

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน  
ของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด\***  
**Factors Relating Work Behavior of Production Line Employees in  
Siam Clothing Supplier Company Limited**

**ธเนศศักดิ์ สุนย์สาทร\*\***  
**ผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์\*\*\***

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตนเอง และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายการผลิตของบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด จำนวน 280 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตนเอง และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอำนาจควบคุมในตนเองอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน อำนาจควบคุมในตนเอง และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 23.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน

**Abstract**

The objectives of this research were to study, firstly, the level of work behavior, needs for achievement, locus of control, and quality of work life of production line employees, and secondly, the factors relating to work behavior of production line employees. The sample

\* บทความนี้เรียบเรียงจากวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*\* นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

consisted of 280 production line employees of Siam Clothing Supplier Co., Ltd. The data were collected by questionnaires. Statistics employed for the data analysis included the percentages, the mean, the standard deviation, and the stepwise multiple regression analysis.

The findings indicated that firstly, overall work behavior of the production line employees, needs for achievement, external locus of control, and overall quality of work life were moderate, while internal locus of control was high. Secondly, the needs for achievement, quality of work life (organizational pride), tenure, internal locus of control, and marital status could jointly predict overall work behavior of production line employees at 23.4 percent at the 0.001 level of significance.

**Keywords:** work behavior, needs for achievement, locus of control, quality of work life

## บทนำ

องค์การสามารถสู่ความสำเร็จได้นั้น นอกจากการบริหารงานที่ดีแล้ว บุคลากรในองค์การถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การและเป็นผู้บริหารงานในองค์การ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ ประกอบกับบุคลากรในองค์การมีความแตกต่างกันทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ (ความรู้ และความสามารถ) ทำให้องค์การต้องพยายามตอบสนองและส่งเสริมบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ ทั้งพฤติกรรมการทำงาน อำนาจควบคุมตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ดังที่ Steers (1977) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การประสบความสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ และอำนาจควบคุมตนเองเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์การทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การจำเป็นต้องทำความเข้าใจในพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดสิ่งจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาตัวบุคลากร โดยแรงจูงใจถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการทำงานในทิศทางที่องค์การต้องการและคาดหวังไว้ ดังที่ McClelland (1961) เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นแรงขับให้บุคคลพยายามแสดงพฤติกรรมให้ประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานที่ตนตั้งไว้ ทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้มีลักษณะของผู้ประกอบการขึ้นในตัวบุคคล คือ ความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจอุทิศเวลา แรงกายและความคิดของตน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้องค์การยังจำเป็นต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานเหล่านั้นมีความเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานของตนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การได้วางไว้ จึงเห็นได้ว่า พฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการสร้างผลสำเร็จให้กับองค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตของบริษัท สยามโกลทติ้ง ซีพพลายเออร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำด้านการดำเนินธุรกิจการผลิตและส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปคุณภาพสูง เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในตลาดสินค้าส่งออกต่างประเทศ และปัจจุบันบริษัทตั้งอยู่ ณ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร อ. เมือง จ. สมุทรสาคร โดยบริษัทแห่งนี้ได้เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี มีกำลังการผลิตประมาณ 2 ล้านโหลต่อปี ฉะนั้นพนักงานสายการผลิตถือเป็นสายงานหลักของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยใคร่ศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการปรับปรุงหรือพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยามโกลทติ้ง ซีพพลายเออร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท สยามโกลทติ้ง ซีพพลายเออร์ จำกัด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนและการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตอันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต

## วิธีการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสายการผลิตของบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำด้านการดำเนินธุรกิจการผลิตและส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในตลาดสินค้าส่งออกต่างประเทศ และปัจจุบันบริษัทตั้งอยู่ ณ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร อ. เมือง จ. สมุทรสาคร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 932 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2551) ขนาดของตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1979 อ้างใน พิเชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544: 138) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 280 คน และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากรายชื่อพนักงาน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

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

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบริษัท สยามโคลทติ้ง ซัพพลายเออร์ จำกัด ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่จริงที่สุด ไม่จริง ไม่แน่ใจ จริง และจริงที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (1961) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับอำนาจควบคุมตนเองผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับอำนาจควบคุมตนเองของ Rotter (1966) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) และ Cummings and Worley (1985) ลักษณะข้อคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และทดสอบความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)

กับพนักงานสายการผลิตของบริษัทผู้ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างและไม่ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9242
- แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8518
- แบบสอบถามอำนาจควบคุมในตน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7603
- แบบสอบถามอำนาจควบคุมนอกตน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8801
- แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9026

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายการผลิต พบว่า พนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 86.80) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.60) มีอายุอยู่ระหว่าง 28-34 ปี (ร้อยละ 43.20) โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.99 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 88.20) และมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 75.40) โดยมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ปี มีรายได้และค่าตอบแทนเฉลี่ยเท่ากับ 7,093.14 บาท/เดือน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.46	.31	ปานกลาง
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.55	.46	ปานกลาง
อำนาจควบคุมตน			
- อำนาจควบคุมในตน	3.86	.49	สูง
- อำนาจควบคุมนอกตน	2.50	.58	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.38	.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมนอกตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.46 3.55 2.50 และ 3.38 ตามลำดับ ส่วนอำนาจควบคุมในตนอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.86

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ก่อนทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ตัวแปรทุกตัวจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ แต่หากมีตัวแปรอิสระบางตัวเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ จะต้องทำการแปลงตัวแปรเชิงคุณภาพนั้นให้อยู่ในรูปตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรหุ่นในการวิเคราะห์ ดังนี้

- เพศ	แบ่งเป็น	ชาย = 0
		หญิง = 1
- ระดับการศึกษา	แบ่งเป็น	ต่ำกว่าปริญญาตรี = 1
		ปริญญาตรีขึ้นไป = 0
- สถานภาพสมรส	แบ่งเป็น	โสด = 1
		สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่/อื่นๆ = 0

3.2 ทำการทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของตัวแปรอิสระ เพื่อไม่ให้เกิด "Multicollinearity Problem" โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อำนาจควบคุมตน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายการผลิตพบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน .80 จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต

(n = 280)

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

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต พบว่า มีตัวแปรอิสระ 5 ตัว คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน อำนาจควบคุมในตน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 23.4 ( $R^2_{adj} = .234$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) เท่ากับ .497

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

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

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ดีที่สุด คือ อายุงาน รองลงมา คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อำนาจควบคุมในตน และสถานภาพสมรส ตามลำดับ

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน อำนาจควบคุมในตน และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ร้อยละ 23.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัท อายุงาน อำนาจควบคุมในตน และสถานภาพสมรสมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิต สามารถอธิบายได้ดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตโดยรวมได้ อาจเนื่องมาจากลักษณะการทำงานของอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปนั้น ต้องรับผิดชอบในการผลิตให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีคุณภาพเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นบริษัทจึงมีระบบการสร้างแรงจูงใจด้วยรายได้ ค่าตอบแทน และรางวัลที่จับต้องได้ให้แก่พนักงานสายการผลิต เพื่อเป็นการกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานสายการผลิตมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยบริษัทจะกำหนดจ่ายผลตอบแทนพิเศษเพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งทำให้พนักงานสายการผลิตเกิดการเปรียบเทียบถึงความคุ้มค่าในการทำงานหรือผลงานของตน และเกิดความต้องการที่จะรักษาระดับการผลิตสินค้าที่ตนได้รับมอบหมายมาให้ได้จำนวนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงพฤติกรรมการทำงานในการมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน มีการเรียนรู้ และพยายามแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงาน เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายซ้ำอีก และได้รับผลตอบแทนพิเศษเป็นรางวัลตอบแทนคืนกลับ อันจะนำไปสู่การจูงใจอีกครั้งซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัย



ของ ชมพูนุช ทิมนิกาย (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาถนดา กุศลานันต์ (2551) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ อาจกล่าวได้ว่าการที่บริษัทได้ทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นการนำน้ำเสียที่ได้จากระบวนการผลิตมาผ่านขั้นตอนการบำบัดให้เป็นน้ำดีก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำของชุมชน หรือการร่วมบริจาคสิ่งของต่างๆ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ทำให้เห็นว่าบริษัทมีความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี พนักงานสายการผลิตที่อยู่ในบริษัทก็ย่อมที่จะมีความภาคภูมิใจในองค์กรและเห็นคุณค่าความสำคัญในงานที่ตนทำ เกิดการตอบสนองเป็นพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและผลของงานได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำประโยชน์คืนสู่สังคมมากยิ่งขึ้น ดังที่ Hackman and Suttle (1977: 9) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานซึ่งช่วยให้คุณภาพและปริมาณของผลผลิตและบริการเพิ่มขึ้น

สำหรับอำนาจควบคุมในตนเองสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีอำนาจควบคุมในตนเองมีความเชื่อว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตน ดังนั้นเมื่อพนักงานสายการผลิตได้รับทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของตนจากหัวหน้างานแล้ว เกิดความเชื่อมั่นว่าตนจะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้ จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพบปัญหาในการทำงานก็จะสอบถามและเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาในการทำงานจากหัวหน้างาน ทำให้มีความเข้าใจถึงวิธีการทำงานได้ดีขึ้น กล้าตัดสินใจและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานทั้งด้านการแก้ปัญหา การติดต่อสื่อสาร ความรับผิดชอบต่องานรวมทั้งการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัท เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมาบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลในความสำเร็วจนนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัญใจ ไชคทาพระ (2550) ที่ศึกษาถึงผลของลักษณะงานและความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า อายุงานและสถานภาพสมรสสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายการผลิตได้ อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานสายการผลิตมีอายุงานมากขึ้น ก็จะทำให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานดีขึ้น ทราบถึงวิธีการทำงาน ขั้นตอน และมีความคุ้นเคยใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ดี โดยจะสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถใช้ประสบการณ์ที่มีในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาใหม่ให้ปรับตัวและสามารถทำงานร่วมกับ

ผู้อื่นได้ ซึ่งจะส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมายรวมทั้งบริษัทวางไว้ได้ และการที่สถานภาพสมรสสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้นั้น อาจเนื่องมาจากโดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีสถานภาพโสดมักไม่มีภาระอื่นนอกจากชีวิตส่วนตัวกับงาน จึงมุ่งมั่นกับการทำงานเพื่อความก้าวหน้า ดังที่ Levinson (1978) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เป็นโสดมักมีความมุ่งมั่นกับการทำงาน มีความพึงพอใจที่ได้เป็นตัวของตัวเอง และให้ความสำคัญกับงานเป็นหลัก โดยพนักงานสายการผลิตที่เป็นโสดสามารถทุ่มเทกับการทำงานในการเข้าทำงานล่วงเวลาได้บ่อยครั้ง หรือมีโอกาสได้รับการสับเปลี่ยนทดแทนผู้อื่นในการทำงานล่วงเวลา ซึ่งการทำงานเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาทำงานปกติ จะทำให้พนักงานสายการผลิตได้มีโอกาสพบปัญหาในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานและการปฏิบัติตนในการทำงานล่วงเวลา ซึ่งจะมีบางส่วนที่แตกต่างกับช่วงเวลาทำงานปกติ โดยจะต้องมุ่งเน้นในเรื่องความระมัดระวัง ความรอบคอบในการทำงานกับเครื่องจักรให้มากขึ้น และเรียนรู้ถึงแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ จากบุคคลที่หลากหลายทั้งหัวหน้างานหรือผู้ช่วย ซึ่งจะสลับสับเปลี่ยนแปรกันในการควบคุมการทำงานล่วงเวลาของพนักงานสายการผลิต จึงทำให้มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในการแก้ปัญหาต่างๆ ในหลายรูปแบบ มีความกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานมากขึ้น เกิดเป็นความเชี่ยวชาญในงานและสามารถนำมาพัฒนาการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบูลย์ อินทิสัณห์ (2544) ได้ศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย พบว่า อายุงานและสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานสายการผลิตมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้น บริษัทควรมีแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการจัดประชุมก่อนเริ่มงานหรือหลังเลิกงานเป็นประจำ โดยให้หัวหน้างานและพนักงานสายการผลิตในกลุ่มงานได้ใช้เวลาสั้นๆ 5-10 นาทีพบกันพร้อมหน้า เพื่อรับทราบปัญหาในงานแต่ละวันแล้วช่วยหาทางแก้ไข รวมทั้งแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานสายการผลิต นอกจากนี้ควรจัดฝึกอบรมเรื่องการแก้ปัญหาในงาน โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมาเป็นที่ศึกษาในการฝึกอบรมให้กับพนักงานสายการผลิต เพื่อให้พนักงานสายการผลิตได้รับทราบถึงแนวทางในการแก้ปัญหาคำถามตามหลักการและเหตุผล และเกิดความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานสายการผลิตมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลางและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตได้ ฉะนั้นบริษัทจึงควรมีการส่งเสริมให้พนักงานสายการผลิตได้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น โดยการกำหนดเป้าหมายการทำงานออกเป็นหลายระดับ เช่น เป้าหมายการผลิตรวมระดับองค์กร เป้าหมายการผลิตรวมระดับกลุ่ม และเป้าหมายการผลิตรายบุคคล เป็นต้น และกำหนดผลตอบแทนพิเศษของเป้าหมายการผลิตใน

แต่ละระดับเป็นเปอร์เซ็นต์ของการผลิตที่สามารถปฏิบัติได้บรรลุตามเป้าหมาย และเกินเป้าหมายในแต่ละไตรมาส โดยหากไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ก็จะไม่ได้รับผลตอบแทนนั้น ซึ่งจะทำให้พนักงานสายการผลิตเกิดแรงจูงใจ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นต่อการทำงาน เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทควรมีสิ่งจูงใจพนักงานสายการผลิตนอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน เช่น การปรับให้พนักงานสายการผลิตรายวันเป็นพนักงานประจำ โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนของพนักงาน หรือการให้สวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มเติม และชี้แจงให้ทราบถึงเส้นทางการเติบโตของพนักงาน (Career Path) ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานสายการผลิตมองเห็นโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานสายการผลิตมีอำนาจควบคุมในตนเองอยู่ในระดับสูง และอำนาจควบคุมในตนเองสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตได้นั้น บริษัทควรพิจารณาส่งเสริมให้พนักงานสายการผลิตมีอำนาจควบคุมในตนเองมากขึ้น โดยจัดให้มีการป้อนข้อมูลย้อนกลับหลังการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสายการผลิตได้ทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้อาจจัดให้มีการประกวดโครงการที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและมีประโยชน์ต่อบริษัท โดยให้พนักงานสายการผลิตรวมกลุ่มกันเป็นทีมจะเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้ และมีการประกาศพร้อมในรางวัลตอบแทนในวันงานเลี้ยงสำคัญของบริษัท ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสายการผลิตมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานสายการผลิตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในบริษัทสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตได้ ฉะนั้นบริษัทจึงควรพิจารณารักษาและปรับปรุงกิจกรรมที่จะส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการติดตามข้อมูลเปรียบเทียบสวัสดิการต่างๆ กับบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจคล้ายคลึงกันหรือสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงสวัสดิการและทรัพยากรที่เอื้อต่อการทำงานสอดคล้องกับบริบทขององค์การ นอกจากนี้ทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้พนักงานสายการผลิตได้ทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทได้เข้าร่วม เช่น การเข้าร่วมแข่งขันประกวดผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับงานผ้าต่างๆ การได้รับคำชมเชยจากลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของบริษัท การบริจาคสิ่งของให้กับผู้ยากไร้ในถิ่นทุรกันดาร หรือการให้ทุนการศึกษาสำหรับเด็กยากจน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสายการผลิตได้รับทราบและเกิดความภาคภูมิใจในบริษัทและงานของตนเองที่สามารถเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก และมีชื่อเสียงในวงการอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป รวมทั้งได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำประโยชน์ต่อสังคม

5. จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตดังนั้นบริษัทควรพิจารณารักษาพนักงานสายการผลิตที่มีอายุงานมากให้ทำงานอยู่กับบริษัทต่อไปให้นานที่สุด ซึ่งอาจเพิ่มบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน และพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี รวมถึงมอบรางวัลให้แก่พนักงานสายการผลิตที่มีอายุงานนาน ซึ่งจะทำให้พนักงานสายการ

ผลิตตระหนักถึงความสำคัญและควมมีคุณค่าของตน และต้องการร่วมทำงานกับบริษัทต่อไป อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตในที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยอาจจะมีการเพิ่มเติมตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ลักษณะงาน ทัศนคติต่องาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีขอบเขตความรู้ที่กว้างขึ้นและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานในระดับอื่นๆ ของบริษัท เช่น พนักงานระดับหัวหน้างาน เป็นต้น เพื่อให้ครอบคลุมและศึกษาว่า มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้ นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของแต่ละกลุ่มที่ได้ศึกษา อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลของงานและบริษัทโดยรวมต่อไป

### บรรณานุกรม

- ขวัญใจ โชคทาพระ. 2550. **ผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชมพูนุช ทิมนิทาย. 2551. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นาถนดา กุศลานันต์. 2551. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายรถยนต์บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชิต ฤทธิจรรณ. 2544. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ไพบุลย์ อินทิสันท์. 2544. **ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cummings, T. G. and C. G. Worley. 1985. **Organization Development and Change.** Minnesota: West Publishing.
- Hackman, R. J. and L. J. Suttle. 1977. **Improving Life at Work: Behavior Science Approaches to Organizational Change.** California: Goodyear Publishing Company.
- Levinson, D. J. 1978. **The Seasons of a Man's Life.** New York: Knopf.
- McClelland, D. C. 1961. **The Achieving Society.** New Jersey: D. Van Nostrand.

- Rotter, J. B. 1966. "Generalized expectancies for internal-external control of reinforcement." **Journal of Psychological Monographs** 12: 28-35.
- Steers, R. M. 1977. **Organizational Effectiveness: A Behavior View**. California: Goodyear Publishing.
- Walton, R. E. 1973. "Quality of working line: What is it?." **Slone Management Review** 15 (1): 11-21.