นกันเองกับลูกน้อง ไม่จู้จี้จุกจิก ไม่เรื่องมาก และคอยเอาใจใส่ลูกน้องเป็นอย่างดี จึงทำให้ตนเองรู้สึกรักโรงงานและอยากมาทำงานทุกวัน จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อห้ามในการปฏิบัติงาน คือ ไม่ลักทรัพย์ ไม่เล่น

การพนัน ไม่ดื่มสุรา ไม่ใช้สารเสพย์ติดในที่ทำงาน ไม่ทำลายทรัพย์สินของทางโรงงาน และไม่ทะเลาะวิวาทภายในที่ทำงาน นางสาวกานดาได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ตนเองไม่ชอบเรื่องของการพนัน การสูบบุหรี่ หรือยาเสพย์ติดอื่นๆ และการทะเลาะวิวาท โดยคิดว่าเป็นเรื่องที่ผิดวินัยของทางโรงงาน และเป็นเรื่องที่สังคมไม่ยอมรับ สำหรับตนเองแล้วจะตระหนักอยู่เสมอว่า ถ้าทำผิดกฎระเบียบวินัยของโรงงานจะทำให้เสียประวัติในการทำงาน เสียชื่อเสียง ไปสมัครงานที่อื่นก็จะไม่ได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ นางสาวกานดาได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎระเบียบในการทำงานไว้ว่า ตนเองชอบทำงานกับบริษัทที่มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด เพราะจะทำให้มีแบบแผนในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทำให้เกิดความเรียบร้อยดูแล้วเป็นระเบียบ

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย พบว่า นางสาวกานดามีความขยันหมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงานโดยมาทำงานก่อนเวลา ใช้วันลางานไม่ครบตามที่ทางโรงงานจัดให้ มีความรอบคอบในการทำงาน โดยไม่มีข้อผิดพลาดในการทำงานด้วยวิธีการทำบันทึกการทำงานและวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของทางโรงงานอย่างเคร่งครัด มีลักษณะมุ่งอนาคตโดยการคำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการทำผิดกฎระเบียบวินัยในการทำงาน

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลาและได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด มีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค จากการสัมภาษณ์นางสาวกานดาทำให้ทราบว่านางสาวกานดาทำงานที่ได้รับมอบหมายทุกชิ้นอย่างเต็มความสามารถ และไม่เก็บสะสมงานไว้มากๆ ดังนั้น ผลงานจึงเป็นที่น่าพอใจสำหรับนางสาวกานดาและหัวหน้างาน ซึ่งนางสาวกานดาเล่าว่า ตนเองไม่เคยถูกหัวหน้าตำหนิเกี่ยวกับการทำงานที่ผ่านมา เมื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคที่มีต่อการทำงาน นางสาวกานดาได้เล่าว่า ตนเองไม่รู้สึกว่ามีอะไรเป็นอุปสรรคจากการทำงานเนื่องจากเป็นงานที่ตนเองถนัดและได้ทำงานตรงตามสาขาที่เรียนจบมาจึงไม่พบอุปสรรคในการทำงาน ลักษณะของการมีจิตใจจดจ่อและทุ่มเทในการทำงานของนางสาวกาดา คือ ความรักในงานที่ทำ มุ่งมั่นต่อเป้าหมายของงานที่ตนเองรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ และมีความรักในโรงงาน จึงทำให้นางสาวกานดาไม่เบื่อที่จะมาทำงานในทุกๆ วัน และต้องการทำงานให้ได้ดีที่สุดอย่างเต็มกำลังความสามารถ นอกจากนี้ ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาทรัพย์สินของทางโรงงาน นางสาวกานดาได้กล่าวว่า ควรเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานทุกคนในโรงงาน ซึ่งวิธีปฏิบัติของนางสาวกานดา คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์ทุกอย่างให้คุ้มค่าโดยใช้งานอย่างถูกวิธีและรู้จักนำของเก่าของเหลือใช้กลับมาประยุกต์ใช้งานให้ได้มากที่สุด

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พบว่า นางสาวกานดามีความกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการทำงานโดยไม่เก็บสะสมงานไว้มากๆ มีความพึงพอในงานที่ทำโดยการได้ทำงานที่ตนเองชอบและมีความถนัด มีความประหยัดโดยช่วยรักษาทรัพย์สินของโรงงานด้วยการนำของเก่ามาประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน จากการสัมภาษณ์นางสาวกานดาทำให้ทราบว่า นางสาวกานดามีปฏิสัมพันธ์ที่ดีทั้งพนักงานในแผนกเดียวกันและต่างแผนกโดยนางสาวกานดาเล่าว่า ตนเองทำงานในหน้าที่งานบริการและประชาสัมพันธ์ ดังนั้นการมีมนุษสัมพันธ์ที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการทำงาน โดยนางสาวกานดาได้กล่าวเสริมว่า งานบริการและงานประชาสัมพันธ์จะประสบความสำเร็จได้ต้องได้รับความร่วมมือที่ดีจากหลายฝ่ายจึงไม่ควรมีปัญหาขัดแย้งกับพนักงานทุกคนในโรงงาน สำหรับวิธีการช่วยเหลือผู้ร่วมงานของนางสาวกานดา คือ การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการรับสวัสดิการสังคมโดยการบริการให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ด้วยความเต็มใจให้บริการ และช่วยทำงานในส่วนที่เพื่อนในแผนกทำไม่ทัน ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลอื่นเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง นางสาวกานดากล่าวว่า ตนเองไม่รู้สึกโกรธหากมีใครมาตำหนิหรือเสนอแนะการทำงานของตน สำหรับตนเองจะคิดว่าเป็นเรื่องที่ดีที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของตนสูงขึ้น ด้านการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน นางสาวกานดามีวิธีการ คือ ใช้คำพูดชี้แจงให้เพื่อนที่มีปัญหาความขัดแย้งเห็นความสำคัญของคำว่าเพื่อน และวิธีการทำงานอย่างมีความสุข ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน นางสาวกานดากล่าวว่า เป็นกิจกรรมที่ดี ช่วยทำให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากขึ้น และมีความสามัคคีเพิ่มมากขึ้น สำหรับตนเองมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้ทุกครั้ง

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นางสาวกานดามีน้ำใจช่วยเหลือแบ่งปันโดยการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการรับสวัสดิการทางสังคม และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานด้วยความเต็มใจ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของโรงงาน และมุ่งเห็นความสัมพันธ์ที่ทำให้ก่อเกิดเป็นพลังในการทำงานกลุ่มเพื่อผลประโยชน์ต่อโรงงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี นางสาวกานดาได้เล่าว่า ก่อนเริ่มทำงานทุกครั้งตนเองมีวิธีการเตรียมตัวก่อนทำงาน คือ การอ่านทบทวนบันทึกการทำงานในสมุดบันทึกส่วนตัวก่อนเริ่มงานในทุกเช้าและจัด

เรียงลำดับความสำคัญของงานที่จะทำในแต่ละวัน โดยวิธีการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าของนางสาวกานดา คือ การตั้งสมาธิเพื่อรวบรวมความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา ถ้าหากไม่สามารถแก้ไขได้จะขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน นอกจากนี้ นางสาวกานดาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ได้รับจากทางโรงงานไว้ว่า การฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้มีความเหมาะสมกับงาน สามารถนำมาใช้ได้จริงและเป็นการแก้ปัญหาได้ตรงจุด ความรู้ที่ได้รับเป็นความรู้ใหม่ ทันยุค ทันสมัย และนอกจากความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมแล้ว นางสาวกานดามีวิธีหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเอง คือ การอ่านหนังสือ การศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเตอร์เน็ต และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนต่างบริษัท ทำให้นางสาวกานดามีแนวความคิดแปลกใหม่ที่นำมาใช้ในการทำงาน คือ การออกแบบแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์และวิธีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานภายในโรงงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ทันต่อเหตุการณ์

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นางสาวกานดามีความรอบรู้ในงานที่ทำ โดยใช้ความสามารถในการจัดการระบบการดำเนินงานด้วยวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานที่ทำ มีความใฝ่เรียน ใฝ่รู้ในการพัฒนาตนเองด้วยการสร้างเครือข่ายในการทำงานโดยแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานกับเพื่อนต่างบริษัท

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้ทราบว่า นางสาวกานดาเข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากประกาศรับสมัครงานทางหนังสือรับสมัครงาน สาเหตุที่ตัดสินใจมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เป็นเพราะอยู่ใกล้บ้าน ด้านความคิดเห็นที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน นางสาวกานดากล่าวว่าตนเองรู้สึกชอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพราะเป็นงานที่ถนัด ได้ใช้ความรู้ตามสาขาที่เรียนจบมา นอกจากนี้ งานในหน้าที่ปัจจุบันเป็นงานที่ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ทำให้มีการพัฒนาความคิดได้อย่างต่อเนื่อง จากการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของวัน และเวลาในการทำงานที่มีต่อครอบครัวทำให้ทราบว่า นางสาวกานดาพักอาศัยอยู่กับบิดา มารดา และเป็นคนโสด จึงไม่มีปัญหาเรื่องเวลาในการทำงานกับครอบครัว เนื่องจากวันหยุดงานก็สามารถใช้เวลากับครอบครัวได้อย่างเต็มที่ ความคิดเห็นที่มีต่อโรงงานแห่งนี้ นางสาวกานดากล่าวว่า ไม่มีอะไรที่ตนเองไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ ส่วนที่ชอบ คือ การมีสวัสดิการที่ดีในการทำงาน หัวหน้างานและผู้ร่วมงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งทำให้นางสาวกานดาคิดจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไป

กรณีศึกษาที่ 4 นางวรรณา

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นางวรรณา อายุ 44 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาพุทธ สถานภาพ สมรสแล้ว มีบุตรชาย 1 คน บุตรสาว 1 คน มีผู้อยู่ในความอุปการะของนางวรรณา 2 คน จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาบัญชี มีรายได้ 20,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบันเป็นบ้านของตนเอง

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน หัวหน้าแผนกตัดแต่งวัตถุดิบ พนักงานรายเดือน

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกตัดแต่งวัตถุดิบ ฝ่ายโรงงานซูริมิ

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 21 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

ลักษณะงานในหน้าที่หลักของนางวรรณาคือ การควบคุมดูแลขั้นตอนการชำแหละเนื้อปลาสด หรือที่ทางโรงงานเรียกว่าขั้นตอนการตัดแต่งวัตถุดิบเพื่อส่งไปผลิตซูริมิในฝ่ายโรงงานผลิตซูริมิ โดยนางวรรณามีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมพนักงานในฝ่ายให้ชำแหละปลาอย่างถูกวิธี ดูแลขั้นตอนการชำแหละปลาให้มีความสะอาดตรงตามมาตรฐานของโรงงาน และควบคุมพนักงานให้ทำงานเสร็จทันต่อเวลาที่ทางโรงงานกำหนด จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า นางวรรณามาทำงานเวลา 07.50 นาฬิกา และเลิกงานเวลา 18.00 นาฬิกา การใช้วันลางาน นางวรรณาใช้วันลาไม่ครบตามที่ทางโรงงานจัดให้ แต่จะใช้วันลาพักร้อน 6 วัน ครบตามกำหนด ในการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในทำงาน นางวรรณาเล่าว่า แผนกงานที่ตนเองรับผิดชอบมีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น คือ วิธีการชำแหละปลาของพนักงานไม่ถูกต้องตามหลักการปฏิบัติงาน เช่น การตัดหัวและควักไส้ปลาทำไม่สะอาด ชำแหละปลาผิดวิธี แช่น้ำแข็งกับตัวปลาไม่เพียงพอ และไม่ทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ทุก 1 ชั่วโมง นางวรรณาได้เล่าเพิ่มเติมว่า ข้อผิดพลาดเหล่านี้มักเกิดขึ้นกับพนักงานรายเหมา เนื่องจากพนักงานรายเหมาต้องการทำงานให้ได้ค่าจ้างมากๆ วิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นของนางวรรณา คือ การว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจา 2 ครั้ง ถ้าหากพบข้อผิดพลาดในครั้งที่ 3 จะใช้วิธีการตัดน้ำหนักปลาที่พนักงานชำแหละได้ 20 กิโลกรัม ซึ่งจะทำให้พนักงานได้ค่าจ้างลดลง ด้านอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น นางวรรณาได้เล่าว่า ตนเองไม่เคยได้รับอุบัติเหตุร้ายแรงในการทำงาน มีเพียงอุบัติเหตุเล็กน้อย เช่น ถูกมีดบาด ก้างปลาตำมือ ซึ่งวิธีการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานของนางวรรณา คือ การมีจิตสำนึกในเรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการทำงานอย่างเคร่งครัดและทำงานอย่างมีสติ ไม่เหม่อลอยขณะทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน นางวรรณาได้เล่าว่า หัวหน้างานกับตนเองมีความสนิทสนมกันดี หัวหน้างานให้ความเป็นกันเองกับลูกน้องทุกคน

สามารถพูดคุยได้ทุกเรื่อง ทุกเวลา การแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการลักทรัพย์ การพนัน การดื่มสุรา การใช้สารเสพย์ติดในระหว่างเวลางาน และการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน นางวรรณาได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ตนเองมีความรู้สึกที่ไม่ดีกับเหล่านี้ และเห็นว่าบทลงโทษที่ทางโรงงานกำหนดไว้ คือ การไล่ออกจากงานเป็นบทลงโทษที่เหมาะสมแล้วสำหรับคนที่กระทำความผิดทางวินัยดังกล่าว

การวิเคราะห์พฤติกรรมความมีวินัย พบว่า นางวรรณา มีความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรในการทำงาน โดยมาทำงานก่อนเวลาและเลิกงานหลังเวลางาน ใช้วันลาไม่ครบตามที่โรงงานกำหนดให้ เอาใจใส่ต่อการทำงาน และทำงานเกินกว่าระดับที่ทางโรงงานกำหนดไว้ ช่วยสนับสนุนงานของทางโรงงาน และช่วยปกป้องผลประโยชน์ของทางโรงงาน จากวิธีการขจัดข้อผิดพลาดในการทำงานด้วยการตัดน้ำหนักปลา เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างถูกวิธีเกิดเป็นการปกป้องผลประโยชน์ให้โรงงาน มีความสามารถในการจัดการปกครองเกี่ยวกับการทำงานของลูกน้อง มีความสม่ำเสมอในการรักษากฎ ระเบียบ โดยไม่ทำผิดกฎระเบียบและกล้าพูดในการลงโทษลูกน้องที่ทำผิดกฎ ระเบียบของทางโรงงาน

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลา ได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด มีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค จากการสัมภาษณ์นางวรรณาทำให้ทราบว่า ผลของการทำงานที่ผ่านมาของนางวรรณาเป็นที่น่าพอใจทั้งต่อตนเองและผู้บริหาร จึงได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากพนักงานรายวันมาเป็นหัวหน้าแผนก และในปัจจุบันแผนกงานของนางวรรณาสามารถทำงานได้เร็วกว่ากำหนดเวลาที่ทางโรงงานระบุไว้ สำหรับอุปสรรคในการทำงานของนางวรรณาในเวลานี้ คือ การมีระบบควบคุมมาตรฐานในการทำงานที่มีเพิ่มมากขึ้นจนทำให้นำมาปรับใช้ทำงานไม่ทัน พนักงานในแผนกจึงเกิดความสับสนในการทำงาน ซึ่งวิธีการที่นางวรรณานำมาใช้ให้ผ่านพ้นอุปสรรค คือ วิธีการกระจายงานให้พนักงานทุกคนในแผนกรับผิดชอบ และเรียนรู้ระบบงานเป็นกลุ่มด้วยวิธีการเพื่อนสอนเพื่อน โดยให้พนักงานคัดเลือกตัวแทนของแต่กลุ่มงานเพื่อฝึกอบรมแล้วนำไปสอนให้กับเพื่อนในแผนกงาน สำหรับลักษณะของการมีจิตใจจดจ่อ และทุ่มเทกับการทำงานของนางวรรณา คือ การทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ไปให้ถึงเป้าหมายที่ทางโรงงานกำหนดไว้ ไม่ละทิ้งงาน ทำงานให้เป็นเรื่องสนุกและมีความสุขกับงานที่ทำในทุกวัน ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน นางวรรณาได้แสดงความคิดเห็นว่า ต้องเป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานทุกคนในโรงงาน วิธีการดูแลรักษาทรัพย์สินของทางโรงงานของนางวรรณา คือ รักษาความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ปิดน้ำ ปิดไฟทุกครั้งภายหลังจากทำงานเสร็จ และช่วยโรงงานประหยัดพลังงานในทุกๆด้าน

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พบว่า นางวรรณา มีความเป็นผู้นำในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการกระจายงานให้ลูกน้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสำนึกในหน้าที่โดยเอาใจใส่ต่อการทำงานด้วยการไม่ละทิ้งงาน ทำหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานและช่วยโรงงานประหยัดพลังซึ่งเป็นการทำงานเกินกว่าที่ทางโรงงานกำหนดไว้ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยทำงานด้วยความสนุกและมีความสุข

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน นางวรรณาได้เล่าว่า ตนเองสามารถทำงานได้กับพนักงานทุกคน ทุกแผนก ไม่มีปัญหาความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน โดยนางวรรณาเล่าว่า พนักงานของแผนกตนเองต้องทำงานร่วมกับพนักงานหลายฝ่ายภายในโรงงาน ดังนั้นถ้ามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้การทำงานไม่ราบรื่น นอกจากนี้นางวรรณามีโอกาสได้ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานในหลายด้าน เช่น การให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและช่วยเหลือในด้านการเงิน โดยนางวรรณาได้เล่าเพิ่มเติมว่า ในฐานะที่ทำงานกับโรงงานแห่งนี้มานานทำให้พนักงานให้ความเคารพในความอาวุโส จึงมีโอกาสได้ช่วยเหลือด้านคำแนะนำทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวบ่อยครั้ง และจากการสอบถามถึงความคิดเห็นที่บุคคลอื่นมีต่อการทำงานของของตนเอง นางวรรณาได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ตนเองเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นและคำตำหนิของผู้อื่นได้โดยไม่รู้สึกโกรธ ซึ่งนางวรรณาได้เล่าเหตุการณ์ที่ผ่านมาว่า ตนเองเคยได้รับข้อร้องเรียนจากลูกน้องในฝ่ายว่าเป็นหัวหน้าที่ดุ และหลังจากได้รับข้อร้องเรียนก็ทำการปรับปรุงตนเองจนในปัจจุบันกลายเป็นหัวหน้าที่ลูกน้องรัก เมื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงาน นางวรรณากล่าวว่า วิธีการของตนเอง คือ การเรียกคู่กรณีให้มาเผชิญหน้ากัน ทำความเข้าใจกันและจัดให้ทำงานใกล้ๆ กัน นอกจากนั้น ในการสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงงานจัดให้ เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน นางวรรณากล่าวว่า กิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงงานจัดให้เป็นกิจกรรมที่ดี ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสามัคคีกันมากขึ้น โดยส่วนตัวแล้ว ตนเองก็จะเข้าร่วมในทุกครั้งและทุกกิจกรรม

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นางวรรณา มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือโดยให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และช่วยเหลือในด้านการเงินแก่เพื่อนพนักงาน กล้าเปิดใจรับฟัง มีความยุติธรรมและกล้าเปลี่ยนแปลงโดยการยอมรับข้อร้องเรียนของลูกน้องและปรับปรุงตนเองให้เป็นหัวหน้าที่ดี มีลักษณะประนีประนอม รู้รักสามัคคี โดยวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งด้วยการสร้างมิตรไมตรีให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน และให้ความมือในงานกิจกรรมของทางโรงงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์นางวรรณาทำให้ทราบว่า นางวรรณามีการเตรียมตัวก่อนทำงานโดยมีการวางแผนจัดตารางเวลางานไว้ล่วงหน้า และมาทำงานก่อนเวลาเพื่อตรวจสอบสภาพความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่างๆ ในแผนก เมื่อพบปัญหาเฉพาะหน้าวิธีการจัดการปัญหาของนางวรรณา คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ในการฝึกอบรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมาและการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เมื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของนางวรรณาที่มีต่อการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้ นางวรรณาได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเป็นความรู้ใหม่และทันสมัยต่อการนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับตนเองแล้วการหาความรู้เพิ่มเติมมักจะได้รับจากการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้ ด้วยวิธีการสอบถามจากวิทยากรที่มาบรรยาย สำหรับแนวความคิดแปลกใหม่ที่นางวรรณานำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ได้แก่ การจัดตารางเวลาการทำงานให้กับพนักงานแต่ละคน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดปัญหาระหว่างขั้นตอนการผลิต และการวางแผนการทำงานด้วยการกระจายงานให้พนักงานในแผนกอย่างทั่วถึง ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งวิธีการคิดดังกล่าวเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นางวรรณามีความเชื่อมั่นในตนเอง ใฝ่เรียนรู้ โดยการกล้าตัดสินใจอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าและมีความสามารถในการจัดการวางแผนงานโดยทำให้พนักงานในแผนกทำงานได้อย่างรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมทำให้ทราบว่า นางวรรณาเข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากประกาศรับสมัครงานหน้าโรงงาน สาเหตุที่ตัดสินใจมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เพราะอยู่ใกล้บ้าน ด้านความคิดเห็นที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน นางวรรณากล่าวว่า เป็นงานที่ตนเองถนัด สามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ มีความสุขกับงานที่ทำ และรู้สึกภูมิใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันเนื่องจากได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง จากการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของวันและเวลาในการทำงานที่มีต่อครอบครัว ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ครอบครัวของนางวรรณามีสมาชิก 4 คน คือ นางวรรณา สามี และบุตร 2 คน ซึ่งสามีของนางวรรณาได้หยุดงานพร้อมกับนางวรรณา จึงไม่มีปัญหาเรื่องเวลาในการทำงาน สำหรับหน้าที่การดูแลบุตรทั้งสองคนนั้น นางวรรณาเล่าว่า มารดาของสามีเป็นผู้ดูแลมาตั้งแต่เล็ก ตนเองและสามีจึงทำงานได้อย่างเต็มที่ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อโรงงานแห่งนี้ นางวรรณามีความรู้สึกชอบโรงงานแห่งนี้ คือ มีสวัสดิการที่ดี ผู้บริหารมีความยุติธรรม ดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หัวหน้างานและผู้ร่วมงานทุกคนมี

ความสามัคคีกัน ส่วนสิ่งที่ไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้สำหรับนางวรรณาแล้วไม่มีอะไรที่ไม่ชอบ และถ้าเลือกได้นางวรรณาจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไป เพราะมีสวัสดิการ ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่ดี

กรณีศึกษาที่ 5 นางนารี

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นางนารี อายุ 28 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาพุทธ สถานภาพสมรสแล้ว มีบุตรชาย 1 คน มีผู้อยู่ในความอุปการะของนางนารี 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมการเกษตร มีรายได้ 15,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นบ้านของตนเอง

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานควบคุมคุณภาพ พนักงานรายเดือน

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกวิจัยปูเทียม ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 5 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

ในการสัมภาษณ์นางนารีทำให้ทราบว่า หน้าที่หลักของนางนารี คือ ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานของผลิตภัณฑ์โดยเริ่มจากขั้นตอนของการรับวัตถุดิบ ขบวนการผลิตจนถึงขั้นตอนของการขนส่ง โดยนางนารีเริ่มทำงานในเวลา 07.00 นาฬิกา และเลิกงานในเวลา 20.00 นาฬิกา ในแต่ละปีนางนารีจะลางานไม่เกิน 3 วัน เนื่องจากเป็นห่วงเพื่อนร่วมงานในแผนกและเป็นห่วงงาน ในการทำงานที่ผ่านมาของนางนารีไม่เคยพบข้อผิดพลาดที่เป็นปัญหาใหญ่ มีเพียงปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ที่ไม่กระทบต่อขบวนการผลิต ซึ่งวิธีการลดข้อผิดพลาดของนางนารีกระทำโดยการจดบันทึกและจัดทำเป็นสถิติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง แล้วนำมาสรุปผลเพื่อหาข้อบกพร่องในการทำงานในแต่ละวัน โดยนางนารีกล่าวเพิ่มเติมว่าการเฝ้าระวังจะต้องกระทำในทุกขั้นตอน แม้แต่ในเรื่องเล็กน้อยก็ต้องมีการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน นางนารี กล่าวว่าตั้งแต่เข้ามาทำงานไม่เคยมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกับตนเองเลย เพราะตนเองจะปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานอย่างเคร่งครัด ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นางนารีได้เล่าว่า ตนเองมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับหัวหน้างานเนื่องจากหัวหน้างานเป็นคนไม่เคร่งเครียด ให้ความดูแลเอาใจใส่ลูกน้องเป็นอย่างดีทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการลักทรัพย์ การพนัน การดื่มสุรา การใช้สารเสพย์ติดในระหว่างเวลางาน และการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน นางนารีกล่าวว่า การทำผิดกฎระเบียบ

ข้อบังคับที่เป็นโทษทางวินัยเปรียบเสมือนการทำลายตนเอง สำหรับตนเองแล้วได้รับการปลูกฝังมาว่า ยาเสพย์ติด การพนัน และการทะเลาะวิวาทเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่ควรปฏิบัติ ตนเองจึงไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าว

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความมีวินัย พบว่า นางนารีมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการทำงาน และมีการคำนึงถึงผู้อื่นโดยมาทำงานก่อนเวลาและเลิกงานหลังเวลางาน และใช้วันลางานไม่ครบตามที่โรงงานกำหนดให้ มีความละเอียดรอบคอบโดยการจดบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานทุกครั้ง เอาใจใส่ต่อการทำงาน และทำงานเกินกว่าระดับที่โรงงานกำหนดไว้ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลา และได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด มีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค ในการสัมภาษณ์นางนารีทำให้ทราบว่า นางนารีมักจะได้รับคำชมจากหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้นางนารีมีความตั้งใจในการทำงานและมีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ผลการทำงานที่ผ่านมาจึงไม่มีข้อบกพร่อง และเป็นที่พอใจทั้งต่อตนเองและหัวหน้างาน เมื่อสอบถามถึงอุปสรรคในการทำงาน นางนารีได้เล่าว่า สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงานของตนเองเวลานี้ คือ ความไม่ชำนาญในงาน เนื่องจากที่ผ่านมาทำงานอยู่เพียงจุดเดียว ไม่ได้สลับหมุนเวียนในแต่แผนกทำให้ไม่กล้าตัดสินใจในบางเรื่อง ซึ่งวิธีการขจัดอุปสรรคของนางนารี คือ ขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก ลักษณะของการมีจิตใจจดจ่อและทุ่มเทในการทำงานของนางนารี คือ การไม่หยุดงานโดยไม่จำเป็น และพยายามเรียนรู้รายละเอียดในงานต่างๆ ให้มากที่สุด ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน นางนารีกล่าวว่า ต้องเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนในโรงงาน และสำหรับตนเองวิธีการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงานกระทำโดยการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างถูกวิธี ใช้งานสิ่งของต่างๆ อย่างทนุถนอมเพื่อยืดอายุการใช้งานไม่ให้สิ้นเปลืองงบประมาณของทางโรงงาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พบว่า นางนารีมีความทุ่มเทในการทำงาน ใฝ่สำเร็จต่อผลการทำงาน โดยการไม่หยุดงานและพยายามเรียนรู้งานที่ตนเองไม่ถนัดเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น มีความประหยัดโดยดูแลทรัพย์สินของทางโรงงานด้วยวิธีการยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อไม่ให้เปลืองงบประมาณของทางโรงงาน

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน

จากการสัมภาษณ์นางนารี ทำให้ทราบว่า เพื่อนในแผนกเดียวกันและต่างแผนกสำหรับนางนารีแล้วสามารถพูดคุยว่ากล่าวตักเตือน ให้คำแนะนำ คำปรึกษากันได้ โดยไม่รู้สึกโกรธเคืองกัน นอกจากนี้ในกรณีที่ได้รับคำแนะนำหรือคำติในเรื่องการทำงาน นางนารีกล่าวว่า ตนเองไม่รู้สึกโกรธเพราะตนเองพร้อมที่จะเปิดใจรับฟังและปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิภาพของงาน วิธีที่นางนารีได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน คือ การเป็นผู้รับฟังที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานในเวลาที่เพื่อนมีปัญหา และไม่หยุดงานโดยไม่จำเป็นเพื่อไม่สร้างภาระให้กับเพื่อนร่วมงาน ในกรณีที่พบปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน วิธีแก้ปัญหาของนางนารีกระทำโดยการแจ้งให้หัวหน้าทราบในทันที ก่อนที่จะเกิดเป็นปัญหาใหญ่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน นางนารีกล่าวว่า เป็นงานที่ตนเองชอบมาก รู้สึกสนุกและจะเข้าร่วมกิจกรรมในทุกครั้ง

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นางนารีเป็นผู้มีน้ำใจให้การช่วยเหลือแบ่งปัน โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับฟังที่ดีในเวลาที่เพื่อนมีปัญหา มีการคำนึงถึงผู้อื่นโดยไม่หยุดงานโดยไม่จำเป็นเพื่อไม่สร้างภาระให้กับเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมในการทำงานโดยเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงงานทุกครั้ง

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า นางนารีมีวิธีการเตรียมตัวก่อนทำงานโดยการเขียนบันทึกรายละเอียดในการทำงานทุกวัน ทบทวนงานที่ทำในแต่ละวัน และเข้าร่วมประชุมแผนกในทุกเช้า เนื่องจากการทำงานในแผนกควบคุมคุณภาพต้องพบกับปัญหาเฉพาะหน้าเป็นส่วนมาก วิธีการแก้ปัญหาของนางนารี คือ การตัดสินใจอย่างรวดเร็วด้วยความรอบรู้ และความชำนาญที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้ นางนารีได้กล่าวว่า การฝึกอบรมในแต่ละครั้งทำให้ได้ความรู้ใหม่ และวิธีการใหม่ๆที่นำมาใช้ในงานอย่างได้ถูกวิธี ทำให้มีความเข้าใจในเนื้อหาสาระมากกว่าการอ่านหนังสือด้วยตนเอง นอกจากนั้นวิธีการหาความรู้เพิ่มเติมของนางนารี ได้แก่ การอ่านหนังสือ ค้นคว้าจากอินเตอร์เน็ต การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านงานควบคุมคุณภาพกับเพื่อนๆ ในสาขาวิชาที่เรียนจบมาที่ทำงานในบริษัทอื่น สำหรับแนวความคิดประยุกต์แปลกใหม่ นางนารีกล่าวว่า ตนเองมีโอกาสได้นำมาใช้ในทุกเดือน โดยการนำเสนอผลงานเข้าประกวดในกิจกรรมความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มผลผลิตในการทำงานของทางโรงงาน โดยนางนารีกล่าวเพิ่มเติมว่า ตนเองรู้สึกสนุกที่ใช้ความคิดแม้จะไม่ได้รับรางวัลในผลงานที่ส่งเข้าประกวด

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นางนารีใฝ่เรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้เพิ่มเติมจากการอ่านหนังสือ และหากมีเวลาจะแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานกับเพื่อนสาขาวิชาชีพเดียวกัน ในเรื่องเกี่ยวกับระบบควบคุมคุณภาพที่นำมาใช้

ภายในโรงงานอุตสาหกรรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยการส่งผลงานเข้าประกวดความคิดสร้างสรรค์ที่ทางโรงงานจัดขึ้น

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้ทราบว่า นางนารีเข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากประกาศรับสมัครงานทางหนังสือรับสมัครงาน สาเหตุที่นางนารีเลือกมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เพราะใกล้บ้าน ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานในปัจจุบัน นางนารีกล่าวว่า เป็นงานที่ตนเองได้ใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่เนื่องจากเป็นงานตรงตามสาขาที่เรียนจบมา ในการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องวัน และเวลาในการทำงานกับผลกระทบที่มีต่อครอบครัว ทำให้ทราบว่านางนารีกับสามีทำงานกับโรงงานแห่งนี้ด้วยกัน ดังนั้น เวลาสำหรับครอบครัวจึงไม่มีผลกระทบ เพราะทางฝ่ายควบคุมคุณภาพจัดให้หยุดงานวันเดียวกับสามี สำหรับการดูแลบุตรชายมารดาของสามีนางนารีเป็นผู้ดูแล ซึ่งนางนารีและสามีจะไปเยี่ยมบุตรสองสัปดาห์ต่อครั้ง จึงทำให้นางนารีและสามีสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ไม่ต้องกังวลในเรื่องการดูแลบุตร ความคิดเห็นที่มีต่อโรงงานแห่งนี้ นางนารีกล่าวว่า ไม่มีอะไรที่ตนเองไม่ชอบเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ และที่ชอบมากที่สุด คือ สวัสดิการที่ทางโรงงานจัดให้ และผู้ร่วมงานทุกคนที่มีความเป็นกันเอง จึงทำให้นางนารีอยากจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไป

กรณีศึกษาที่ 6 นางพิมพา

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นางพิมพา อายุ 36 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาอิสลาม สถานภาพแยกกันอยู่กับสามี มีบุตรสาว 2 คน บุตรชาย 1 คน มีผู้อยู่ในความอุปการะของนางพิมพา 3 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีรายได้ 5,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบันเป็นบ้านของตนเอง

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานตัดแต่งวัตถุดิบ พนักงานรายเหมา

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกตัดแต่งวัตถุดิบ ฝ่ายโรงงานซูริมิ

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 10 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

จากการสัมภาษณ์นางพิมพาทำให้ทราบว่า หน้าที่หลักของนางพิมพา คือ พนักงานชำแหละเนื้อปลาในฝ่ายโรงงานผลิตซูริมิ นางพิมพาเริ่มทำงานในเวลา 08.00 นาฬิกา และเลิกงานในเวลา 17.00 นาฬิกา โดยในแต่ละปีนางพิมพาจะลางานไม่เกิน 5 วัน ซึ่งหน้าที่หลักใน

การชำแหละเนื้อปลาของนางพิมพากระทำโดย การตัดหัวและควักไส้ปลา อุปกรณ์ในการทำงาน คือ เขียง และมีด ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อผิดพลาดจากการทำงาน นางพิมพาได้เล่าว่า ข้อผิดพลาดจากการทำงานของตนเองเป็นการเกิดอุบัติเหตุถูกมีดบาดนิ้ว และก้างปลาตำมือ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงแรกของการเข้ามาทำงานใหม่ๆ แต่หลังทำงานไปแล้ว 1 ปีก็ไม่เคยเกิดอุบัติเหตุอีกเลย ซึ่งวิธีการหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นของนางพิมพา คือ การเรียนรู้งานให้เกิดความชำนาญด้วยการรู้จักลักษณะเนื้อปลาแต่ละชนิด การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และการคำนึงเรื่องของความปลอดภัยในการทำงานตลอดเวลา ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างานในการสัมภาษณ์นางพิมพากล่าวว่า ตนเองกับหัวหน้างานมีโอกาสได้พูดคุยกันทุกวัน ตนเองมักสามารถขอคำแนะนำ คำปรึกษาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับหัวหน้างานได้ทุกเวลา โดยหัวหน้าไม่เคยปฏิเสธมีแต่จะให้กำลังใจ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการลักทรัพย์ การพนัน การดื่มสุรา การใช้สารเสพติดในระหว่างเวลางาน และการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน นางพิมพากล่าวว่า ตนเองไม่ชอบเพราะเป็นสิ่งที่ไม่ดี ไม่ควรกระทำเพราะจะทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความมีวินัย พบว่า นางพิมพามีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานโดยมาทำงานตรงเวลา ไม่ลางานเกินกว่าที่ทางโรงงานกำหนด มีจิตสำนึกที่ดีในหน้าที่และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบวินัยของทางโรงงานอย่างเคร่งครัด

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลา และได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด มีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค จากการสัมภาษณ์นางพิมพาทำให้ทราบว่า นางพิมพาเป็นคนที่ทำงานเร็วและถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่โรงงานกำหนด โดยในแต่ละวันนางพิมพาจะชำแหละเนื้อปลาได้ 200-300 กิโลกรัม ภายในระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง จากความสามารถดังกล่าวทำให้นางพิมพาถูกดึงตัวไปช่วยงานในแผนกอื่นอยู่เสมอ เมื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงาน นางพิมพากล่าวว่า ตนเองไม่รู้สึกว่ามีอะไรที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน เพราะมีหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน และลักษณะของการมีใจจดจ่อทุ่มเทในการทำงานของนางพิมพา คือ การชำแหละปลาให้ได้ในแต่ละวัน 300 กิโลกรัม โดยไม่มีข้อผิดพลาดจากการชำแหละผิดวิธี และไม่เกิดอุบัติเหตุ ด้านความคิดเห็นที่นางพิมพามีต่อการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน นางพิมพากล่าวว่า หน้าที่ดังกล่าวต้องเป็นของทุกคนที่ทำงานในโรงงาน วิธีการที่นางพิมพาปฏิบัติเพื่อดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน คือ ช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆในโรงงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และถ้าพบสิ่งของชำรุดจะแจ้งให้หัวหน้ารับทราบ

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พบว่า นางพิมพา มีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยทำงานได้เร็วและถูกต้องตามมาตรฐานที่โรงงานกำหนด มีความรอบคอบและมุ่งความสำเร็จในการทำงาน โดยการทำงานอย่างไม่มีข้อผิดพลาดและไม่เกิดอุบัติเหตุ มีความสำนึกในหน้าที่โดยช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆในโรงงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน จากการสัมภาษณ์นางพิมพาทำให้ทราบว่า นางพิมพาสามารถพูดคุยกับผู้ร่วมงานในแผนกและผู้ร่วมงานต่างแผนกได้ทุกคน โดยไม่มีปัญหาความขัดแย้งกับใคร จากการไปช่วยงานต่างแผนกบ่อยครั้งจึงทำให้นางพิมพามีความสนิทสนมกับผู้ร่วมงานทุกคน โดยนางพิมพากล่าวว่า ตนเองสามารถพูดคุยทักทายกับผู้ร่วมงานทุกคนได้ทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน นอกจากนั้น นางพิมพามีโอกาสได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยการเป็นผู้รับฟัง ให้คำแนะแก่เพื่อน การเป็นคนที่ร่าเริงแจ่มใสอยู่เสมอ ทำให้เพื่อนผ่อนคลายความเครียด และสอนให้เพื่อนมองโลกในแง่ดี นางพิมพากล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับตนเองแล้ว แม้มีปัญหาแต่ก็ต้องมีรอยยิ้มบนใบหน้าในทุกวัน ในกรณีที่พบปัญหาผู้ร่วมงานมีความขัดแย้งกันวิธีการลดความขัดแย้งของนางพิมพา คือ การแจ้งให้หัวหน้ารับทราบ และบอกให้เพื่อนทั้งสองคนมีความสามัคคีกัน ด้านความคิดเห็นของนางพิมพาที่มีต่อการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นเกี่ยวกับการทำงานของตนเอง นางพิมพากล่าวว่า ตนเองมองว่าเป็นเรื่องที่ดีที่ได้รู้ว่ามีอะไรที่ตนเองทำผิดพลาด ไม่โกรธคนที่มาให้ข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตนเอง ด้านความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน นางพิมพากล่าวว่า กิจกรรมที่จัดขึ้นทำให้พนักงานมีความสามัคคีมากขึ้น สำหรับตนเองนั้น จะเข้าร่วมในทุกโครงการแม้จะเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นภายนอกโรงงานถ้าทางโรงงานขอความร่วมมือตนเองก็ไม่ปฏิเสธ

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นางพิมพา มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อ ด้วยการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยเป็นผู้รับฟัง ให้คำแนะแก่ผู้ร่วมงาน มองโลกในแง่ดีโดยทำให้เพื่อนผ่อนคลายความเครียด เปิดใจรับฟังผู้อื่นโดยไม่โกรธคนที่มาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานและพร้อมที่จะปรับปรุงตนเอง รู้รักสามัคคีโดยบอกให้ผู้ร่วมงานที่มีความขัดแย้งกันมีความสามัคคีกัน และให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงงานทุกครั้ง

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์นางพิมพาทำให้ทราบว่า ก่อนเริ่มทำงานในทุกครั้งนางพิมพาจะต้องตรวจความสะอาดเรียบร้อยการแต่งกายของตนเองก่อนจะเข้าทำงาน หลังจากนั้นเป็นการตรวจ

ความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาเฉพาะหน้า นางพิมพาเล่าว่า พนักงานรายเหมาแผนกตัดแต่งวัตถุดิบไม่ต้องรับผิดชอบมาก ดังนั้นปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นสำหรับตนเองคิดว่าไม่มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้ นางพิมพากล่าวว่า ตนเองได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการฝึกอบรมเป็นส่วนมากจึงคิดว่าเป็นเรื่องที่ดีที่ทางโรงงานให้โอกาสพนักงานทุกคนได้เข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นวิธีการหาความรู้เพิ่มเติมของนางพิมพา คือ การเข้าไปพูดคุยซักถามจากหัวหน้างาน และจากวิทยากรที่มาบรรยาย แนวความคิดแปลกใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน นางพิมพาเล่าว่า ตนเองจะเป็นคนช่วยแสดงความคิดเห็นร่วมกับพนักงานคนอื่นๆ ในแผนกในการจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในแผนกเพื่อให้สะดวกต่อการทำงาน ซึ่งแนวคิดเหล่านี้นางพิมพากล่าวว่า ได้มาจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา

การวิเคราะห์พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นางพิมพามีการรับรู้ในบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน โดยตรวจความสะอาดเรียบร้อยการแต่งกายของตนเองก่อนจะเข้าทำงานก่อนทุกครั้ง และตรวจความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานก่อนทำงานทุกครั้งโดยไม่มีหัวหน้ามาควบคุมดูแล มีการพัฒนาตนเองจากการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อให้การทำงานสะดวกมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้ทราบว่า นางพิมพาเข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากคำแนะนำของเพื่อนบ้านที่ทำงานกับโรงงานแห่งนี้มาก่อน สาเหตุที่นางพิมพาเลือกมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เพราะใกล้บ้าน ทางโรงงานให้ค่าจ้างที่สูง และมีสวัสดิการในการทำงานที่ดี การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานในปัจจุบัน นางพิมพา กล่าวว่า เป็นงานที่ตนเองถนัด เพราะทำงานมานานจนเกิดเป็นความชำนาญ เป็นงานที่สบาย ไม่ต้องใช้ความคิดมากและไม่ต้องใช้แรงงานหนัก มีเวลาได้อยู่กับครอบครัวอย่างเต็มที่ และไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานในหน้าที่อื่น จากการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัน และเวลาในการทำงานที่มีผลกระทบต่อครอบครัว ทำให้ทราบว่า ครอบครัวของนางพิมพา มีสมาชิก 4 คน คือ นางพิมพา และลูกสาวคนโตอายุ 18 ปี ลูกชายคนกลางอายุ 14 ปี และลูกสาวคนเล็กอายุ 12 ปี ซึ่งลูกทั้ง 3 คน ของนางพิมพารับรู้มาเกี่ยวกับลักษณะการทำงานโรงงานของนางพิมพา ดังนั้นลูกของนางพิมพาจึงเข้าใจและไม่เกิดปัญหาการให้เวลากับครอบครัว ความคิดเห็นที่มีต่อโรงงานแห่งนี้ นางพิมพา กล่าวว่า ทุกอย่างในโรงงานแห่งนี้ไม่มีอะไรที่ไม่ชอบ ส่วนที่ชอบมากที่สุดเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ คือ สวัสดิการในการทำงานที่ดี ให้ค่าจ้างสูง หัวหน้างาน และผู้ร่วมงานที่ให้ความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี จึงทำให้นางพิมพาคิดจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไป

กรณีศึกษาที่ 7 นางมณีริน

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

นางมณีริน อายุ 36 ปี เชื้อชาติไทย สัญชาติไทย ศาสนาอิสลาม สถานภาพสมรสแล้ว มีบุตรสาว 1 คน บุตรชาย 1 คน มีผู้อยู่ในความอุปการะของนางมณีริน 2 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีรายได้ 5,000 บาท/เดือน ที่พักอาศัยในปัจจุบันเป็นบ้านของตนเอง

2. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงาน

2.1 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานตัดแต่งวัตถุดิบ พนักงานรายเหมา

2.2 แผนกงานที่ทำในปัจจุบัน แผนกตัดแต่งวัตถุดิบ ฝ่ายโรงงานซูริมิ

2.3 ระยะเวลาการทำงานในโรงงานแห่งนี้จำนวน 17 ปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงาน

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

จากการสัมภาษณ์นางมณีรินทำให้ทราบว่า นางมณีรินทำงานในแผนกตัดแต่งวัตถุดิบโดยทำหน้าที่เป็นพนักงานชำแหละเนื้อปลาในฝ่ายโรงงานซูริมิ นางมณีรินมาทำงานในเวลา 08.00 นาฬิกา และเลิกงานในเวลา 17.00 นาฬิกา ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับวันลางานทำให้ทราบว่า นางมณีรินจะลางานในแต่ละปีไม่เกิน 5 วัน และในกรณีที่ต้องลางานนางมณีรินจะมาทำงานชดเชยในวันหยุด การทำงานที่ผ่านมานางมณีรินเล่าถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นว่า เป็นอุบัติเหตุมีดบาดและก้างปลาตำมือ ในช่วงของการเริ่มเข้ามาทำงานใหม่ๆ หลังจากทำงานไปแล้ว 1 ปี อุบัติเหตุดังกล่าวไม่เคยเกิดขึ้นเลย โดยนางมณีรินกล่าวว่า วิธีการหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติในการทำงานของตนเอง คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางโรงงานอย่างเคร่งครัด และมีจิตสำนึกที่ดีในการรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้นางมณีรินได้เล่าถึงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับตนเองว่า หัวหน้างานเป็นคนใจดี ทำให้ตนเองรู้สึกสนุกกับการทำงาน และในบางครั้งตนเองก็ถูกหัวหน้าตำหนิเกี่ยวกับเรื่องการทำงานแต่ตนเองก็ไม่รู้สึกโกรธและชอบที่จะทำงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการลักทรัพย์ การพนัน การดื่มสุรา การใช้สารเสพติดในระหว่างเวลางาน และการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน นางมณีรินแสดงความคิดเห็นไว้ว่า สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่ดี ถ้าใครทำผิดก็ควรถูกลงโทษตามวิธีการของโรงงาน คือ การไล่ออกเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสมที่สุด

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความมีวินัย พบว่า นางมณีริน มีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยมาทำงานตรงเวลา ไม่ลางานเกินกว่าที่ทางโรงงานกำหนดให้ มีจิตสำนึกที่ดีในหน้าที่และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

เป็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกโดยการทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เสร็จทันตามกำหนดเวลา และได้มาตรฐานตามที่ทางโรงงานกำหนด มีความพยายามไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค จากการสัมภาษณ์นางมณีรินทำให้ทราบว่า นางมณีรินเป็นพนักงานที่ทำงานได้ดีโดยชำแหละเนื้อปลาได้รวดเร็ว และถูกต้องตามมาตรฐานที่ทางโรงงานกำหนด ในการทำงาน 8 ชั่วโมงนางมณีรินสามารถชำแหละเนื้อปลาได้ 300 กิโลกรัม เกินกว่ามาตรฐานที่ทางโรงงานได้ตั้งไว้ เมื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานนางมณีรินกล่าวว่า ตนเองไม่รู้สึกว่ามีอุปสรรคในการทำงานเนื่องจากหัวหน้างานดี เพื่อนร่วมงานดีจึงรู้สึกสนุกและมีความสุขกับการทำงานจนไม่คิดว่ามีอุปสรรคในการทำงาน สำหรับลักษณะการมีจิตใจจดจ่อกับการทำงานและทุ่มเทในการทำงาน นางมณีรินมีวิธีปฏิบัติโดยการมีสมาธิในการทำงาน คือ ไม่คุยกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน และรู้ตัวว่ากำลังทำงานอยู่กับมีดตลอดเวลา นอกจากนี้ปริมาณของปลาที่ชำแหละต้องมีปริมาณมากและไม่ถูกตัดน้ำหนัก ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน นางมณีรินกล่าวว่า เป็นหน้าที่ของทุกคนในโรงงานที่ต้องช่วยกันรับผิดชอบ สำหรับตนเองแล้วมีวิธีปฏิบัติโดยการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ทุกอย่างของทางโรงงานอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการใช้ และดูแลรักษาเพื่อให้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ สามารถใช้งานได้นาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พบว่า นางมณีรินมีความเอาใจใส่ต่อการทำงาน โดยการทำงานได้เร็วเกินกว่ามาตรฐานที่ทางโรงงานกำหนด และมีความสำนึกในหน้าที่ โดยมีสมาธิในการทำงานด้วยการไม่คุยกับเพื่อนร่วมงานระหว่างทำงาน และมีความประหยัดโดยช่วยดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในโรงงานให้สามารถใช้งานได้นาน

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

เป็นการกระทำที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในโรงงาน จากการสัมภาษณ์นางมณีรินทำให้ทราบว่า นางมณีรินสามารถพูดคุย ทักทายกับพนักงานภายในโรงงานได้ทุกคน และสามารถหมุนเวียนทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้ทุกแผนกโดยไม่มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานทุกคนภายในโรงงาน ซึ่งนางมณีรินได้เล่าว่า ตนเองมีโอกาสให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานด้วยการเป็นผู้รับฟังปัญหาของผู้ร่วมงาน คอยปลอบใจ และให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาในกรณีที่ต้องพบเหตุการณ์ผู้ร่วมงานมีความขัดแย้งกัน นางมณีรินกล่าวว่า วิธีการลดความขัดแย้งของตนเอง คือ การเข้าไปพูดคุยกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายให้มีความรักและสามัคคีกัน โดยจะบอกเพื่อนทั้งสองคน ว่า ทำงานโรงงานเดียวกันเหมือนอยู่บ้านเดียวกันจึงไม่ควรทะเลาะกัน และถ้าพบเหตุการณ์บุคคลอื่นมาเสนอแนะเรื่องงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ สำหรับนางมณีรินคิดว่า เป็นเรื่องที่ดี ไม่โกรธคนที่จะมาพูดตำหนิและจะปรับปรุงในส่วนที่ถูกตำหนิ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงงานจัดให้

เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน นางมณีรินกล่าวว่า สำหรับตนเองเห็นว่าเป็นงานที่สนุกในทุกๆ กิจกรรม ซึ่งตนเองชอบที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในทุกครั้ง แม้แต่กิจกรรมที่ทางโรงงานขอความร่วมมือโดยความสมัครใจตนเองก็เข้าร่วมในทุกครั้ง

การวิเคราะห์พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า นางมณีรินมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อโดยการเป็นผู้รับฟังปัญหา ปลอบใจ และให้กำลังใจแก่เพื่อนที่ประสบปัญหา มีความคำนึงถึงผู้อื่นและรู้รักสามัคคีโดยบอกเพื่อนที่มีความขัดแย้งให้คิดถึงความเข้มแข็งของหมู่คณะ และเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงงานทุกครั้งแม้ทางโรงงานไม่ได้บังคับหรือให้ค่าตอบแทน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาโดยมีทักษะ ความชำนาญในงานที่ทำเป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์นางมณีริน ทำให้ทราบว่า ก่อนเริ่มงานทุกครั้งนางมณีรินมีการเตรียมตัวในการทำงานโดยการสำรวจความเรียบร้อยของแต่งกายและความสะอาดของร่างกายตนเองก่อนเข้าทำงาน หลังจากนั้นจะตรวจสอบสภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานว่าอยู่ในสภาพดีพร้อมที่จะใช้งานหรือไม่ ถ้าหากชำรุดจะต้องแจ้งให้หัวหน้ารับทราบทันที และจากการสอบถามถึงปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการทำงาน นางมณีรินเล่าว่า ปัญหาเฉพาะหน้าไม่เคยเกิดกับตนเองขึ้นเลย เนื่องจากทางแผนกจะมีการตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนเริ่มทำงานทั้งก่อนและหลังการทำงานทุกครั้ง ความคิดเห็นของนางมณีรินที่มีต่อการฝึกอบรมที่ทางโรงงานจัดให้นางมณีรินกล่าวว่า เป็นการฝึกอบรมที่ดี ทำให้ตนเองมีความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น และวิธีการหาความรู้เพิ่มเติมของนางมณีริน คือ การซักถามจากหัวหน้างานและวิทยากรที่มาบรรยาย นอกจากนี้แนวความคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของนางมณีริน คือ การฝึกสังเกตลักษณะของเนื้อปลาแต่ละชนิดเพื่อหาวิธีการชำแหละปลาให้มีความเร็วเพิ่มมากขึ้น และช่วยเสนอแนะความคิดร่วมกับผู้ร่วมงานในแผนกเพื่อช่วยพัฒนาการทำงานภายในแผนกให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งผลงานความคิดสร้างสรรค์เข้าประกวดในนามของแผนก ซึ่งเป็นโครงการตามนโยบายของทางโรงงานเกี่ยวกับการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ พบว่า นางมณีริน มีความสำนึกในหน้าที่ โดยสำรวจความเรียบร้อยของแต่งกายของตนเอง และอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานก่อนทำงานโดยไม่ต้องมีหัวหน้ามาควบคุมดูแล มีความใฝ่เรียน ใฝ่รู้ โดยการซักถามความรู้เพิ่มเติมจากหัวหน้างานและวิทยากรที่มาบรรยาย มุ่งพัฒนาตนเองโดยหาวิธีการชำแหละปลาให้มีความเร็วเพิ่มขึ้น และมีความคิดริเริ่มโดยร่วมแสดงความคิดเห็นในการเสนอผลงานเข้าประกวด ในโครงการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานตามนโยบายของทางโรงงาน

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้ทราบว่า นางมณีรินเข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้จากคำแนะนำของเพื่อนบ้านที่เข้ามาทำงานกับโรงงานแห่งนี้มาก่อน สาเหตุที่นางมณีรินเลือกมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เพราะใกล้บ้าน ทางโรงงานให้ค่าจ้างสูง และมีสวัสดิการในการทำงานที่ดี ความคิดเห็นที่มีต่อการทำงานในปัจจุบัน นางมณีริน กล่าวว่า เป็นงานที่ตนเองมีความชำนาญ เนื่องจากทำงานในหน้าที่นี้มานาน รู้สึกสนุกกับการทำงานในทุกๆ วัน และไม่อยากเปลี่ยนไปทำงานในหน้าที่อื่น จากการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัน และเวลาในการทำงานที่มีผลกระทบต่อครอบครัว ทำให้ทราบว่า นางมณีรินมีสมาชิกในครอบครัว 5 คน คือ นางมณีริน สามี บิดาของนางมณีริน และบุตร 2 คน โดยนางมณีริน กล่าวว่า วันและเวลาในการทำงานของตนเองนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อครอบครัว เนื่องจากมีเวลากลับไปดูแลครอบครัวได้อย่างเต็มที่หลังจากเลิกงาน ด้านความคิดเห็นที่มีต่อโรงงานแห่งนี้ นางมณีริน กล่าวว่า ตนเองรู้สึกชอบโรงงานแห่งนี้ในทุกๆ ด้าน ไม่มีอะไรที่ไม่ชอบ สิ่งที่ชอบมากที่สุดเกี่ยวกับโรงงานแห่งนี้ คือ การให้ค่าจ้างที่สูง สวัสดิการในการทำงานที่ดี หัวหน้างานและผู้ร่วมงานมีความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกด้วยการรู้จักควบคุมตนเอง โดยมีจิตสำนึกในหน้าที่ ทำงานด้วยความเอาใจใส่ มีการเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงาน มีการเตรียมแผนการทำงานล่วงหน้า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัดแม้จะไม่มีระบบตรวจสอบติดตามควบคุมการทำงาน

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกสนุกกับการทำงาน มีลักษณะของการทำงานด้วยความทุ่มเทและมีความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นผลมาจากการได้ทำงานที่ตนเองถนัดและตรงตามความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลทางความคิด ด้วยวิธีการสอนงานอย่างไม่ปิดบังความรู้ให้กับผู้ร่วมงานทุกคนด้วยความเต็มใจ มีความภักดีต่อโรงงานอุตสาหกรรมโดยการปกป้องผลประโยชน์ของทางโรงงานด้วยวิธีการประหยัด โดยใช้ทรัพยากรของทางโรงงานอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. **พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์**

พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการมีมิตรไมตรีสูง มีจิตอาสาให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานและกิจกรรมงานต่างๆ ของทางโรงงานด้วยความเต็มใจ กล้าเปิดใจรับฟังในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงผู้อื่นด้วยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รู้รักสามัคคีโดยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้ความร่วมมือในการทำงานและร่วมทำกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีของพนักงานในโรงงาน และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของทางโรงงาน เห็นคุณค่าและความสำคัญของการรวมกลุ่มทำงาน

4. **พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์**

พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ด้วยวิธีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อโรงงานอุตสาหกรรมและการพัฒนาบุคลากรกับกลุ่มบุคคลต่างๆ มุ่งความสำเร็จในการทำงานด้วยวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของการทำงาน และการทบทวนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานดีเด่นมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเนื่องจากการได้ทำงานที่มีความถนัดตรงตามความสนใจและประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนจากทางครอบครัว จึงสามารถทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ การมีสวัสดิการในการทำงานที่ดีซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่ทางโรงงานอุตสาหกรรมจัดให้ เป็นผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตอบสนองต่อองค์การโรงงานอุตสาหกรรมโดยการมีพฤติกรรมที่ดีการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บริหาร ทำให้พนักงานดีเด่นมีความพึงพอใจต่อการทำงาน และมีความสุขในการทำงานจึงส่งผลให้พนักงานดีเด่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยวิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สำหรับใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1. ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่น ตามเกณฑ์ของโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ซึ่งแบ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์
2. มีประสบการณ์ในการทำงานโรงงานอุตสาหกรรมอย่างน้อย 1 ปี
3. มีความสมัครใจที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดปัญหา
2. การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกด้วยการรู้จักควบคุมตนเอง โดยมีจิตสำนึกในหน้าที่ ทำงานด้วยความเอาใจใส่ มีการเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงาน มีการเตรียมแผนการทำงานล่วงหน้า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัดแม้จะไม่มีระบบตรวจสอบติดตามควบคุมการทำงาน

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกสนุกกับการทำงาน มีลักษณะของการทำงานด้วยความทุ่มเทและมีความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นผลมาจากการได้ทำงานที่ตนเองถนัดและตรงตามความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลทางความคิด ด้วยวิธีการสอนงานอย่างไม่ปิดบังความรู้ให้กับผู้ร่วมงานทุกคนด้วยความเต็มใจ มีความภักดีต่อโรงงานอุตสาหกรรมโดยการปกป้องผลประโยชน์ของทางโรงงานด้วยวิธีการประหยัด โดยใช้ทรัพยากรของทางโรงงานอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการมีมิตรไมตรีสูง มีจิตอาสาให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานและกิจกรรมงานต่างๆ ของทางโรงงานด้วยความเต็มใจ กล้าเปิดใจรับฟังในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงผู้อื่นด้วยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รู้รักสามัคคีโดยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้ความร่วมมือในการทำงานและร่วมทำกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีของพนักงานในโรงงาน และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของทางโรงงาน เห็นคุณค่าและความสำคัญของการรวมกลุ่มทำงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ด้วยวิธีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อโรงงานอุตสาหกรรมและการพัฒนาบุคลากรกับกลุ่มบุคคลต่างๆ มุ่งความสำเร็จในการทำงานด้วยวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของการทำงาน และการทบทวนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานดีเด่นมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเนื่องจากการได้ทำงานที่มีความถนัดตรงตามความสนใจและประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนจากทางครอบครัว จึงสามารถทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ การมีสวัสดิการในการทำงานที่ดีซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่ทางโรงงานอุตสาหกรรมจัดให้ เป็นผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และตอบสนองต่อองค์การโรงงานอุตสาหกรรมโดยการมีพฤติกรรมที่ดีการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บริหาร ทำให้พนักงานดีเด่นมีความพึงพอใจต่อการทำงาน และมีความสุขในการทำงานจึงส่งผลให้พนักงานดีเด่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกด้วยการรู้จักควบคุมตนเอง โดยมีจิตสำนึกในหน้าที่ ทำงานด้วยความเอาใจใส่ มีการเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อการทำงาน มีการเตรียมแผนการทำงานล่วงหน้า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัดแม้จะไม่มีระบบตรวจสอบติดตามควบคุมการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของ บรูส (Baruch. 1968: 159) ที่เสนอแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่า แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลซึ่งเป็นผลของสภาพทางกาย ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และเป็นไปตามทฤษฎีของเมโย (Mayo. 1981: 208-215) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของคนไม่สามารถจูงใจได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นกับค่านิยม ความเชื่อ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของอุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 67-68) ที่ทำการศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับที่มีปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะต่างกัน มีพฤติกรรมทำงานที่แตกต่างกัน อีกทั้ง ธนาพร สุรเชิดเกียรติ (2548: 150-151) ทำการศึกษาเชาว์อารมณ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของอาจารย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเชาว์อารมณ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านคุณธรรมและจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วน แฮนนัม; และ จิมมิสัน (Hannam; & Jimieson. 2003: Online) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานในบทบาทพิเศษ และความเหนื่อยหน่าย

ในการทำงานของครูประถมศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ริตา (Rita. 2007: Online) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถกับความสำเร็จในอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญจากคนอเมริกัน เชื้อสายแอฟริกัน พบว่า การยอมรับในเงื่อนไขกฎเกณฑ์ในงานอาชีพ และพฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์สุจริต จะทำให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยทำงานอย่างมีความสุขและรู้สึกสนุกกับการทำงาน มีลักษณะของการทำงานด้วยความทุ่มเทและมีความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นผลมาจากการได้ทำงานที่ตนเองถนัดและตรงตามความรู้ ความสามารถ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลทางความคิด ด้วยวิธีการสอนงานอย่างไม่ปิดบังความรู้ให้กับผู้ร่วมงานทุกคนด้วยความเต็มใจ มีความภักดีต่อโรงงานอุตสาหกรรมโดยการปกป้องผลประโยชน์ของทางโรงงานด้วยวิธีการประหยัด โดยใช้ทรัพยากรของทางโรงงานอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg; et al. 1959: 71-79) ที่กล่าวว่า ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นผลที่ทำให้คนชอบงานและรักงาน มี 5 ประการ ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานดีเด่นสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ดีเกินกว่าที่ทางโรงงานกำหนด ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากการส่งเสริมนโยบายระบบคุณภาพของบริษัท 2) การยอมรับนับถือ จากการศึกษาพบว่า พนักงานดีเด่นได้รับความเคารพในฐานะความเป็นผู้มีความอาวุโส และการยอมรับจากกลุ่มคนภายในโรงงาน ด้วยการให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากทุกฝ่ายภายในโรงงาน 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า พนักงานดีเด่นได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นตามตำแหน่งงาน และได้รับโอกาสหาความรู้เพิ่มเติมจากการศึกษาต่อและได้รับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นนโยบายการส่งเสริมคุณลักษณะการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพตามคุณลักษณะของพนักงานที่ทางโรงงานต้องการ 4) ความรับผิดชอบ เป็นภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ จากการศึกษาพบว่า พนักงานดีเด่นสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ด้วยความมุ่งมั่นและกระตือรือร้น 5) ลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานดีเด่นแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จากการได้ทำงานที่ตรงตามความรู้ ความสามารถและความถนัด โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการทำให้พนักงานดีเด่นแสดงพฤติกรรมการทำงานเป็นที่พึงประสงค์ของทางโรงงาน และสามารถทำงานได้ดีเกินกว่าที่ทางโรงงานกำหนด จากลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวของพนักงานดีเด่นที่แสดงออก ตรงกับแนวคิดของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทของ ออร์แกน (Organ. 1991: 8-12) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ว่า เป็นการเอาใจใส่ และปฏิบัติงานเกินกว่าระดับที่องค์การกำหนดไว้ เช่น ปฏิบัติงานตรงตามกำหนดเวลา รักษาความสะอาด ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544: 109-111) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประกอบวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรงอิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาท ซึ่งการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นผลมาจากความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยของ เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549: 47) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายการบินไทยแห่งหนึ่ง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งกับงานวิจัยของ ริตา (Rita. 2007: Online) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถกับความสำเร็จในอาชีพของผู้เชี่ยวชาญจากคนอเมริกัน เชื้อสายแอฟริกัน พบว่า องค์ประกอบที่มีส่วนช่วยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพเกิดจากการการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองภายในองค์การ รวมทั้งการได้รับสวัสดิการที่ดีจากองค์การ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการมีมิตรไมตรีสูง มีจิตอาสาให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานและกิจกรรมงานต่างๆ ของทางโรงงานด้วยความเต็มใจ กล้าเปิดใจรับฟังในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงผู้อื่นด้วยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รู้รักสามัคคีโดยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ด้วยการให้ความร่วมมือในการทำงานและร่วมทำกิจกรรมที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อให้มีสัมพันธภาพที่ดีของพนักงานในโรงงาน และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกของทางโรงงาน เห็นคุณค่าและความสำคัญของการรวมกลุ่มทำงาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีพฤติกรรมการทำงานของ เมโย (Mayo. 1981: 208-215) ที่กล่าวว่า ผลผลิตมิได้ถูกกำหนดโดยฝ่ายบริหารเท่านั้น แต่ถูกกำหนดโดยตัวบุคคลและกลุ่มบุคคลที่เกิดจากพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในองค์การและจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ ออร์แกน (Organ. 1991: 8-12) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เป็นคุณลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทของ พอดซาคอฟ; และคนอื่นๆ (Podsakoff; et al. 2000: 351-363) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำความดีให้สังคม โดยการแสดงความเต็มอกเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์การ

การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์การ ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์การ การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้บ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังเช่นงานวิจัยของ รัตนา งิ้วแหลม (2546: 71-73) ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครูในทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต สังกัดสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่า คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นคุณลักษณะด้านหนึ่งที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครู และงานวิจัยของ อำภา สังข์วิชัย (2543: 103-104) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐาน ได้แก่ การได้รับความร่วมมือการทำงานจากสมาชิกในกลุ่ม โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 31.94 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เวเน่ (Wayne. 2006: Online) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า หัวหน้างานที่มีทักษะทางสังคมสูงมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าหัวหน้างานที่มีทักษะทางสังคมต่ำ

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า เป็นการกระทำของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแช่แข็ง ที่แสดงออกต่อการทำงานด้วยการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ด้วยวิธีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อโรงงานอุตสาหกรรมและการพัฒนาบุคลากรกับกลุ่มบุคคลต่างๆ มุ่งความสำเร็จในการทำงานด้วยวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของการทำงาน และการทบทวนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานดีเด่นได้รับการส่งเสริมจากนโยบายคุณลักษณะที่โรงงานต้องการ คือ คุณลักษณะในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทของ พอดซาคอฟ; และคนอื่นๆ (Podsakoff; et al. 2000: 351-363) ที่ได้กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง โดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เป็นลักษณะด้านหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และแนวคิดของ สิริอร วิชชาวุธ (2544: 69-70) ได้เสนอว่า บุคคลจะประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์การได้ ต้องมีพฤติกรรมใฝ่เรียนรู้โดยแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานของตนเอง และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังเช่นงานวิจัยของ ณัฏฐพงษ์ เจริญพิทย์ (2541: 95-96) ทำการศึกษาลักษณาการนักคิดสร้างสรรค์และขั้นตอนการคิดสร้างสรรค์: กรณีผู้ใหญ่นักประดิษฐ์ พบว่า บ่อเกิดของลักษณาการด้าน

พฤติกรรมนักคิดสร้างสรรค์ คือ การทำงานเพื่อความพอใจ ความคิดแหวกแนว ความอยากรู้อยากเห็น ชอบทำให้สิ่งที่ท้าทายความคิด ชอบการเปลี่ยนแปลง มีอารมณ์ขัน และความไวต่อปัญหา และงานวิจัยของ การ์ด; และ ลาสซัน (Gard; & Larsson. 2003: Online) ที่ได้ทำการศึกษาขบวนการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นกรณีศึกษา จากมุมมองของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง ในตอนใต้ของประเทศสวีเดน พบว่า การเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนไป คือ การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่ควรนำไปปฏิบัติ คือ ควรทำงานด้วยความกระตือรือร้น เห็นคุณค่าของงานที่ทำ มีความรอบรู้ในงานโดยการมีลักษณะนิสัยช่างสังเกต และมีทักษะในการสื่อสาร ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่องานและโรงงานอุตสาหกรรม ไขว่คว้าหาโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองให้มีความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น มีวินัยต่อตนเองและเคารพในกฎ ระเบียบของทางโรงงานอุตสาหกรรมอย่างเคร่งครัด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการสำรวจเกี่ยวกับภาระงานในการนำระบบคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มากกว่าการจัดอบรมในหลักสูตรเร่งรัด และควรมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบสนองต่อความต้องการด้านความรับผิดชอบของครอบครัว ได้แก่ มีสถานที่รับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียน สำหรับพนักงานที่มีบุตรในวัยก่อนเข้าเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถทุ่มเทเวลาในการทำงานให้กับโรงงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องของภาระครอบครัว นอกจากนี้ควรมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงานอย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง เช่น กิจกรรมการประกวดร้องเพลง ประกวดการแสดงโชว์ขำขัน กิจกรรมปาถกฐาที่ให้ข้อคิดและสอดแทรกความสนุกสนานในเรื่องการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องส่วนตัวและการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จำกัดเฉพาะการศึกษากรณีศึกษา ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการวิจัยในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความหลากหลายในลักษณะของสถานประกอบการ และควรมีการศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณ เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ของทางโรงงานอุตสาหกรรมและปัจจัยในการส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีในการทำงานโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานอย่างสูงสุด ซึ่งเป็นผลมาจากความสอดคล้องต่อความต้องการของพนักงานและโรงงานอุตสาหกรรม

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกรณีศึกษาอัตชีวประวัติของบุคคลดีเด่นที่ประสบความสำเร็จในแต่ละสาขาอาชีพอย่างรอบด้าน ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติด้านครอบครัว และประวัติการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างพฤติกรรมที่ควรส่งเสริมให้มีในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2527). *การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2550). *สรุปสาระสำคัญ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน.* สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2550, จาก http://www.labour.go.th

เกรียงไกร เจียมบุญศรี. (2543, ตุลาคม-ธันวาคม). บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน. *วารสารการบริหารคน.* 21(4): 48-58.

จินตนา ศรีสารคาม. (2547). *ผู้บริหารดีเด่นในการดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น: กรณีศึกษา.* วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2541). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐพงษ์ เจริญพิทย์. (2541). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณาการนักคิดสร้างสรรค์และขั้นตอนการคิดสร้างสรรค์: กรณีนักวิทยาศาสตร์รุ่นใหม่ นักเรียนวิทยาศาสตร์กลุ่มคัดสรรผู้ใหญ่นักประดิษฐ์ และนักเรียนนักประดิษฐ์.* กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐพรหม อินทุยศ. (2550). *เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาการศึกษา EP 301.* เพชรบูรณ์: สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเพชรบูรณ์. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2550, จาก http://www.wikipedai.com

ฐิระ ทองเหลือ. (2549, มีนาคม-เมษายน). มนุษยสัมพันธ์กับการทำงานในองค์การ. *วารสารแม่โจ้ปริทัศน์.* 7(2): 86-90.

ตะวัน สาดแสง. (2548). *สร้างคน สร้างองค์การ: คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2541). *เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมองค์การและการจัดการการตลาด หน่วยที่ 1-7.* พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทื้อน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ(Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ.* สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2550, จาก http://www.google.com/search?

ไท้ นนท์จันทร์. (2542). *มานุษยวิทยาประยุกต์.* กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาพร สุรเชิดเกียรติ. (2548). *เชาว์อารมณ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของอาจารย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

นพคุณ สุขสถาน. (2544, กรกฎาคม-กันยายน). ศิลปะการใช้ความคิดสร้างสรรค์กับการพัฒนาองค์การ. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา.* 13(39): 22-29.

นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นิภา ศรีไพโรจน์. (2547). *การวิจัยเชิงบรรยาย.* สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2550, จาก http://www.watpon.com/elearning/res15.htm

ประพิณพร ขจรบุญ. (2546). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พรจันทร์ เจียรอดิศักดิ์. (2536). *การศึกษารายกรณี.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พนม ลิ้มอารีย์. (2538). *การเก็บข้อมูลเป็นรายบุคคล.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พนิดา ทองเงา. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พิชญา ทองคำพงษ์. (2544). *คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พิชญาภา อินทรนัฏ. (2550). *พฤติกรรมผู้นำ ลักษณะทางจิตของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายการตลาดธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ภัสสร ลิมานน. (2540, มีนาคม). วิสัยทัศน์และแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพประชากรไทย. *วารสารประชากรศาสตร์.* 13(1): 3-4.

มารุต ปัชโชตะสิงห์. (2542, มกราคม-มีนาคม). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. *นิตยสารรัฏฐาภิรักษ์.* 41(1): 126.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.

ยะผาด วิวัฒน์พงษ์. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

รัตนา งิ้วแหลม. (2546). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยตามแนวทางการปฏิรูปครูในทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต สังกัดสถาบันราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ลักขณา สริวัฒน์. (2548). *การศึกษารายกรณี.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล. (2544). *อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.

วันชัย วิจิรวนิช. (2543). *การเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรม เทคนิคและกรณีศึกษา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สฎายุ ธีระวนิชตระกูล. (2547, มิถุนายน-ตุลาคม). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.* 16(1): 129-138.

สวนีย์ แก้วมณี; และ รัตนาวดี บันสิทธิ์. (2549). การจัดการพนักงานที่เป็นดาวเด่นขององค์การ. *วารสารการบริหารศน.* 4: 11-18.

สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุวรรณา นาควิบูลย์วงศ์. (2549, กันยายน). องค์ประกอบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการทำงานในมหาวิทยาลัยเอกชน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยคริสเตียน. *วารสารการศึกษาไทย.* 3(24): 60-61.

สุทธิพงศ์ หกสุวรรณ. (2549, กันยายน). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการสอนของครู ในเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.* 1(2): 38-40.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการจัดการองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงค์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2542, กรกฎาคม). มนุษยสัมพันธ์น้ำมันหล่อลื่นในการทำงาน. *วารสารการศึกษาเอกชน.* 9(87): 14-17.

อภิชาต การิกาญจน์. (2542). *มิติทางสังคมและการเมืองว่าด้วยคุณธรรมของความเป็นพลเมือง: กรณีศึกษาประชาชนของเขตลุ่มน้ำปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

องอาจ นัยพัฒน์. (2546). *เอกสารประกอบคำสอน การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาการวิจัยและการวัดผล คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อลงกรณ์ มีสุทธา; และ สมิธ สัชณุกร. (2540). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิดหลักการวิธีการและกระบวนการ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ประชาชน.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2546). Relation กับการพัฒนาความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. *วารสารการบริหารศน.* 24(3): 85-88.

_____. (2550). *การบริหารงานบุคคลด้วยกลยุทธ์เชิงรุก ตอนที่ 2.* สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2550, จาก http://www.[HR know].htm

อารยา ศรีเทพ. (2543, กรกฎาคม-ธันวาคม). การใช้มาตรการทางวินัยในการบริหารงานบุคคลยุคปี 2000. *วารสารบริหารธุรกิจรังสิต.* 3(5): 17-24.

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

เอกชัย อภิศักดิ์กุล. (2549, กันยายน-ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.* 26(3): 47-57.

อำนวย แสงสว่าง. (2544). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์ จำกัด.

อำภา สังข์วิชัย. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสุพรรณบุรี.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance*. 3rd ed. Lilinois: Richard D. Irwin.

Baruch, B, D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.

Cameron, Sheila. (1994). MBA handbook essential study skills. London: Pitmom.

Correll, R.; Elbert, F.; & Hatfiled, D. (1995). Human resource management. New York; Prentice hall Englewood.

Cropanzano, R.; et al. (1997, March). The relationship of organizational politics and support to work behavior, attitudes, and stress. *Journal of organization behavior*. 18: 159-180.

Ebener, R. (2007, September). *The servant parish: A case study of servant leadership And organizational citizenship behavior in high-performing Catholic parishes*. DAI-A. 68(03): AAT3255453. Retrieved October, 2, 2007, from http:// www.proquest.umi.com

Fisher, C; Lock, D; & Edwin, A. (1992). The new lock in job satisfaction research and theory in job satisfaction: How people feel about it affects their performance. New York: Lexington.

Gard, G; & Larsson, A. (2003, September). Focus on motivation in the work rehabilitation planning process: A qualitative study from the employer's perspective. *Journal of occupational rehabilitation.* 13(3): 159. Retrieved September, 29, 2007, from http://www.proquest.umi.com

Hanman, A.; & Jimmieson, E. (2003, December). The relationship between extra-role behavior and job burnout for primary school teacher: A preliminary model and developmentof an organizational citizenship behavior scale. *Abstract of presentation.* Retrieved October, 2, 2007, from http://www.aare.edu.au/02/pap/han02173.htm

Herzberg, F; et al. (1959). *The motivation to work..* 2 nd ed. New York: Wiley.

Jessica, Y. (2003, August). Prediction of performance facets using specific personality traits in the Chinese context. *Journal of vocational behavior.* 63(1): 99. Retrieved June, 15, 2007, from http://www.sciencedirect.com

Lang, L. (2007, April). Job demands and job performance the mediating effect of psychological and physical strain and the moderating effect of role clarity. *Journal of occupational health psychology.* 12(2): 116. Retrieved June, 15, 2007, from http://www.isiknowledge.com

Loper, F. M. (1968). *Evaluating employ performance*. New York: Public personality association.

Maslow, A. H. (1987). Motivation and personality. 3rd ed. New York: Harper & Row.

Mayo, E. (1981). Management classic. 2nd ed. Santa Monica: Goodyear.

Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior*. 4th ed. USA: Richard Irwin.

Ozyurt, A; Hayran, O; & Sur, H. (2006, March). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *QJM Ocford.* 99(3): 161. Retrieved September, 29, 2007, from http:// www.proquest.umi.com

Podsakoff, P. M.; et al. (2000, March). Organization citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestion for future research. *Journal of management.* 25(3): 351-363.

Pamela, J. M. (2005, August). Organizational climate and hospital nurse' job satisfaction, burnout and intent to leave. *DAI-B Dissertation.* 66(2): 812. Retrieved March 28, 2007, from http://proquest.umi.com

Rita, A. (2007, July). The relationship between mentoring African American professional and their perception of career success: A case study. *DAD-A.* 68(01): AAT3249901. Retrieved September, 26, 2007, from http://www. proquest.umi.com

Smith, C. A.; et al. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied psychology.* 68: 653-663.

Steers, R. M. (1991). *Organizational effectiveness: A behavioral view.* California: Goodyear.

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Son.

Wayne, A. (2006, March). The interaction of social skill and organization support on job performance. *Journal of vocational behavior.* 91(2): 482. Retrieved, June 15, 2007, from http://www.sciencedirect.com

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความมีวินัย

1.1 ลักษณะงานหน้าที่หลักของท่านเป็นอย่างไร ในการทำงานที่ผ่านมาท่านมีข้อผิดพลาดในการทำงานบ้างหรือไม่ ท่านมีวิธีการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการทำงานอย่างไร และท่านมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน และหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ

1.2 โดยปกติแล้วท่านมาทำงานเวลาเท่าไหร่ และกลับเวลาเท่าไหร่

1.3 ลักษณะการทำงานของหัวหน้างานของท่านเป็นอย่างไร ท่านกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในฐานะหัวหน้ากับลูกน้องเป็นอย่างไร

1.4 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการลักทรัพย์ การเล่นการพนัน การดื่มสุรา การใช้สารเสพย์ติดในระหว่างเวลางาน และการทะเลาะวิวาทในที่ทำงาน

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ

2.1 ผลการทำงานของท่านที่ผ่านมาเป็นอย่างไร ท่านมีวิธีการทำงานอย่างไร

2.2 ท่านคิดว่าอุปสรรคในการทำงานของท่านเป็นอย่างไร และท่านทำอย่างไรเพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคนั้นมาได้

2.3 สำหรับท่านแล้วการมีจิตใจจดจ่อ และทุ่มเทในการทำงานมีลักษณะเป็นอย่างไร

2.4 ท่านคิดอย่างไรกับการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน และท่านมีวิธีปฏิบัติอย่างไรต่อการดูแลทรัพย์สินของทางโรงงาน

3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1 สัมพันธภาพของท่านกับพนักงานแผนกเดียวกัน และต่างแผนกเป็นอย่างไร

3.2 ท่านให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านอย่างไร

3.3 ท่านคิดอย่างไรกับการแสดงความคิดเห็นจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน

3.4 ในกรณีที่ท่านพบปัญหาความขัดแย้งของผู้ร่วมงานในที่ทำงาน ท่านมีวิธีการลดความขัดแย้งนั้นอย่างไร

3.5 ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงงานจัดให้เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

4.1 ก่อนเริ่มทำงานทุกครั้ง ท่านมีการเตรียมตัวในการทำงานอย่างไร

4.2 เมื่อพบปัญหาเฉพาะหน้า ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหานั้นอย่างไร

4.3 ท่านคิดอย่างไรกับการฝึกอบรมที่ท่านได้รับจากทางโรงงาน และท่านมีวิธีการอย่างไรเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมในการทำงาน

4.4 ความคิดแปลกใหม่ของท่านนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างไร ท่านมีวิธีการคิดประยุกต์แนวคิดนั้นได้อย่างไร

แบบสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

1. ท่านเข้ามาทำงานที่โรงงานแห่งนี้ได้อย่างไร

2. ท่านตัดสินใจมาทำงานกับโรงงานแห่งนี้เพราะเหตุใด

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน เวลาในการทำงานของท่านส่งผลกระทบต่อครอบครัวของท่านอย่างไรบ้าง ท่านหาเวลาพักผ่อนกับครอบครัวอย่างไร

4. ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่าโรงงานแห่งนี้เป็นอย่างไร มีอะไรบ้างที่ท่านรู้สึกชอบและอะไรบ้างที่ท่านรู้สึกไม่ชอบ

5. ถ้าท่านเลือกได้ ท่านจะทำงานกับโรงงานแห่งนี้ต่อไปหรือไม่ เพราะอะไร

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1. นามสมมติ .....

2. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

3. อายุ ..... ปี

4. เชื้อชาติ ..... สัญชาติ ..... ศาสนา .....

5. สถานภาพการสมรส ( ) โสด ( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่าร้าง ( ) แยกกันอยู่

5.1 จำนวนบุตร ..... คน

5.2 จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะของท่าน ..... คน

6. ระดับการศึกษา ( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษา

( ) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ปวส.)

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่นๆ ระบุ .....

7. รายได้ของท่าน .....บาท /เดือน

8. ที่พักอาศัยในปัจจุบัน ( ) บ้านของตนเอง

( ) บ้านของบิดา-มารดา

( ) อาศัยกับผู้อื่น

( ) บ้านเช่า

( ) อื่นๆ ระบุ .....

2. ข้อมูลประสบการณ์การทำงาน

1. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน .....

( ) พนักงานรายวัน ( ) พนักงานรายเดือน

2. แผนกงานในปัจจุบัน .....

3. เข้ามาทำงานที่โรงงานแห่งนี้เป็นเวลา ..... ปี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

สถานที่ทำงาน	ตำแหน่ง	เงินเดือน	ระยะเวลา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณัฏฐิกา เจยาคม
วันเดือนปีเกิด	25 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธุ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	44 หมู่ที่ 3 ตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2546	ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2546	ประกาศนียบัตรบัณฑิต (การจัดการและการประเมินโครงการ) มหาวิทยาลัยทักษิณ
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ