

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของ
พนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน)

ปริญญานิพนธ์
ของ
พนิดา ธนวัฒนากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2547

Psycho-Social Factors Relating to
Responsible Service-work Behaviors of Mechanic Employees
of Thai Rung Union Car Group PCL.

A THESIS
BY
Panida Thanawattanakul

Presented in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Science (M.S.) Degree in Applied Behavioral Science Research
At Srinakharinwirot University
October 2004

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของ
พนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน)

ปริญญาณิพนธ์
ของ
พนิดา ธนวัฒนากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของ
พนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
พนิดา ธนวัฒนากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2547

พนิดา ธนวัฒนากุล. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ดุชนิโยเลลา, อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุกุล

การวิจัยเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน) มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 3) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคมและจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 4) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่าง มากน้อยเพียงใด

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานช่างของฝ่ายบริการหลังการขายจาก 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท อีซูซุ ซัยเจอร์มิกมอเตอร์ จำกัด บริษัท ไทยวีพี โอโต้ เซอร์วิส จำกัด บริษัท ฟอร์ดวี พี โอโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด และบริษัท ไทยอัลติเมตคาร์ จำกัด จำนวน 123 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร ได้แก่ สถานการณ์ทางสังคม 3 ตัวแปร คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การสนับสนุนทางสังคม จิตลักษณะเดิม 2 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม จิตตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร คือ การรับรู้ความสามารถของตนและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ใช้สถิติการวิเคราะห์ Pearson Correlation การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 6 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญดังนี้ คือ

1. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การสนับสนุนทางสังคม กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
4. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับเหตุผลเชิงจริยธรรม แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ละตัวแปร
5. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการรับรู้ความสามารถของตน
6. เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ พบว่า ในกลุ่มรวม สำหรับสมการที่ 1 ตัวแปรอิสระการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและตัวแปรอื่น ๆ ทุกตัวสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 33.6 โดยมีตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ (ค่าเบต้าเท่ากับ .463) สำหรับสมการที่ 2 ในกลุ่มรวม ตัวแปรอิสระ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและตัวแปรอื่น ๆ ทุกตัวสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 32.5 โดยมีตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรกคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (ค่าเบต้าเท่ากับ -.486) นอกจากนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยตามลักษณะชีวสังคมและภูมิหลัง ได้แก่ ระดับการศึกษา ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกันกับกลุ่มรวม สำหรับสมการที่ 1 เมื่อพิจารณาตัวแปร

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการร่วมกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ พบว่ามีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 11.9 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวส. ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ (ค่าเบต้าเท่ากับ .413) ส่วนสมการที่ 2 เมื่อพิจารณาตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการร่วมกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ พบว่ามีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 15.6 ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรก คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (ค่าเบต้าเท่ากับ -.437)

Psycho-Social Factors Relating to
Responsible Service-work Behaviors of Mechanic Employees
of Thai Rung Union Car Group PCL.

AN ABSTRACT

BY

Panida Thanawattanakul

Presented in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Science (M.S.) Degree in Applied Behavioral Science Research
At Srinakharinwirot University
October 2004

Panida Thanawattanakul. (2004). *Psycho-Social Factors Relating to Responsible Service-work Behaviors of Mechanic Employees in Thai Rung Union Car Group PCL*. Master of Science, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Associated Prof. Dr. Dusadee Yolao, Dr. Yuttana Chaijukul.

This research on Psycho-Social Factors Relating to Responsible Service-work behaviors of Mechanic employees in Thai Rung Union Car Group PCL has 4 main purposes: 1) To study how each aspect of situational variables, psychological-trait variables, and psychological-state variables is related to Responsible Service-work behaviors of Mechanic employees; 2) To study interactive influence between situational variables and psychological-trait variables on Responsible Service-work behaviors of Mechanic employees; 3) To study interactive influence between situational variables and psychological-state variables on Responsible Service-work behaviors of Mechanic employees; and 4) To study predictive power of situational variables, psychological-trait variables, and psychological-state variables jointly on Responsible Service-work behaviors of Mechanic employees.

The sample in this research consisted of 123 employees of Thai Rung Union Car Group PCL who worked as mechanics in After-sale Service Departments of the 4 subsidiary companies: Isuzu Charoenkij Motors Co. Ltd., Thai VP Auto Services Co. Ltd., Ford VP Auto Services Co. Ltd., and Thai Ultimate Car Co. Ltd. Variables used in this study comprised 7 independent variables, namely: 3 variables of situational variables, i.e. Official Professional Socialization, Unofficial Professional Socialization, and Social support; 2 variables of psychological-trait variables, i.e. Achievement Motives and Ethical Reasoning; 2 variables of psychological-state variables, i.e. Self-Efficacy and Attitude toward Responsible Service-work behaviors. Dependent variables are Responsible Service-work behaviors, in 2 aspects of Responsibility to Self and Responsibility to Organization.

Data analysis in the research utilized Pearson Correlation, Two-way Analysis of Variance, and Multiple-Regression Analysis for testing all 6 hypotheses.

Results of data analysis revealed that:

1) Situational variables, i.e. Official Professional Socialization; psychological-trait variables, i.e. Achievement Motives, were positively correlated to Responsible Service-work behaviors. While the variables of Official Professional Socialization, Ethical Reasoning, and Attitude toward Responsible Service-work behaviors were negatively correlated to Responsible Service-work behaviors at the .05 level of statistical significance.

2) Responsible Service-work behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Official Professional Socialization and Attitude toward Responsible Service-work behaviors. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Service-work behaviors varied according to Official Professional Socialization at the .05 level of statistical significance.

3) Responsible Service-work behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Social Support and Achievement Motives.

4) Responsible Service-work behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Unofficial Professional Socialization and Ethical Reasoning. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Service-work behaviors varied according Ethical Reasoning only.

5) Responsible Service-work behaviors did not vary according to combined interaction between 2 independent variables of Social Support and Self-Efficacy. But when considering each independent variable one at a time, it was found that Responsible Service-work behaviors varied according to Self-Efficacy.

6) When using all 7 independent variables jointly to predict Responsible Service-work behaviors, it was found that taken as a whole, in the First equation, the independent variable Official Professional Socialization and all other variables can jointly predict Responsible Service-work behaviors at 33.6%, the variable with the most predictive power being Official Professional Socialization ($\beta = .463$). In the Second equation, the independent variable Unofficial Professional Socialization and all other variables can jointly predict Responsible Service-work behaviors at 32.5%, the variable with the most predictive power being Unofficial Professional Socialization ($\beta = .486$). Moreover, when sub-groups were analyzed by bio-social characteristics, independent variables can also jointly predict Responsible Service-work behaviors in the same way as in the total group. In the First equation, the independent variable Official Professional Socialization and all other variables can jointly predict Responsible Service-work behaviors at 11.9%, the variable with the most

predictive power being Official Professional Socialization ($\beta = .413$). In the Second equation, the independent variable Unofficial Professional Socialization and all other variables can jointly predict Responsible Service-work behaviors at 15.6%, the variable with the most predictive power being Unofficial Professional Socialization ($\beta = .437$).

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เกิดจากความรู้ความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนวิธี
วิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างกว้างขวางจากคณาจารย์ของ
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. ดุษฎี โยเหลา ประธาน
ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุล อาจารย์ ดร.พรณี บุญประกอบ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป จินี่ กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย กระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยซาบซึ้งในความรัก ความห่วงใย ความช่วยเหลือสนับสนุนและกำลังใจจากทุกๆ
คนในครอบครัว และขอบคุณเพื่อนนิสิตทุก ๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจอย่างดีใน
การทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับ
นี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและผลักดันระบบการศึกษาของชาติไปสู่คุณภาพตามความ
คาดหวังของสังคมโดยรวม

พนิดา ธนวัฒนากุล

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ	7
	การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ	9
	ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความ รับผิดชอบ	12
	การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมี ความรับผิดชอบ	12
	การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมี ความรับผิดชอบ	15
	การรับรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมี ความรับผิดชอบ	18
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความ รับผิดชอบ	20
	เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมี ความรับผิดชอบ	22
	การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม	24
	เจตคติต่อการทำงานบริการกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่าง มีความรับผิดชอบ	25
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
	นิยามปฏิบัติการ	30
	สมมติฐานการวิจัย	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
	ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา.....	46
	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง.....	47
	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร.....	51
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	55
	การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 1.....	58
	การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2.....	59
	การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 3.....	60
	การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 4.....	61
	การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 5.....	61
	การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 6.....	62
	ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ.....	63
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	64
	บรรณานุกรม.....	65
	ภาคผนวก.....	70
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	84

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของพนักงานช่าง จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง	45
2 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	46
3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ	47
4 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ จำนวน 123 คน	49
5 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 123 คน	50
6 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน 123 คน	51
7 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถจำนวน 123 คน	52
8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) ของตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ	53
9 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ	78
10 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน	79
11 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตน	80
12 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม	81
13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	82
14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ	83
15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเหตุผลเชิงจริยธรรม	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่รัฐให้ความสำคัญและให้การส่งเสริมมาโดยตลอด อีกทั้งเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอุตสาหกรรมหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมรถยนต์มีผลเกี่ยวเนื่องไปยังอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมเหล็กและเหล็กกล้า อลูมิเนียม ยาง กระจุก อิเลคทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจากผลของนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนของรัฐ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมานั้น ได้มีการขยายตัวมาโดยตลอดทำให้การผลิตรถยนต์ในประเทศไทยมีปริมาณเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 97.6 จาก 283,115 คัน ในปี พ.ศ. 2534 เป็น 559,428 คัน ในปี 2539 และจากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้มีการคาดการณ์กันว่าใน พ.ศ. 2543 อุตสาหกรรมรถยนต์ของไทยจะเติบโตจนถึงขั้นการเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์แห่งหนึ่งของโลก โดยจะมีกำลังการผลิตประมาณ 1 ล้านคันต่อปี

แม้ว่าอุตสาหกรรมรถยนต์ได้ถดถอยมาเป็นเวลา 2 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 แต่ปรากฏว่าในปี พ.ศ. 2542 อุตสาหกรรมรถยนต์เริ่มทิศทางการฟื้นตัวอีกครั้ง โดยปริมาณการผลิตรถยนต์ในช่วง 11 เดือน (ม.ค. – พ.ย.) ของปี พ.ศ. 2542 ได้เพิ่มขึ้นเป็น 2.98 แสนคัน เมื่อเทียบกับปีพ.ศ.2541 ซึ่งตลอดทั้งปี มีการผลิตเพียง 1.58 แสนคัน นับว่าเป็นสัญญาณที่ดีต่ออุตสาหกรรมรถยนต์ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมรถยนต์ไทยได้ผ่านจุดต่ำสุดมาแล้ว กำลังจะกลับสู่การเติบโตอีกครั้ง ซึ่งปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการเติบโตของอุตสาหกรรม ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจทำให้ประชาชนเริ่มกล้าที่จะใช้จ่ายกันมากขึ้นและอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำ ทั้งอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ประชาชนจึงนำเงินมาใช้จ่ายในการซื้อสินทรัพย์ถาวร เช่น รถยนต์เพิ่มขึ้น (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2542)

อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นภายใต้สถานการณ์การค้าโลกที่เปลี่ยนแปลงไป มีการแข่งขันด้วยระบบเศรษฐกิจเสรีอัตรากาลៃของตลาด ตามมาตรการการลงทุนเกี่ยวกับการค้าขององค์การการค้าโลก ทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มประสิทธิภาพทางการผลิตรถยนต์ และขึ้นส่วนให้ได้มาตรฐานสากล อีกทั้งต้องเร่งให้มีการอบรมแรงงานและเร่งผลิตวิศวกร ช่างเทคนิค เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพงานให้ทันต่อเทคโนโลยีการผลิตที่เปลี่ยนแปลงไปและการแข่งขันที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ประกอบการรถยนต์ก็ต้องพัฒนาเทคโนโลยี บุคลากรเพื่อรองรับปริมาณและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวใน การทำงานในองค์กรที่มีปริมาณและพนักงานในองค์กรมาก ต้องอาศัยการทำงานที่มีจุดหมายร่วมกัน ใน

การทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานมีความสำคัญต่อผลผลิต ซึ่งได้แก่สินค้าและบริการ อันเป็นผลกำไรหรือผลประโยชน์ที่จะทำให้ธุรกิจนั้น มีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเน้นเรื่องการบริหารเป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นงานบริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการประกอบธุรกิจแทบทุกประเภทเพราะงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะสากล โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะถ้าปราศจากลูกค้า ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมอยู่ไม่ได้

จากปริมาณรถยนต์ที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นจำนวนมาก แต่ละตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ต้องมีการให้บริการหลังการขายนอกเหนือจากการขายรถยนต์เพียงอย่างเดียว เพราะการมีศูนย์บริการถือเป็นปัจจัยหนึ่งของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกซื้อกับตัวแทนจำหน่ายนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งช่วงบริการถือเป็นหัวใจที่สำคัญหน้าที่หนึ่งในการทำดำเนินธุรกิจศูนย์บริการเพราะเป็นผู้ทำให้งานซ่อมรถยนต์ลูกค้ามีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด รักษาเวลาในการซ่อมได้รวดเร็วหรือไม่ ซึ่งการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เจาะจงและกำหนดประเภทขององค์กรที่ต้องการการเจริญเติบโตและเผชิญการแข่งขันสูงและมุ่งเน้นการบริการดังกล่าวไปข้างต้น พนักงานที่จะปฏิบัติงานพึงจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะทางจริยธรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความมีวุฒิภาวะด้านอุปนิสัยและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคม เพราะบุคคลแต่ละคนมีบทบาทที่จะต้องกระทำมากมาย ถ้าทุกคนรับผิดชอบในบทบาทของตนเองเป็นอย่างดีย่อมทำให้สังคมนั้นมีความเจริญรุ่งเรืองประเทศชาติก็พัฒนาไปด้วยดี (ละม้ายมาศ ศรีทนต์ และจรรยา สุวรรณทัต. 2510 : 112) ความรับผิดชอบจึงนับเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญและ จำเป็นมากที่สุด เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความรับผิดชอบหากต้องปฏิบัติหน้าที่ใด ๆ ก็ย่อมสามารถทำงานได้สำเร็จเป็นที่เชื่อถือและนำมาซึ่งความสำเร็จของชีวิตการทำงานในที่สุด ดังนั้นปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของบุคคลากรในหน่วยงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน้าที่การงานที่ได้รับ หรือขาดการได้รับการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ค่านิยม อุดมการณ์ และวิธีการปฏิบัติงาน (ตุลิต น้ำฝน. 2539) ดังนั้นในการเสริมสร้างให้บุคคลากรของหน่วยงานมีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานนั้น กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปลูกฝังและเปลี่ยนแปลงทั้งความรู้ ความคิด ทัศนคติและความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ระบบการทำงานสังคมและวัฒนธรรมขององค์กรที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน หากบุคคลได้รับการถ่ายทอดที่ดีย่อมทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนความรู้ ความคิด ทัศนคติ อันจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีคุณภาพ7 นอกจากนี้จิตลักษณะของบุคคลก็ถือเป็นแกนกลางในการกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมโดยทั่วไปและพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2527) และย่อมหมายรวมถึงพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อชีวิตในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพนักงานช่างในกลุ่มบริษัทซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์และ

มีศูนย์บริการภายใต้บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่เป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์และศูนย์บริการรถยนต์ยี่ห้อ ฟอร์ด อีซูซุ แลนด์โรเวอร์ และรถเอนกประสงค์ดัดแปลงไทยรุ่ง เนื่องจากเป็นการทำงานด้านบริการภายใต้สภาวะการแข่งขันสูงจากการมีตัวแทนจำหน่ายหลายแห่งและเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อีกทั้งยังต้องสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทเพื่อให้เป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและประสบความสำเร็จ โดยสนใจศึกษาถึงปัจจัยทางจิตสังคมที่อาจจะมีความหมายก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในบริษัทในเครื่องดังกล่าว

โดยในการศึกษานี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเพื่อหาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่าง และมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมของพนักงานดังกล่าว โดยพิจารณาจากปัจจัยเชิงสาเหตุ 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์ทางสังคม และปัจจัยภายในหรือจิตลักษณะของบุคคล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวทางตามแนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยมของแมคนัสสันและเอนด์เลอร์ (An Interaction Model of Behavior) (Magnusson & Endler. 1977 : 3-31) เพื่อเป็นพื้นฐานประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดปัจจัยเชิงเหตุในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่าง โดยตัวแปรสถานการณ์สังคม ประกอบด้วย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคม และตัวแปรจิตลักษณะประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ตัวแปรจิตตามสถานการณ์ประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อการทำงานบริการ โดยมีตัวแปรแบ่งกลุ่ม คือ อายุการทำงาน และระดับการศึกษา ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับครั้งนี้จะเป็นองค์ความรู้สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการด้านการบริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคมได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะเดิมได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคมได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และจิตลักษณะเดิมได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคมได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และจิตตามสถานการณ์ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

4. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคมได้แก่การสนับสนุนทางสังคม และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะเดิมได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และจิตตามสถานการณ์ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบทราบ

2. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการ รวมถึงเป็นเครื่องมือชี้แนะแนวทางในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานในการทำงานบริการ

3. ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงลึกต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามแนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ของแมกนัสสันและเอนด์เลอร์ (Magnusson & Endler, 1977 : 3-31) และแนวคิดตามทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538) เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารและกำหนดตัวแปรเชิงเหตุในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในเครือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งเน้นการศึกษาเพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีจริยธรรมด้านความรับผิดชอบตามแนวปฏิสัมพันธ์แบบกลไก (Mechanical Interaction) อันเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของพฤติกรรมเป้าหมายจากปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างจิตลักษณะกับสถานการณ์ของบุคคลเท่านั้น โดยแบ่งกลุ่มปัจจัยเชิงเหตุเป็น 3 ประเภท กล่าวคือ

(1) สถานการณ์ทางสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน โดยการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ หรือการประชุมต่าง ๆ หรือมาจากการปฏิสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการพูดคุยปรึกษาหารือ ชี้แนะ

แนะนำ และการเลียนหรือทำตามแบบอย่าง และการสนับสนุนทางสังคมที่พนักงานบริการได้รับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน

(2) จิตลักษณะเดิมของบุคคล หมายถึง ลักษณะจิตใจที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เป็นลักษณะที่สะสมในตัวบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบันค่อนข้างคงที่ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม

(3) จิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ อันเป็นจิตลักษณะที่มีสาเหตุร่วมกันระหว่างสภาพแวดล้อมและจิตลักษณะเดิมของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความแปรเปลี่ยนของพฤติกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานช่างของกลุ่มบริษัทในเครือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น 4 บริษัท ได้แก่ (1) บริษัท ไทยวีพี ออโต้เซอร์วิส จำกัด (2) บริษัท อีซูซุซัยเจริญกิจมอเตอร์ จำกัด (3) บริษัท ฟอร์ดวีพี ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด และ (4) บริษัท ไทยอัลติเมทคาร์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการหลังการขาย รวมจำนวนพนักงานช่างของประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานช่างของกลุ่มบริษัทในเครือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดจาก 4 บริษัท ได้แก่ (1) บริษัท ไทยวีพี ออโต้เซอร์วิส จำกัด (2) บริษัท อีซูซุซัยเจริญกิจมอเตอร์ (3) บริษัท ฟอร์ดวีพี ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด และ (4) บริษัท ไทยอัลติเมทคาร์ จำกัด รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ได้แบบสอบถามที่ตอบได้สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 123 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่

1.1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

1.1.2 การสนับสนุนทางสังคม

1.2 จิตลักษณะเดิม ได้แก่

1.2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.2.2 เหตุผลเชิงจริยธรรม

1.3 จิตตามสถานการณ์ ได้แก่

1.3.1 การรับรู้ความสามารถของตน

1.3.2 เจตคติต่อการทำงานบริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง

2.2 ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

3. ตัวแปรแบ่งกลุ่ม ได้แก่ อายุการทำงาน และระดับการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

สังคมต้องการการบริการที่มีความเป็นเลิศเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ ความใส่ใจ สนใจ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะเก็บเอาความรู้สึกจดจำไปกับตัวเขาเมื่อแยกกันไป และก่อให้เกิดศรัทธาต่อการบริการและสามารถรักษาลูกค้าไว้ตลอดชีวิต ดังนั้นงานบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของการประกอบธุรกิจทุกประเภท และมีผู้ให้ความหมายและความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้ นิรันดร์ อุดมจันทร์ (2531 : 8) ได้ให้ความหมายว่า บริการมี 2 ระดับ คือ (1) เสนอการบริการที่ดีงาม (2) ทำที่ที่ต้องรับการบริการที่ดี รวมทั้งได้ให้นิยามของการบริการไว้ว่าสำหรับบุคคลที่ยึดอาชีพการทำงานด้านบริการจะต้องยกระดับตนเองให้เป็นนักบริการมืออาชีพ สามารถเข้าใจจิตใจของลูกค้าสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้า ทำให้ลูกค้าชอบใจ จนกลายเป็นลูกค้าประจำ โดยจะต้องผ่านการฝึกอบรม สะสมบทเรียนตั้งใจแสวงหาความรู้ และประสบการณ์ ทั้งจากตำรา และผู้อื่น ใช้เวลาสั้นที่สุด การเสริมสร้างตนเองให้พัฒนาได้เร็วที่สุด ส่วนของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 11) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับสิ่งที่มุ่งหวังเอาไว้ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำดังกล่าว การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กล่าวคือ การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข นอกจากนี้ การบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการสร้างผลกำไร และภาพลักษณ์ที่ดี ของธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งทำให้ผู้ประกอบการมีอาชีพที่มีรายได้ และมีความสามารถสร้างโอกาส ในการเผชิญหน้าติดต่อกับลูกค้า นอกจากนี้ สมชาติ กิจยรรยง (2540 : 15) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการว่าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแน่วแน่มั่นคงต่าง ๆ ที่เอาชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือว่ามีความสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันการบริการ

ที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป และลินดา เอ็ม ลาซ (2536 : 9) ได้ให้นิยามของงานบริการลูกค้าว่าการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ และด้วยน้ำใจที่งดงามซึ่งเป็นการช่วยเหลือเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ลูกค้า

ในงานวิจัยครั้งนี้พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานช่าง หมายถึง พนักงานบริษัทในเครือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานและรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับและให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการ ทั้งพนักงานในส่วนของการควบคุมการจ่ายงานซ่อมในศูนย์บริการ และพนักงานในส่วนของการซ่อมรถยนต์ทั้งรถยนต์ใหม่และรถยนต์เก่า

ทั้งนี้ สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีการทำงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการของพนักงานช่างในบริษัทรถยนต์โดยตรง ผู้วิจัยจึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านบริการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงและเกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลขั้นต้นในการพิสูจน์สมมติฐานของผู้วิจัยดังนี้

ผลการวิจัยของพรทิพย์ บุญพวง (2527) พบว่าคุณลักษณะการทำงานอย่างมีจริยธรรมที่สำคัญของพยาบาลมีด้วยกัน 9 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความเมตตากรุณา ความสุภาพอ่อนโยน ความเคารพในความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น ความอดทน ความมีระเบียบวินัย และความร่วมมือสามัคคี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดิมา จำปีรัตน์ (2533) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาของอาภา โลจายะ (2533) ที่ศึกษาพฤติกรรม จริยธรรมของนักศึกษาสภาการศึกษาไทยตามความคิดเห็นของผู้บริหารพยาบาลและอาจารย์พยาบาล และงานวิจัยของยุพดี สมบูรณ์สิน (2541) ได้ศึกษากิจการส่งเสริมจริยธรรมนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พบว่าคุณลักษณะจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการมี 9 ด้าน เช่นกัน ซึ่งคุณลักษณะสำคัญของการบริการอย่างมีจริยธรรมทั้ง 9 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความซื่อสัตย์ หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุจริต ทั้งด้านร่างกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น (2) ความเมตตากรุณา หมายถึง ความปรารถนาดี มีความรักใคร่สงสาร ด้วยความเต็มใจ (3) ความมีระเบียบวินัย หมายถึง การควบคุมความประพฤติให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรและศีลธรรมของสังคม (4) ความ รับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่หรือภาระที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมถึงการยอมรับในการกระทำนั้น และพร้อมที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น (5) ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง มีกิริยาวาจาไพเราะ รู้จักกาลเทศะ และมีสัมมาคารวะแก่ผู้รับบริการ (6) เคารพในความเป็นมนุษย์ หมายถึง การแสดงอาการเคารพนับถือไม่ล่วงละเมิดในสิทธิของผู้รับบริการ โดยไม่เลือกชนชั้นและวรรณะ (7)

ความอดทน หมายถึง การอดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมขณะเผชิญกับสถานการณ์ทุกด้านได้อย่างสงบ เยือกเย็น เข้มแข็ง โดยไม่หวั่นไหว ด้วยความสุ่มรอบคอบ (8) ความร่วมมือและรู้จักสามัคคี หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในทีมสุภาพด้วยความพร้อมเพรียง เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก และ (9) ความเสียสละ หมายถึง การแบ่งปันและช่วยเหลือเกื้อกูลให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อนร่วมทีมและผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีหลัก 2 แนวคิดสำคัญในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย (1) แนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) (Magnusson & Endler. 1977 : 3-4) และ (2) ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538) นอกจากนี้เพื่อให้การกำหนดนิยามของตัวแปรตามมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อสอบถามถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานช่างในการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยสุ่มถามกับพนักงานช่างในเครือบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานบริการด้านความรับผิดชอบดังกล่าว

โดยจากการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์สามารถศึกษาได้จากสาเหตุจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ (1) ปัจจัยภายในตัวบุคคล อาทิ ลักษณะทางจิตใจ และ (2) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล อาทิ สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม โดยทั่วไปมีแนวการวิเคราะห์จะใช้แนวคิดใดแนวคิดหนึ่งใน 4 แนวคิด คือ (1) แนวคิดที่เน้นจิตลักษณะ (Trait Model) คือเน้นลักษณะภายในตัวบุคคลที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม (2) แนวคิดการวิเคราะห์พลวัตทางจิต (Psychodynamic Model) เป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษาโครงสร้างทางจิตที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม (3) แนวคิดสถานการณ์นิยม (Situational Model) เป็นแนวคิดที่เน้นถึงอิทธิพลของสถานการณ์ภายนอกที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม และ (4) แนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นแนวคิดที่เน้นความสำคัญของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ (งามตา วานิชานนท์. 2536 : 9) ทั้งนี้เป็นแนวคิดที่เน้นความสัมพันธ์หลายทิศทางระหว่างบุคคลกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยปฏิภานที่เกิเกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องกัน เนื่องจากปัจจัยภายนอกของบุคคลไม่สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการอธิบายด้วยปัจจัยภายในบุคคลประกอบด้วยกันจึงจะเพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลโดยพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการกระทำของกระบวนการต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์หลายทิศทาง หรือเป็นผลสะท้อนกลับระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ (Magnusson & Endler. 1977 : 3-4)

แนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) จึงเป็นอธิบายกระบวนการรวมกันระหว่างปัจจัยแทรกซ้อนของบุคคล ปัจจัยปฏิกิริยาของบุคคล และสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลในโครงสร้างนั้น และเพื่ออธิบายพัฒนาการของพฤติกรรมของบุคคลตลอดจนการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมนั้นด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามแนวคิดปฏิสัมพันธ์นิยม (An Interactionism Model of Behavior) เป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังอาศัยทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรทางจิตที่เกี่ยวข้อง โดยทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมเกิดจากการประมวลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนไทย ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ อายุตั้งแต่ 6 - 60 ปี จำนวนมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นคนไทยที่ถูกศึกษารวมหลายพันคนทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยผู้ที่มีพฤติกรรมในปริมาณที่ต่างกันอย่างมาเปรียบเทียบกันนี้ จะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายคลึงกันด้วย เพื่อศึกษาอิทธิพลทางจิตใจต่อพฤติกรรมเป็นสำคัญ ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมมี 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้ ส่วนลำต้นและส่วนราก ในส่วนแรกคือ ดอกและผล แสดงถึงพฤติกรรมคนดีและคนเก่ง ซึ่งหมายถึง การไม่เบียดเบียนตนเอง การไม่เบียดเบียนผู้อื่น รับผิดชอบต่อหน้าที่ และอาสาพัฒนาสังคม ผลที่เป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าปรารถนามีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกสาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนลำต้นของต้นไม้อันประกอบไปด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ (1) เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) การมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง (3) ความเชื่ออำนาจในตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยม(ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น ๆ ถ้าต้องการเข้าใจอธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมชนิดใดจะต้องใช้จิตลักษณะบางด้าน หรือทั้ง 5 ด้านนี้ประกอบกันจึงจะเป็นผลดีที่สุด กลุ่มที่สอง คือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นรากของลำต้น ซึ่งเป็นส่วนที่สามของต้นไม้จริยธรรมมี 3 ด้านคือ (1) สถิติปัญญา (2) ประสบการณ์ทางสังคม และ (3) สุขภาพจิต จิตลักษณะทั้งสามนี้อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้ก็ได้ กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้านดังกล่าว อยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน ทางโรงเรียน และทางสังคมที่เหมาะสม จึงจะสามารถพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการ ได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนั้นบุคคลยังต้องมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ด้านนี้โดยวิธีอื่น ๆ ด้วย ฉะนั้นจิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ จึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมคนดีและคนเก่งนั่นเอง นอกจากนี้จิตลักษณะ 3 ประการที่รากอาจเป็นสาเหตุร่วมกับจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้น เพื่อใช้อธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538 : 3-4)

และจากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่มีความสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อการดำรงชีวิตในสังคมหากทุกคนในสังคมรู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้ว ก็ย่อมจะทำให้เกิดสันติตลอดจนความเจริญงอกงามขึ้นในสังคม (วาริ ศิริเจริญ. 2536 : 3)

โดยมีผู้ให้ความหมายและลักษณะของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานไว้ต่าง ๆ ดังนี้ นิภา วิจิตรศิริ (2525 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมความรับผิดชอบ หมายถึง การตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพากเพียรพยายามและละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาสิทธิ และหน้าที่ของตน ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านดีและด้านเสีย อีกทั้งยังพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น คณิงรัตน์ ลาโพธิ์ (2538 : 38) กล่าวว่า พฤติกรรมความ รับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ทั้งต่อตนเอง และสังคมด้วยความผูกพัน ความพากเพียรพยายาม และละเอียดรอบคอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย ไม่ว่าจะกระทำผิดหรือถูก ไม่ปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นทั้งพร้อมพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น จุริรัตน์ นันทัยทวีกุล (2538 : 24) และจินตนา ธนวิบูลย์ชัย (2540 : 12-13) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนว่า หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผน ขยันหมั่นเพียร อดทนสู้ต่ออุปสรรค ไม่ย่อท้อ ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย และพยายามปรับปรุงแก้ไขงานให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน ผู้วิจัย พบว่า ในปัจจุบันยังไม่มีงานวิจัยโดยตรงที่เกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงานที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในวัยทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงเลือกงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ที่ผู้วิจัยคาดว่าจะมีตัวแปรต่าง ๆ ทั้งตัวแปรทางสภาพแวดล้อม อาทิ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรลักษณะทางจิต อาทิ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และการรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการที่เป็นจิตร่วมกับสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ดังนั้นจากการวิเคราะห์พฤติกรรมตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยข้างต้น ตลอดจนผลจากการสุ่มสอบถามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานช่างในการทำงานบริการอย่างมีจริยธรรมด้านความรับผิดชอบ ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดนิยามของตัวแปรตาม กล่าวคือ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำที่พนักงานแสดงออกในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

(1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การที่พนักงานกระทำและหรือแสดงออกถึงการพยายามศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงาน และยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

(2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานทำงานโดยตระหนักถึงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมาย มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล รักษาข้อมูลความลับขององค์กร

ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ในการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นเป็นแนวทางหลักในการประมวลเอกสาร และงานวิจัยเพื่อกำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยปัจจัยเชิงเหตุที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ในการนี้ ผู้วิจัยขอกล่าวรายละเอียดเป็นลำดับดังนี้

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

การถ่ายทอดทางสังคม (Socialization) ทำหน้าที่ในการธำรงรักษากลุ่มทางสังคม เป็นกระบวนการหรือวิถีทางที่บุคคลได้เรียนรู้ทักษะ ความรู้ ค่านิยม แรงจูงใจและบทบาทที่เหมาะสมกับตำแหน่งของเขาในกลุ่ม ถือได้ว่าเป็นกระบวนการซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตลอดชีวิต (Lifelong Process) ตั้งแต่วัยทารก วัยทำงาน ตราบจนกระทั่งวัยชรา ซึ่งขั้นตอนของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมของบุคคลเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์กับขั้นตอนของชีวิต (อ้อมเดือน สดมณีและคณะ. 2543 : 14 อ้างอิงจาก Stryker. 1980 : 64 ; Stryker & Statham. 1985 : 352) โดยการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนตนเองของบุคคลให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับกลุ่ม การถ่ายทอดทางสังคมจึงมีผลดีต่อบุคคลและต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2532 : 2) นอกจากนี้ การถ่ายทอดทางสังคมทำให้สมาชิกในสังคมเกิดความผูกพันต่อสังคมในแง่ของการยึดถือคุณค่าของสังคม และแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการดำเนินบทบาทความคาดหวังของสังคมโดยขึ้นอยู่กับคุณภาพการถ่ายทอดทางสังคมว่าจะ

สามารถถ่ายทอดและอบรมให้สมาชิกเรียนรู้และยอมรับต่อระบบ (คุสิต น้ำฝน. 2519 : 16 ; อ้างอิงจาก Cuff & Payne. 1984 : 46-47) จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ (2540 : 43) ได้กล่าวว่า ความหมายของการถ่ายทอดทางสังคมมีความหมาย 2 นัย คือ (1) การถ่ายทอดวัฒนธรรม ทำให้บุคคลได้เรียนรู้วัฒนธรรม เช่น การใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน มารยาทสังคม และระเบียบประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น และ (2) การพัฒนาบุคลิกภาพ ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เนื่องจากสังคมแต่ละแห่งมีวัฒนธรรมไม่เหมือนกัน และกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพมากกว่าสภาพธรรมชาติ บุคคลจำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดทางสังคมเพื่อที่จะได้มีบุคลิกภาพ เช่นเดียวกับบุคคลอื่นและรู้จักระเบียบของสังคมหรือวัฒนธรรม

โดยสรุปความหมายของการถ่ายทอดทางสังคม คือ กระบวนการที่บุคคลยอมรับความรู้ บรรทัดฐาน ค่านิยม จนเกิดความผูกพันต่อกลุ่ม หรือสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องหรือเหมาะสมตามความคาดหวังต่อพฤติกรรมในกลุ่มหรือในสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ โดยนัยนี้การถ่ายทอดทางสังคมจึงเป็นกลไกการควบคุมทางสังคมที่ส่งผลถึงการดำรงอยู่ และการเปลี่ยนแปลงของสังคม ตลอดจนการถ่ายทอดวัฒนธรรมจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนรุ่นต่อไป การถ่ายทอดทางสังคมจึงเป็นกระบวนการซับซ้อนเกี่ยวข้องกับบุคคลตลอดช่วงชีวิตอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กับขั้นตอนแต่ละขั้นของชีวิต ซึ่งกระบวนการนี้บุคคลากรในหน่วยงานจะได้รับโดยตรงและโดยอ้อมจากการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน

แนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization) เป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ในวัยผู้ใหญ่ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้และทักษะในการอาชีพนั้น ๆ รวมทั้งมีบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงาน มีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในอาชีพ กระบวนการนี้รวมถึงการที่บุคคลซึมซับวัฒนธรรมของอาชีพ ค่านิยม บรรทัดฐาน และจริยธรรมของอาชีพของตน รวมทั้งยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขา มีอยู่และเกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพนั้น ๆ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานมุ่งเน้นที่กระบวนการถ่ายทอดลักษณะทางสังคมในการทำงานซึ่งเป็นกระบวนการในวัยผู้ใหญ่ มีการถ่ายทอดความรู้ระดับสูง โดยมุ่งไปที่การสอนบทบาทในทักษะเฉพาะ (Role-Specific Skill) มากกว่าค่านิยมโดยทั่ว ๆ ไป มีการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ เอกลักษณ์ และความยึดมั่นผูกพันตามบทบาทในอาชีพของตน เพื่อจูงใจให้บุคคลได้ดำเนินไปตามเป้าหมายของอาชีพ กระบวนการนี้ รวมไปถึงการถ่ายทอดความคิดหรือความรู้สึกในอุดมคติมาใช้ในความเป็นจริงด้วย (วิรัตน์ ปานศิลา. 2542 : 44 อ้างอิงจาก พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2532 : 80)

ดังนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นกระบวนการซับซ้อนที่บุคคลได้มาซึ่งความรู้ทักษะและสำนึกแห่งเอกลักษณ์แห่งอาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของสมาชิกในวิชาชีพนั้น ๆ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานยังรวมไปถึงการ ซึมซับ เอาค่านิยม และบรรทัดฐานของกลุ่มเข้าสู่พฤติกรรม โดยบุคคลจะมีการยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขา มีอยู่ในวัฒนธรรมและเกิดลักษณะทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพ ผลผลิตสุดท้ายของการ

ถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน คือ บุคคลที่ผ่านกระบวนการนี้มีทั้งความสามารถทางความคิด และมีการซึมซับเอาค่านิยม และเจตคติที่เป็นสิ่งที่ต้องการในทางอาชีพ และเป็นสิ่งที่คาดหวังของสาธารณะโดยรวม (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 44 อ้างอิงจาก Cohen. 1981 : 14) นอกจากนี้ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับต่อการถ่ายทอดทางสังคม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในระดับที่ผ่านขั้นตอนของสังคม ครอบครัวสู่สังคมที่กว้างขึ้นและมีความหมายต่อการดำเนินชีวิตต่อไปจนตลอดอายุขัย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน อย่างเป็นรูปธรรมมักเกิดขึ้นในองค์กร พักยา สายหู (2524 : 92-99) กล่าวถึงกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานว่าการเป็นสมาชิกของสังคมหรือองค์กรจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้ผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม ซึ่งมีตัวขัดเกลาเป็นตัวส่งผ่านแบบแผนทั้งหลายจนสามารถใช้เป็นระบบสัญลักษณ์ที่องค์กรนั้นกำหนดเป็นความหมายร่วมตามบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง และสังคมเอาประสบการณ์ ความชำนาญชำนาญเหล่านี้ไว้จนสามารถเป็นตัวแทนที่จะส่งผ่านสู่สมาชิกรุ่นต่อไปได้ กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจึงเป็นความสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องคำนึงถึง เพราะในการผลิตสมาชิกของสังคมในองค์กร เพื่อทดแทนสมาชิกเดิมที่จะต้องสิ้นสภาพไปตามกาล เป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญของสมาชิกและองค์กรจะต้องช่วยกันทำหน้าที่นี้ให้สมบูรณ์

อีกนัยหนึ่ง สมาชิกเก่ามีหน้าที่ถ่ายทอดระเบียบแบบแผน ขนบประเพณี และธรรมเนียม ให้สมาชิกใหม่รู้จัก เมื่อสมาชิกใหม่เข้ามาทดแทนสมาชิกเดิมสมาชิกใหม่จะต้องได้รับการอบรม ให้รู้จักความเป็นระเบียบทางสังคมหรือการถ่ายทอดทางสังคมและสามารถปรับปรุงพัฒนาตนเองเข้าสู่ความเป็นสมาชิกได้อย่างค่อนข้างสมบูรณ์ คือ ผลสมกลมกลืนกับแบบแผนที่มีอยู่ก่อน เป็นการต่อเนื่องทางสังคมในองค์กรทางสังคมและองค์กรอื่นๆ ที่จัดตั้งขึ้นก็ต้องมีกระบวนการผลิตสมาชิกใหม่เพื่อทดแทนสมาชิกเก่าที่หมดวาระหรือสิ้นอายุขัย องค์กรนั้นจึงจะดำรงอยู่ต่อไปได้โดยสมาชิกสืบเนื่อง ทั้งนี้จะด้วยการผลิตขึ้นมาภายในหรือการรับเอาจากภายนอกแล้วนำมาถ่ายทอดความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงสมาชิกภาพขององค์กรก็ตามที่ (ดุสิต น้ำฝน. 2529) กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมและวัฒนธรรมองค์กร จึงเป็นกลไกของการนำเข้าสู่สภาวะที่จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องของความเชื่อถือ ค่านิยม และเจตคติของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ ดังนั้น กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมและวัฒนธรรมองค์กร จึงกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้สมาชิกในสังคมเกิดภาวะผูกพันต่อสังคมในแง่การยึดถือคุณค่าของสังคมนั้น (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 48 อ้างอิงจาก Cuff & Payne. 1984 : 46-47) และแสดง พฤติกรรมที่แสดงถึงการดำเนินบทบาทตามความคาดหวังของสังคม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของกระบวนการว่าจะสามารถถ่ายทอดให้สมาชิกเรียนรู้และยอมรับต่อระบบจนถือเป็นความรับผิดชอบที่จะนำเอาคุณค่าและความคาดหวังต่อบทบาทนั้นมาเป็นแนวทางปฏิบัติที่ตนเองพึงพอใจเพียงใด

การวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

วิรัตน์ ปานศิลา (2542) ได้นำแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ที่สร้างขึ้นเอง เพื่อวัดปริมาณการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขตำบลจำนวน 36 ข้อ และไม่เป็นทางการ จำนวน 43 ข้อ มีลักษณะของแบบวัด ประกอบด้วยประโยคบอกเล่า 1 ประโยค มีมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง ไม่เคยเลย ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .95 ในการวัดผลการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน นอกจากนี้สมศักดิ์ สีตากลุฤทธิ์ (2545) ได้ปรับปรุงแบบวัดจากผลลัพธ์ด้านเนื้อหาของ การถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรของเขาและคนอื่นๆ ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตร ประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert scaling) 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง จำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .97 สำหรับการวิจัยในครั้งนี้วัด การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของพนักงานช่าง ผู้วิจัยได้นำแบบวัดของวิรัตน์ ปานศิลา (2542) มาดัดแปลง เป็นประโยคบอกเล่า จำนวน 10 ข้อ

ทั้งนี้จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาและจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ทำให้สรุปได้ว่าลักษณะการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานและแนวคิดการถ่ายทอดทางสังคม ขององค์กร เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเช่นเชื่ออย่างมีจริยธรรม ด้านความรับผิดชอบ การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว มาสร้างเป็น ตัวแปรเพื่ออธิบายเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน โดยพิจารณาว่า บุคคลได้รับการถ่ายทอดการทำงานจากองค์กรและสังคมรอบข้างต่าง ๆ ทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นการเรียนรู้ ขั้นตระหนักในการรับผิดชอบ ขั้นการยอมรับในบทบาทหน้าที่การทำงานในปริมาณและคุณภาพเท่าใด ซึ่งตัวแปรที่กำหนดขึ้น ตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ โดยอาศัย การฝึกอบรม การปฐมนิเทศ หรือการจัดประชุมขององค์กร และการถ่ายทอดทางสังคมในการ ทำงานอย่างไม่เป็นทางการ อันเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย กลุ่มงาน หรือทีมงาน และเพื่อนร่วมงาน

การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเกี่ยวกับการช่วยเหลือกัน ทั้งในด้านวัตถุ และความมั่นคงทางอารมณ์รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่น ด้วย (ผอบเขียว วงศ์ภักดี. 2537 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Scafer & others. 1981 : 381-406) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภท คือ (1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ซึ่งหมายถึงการได้รับความสนิทสนมคุ้นเคยหรือยืนยันความมั่นใจ (2) การสนับสนุนที่ชัดเจน (Tangible Support) คือ การให้ความช่วยเหลือโดยตรงตามความต้องการต้องการอย่างใดจะช่วยเหลือแบบนั้นเลย (3) การสนับสนุนด้านข้อมูล (Information

Support) คือ การช่วยเหลือด้านข้อมูลและข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับการสนับสนุน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2532) ซึ่งศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษากรุงเทพฯ จำนวน 425 คน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรความรู้สึกรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคมและเจตคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญ เช่นเดียวกับการศึกษาของปริญญ ณ์ วันจันทร์ (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษา จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กันทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจในการทำงานของครู ผลการศึกษา พบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความรู้สึกต้องงานตามสภาพความเป็นจริงสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ และการศึกษาของอภิญญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวทำนายที่เข้าสู่งานทำนายในทุกกลุ่ม ทั้งในลำดับที่ 1 และที่ 2 ส่วนกลุ่มรวมตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ คือ การปฏิบัติทางพุทธ การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม และเหตุผลเชิงจริยธรรม โดยทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และในงานวิจัยของการศึกษาของณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม จากสมาชิกในครอบครัวและจากบุคคลในหน่วยงาน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวและจากบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมให้การพยาบาลในทางอ้อม โดยส่งผลต่อจิตใจของพยาบาล ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการพยาบาล และผลที่เกิดขึ้นกับจิตใจนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการพยาบาลอย่างเด่นชัด และพบในงานวิจัยของขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมือง ผลการศึกษา พบว่า ด้านบริการ ได้แก่ ปัจจัยความสามารถในการบริหาร ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร โดยสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 57.1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผอบเรียร์ วงศ์ภักดี (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และเจตคติต่อการทำงานฝึกอบรม และการสนับสนุนทางสังคม สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม โดยทำนายได้ร้อยละ 15.3 และจากการศึกษาของกมลลักษณ์ ทองสมักร (2541) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานมาก

ที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของนวลณี ประเสริฐสุข (2542) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสตรีที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 581 คน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสำเร็จในอาชีพด้านการเงินและความสำเร็จในด้านอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง คือ การสนับสนุนจากองค์กร และในงานวิจัยของเรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม เฉพาะกรณีกำลังพลในสายงานปลัดบัญชี สังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด จำนวน 482 คน ผลการศึกษา พบว่า กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย และพบอีกว่ากำลังพลกรมการเงินทหารที่มีการสนับสนุนทางสังคมมากมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลกรมการเงินทหารที่มีการสนับสนุนทางสังคมน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวัดการสนับสนุนทางสังคม

เครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ในการวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมในมุมมองของผู้รับการสนับสนุนคือ แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของสาราสัน และคณะ ได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมกับนักศึกษามหาวิทยาลัยวอชิงตันจำนวน 602 คน ด้วยแบบสอบถาม SSQ จำนวน 27 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับตั้งแต่พอใจมาก (6) ถึงไม่พอใจมาก(1) มีค่าความเชื่อมั่นภายใน .97 สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย ศักดิ์ชัย นิรัญทวี(2532) ได้สร้างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม โดยดัดแปลงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของสาราสันและคณะ ประกอบด้วย ความช่วยเหลือด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสารและการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีข้อคำถาม 28 ข้อ แต่ละข้อประกอบด้วยมาตรวัด 6 ระดับ จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย นำมาใช้กับครูจำนวน 150 คน มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา .87 ต่อมา ญัฐสุดา สุจินันท์กุล(2541) นำแบบวัดของศักดิ์ชัย นิรัญทวี มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 299 คนวัดด้วยแบบวัดประเภทมาตรประเมินค่ารวมค่า ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 7 ข้อความ แต่ละประโยคแยกถามเกี่ยวกับแหล่งของการสนับสนุนทางสังคม 4 แหล่งย่อยคือ สามา ญาติ หัวหน้าหรือผู้ติดต่อและเพื่อนร่วมงาน โดยแต่ละประโยคประกอบด้วย มาตรวัด 6 ระดับจาก จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย มีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีวัดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90 ผู้วิจัยจึงได้ดัดแปลงแบบวัดของญัฐสุดา มาใช้ในการวิจัยนี้โดยประกอบด้วยประโยค 10 ข้อความ วัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ โดยถามแหล่งของการสนับสนุน 2 แหล่งคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีวัดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .71

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานกับกลุ่มบุคคลหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล หัวหน้างานสุขาภิบาล พนักงานบริษัท และทหาร โดยพบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าได้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง ได้แก่ จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และเพื่อนทั่วไป จะมีความพอใจในการทำงานของตนสูง ผู้วิจัยจึงคาดว่า การสนับสนุนทางสังคมน่าจะสัมพันธ์และมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

การรับรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนว่าสามารถกระทำพฤติกรรมบางอย่างในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งในสถานการณ์นั้นบางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ไม่สามารถทำนายสิ่งที่เกิดได้และสถานการณ์เหล่านั้นมักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้น หากแต่อาจขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่มีอยู่ (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 ; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) โดยแบนดูรา เสนอว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ (1) พฤติกรรมที่บุคคลเลือกกระทำ บุคคลมีแนวโน้มที่จะ หลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของเขา และบุคคลจะกระทำ กิจกรรมที่แน่ใจว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำ (2) การใช้ความพยายามและความคงทนในการทำพฤติกรรมของบุคคล การตัดสินใจความสามารถของบุคคลยังเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะใช้ความพยายามของเขาเท่าไร และจะคงทนกิจกรรมไปนานเท่าไรเมื่อพบอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพอใจ และ (3) ภาวะการกระตุ้นเร้าเชิงสรีระของบุคคล ซึ่งจะออกมาในรูปของกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่ทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา

สำหรับการศึกษาที่มุ่งทำการศึกษากิจกรรมการทำงานโดยเฉพาะ อาจจัดกลุ่มพฤติกรรมข้างต้นได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ กลุ่มแรก จะเป็นการเชื่อมโยงการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการเลือกทำพฤติกรรมและความตั้งใจในการทำงาน ส่วนกลุ่มที่สอง จะเป็นการวัดพฤติกรรมการทำงานจริง โดยที่การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นพัฒนามาจากปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความสำเร็จจากการกระทำ เนื่องจากความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง การที่

บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จช้า ๆ กันหลาย ๆ ครั้ง จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น (2) การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นประสบความสำเร็จจากการกระทำพฤติกรรม การที่บุคคลได้เห็นผู้อื่นกระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จก็จะทำให้บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นได้ (3) การพูดชักชวนจากผู้อื่น หมายถึง การที่ผู้อื่นใช้ความพยายามในการพูดกับบุคคลเพื่อให้เขาเชื่อว่า เขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จได้ การพูดเกลี้ยกล่อมจากผู้อื่นจะเป็นสิ่งที่มีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพยายามกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้น แต่บุคคลที่เกลี้ยกล่อมจะต้องเป็นบุคคลที่ถูกเกลี้ยกล่อมให้ความเชื่อถือไว้วางใจและมีความสำคัญต่อตัวเขาและเกลี้ยกล่อมในสิ่งที่บุคคลนั้นมีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ และ (4) สภาวะทางสรีรวิทยา การที่การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้นจะสูงหรือต่ำนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะทางสรีรวิทยาของเขา นั่นคือในสภาวะที่ร่างกายเกิดความตื่นตัว เช่น ความเครียด ตื่นเต้น อ่อนเพลีย เป็นต้น บุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ดังนั้นการลดการกระตุ้นทางสภาวะทางสรีรวิทยาจะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาศักยภาพของตนได้ดียิ่งขึ้น

การวัดการรับรู้ความสามารถของตน

จากงานที่ศึกษาเกี่ยวกับการวัดการรับรู้ความสามารถของตนที่สร้างตามทฤษฎีของแบนดูรา พบว่างานของดวงเดือน เรือนใจมัน(2542) ได้สร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถตนในการใช้กระบวนการพยาบาลที่สร้างตามแนวของแบนดูรามาใช้โดยวัดระดับความเชื่อมั่นหรือมั่นใจในการอธิบายหลักการ และการนำกระบวนการพยาบาลไปใช้ของกลุ่มนักศึกษาพยาบาล พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .95 ซึ่งค่อนข้างสูง ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดดังกล่าวมาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานช่างในการวิจัยครั้งนี้

จากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับผลของพฤติกรรม อาทิ งานวิจัยของ Stumpf & Brief (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 : 49 ; อ้างอิงจาก Stumpf & Brief. 1987) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองและการเผชิญกับสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการงานอาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถอธิบายโดยทั่วไปได้ในงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ การเผชิญในงานที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์โดยตรง สามารถช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับระดับการรับรู้ในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ใช่ผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้สัมภาษณ์

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวมาผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้ความสามารถของตนจัดเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างได้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่เกี่ยวกับการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นลักษณะภายในที่สำคัญลักษณะหนึ่ง ซึ่งผลักดันให้บุคคลเกิดความพากเพียรพยายามที่จะทำงานจนสำเร็จลงด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยม ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (อ้อมเดือน สดมณี. 2540 : 140) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่าพึงปรารถนา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลงไปได้ดี และแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อประสบความสำเร็จก็จะเกิดความภาคภูมิใจ แต่ถ้าประสบความล้มเหลวก็จะเกิดความวิตกกังวล แต่ก็ไม่ย่อท้อที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก (นุชนารถ ธาตุทอง. 2539 : 18 อ้างอิงจาก McClland. 1961 : 207) ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะดังนี้ คือ (1) จะต้องมุ่งที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าที่จะทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (2) มักจะทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับกำลังความสามารถของตน (3) เป็นบุคคลที่คิดว่าทุกสิ่งที่กระทำนั้นจะสำเร็จลงไปได้ด้วยความตั้งใจจริงและการทำงานของตนนั้นไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมของบุคคลเมื่อบุคคลได้กระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลเป็นที่พึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ อีก และเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ความพึงพอใจก็จะสะสมมากขึ้นส่งผลให้บุคคลกระทำพฤติกรรมในลักษณะนั้น ๆ ในทางตรงข้ามถ้าผลการกระทำให้ผลเป็นที่ไม่น่าพึงพอใจ บุคคลก็จะไม่กระทำการพฤติกรรมนั้น

ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า มีหลายชิ้นที่ยืนยันให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา เช่น งานวิจัยของนุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานแผนงานและพัฒนาชนบท ในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ จำนวน 256 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ตักดีมณี (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .76 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล ภัคระ (2535) ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 240 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่

ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .95 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำได้หลายรูปแบบเช่น การสังเกต, การทดสอบ ประกอบด้วยข้อความต่างๆ ที่ผู้ทดสอบตั้งขึ้นโดยถือเอาเกณฑ์ปกตินิสัยคนทั่วๆ ไปเป็นมาตรฐานซึ่งเป็นคำเกี่ยวกับความกลัว ความวิตกกังวล ความสนใจในสิ่งต่างๆ หรือปฏิกิริยาที่ตนทำอยู่เสมอๆ เมื่อตกอยู่ในสภาพนั้นๆ, การประมาณค่า โดยเลือกคุณลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นเครื่องมือเชิดชูให้บุคลิกภาพเด่น สะดุดตา, การวิเคราะห์ตนเอง คือการประมาณค่าตนเองแบบวิเคราะห์ตัวเองจะเป็นคำถามแบบปรนัยจะเป็นประโยชน์ในการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน และการสัมภาษณ์ (ปริญา ณ วันจันทร์, 2536:27-28) โดยจะเลือกวิธีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมเกี่ยวกับผู้ที่ต้องการวัด เช่น งานวิจัยของนุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานแผนงานและพัฒนาชนบท ในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอ จำนวน 256 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างและหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .76 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบล ภัคระ (2535) ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 จำนวน 240 คน ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .95 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดของลักษมี ลุประสงค์ (2546) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) มาใช้ โดยมีมาตรประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ.94 มาดัดแปลงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ดังนั้นทำให้สามารถยืนยันได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสาเหตุของพฤติกรรมความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ดี และแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอัน ดีเยี่ยมหรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อประสบความสำเร็จก็จะเกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในโอกาสที่

เหมาะสมเป็นประโยชน์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อบุคคลจึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งสำคัญในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

เหตุผลเชิงจริยธรรม (Moral Reasoning) หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลต่อการที่จะตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ของผู้อื่น ความขัดแย้งระหว่างการช่วยเหลือผู้อื่นกับการเคารพกฎเกณฑ์ ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างการทำตามระเบียบกับการยึดคุณธรรมหรืออุดมคติบางประการ สถานการณ์ขัดแย้งเช่นนี้จึงเป็นสถานการณ์ทางจริยธรรม เหตุผลที่กล่าวถึงนี้จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจหรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลจึงจัดเป็นจิตวิทยาประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำดีละเว้นชั่ว และการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวมของบุคคล ซึ่งจะมีการพัฒนาไปเองตามธรรมชาติ เมื่อบุคคลอายุมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้นก็จะมีพัฒนาการของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงขึ้นด้วย(ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2531 : 61-62) โดยเหตุผลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงความหมายในทางจริยธรรมต่อการกระทำและลักษณะทางจิตใจของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งตามทฤษฎีของโคล์เบอร์กนั้นเป็นการอธิบายจริยธรรมในลักษณะของการใช้เหตุผลต่อการกระทำของบุคคล และอธิบายในลักษณะที่เป็นพัฒนาการของบุคคล กล่าวคือ โคลเบอร์ก เชื่อว่าจริยธรรมนั้นเป็นกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจความถูกต้องของการกระทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางปัญญา ซึ่งผูกพันกับอายุและวุฒิภาวะของบุคคล ซึ่งจะมีการพัฒนาเป็นขั้น ๆ จากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูงกว่า ไม่มีการย้อนกลับและการข้ามขั้นหรือการเร่งขั้นแต่อย่างใด และจริยธรรมในแต่ละขั้นจะเป็นผลของการคิดไตร่ตรอง ซึ่งเกิดจากข้อมูลส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ทางสังคมที่บุคคลได้รับ ตลอดจนการที่บุคคลจัดระบบทางความคิดอย่างเป็นระบบ เกิดเป็นโครงสร้างทางความคิดใหม่ที่แตกต่างไปจากจริยธรรมเดิมที่มีอยู่ในเรื่องของคุณภาพ โคลเบอร์ก ได้แบ่งระดับจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับมีประกอบด้วยขั้นย่อย ๆ 2 ขั้น รวมเป็น 6 ขั้น ตามลักษณะของการพัฒนาการทาง จริยธรรมของบุคคล (รังสรรค์ โฉมยา. 2543 ; อ้างอิงมาจาก Kohlberg. 1976 : 32-33) ดังนี้คือ ระดับที่ 1 เรียกว่าระดับจริยธรรมก่อนกฎเกณฑ์ (Pre-conventional Level) ในระดับนี้การใช้เหตุผลในการเลือกทำหรือไม่ทำของบุคคล จะคำนึงถึงผลที่ตนเองจะได้รับจากผลกระทบทางร่างกายหรือจิตใจเป็นหลักในการยอมรับกฎเกณฑ์และคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าตน เช่น บิดา มารดา ครู หรือผู้ปกครอง เป็นต้น บุคคลที่มีระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับนี้จะมียุ่ระหว่าง 2-10 ปี แบ่งเป็น 2 ขั้น ดังนี้ คือ (1) ขั้นหลักการหลีกเลี่ยงการถูกทำโทษ (อายุ 2-7 ปี) ขั้นนี้บุคคลจะเชื่อฟังและทำตามด้วยเหตุผลเพื่อให้ตนเอง

เป็นสุข ปลอดภัย ไม่ต้องถูกทำโทษ (2) ชั้นหลักการแสวงหารางวัล (อายุ 7-10 ปี) ชั้นนี้บุคคลจะแสดงพฤติกรรมหรือทำอะไรเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ หรืออยากได้สิ่งของรางวัลเป็นผลตอบแทน ซึ่งรางวัลอาจจะเป็นสิ่งของหรือ คำชมเชยก็ได้ ระดับที่ 2 เรียกว่าระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์ (Conventional Level) ในระดับนี้การตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำของบุคคล เพราะคำนึงถึงผู้อื่น เช่น ครอบครัว สังคม บุคคลจะคำนึงถึงกฎเกณฑ์และกระทำตามความคาดหวังของสังคม ตามค่านิยมของกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อตนเอง บุคคลจะใช้ความคิดและเหตุผลสนับสนุนการกระทำของตน รวมทั้งเลือกกระทำตามบุคคลที่เป็นแบบอย่าง บุคคลที่มีระดับเหตุผลเชิงจริยธรรม ในระดับนี้จะมีอายุระหว่าง (อายุ 10- 16) แบ่งเป็น 2 ชั้น คือ (3) ชั้นหลักการทำตามผู้อื่นเห็นชอบ (อายุ 10-12) บุคคลจะยอมทำตามผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นเพื่อนหรือบุคคลที่ตนหรือกลุ่มเดียวกันกับตน ยอมรับเป็นแบบอย่าง และ (4) ชั้นหลักการทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม (อายุ 13-16) บุคคลมักจะทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลหรือมีอำนาจกำหนดไว้ เช่น ทำตามหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ หรือทำตามกฎเกณฑ์ของสังคม ระดับที่ 3 เรียกว่าระดับจริยธรรมเหนือกฎเกณฑ์ (Post Conventional Level) ในระดับนี้ การตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำของบุคคล ขึ้นอยู่กับการใช้สติปัญญาในการพิจารณาไตร่ตรอง และใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของตนเองโดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด โดยไม่ยึดถือ กฎเกณฑ์ตามที่มีอำนาจหรือผู้มีอิทธิพลกำหนด และไม่ต้องการเลียนแบบค่านิยมของกลุ่มคนในสังคม บุคคลที่มีระดับเหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับนี้จะมีอายุ 16 ปีขึ้นไป แบ่งเป็น 2 ชั้น คือ (5) ชั้นหลักการทำตามพันธะทางสังคม คือ บุคคลจะทำการสิ่งที่ถูกต้องดีงามเพื่อประโยชน์ของการอยู่ร่วมกันในสังคม บุคคลจะมีเหตุผลต่อการกระทำของตนเอง และเห็นความสำคัญของคน ส่วนใหญ่ในสังคม สนใจความคิดเห็นและคุณค่าของผู้อื่น และ (6) ชั้นหลักการทำตามอุดมคติสากล ในระดับนี้ถือว่าเป็นระดับของการบรรลุคุณภาพทางจริยธรรม บุคคลจะทำการสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมโดยการกำหนดและการตัดสินใจด้วยความคิด คุณธรรม การยึดถือประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถคิดหรือกระทำการต่าง ๆ ในแนวทางของตนเอง ที่สอดคล้องกับหลักอุดมคติ ตามหลักเหตุผลอันเป็นหลักสากลที่เป็นที่ยอมรับในสังคม ซึ่งหลักดังกล่าวก็คือหลักการของความมีมนุษยธรรม ความยุติธรรม และการเคารพต่อคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เป็นการกระทำความดีเพื่อผดุงไว้ซึ่งความดีนั่นเอง ในทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมนั้นถือว่าเหตุผลเชิง จริยธรรมเป็นจิตลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคล (ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2540 : 77-79)

จากการศึกษาของ สมพร กฤษณพิพัฒน์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของ ข้าราชการตำรวจ พบว่า ลักษณะทางจิต 3 ด้าน คือ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ทักษะต่อการปฏิบัติงานและสุขภาพจิต มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการรักษาวินัยของ ข้าราชการตำรวจและจากการศึกษาของ ดุษฎี โยเหลา อภิญา โพรศรีทอง และปริญญา ณ วันจันทร์ (2535) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครู และพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาตัวแปร

เหตุผลเชิงจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลที่ครอบคลุมการพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสูงอายุ ด้วยความเมตตา กรุณา สุภาพ อ่อนโยน อดทน เสียสละและความรับผิดชอบ เป็นการดูแลที่ครอบคลุมถึงร่างกาย จิตใจ-อารมณ์ และสังคม ซึ่งจะเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาล พบว่า ตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนิสรา จรัสศรี (2541) เรื่อง ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอ็ดส์ของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยที่ติดเชื่อเอ็ดส์สูงกว่าพยาบาลที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำกว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของรังสรรค์ โฉมยา (2543) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทวัฒนธรรมองค์กร และจิตลักษณะบางประการ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาล ของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พฤติกรรมพยาบาลที่อยู่ในขอบเขตของกฎ ระเบียบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมจริยธรรม ตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องอย่างเด่นชัด คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม ส่วนงานของสุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน พบว่า ตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเดิม อันได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรม การมุ่งอนาคตควบคุมตน การนับถือศาสนาและการปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหารสี่ พบว่า ทั้งสี่ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมตามจรรยาพยาบาลในกลุ่มย่อยที่เป็นพยาบาลที่ไม่มีคู่สมรส คือทำนายได้ร้อยละ 32.5 โดยเป็นตัวแปรทำนายเด่นชัดอันดับที่สองในกลุ่มย่อยดังกล่าว

การวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

มีการสร้างแบบวัดซึ่งประกอบด้วยเรื่องราวต่าง ๆ โดยแต่ละสถานการณ์ มีคำตอบให้เลือกตัดสินใจพฤติกรรมนั้น ๆ ภายใต้กรอบแนวคิดตามทฤษฎีของโคลเบอร์ก มาใช้หลายงาน เช่น แบบวัดของโกศล มีคุณ (2541) ได้สร้างแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ประกอบด้วยเรื่องขัดแย้งทางจริยธรรม 12 เรื่อง ซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 และ 6 ตามทฤษฎีพัฒนาการเหตุผลเชิงจริยธรรมของโคลเบอร์ก มีจำนวนเรื่องราว 12 เรื่อง โดยมีการพัฒนานำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 และเมื่อนำแบบวัดดังกล่าวมาใช้กับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพในงานของสุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) เพื่อศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดของโกศล มีคุณ มาเลือกใช้โดยศึกษาเจตนาหรือเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำในเหตุการณ์ขัดแย้งทางจริยธรรม 4 เรื่อง ๆ ละ 2 ข้อความ โดยมีมาตรประเมินค่า 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” จะเห็นได้ว่าแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมนี้ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่สูงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้วิจัยจึงนำแบบวัดนี้มาปรับปรุงใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานช่างบริการในการศึกษาครั้งนี้

ดังนั้นจากทฤษฎีการพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์กดังกล่าวข้างต้น และจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยสรุปจะเห็นได้ว่าเหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นสิ่งแสดงถึงระดับจริยธรรมของบุคคล ดังนั้นผู้ศึกษาจึงคาดว่าเหตุผลเชิงจริยธรรมจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

เจตคติ คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแง่ให้ประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือขัดขวางทำลาย เป็นต้น (งามตา วรินทร์านนท์. 2534 : 215) โดยฟิชเบินและเอจเซน (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 70 อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1975 : 336-339) มีความเห็นว่าเจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อความรู้สึกและความเข้าใจ มีผู้ที่เชื่อว่าทัศนคติเป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ตั้งแต่วัยเยาว์ที่บุคคลได้กระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลตอบแทน ต่อมาบุคคลนั้นก็จะคาดหวังและเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันนั้น ถ้าเขากระทำพฤติกรรมนั้นหรือพฤติกรรมประเภทเดียวกันนั้นอีกแต่ถ้าบุคคลกระทำพฤติกรรมใดแล้วยังไม่ได้ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนโดยที่เขาไม่ได้กระทำพฤติกรรมใดเลย ก็จะทำให้เขารับรู้ว่าพฤติกรรมใดหรือสิ่งใดให้ประโยชน์และอะไรให้โทษซึ่งมีผลทำให้เขามีเจตคติที่ดีและไม่ดีต่อสิ่งนั้น

เจตคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 7 อ้างอิงจาก McGuire. 1969 : 155-156 ; Shaver. 1977 : 168-170) คือ (1) ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งนั้นว่าดีมีประโยชน์หรือเลวมีโทษมากน้อยเพียงใด (2) ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย (3) การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน นอกจากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้แล้ว ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 5-9) กล่าวว่า เจตคดียังมีลักษณะสำคัญอีก 2 ประการ คือ (1) มีทิศทาง (Direction) หมายถึง จะมีทิศทางไปในทางบวกหรือลบ ดีหรือเลวชอบหรือไม่ชอบ (2) มีปริมาณ (Magnitude) หมายถึง มีความเข้มข้นหรือความรุนแรง เช่น อาจ

มีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด รุนแรงมากและสิ่งหนึ่งบางเบา ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้นหรือ ความพัวพันของบุคคลต่อเรื่องนั้น

ทั้งนี้จากการวิจัยของสุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยใน พบว่าตัวแปรทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพยาบาลสามารถร่วมกันกับตัวแปรอื่นอีก 8 ตัว ในการทำนายพฤติกรรมตามจรรยาพยาบาลในกลุ่มรวม คือทำนายได้ร้อยละ 56.2 โดยเป็นตัวแปรทำนายเด่นชัดอันดับแรกทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และกลุ่มตัวแปรเดียวกันสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้ป่วยในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 51 โดยเป็นตัวแปรทำนายเด่นชัดอันดับแรกทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยเช่นเดียวกัน ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ซึ่งศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพหญิงที่นับถือศาสนาพุทธ ประจำการตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีผู้ป่วยโรคทางอายุรกรรมหรือด้านศัลยกรรม ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานแบบผลัดเวรในหอผู้ป่วยหนึ่งๆมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน สมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกันกับสามีในบ้านเดียวกันอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 299 คน โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการพยาบาล เนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ดูแลผู้ติดเชื้อมาตรังกาย จิตใจและสังคม ว่าเป็นเรื่องมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ตลอดจนเกิดความพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือหรือหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87 เป็นแบบสอบถาม มาตราประเมินค่า 6 ระดับ ประกอบด้วยประโยคคำถาม 24 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8665 ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลมากมีพฤติกรรมการพยาบาลอย่างเหมาะสมกว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติของศักดิ์ชัย นิธิญทวิ (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .88 ผลการวิจัยพบว่า การที่นักวิชาการศึกษามีเจตคติที่ดีต่อสภาพการทำงาน ทำให้นักวิชาการศึกษามีพฤติกรรมการทำงานสูงแสดงว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน เกิดจากการรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแง่ให้ประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือขัดขวางทำลาย ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆในโอกาสที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ เจตคติมีผลต่อบุคคลจึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การวัดเจตคติต่อสถานการณ์ต่างๆ ตามองค์ประกอบ 3 ด้าน(ด้านการรู้คิดเชิงประมาณค่า ความรู้สึก และความพร้อมกระทำ) ได้ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยหลายเรื่อง โดยเฉพาะการนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล เช่น งานวิจัยของณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพหญิงที่นับถือศาสนาพุทธ ประจำการตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีผู้ป่วยโรคทางอายุรกรรมหรือด้านศัลยกรรม ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานแบบผลัดเวรในหอผู้ป่วยหนึ่งๆมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน สมรสแล้วและ ยังอยู่ด้วยกันกับสามีในบ้านเดียวกันอย่างน้อย 6 เดือน จำนวน 299 คน โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการพยาบาล เนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับ การรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับการช่วยเหลือ ดูแลผู้ติดเชื้ทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ว่าเป็นเรื่องมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ตลอดจนเกิดความพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือหรือหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87 เป็นแบบสอบถามมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ประกอบด้วยประโยคคำถาม 24 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8665 ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลมากมีพฤติกรรมการพยาบาลอย่างเหมาะสมกว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการพยาบาลน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2531) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อเลือกที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงไว้แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้เท่ากับ .88 ผลการวิจัย พบว่า การที่นักวิชาการศึกษามีเจตคติที่ดีต่อสภาพการทำงาน ทำให้นักวิชาการศึกษามีพฤติกรรมการทำงานสูงแสดงว่าเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงาน เกิดจากการรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดในแง่ให้ประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด ทำให้มีความโน้มเอียงไปทางชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง เช่น ให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือขัดขวางทำลาย ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในโอกาสที่เหมาะสมเป็นประโยชน์ เจตคติมีผลต่อบุคคลจึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วยประโยคคำถาม 10 ข้อ เป็นมาตราประเมินค่า

6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด มาใช้วัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ดังนั้นการศึกษานี้จึงคาดว่าเจตคติต่อการทำงานด้านบริการจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

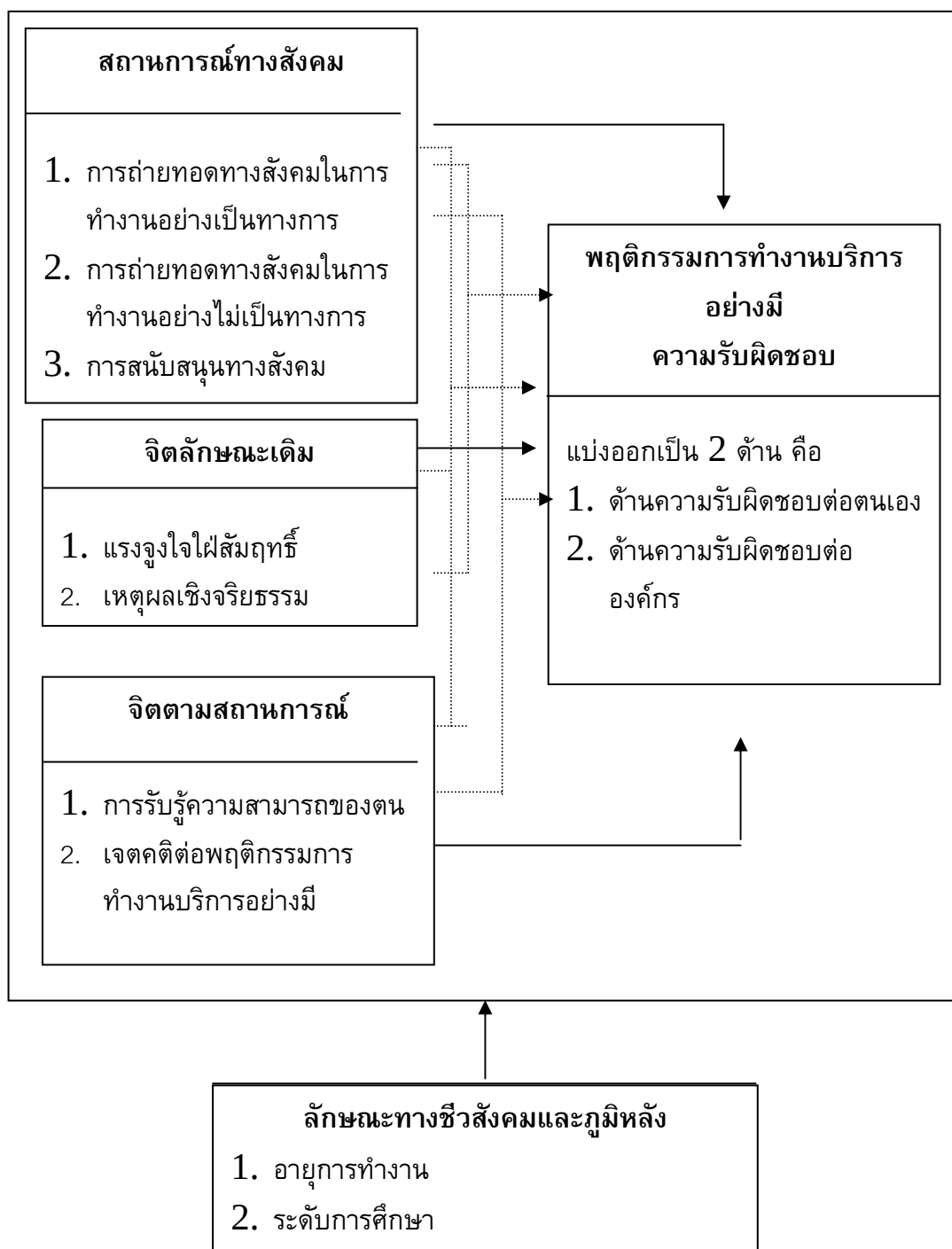
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้จะวิจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวแปรเชิงเหตุ 3 กลุ่ม คือ สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ ที่ส่งผลต่อกลุ่มตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังเป็นตัวแปรแบ่งกลุ่ม

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวทางของแนวคิด ปฏิสัมพันธ์นิยม และทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม เพื่อกำหนดตัวแปรตาม และตัวแปรเชิงเหตุที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

โดยกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม กลุ่มจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ตลอดจนมีลักษณะทางชีวสังคมเป็นตัวแปรแบ่งกลุ่ม ได้แก่ อายุการทำงาน และระดับการศึกษา

ดังปรากฏตามความสัมพันธ์ตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำและ/หรือ แสดงออกของพนักงานช่างในการปฏิบัติงานด้านบริการ แบ่งเป็น 2 ด้าน กล่าวคือ

(1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยวัดจากการกระทำและ/หรือแสดงออกถึงการพยายาม ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจเอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงงานจนกว่าจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงานและ ยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

(2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร โดยวัดจากการกระทำและ/หรือแสดงออกถึงการทำงานที่ ต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมาย มีความตั้งใจ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ยึดมั่นในระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และข้อกำหนดขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล รักษาข้อมูลความลับขององค์กร

สำหรับการวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 19 ข้อคำถาม โดยเป็นมาตราประมาณค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 19 – 114 คะแนน ผู้ตอบได้ คะแนนรวมจากแบบวัดสูงถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างความรับผิดชอบสูง ขณะเดียวกันผู้ตอบได้คะแนนรวมน้อยถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความ รับผิดชอบต่ำ

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง การรับรู้ของ บุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการจากองค์กร โดย ผ่านกระบวนการฝึกอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนาหรือการจัดประชุม

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การรับรู้ของ บุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการจากองค์กร จากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการ สอน การแนะนำ ชี้แนะ ชี้แจงหรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างในการทำงานบริการ อย่างมีความรับผิดชอบ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ทั้ง 2 แบบวัดผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัดการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานของวิริตี ปานศิลา (2542) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบแบ่งกลุ่ม และมีพิสัยคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 0 – 10 คะแนน ผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มจากแบบสอบถามสูงถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเขาเองได้รับการการสนับสนุนช่วยเหลือจาก หัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดระบบของการทำงาน เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความมีระเบียบในการทำงานด้านต่าง ๆ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของศักดิ์ชัย นิรัญทวี(2532) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 9 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนน โดยรวมอยู่ระหว่าง 9 - 54 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาความสามารถของตนในการกระทำว่าจะสามารถระบุปัญหาของรถที่เข้ามารับบริการ วิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ปัญหาสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่แก้ไข และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้

ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 10 – 60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงถือว่ามี การรับรู้ ความรู้ความสามารถของตนในการทำงานบริการซ่อมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่ามี การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานบริการซ่อมต่ำ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การเพียรพยายามที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว รู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตน อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน และมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของลักษณะ ลุประสงค์(2546) ซึ่งใช้ในการสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง

ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูง ถือว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของจิระนันท์ พากเพียรซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดของโกศล มีคุณเป็นเรื่องสั้นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น มีทั้งหมด 4 เรื่อง 8 ข้อ โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 8 - 48 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

เจตคติต่อการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้คิดเชิงประมาณเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานบริการว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์หรือโทษในการทำงานเพียงใด และมีความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ หรือชอบ ไม่ชอบพฤติกรรมดังกล่าว ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำหรือหลีกเลี่ยงที่จะกระทำงานพฤติกรรมดังกล่าว

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงจะเป็นบุคคลที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการมาก ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำถือเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการน้อย

สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

2. พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการต่ำ

3. พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

4. พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

5. พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตนสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงมากกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ

6. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานช่างของกลุ่มบริษัทในเครือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น 4 บริษัท ได้แก่ (1) บริษัท ไทยวีพี ออโต้เซอร์วิส จำกัด (2) บริษัท อีซูซุซัยเจริญกิจมอเตอร์ จำกัด (3) บริษัท ฟอร์ดวีพี ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด และ (4) บริษัท ไทยอัลติเมตคาร์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานหน้าที่ในฝ่ายบริการหลังการขาย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานช่างของกลุ่มบริษัทในเครือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานหน้าที่ในฝ่ายบริการหลังการขายใน 4 บริษัท ข้างต้น จำนวนทั้งสิ้น 150 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 123 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวทางของนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ประกอบด้วย 8 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ แบบสอบถามวัดการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตน แบบสอบถามวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม และแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ดังมี รายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุการทำงาน และระดับการศึกษา โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ ดังนี้

1.1 อายุการทำงาน ปี เดือน

1.2 ระดับการศึกษา

[...] ต่ำกว่าปวช. [...] ปวช.หรือ ม6 [...] ปวส. [...] สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดการกระทำและแสดงออกของพนักงานช่างในการปฏิบัติงานด้านบริการ แบ่งเป็น 2 ด้าน กล่าวคือ

1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยวัดจากการกระทำและ/หรือแสดงออกที่พนักงานช่างพยายามศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงงานจนกว่าจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงาน และยอมรับผลของการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร โดยวัดจากการกระทำและ/หรือแสดงออกถึงของพนักงานช่างต่อการทำงานที่ต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมาย มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ยึดมั่นในระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล รักษาข้อมูลความลับขององค์กร

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามนิยามเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 19 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 19-114 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมน้อยถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่ำ

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีจริยธรรมด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบต่อตนเอง

(0) ท่านแสดงความรับผิดชอบต่อเต็มที่ เมื่อการทำงานผิดพลาดโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ท่านวางแผนในการปฏิบัติงานเสมอ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ความรับผิดชอบต่อองค์กร

(0) ท่านปฏิบัติงานโดยใช้หลักการของตนเองมากกว่าข้อกำหนดหรือนโยบายของบริษัท

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ท่านไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของบริษัทไปใช้ส่วนตัว

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการจากองค์กรโดยการฝึกอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนาหรือการจัดประชุม เอกสารจดหมายเวียนของบริษัท ส่วนการถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการจะวัดการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ ชี้แจงหรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างในการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดตามนิยามปฏิบัติการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อ คำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบแบ่งกลุ่มและมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 0-10 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มจากแบบสอบถามสูงถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มถือว่าเป็นผู้ที่การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำ

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ

(0) ท่านเรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหาในงานซ่อมจากการฝึกอบรม

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
การฝึกอบรม	เอกสาร บริษัท	ประกาศ จดหมาย เวียน	หัวหน้างาน	เพื่อน ร่วมงาน

(00) ท่านเรียนรู้การระมัดระวังเรื่องความสะอาดในขณะที่ทำการซ่อมรถของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกจากเพื่อนร่วมงาน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
การฝึกอบรม	เอกสาร บริษัท	ประกาศ จดหมาย เวียน	หัวหน้างาน	เพื่อน ร่วมงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณการรับรู้ถึงการที่บุคคลได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดระบบของการทำงาน เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความมีระเบียบในการทำงานด้านต่าง ๆ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงใช้แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 9 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตราประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 9-54 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบสอบถามสูงถือว่าเป็นได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง

ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม

(0) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อท่านต้องการระบายความในใจในการทำงาน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) เพื่อนร่วมงานมักพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับท่าน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณความเพียรพยายามที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว รู้จักกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตน อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน และมุ่งแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของลักษณะมี ลุประสงค์ (2546) ซึ่งใช้ในการสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 10 – 60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงถือว่า มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่า มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

(0) ท่านสามารถทำงานได้อย่างหนึ่งได้ติดต่อกันเป็นเวลานานโดยไม่ได้อ่อนแอ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ท่านอยากมีชีวิตที่สุขสบายโดยไม่ต้องทำงานอะไรเลย

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตน

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดการที่พนักงานพิจารณาความสามารถของตนในการกระทำว่าจะสามารถระบุปัญหาของรถที่เข้ามาใช้บริการ วิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ปัญหาสามารถตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่แก้ไข และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้

ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 10 – 60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงถือว่ามี การรับรู้ ความรู้ความสามารถของตนในการทำงานบริการซ่อมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบ ได้คะแนนรวมต่ำถือว่ามี การรับรู้ ความรู้ความสามารถของตนในการทำงานบริการซ่อมต่ำ

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตน

(0) ท่านมั่นใจว่าสามารถตรวจสอบสิ่งที่แก้ไขในการซ่อมรถยนต์ได้ถูกต้องครบถ้วน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ท่านมีความอดทนและไม่หงุดหงิดในการรับฟังปัญหาลูกค้าที่นำรถเข้ามาใช้บริการ

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณการรับรู้ถึงการที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรมของจิสันท์ พากเพียร์ (2541) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดของโกศล มีคุณ เป็นเรื่องสั้นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น มีทั้งหมด 4 เรื่อง 8 ข้อ โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 8- 48 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบได้คะแนนรวมต่ำถือว่าเป็นผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

ถ้าบุตรหลานของฉันคบเพื่อนที่มีนิสัยไม่ดีชอบลักขโมยและก้าวร้าว แม้แต่บุตรหรือหลานของฉันก็ยังเคยโดนเด็กคนอื่นขโมยเงิน ฉันคิดว่าจะแนะนำให้บุตรหลานเลิกคบเพื่อนคนนี้เราเพราะ

(0) การให้คบกันต่อไป ถ้าหากเกิดความเสียหายแก่บุตรหลานในภายหลัง ฉันคงไม่ให้อภัยตนเองที่ปล่อยปละละเลยเช่นนั้น

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) การให้เลิกคบเป็นการกันไว้ดีกว่าแก้ ย่อมถือเป็นการกระทำที่เหมาะสมที่สุด

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

ตอนที่ 8 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงานบริการ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณความรู้คิดเชิงประมาณค่าของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานบริการว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์หรือโทษเพียงใด และมีความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ หรือชอบ ไม่ชอบพฤติกรรมดังกล่าว ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำหรือหลีกเลี่ยงที่จะกระทำพฤติกรรมดังกล่าว

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดโดยดัดแปลงจากแบบวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของพงศ์วัช วิวังสุ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม

โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงที่สุด (1) และมีพิสัยของคะแนนโดยรวมอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมสูงจะเป็นบุคคลที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการมาก ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้ามผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำถือเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ต่ำต่อการทำงานบริการน้อย

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงานบริการ

(0) ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านปฏิบัติงานในหน้าที่นี้

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

(00) ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเมื่อต้องจัดทำรายงานในการซ่อมเพื่อเสนอหน่วยงาน

[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) นอกจากการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) เพื่อให้แต่ละข้อคำถามวัดได้ตรงและครอบคลุมตามนิยามเชิงปฏิบัติการ หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2. การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ผู้วิจัยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยการหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) แล้ว เลือกเฉพาะข้อที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไว้ใช้เป็นแบบสอบถาม

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ชนิดความสอดคล้องภายในโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลยังหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองในทุกหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ไปให้กลุ่มตัวอย่างข้างต้นตอบ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามตัวแบ่งกลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ศึกษาคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น
2. ใช้สถิติการวิเคราะห์ Pearson Correlation ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1
3. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีของ Scheffe เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่ ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 3 4 และ 5
4. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 6

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้จะศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาภาคสนามโดยมีความมุ่งหมายที่สำคัญ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 3) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด 4) เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งตัวแปรที่ศึกษาเป็น 3 ด้าน คือ สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง และตอนที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) เพื่อตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะกลุ่มรวมและกลุ่มที่แยกย่อยตามตัวแปรแบ่งกลุ่มของผู้วิจัย ในการนี้ เพื่อช่วยให้เข้าใจและเป็นประโยชน์ในการตีความผลการวิจัย รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างก่อนแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับข้างต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จะนำเสนอคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานช่าง จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
อายุการทำงานน้อย (6 เดือน – 5 ปี)	70	56.9
อายุการทำงานมาก (6 ปี – 16 ปี)	53	43.1
รวม	123	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ปวส.	90	75.6
ตั้งแต่ปวส. ขึ้นไป	30	24.4
รวม	123	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัย สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. อายุการทำงาน เมื่อจำแนกพนักงานช่าง ตามอายุการทำงานที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 6 เดือน ถึง 5 ปี มีจำนวน 70 คน และ อายุงาน 6 ปี ถึง 16 ปี มีจำนวน 53 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.9 และ 43.1 ตามลำดับ)

2. ระดับการศึกษา เมื่อจำแนกพนักงานช่างตามระดับการศึกษาที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวส. มีจำนวน 90 คน และกลุ่มพนักงานช่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปวส. ขึ้นไป มีจำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 75.6 และ 24.4 ตามลำดับ)

ตาราง 2 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	พิสัย
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ	123	5.88	3.428	0-10
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ	123	4.08	3.404	0-10
การสนับสนุนทางสังคม	123	14.07	2.413	9-54
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	123	49.78	7.051	10-60
เหตุผลเชิงจริยธรรม	123	38.92	7.122	8-48
การรับรู้ความสามารถของตน	123	47.97	7.525	10-60
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ	123	40.12	8.807	10-60
พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ	123	93.50	12.505	19-114

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ เท่ากับ 5.88 4.08 14.07 49.78 38.92 47.97 และ 40.12 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เท่ากับ 93.50

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรตาม พบว่า คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบมีระดับคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งตามวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง เพื่อต้องการทดสอบค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระครั้งละสองตัวแปร และตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) โดยการรวมตัวแปรอิสระหลายตัวแปรไว้ในสมการถดถอยเพื่อทำนายตัวแปรตาม ซึ่งทำให้ทราบถึงอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอไปเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ	.386*
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ	-.400*
การสนับสนุนทางสังคม	-.039
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.442*
การรับรู้ความสามารถของตน	.075
เหตุผลเชิงจริยธรรม	-.260*
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ	-.322*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ค่า r เท่ากับ .386) หมายความว่า พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการมากจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง นอกจากนั้น ปัจจัยจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า r เท่ากับ .442) หมายความว่า พนักงานช่างที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง

ทั้งนี้ยกเว้นตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า r เท่ากับ -.400 -.260 และ -.322 ตามลำดับ) หมายความว่า พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่ำ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ จะเป็นการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวแปร ประกอบด้วย

สมมติฐาน 2 โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวแปร คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐาน 3 โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวแปร คือ การสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

สมมติฐาน 4 โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวแปร คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรม

สมมติฐาน 5 โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวแปร คือ การสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตน

โดยทั้ง 4 สมมติฐาน ใช้ตัวแปรตามตัวเดียว คือ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

สมมติฐาน 2 “พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการต่ำ”

ตาราง 4 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ จำนวน 123 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	p
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ (ก)	1	1525.890	10.398	.002
เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ (ข)	1	9.029	.062	.805
(ก) x (ข)	1	17.568	.120	.730
ส่วนที่เหลือ	119	146.742		

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ แต่พบว่าพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูงและต่ำที่แบ่งตามระดับของการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงคือ 96.37 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำคือ 89.02

สมมติฐาน 3 “พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ”

ตาราง 5 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการ
อย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
จำนวน 123 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	p
การสนับสนุนทางสังคม (ก)	1	44.473	.285	.594
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ข)	1	334.256	2.144	.146
(ก) x (ข)	1	106.137	.681	.411
ส่วนที่เหลือ	119	155.909		

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน เมื่อพนักงานช่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4 “พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง มากกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ”

ตาราง 6 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการ
อย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทาง
การและเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน 123 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (ก)	1	14.167	.097	.756
เหตุผลเชิงจริยธรรม (ข)	1	1597.043	10.928	.001
(ก) x (ข)	1	61.456	.421	.518
ส่วนที่เหลือ	119	146.148		

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการ
ถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการและเหตุผลเชิงจริยธรรมต่อพฤติกรรมการ
ทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ แต่พบว่าพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความ
รับผิดชอบแปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำที่
แบ่งตามระดับของเหตุผลเชิงจริยธรรม พบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงเท่ากับ
92.96 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำเท่ากับ 91.99

สมมติฐาน 5 “พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตน
สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง มากกว่าพนักงานช่างที่
ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ”

ตาราง 7 ค่าเอฟในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานบริการ
อย่างมีความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความ
สามารถของตนจำนวน 123 คน

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F	P
การสนับสนุนทางสังคม (ก)	1	14.167	.097	.756
การรับรู้ความสามารถของตน (ข)	1	1597.043	10.928	.001
(ก) x (ข)	1	61.456	.421	.518
ส่วนที่เหลือ	119	146.148		

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการ
สนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตนต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความ
รับผิดชอบ แต่พบว่าพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการ
รับรู้ความสามารถของตนเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำที่แบ่งตามระดับของการ
รับรู้ความสามารถของตน พบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูงเท่ากับ
97.34 และค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำเท่ากับ 90.10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise)

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มี
ต่อตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่าง
เป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การสนับสนุนทางสังคม
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้ความสามารถของตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรม
การทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานบริการ
อย่างมีความรับผิดชอบ

ตาราง 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มทีละตัวแปร (Stepwise) ของตัวแปรอิสระ 7
ตัวแปร ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ในกลุ่มรวมและกลุ่ม
ย่อย

กลุ่ม	สมการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ ของการ ทำนาย รวม	ค่าเอฟ	ตัวทำนาย ตามลำดับ ความสำคัญ	ค่า Beta ของตัวทำนาย (ตามลำดับความสำคัญ)
กลุ่มรวม	1	123	33.6	14.904	3,6,1,2	.463, .352, .161, -.153
	2	123	32.5	19.128	4,6,1	-.486, .368, .170
ระดับการศึกษา						
- ต่ำกว่าปวส.	1	93	11.9	7.234	3,6	.413, .243
	2	93	15.6	8.286	4,6	-.437, .252

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- หมายเหตุ
- สมการที่ 1 พิจารณาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการกับตัวแปรอื่นทุกตัว
 - สมการที่ 2 พิจารณาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการร่วมกับตัวแปรอื่นทุกตัว
- ตัวทำนาย
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - เหตุผลเชิงจริยธรรม
 - การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ
 - การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ
 - เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ
 - การรับรู้ความสามารถของตน
 - การสนับสนุนทางสังคม

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ พบว่า ในกลุ่มรวมสำหรับสมการที่ 1 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการร่วมกับตัวแปรอิสระอื่น ทุกตัว พบว่าสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 33.6 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การรับรู้ความสามารถของตน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรกคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ตัวทำนาย 3 ตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการรับรู้ความสามารถของตน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ถ้าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง ส่วนตัวทำนายเหตุผลเชิง จริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวถูกทำนาย หมายถึง ถ้าพนักงานช่างที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่ำ

สำหรับสมการที่ 2 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการร่วมกับตัวแปรอิสระอื่น ทุกตัว พบว่าสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 32.5 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การรับรู้ความสามารถของตน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายอันดับแรกคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวทำนาย 2 ตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย คือ การรับรู้ความสามารถของตน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ถ้ามีการรับรู้ความสามารถของตนสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง ส่วนตัวทำนายการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวถูกทำนาย หมายถึง ถ้าพนักงานช่างที่มีการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่ำ

เนื่องจากกลุ่มย่อยเมื่อพิจารณาตามลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุการทำงาน เมื่อแบ่งกลุ่มโดยใช้อายุการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็กจึงไม่นำวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และเมื่อแบ่งกลุ่มโดยใช้ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปวส. มีขนาดเล็กจึงไม่นำมาวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ในกลุ่มพนักงานช่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปวส. สำหรับสมการที่ 1 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการร่วมกับตัวแปรอิสระอื่นทุกตัวสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 11.9 โดยมี

ตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการรับรู้ความสามารถของตน โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ส่วนในสมการที่ 2 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการกับตัวแปรอิสระอื่นทุกตัว พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้ร้อยละ 15.6 โดยมีตัวแปรที่ร่วมในการทำนาย คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการรับรู้ความสามารถของตน โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายตัวแรก คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการศึกษา และในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลการวิเคราะห์เพื่อตีความและอภิปรายผลตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้ทราบว่าข้อมูลจากการวิจัยให้การสนับสนุนความคาดหมายหรือทำนายสิ่งที่ตั้งไว้ล่วงหน้ามากน้อยเพียงใด เพื่อความชัดเจนและเข้าใจที่ตรงกันยิ่งขึ้นตามลำดับต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
4. เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

2. พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการต่ำ

3. พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

4. พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

5. พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ

6. ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ การสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ใช้การวิจัยประเภทศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlational – Comparative Study) ศึกษากับประชากรที่เป็นพนักงานช่างในฝ่ายบริการหลังการขายของกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 4 บริษัท ประกอบด้วย บริษัท อีซูซุ ขัยเจริญกิจมอเตอร์ส์ จำกัด บริษัท ฟอर्ड วี พี ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด บริษัท ไทย วีพี ออโต้ เซอร์วิส จำกัด และบริษัท ไทยอัลติเมทคาร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 123 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

สถานการณ์ทางสังคม ได้แก่

- 1.1.1 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ
- 1.1.2 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ
- 1.1.3 การสนับสนุนทางสังคม

1.2 จิตลักษณะเดิม ได้แก่

- 1.2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 1.2.2 เหตุผลเชิงจริยธรรม

1.3 จิตตามสถานการณ์ ได้แก่

- 1.3.1 การรับรู้ความสามารถของตน
- 1.3.2 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง
- 2.2 ด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบ่งเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ จำนวน 19 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .914

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จำนวน 10 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .830

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 9 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .716

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความสามารถของตน จำนวน 10 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .830

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 10 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .949

ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม จำนวน 8 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .831

ตอนที่ 8 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ จำนวน 10 ข้อคำถาม ค่าความเชื่อมั่น .827

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ทำให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำมาใช้เป็นฐานในการตั้งสมมติฐานได้ 6 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 1

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อที่ 1 กล่าวว่า “ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการวิจัยที่ค้นพบสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ยกเว้นตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพพนักงาน

ช่างเป็นอาชีพที่มีความอิสระในการวิเคราะห์ปัญหาและหาสาเหตุของปัญหาของเครื่องยนต์หรือเครื่องจักร ซึ่งมักทำกิจกรรมดังกล่าวด้วยตนเองและไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ดังนั้นหากบริษัทต้องการให้พนักงานช่างมีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงต้องส่งเสริมและจัดให้พนักงานช่างได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ

ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของวิริติ ปานศิลา (2542) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลภาคเหนือในประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติต่อการทำงานสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญ และการศึกษาของกรรณิกา หลีเจริญ (2536) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของข้าราชการครู ได้แก่ ความรู้ในงานที่เข้าร่วมปฏิบัติ และเจตคติที่มีต่องาน โดยถือเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของอุบล ภัคระ (2535) พบว่า จิตลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติต่องาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับ พฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา และจากการศึกษาของนุชนารถ ธาตุทอง (2539) พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคได้อย่างมีนัยสำคัญ

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 2

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ คือ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อ 2 กล่าวว่า “พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการสูงและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่ำและมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่ำ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกันในทุกสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกันคือการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการ

ทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน
 อย่างเป็นทางการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรอิสระ 2 ตัว แต่สนับสนุนอิทธิพลของ
 ตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ
 อย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของวิริติ ปานศิลา(2542) พบว่าการถ่ายทอด
 ทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
 บุคลากรแตกต่างกัน กล่าวคือ หากบุคลากรได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ
 สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสูง

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 3

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทาง
 สังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของ
 พนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อ 3 กล่าวว่า “พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมี
 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูง
 มากกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการ
 อย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร
 ร่วมกันในทุกสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการ
 ทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน
 คือการสนับสนุนทางสังคม กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร
 พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบต่างก็ไม่แปรปรวนไปตามการ
 สนับสนุนทางสังคม และไม่แปรปรวนไปตามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ละตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่
 แตกต่างกันเนื่องมาจากพนักงานช่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 แตกต่างกัน

ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และไม่สนับสนุน
 อิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัวต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 4

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตลักษณะเดิมว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อ 4 กล่าวว่า “พนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำและมีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกันในทุกสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกันคือการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรมที่ละตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกันเนื่องมาจากพนักงานช่างมีเหตุผลเชิงจริยธรรมแตกต่างกัน

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ไม่สนับสนุนอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร แต่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรเหตุผลเชิงจริยธรรมต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสอดคล้องกับการศึกษาของเจ็ดหล้า สุนทรวิภาต (2534) พบว่า เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย เช่นเดียวกับการศึกษาของบุญรับ ศักดิ์มณี (2531) พบว่าเหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการใหม่อย่างมีนัยสำคัญ

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 5

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ทางสังคม และจิตตามสถานการณ์ว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อ 5 กล่าวว่า “พนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตนสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานช่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน พบว่าพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือการสนับสนุนทางสังคมกับ การรับรู้ความสามารถของตน และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวแปร พบว่าพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการรับรู้ความสามารถของตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแตกต่างกันเนื่องมาจากพนักงานช่างมีการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน

ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ไม่สนับสนุนอิทธิพลร่วมของตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร แต่สนับสนุนอิทธิพลของตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณิกา ศิลปพรหมมาศ (2547) พบว่า ตัวแปรสำคัญที่ทำนายพฤติกรรมการทำงานตามกระบวนการพยาบาลอย่างเด่นชัด คือ เจตคติต่อพฤติกรรมพยาบาลจิตเวช การรับรู้ความสามารถของตนต่อพฤติกรรมพยาบาลจิตเวช และความเครียดจากสภาพงานการพยาบาลจิตเวช

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐานข้อที่ 6

เป็นการตอบความมุ่งหมายข้อที่ 4 คือ เพื่อศึกษาว่าสถานการณ์ทางสังคม จิตลักษณะเดิม และจิตตามสถานการณ์ร่วมกันมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

โดยสมมติฐานข้อที่ 6 กล่าวว่า “ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และการสนับสนุนทางสังคม ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม และตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ ร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ”

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า ตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ตัวแปรจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเหตุผลเชิงจริยธรรม ตัวแปรจิตตามสถานการณ์ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

จากผลการวิจัยพบว่า ในกลุ่มรวมเมื่อพิจารณาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน อย่างเป็นทางการกับตัวแปรอิสระอื่น ๆ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตน เป็นตัวแปรที่เข้า ทำนายในกลุ่มรวมสูงสุดรองจากการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน(ค่าเบต้าเท่ากับ .352)และ ในกลุ่มรวมเมื่อพิจารณาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการกับตัวแปร อิสระอื่น ๆ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเป็นตัวแปรที่เข้าทำนายในกลุ่มรวมสูงสุดรอง จากการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ(ค่าเบต้าเท่ากับ.368) และในกลุ่ม ย่อยเมื่อแบ่งตามตัวแปรชีวสังคมและภูมิหลัง พบว่าในกลุ่มย่อยที่พนักงานช่างมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปวส. ตัวแปรที่เข้าทำนายรองจากการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่การรับรู้ความสามารถของ ตน (ค่าเบต้าเท่ากับ.243 และ .252)

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการรับรู้ ความสามารถของตน เป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายสูงที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ วิรัตน์ ปานศิลา (2542) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ภาคเหนือในประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการ ทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติต่อการทำงานสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของวัลภา สบายยิ่ง (2542) การรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถอธิบายได้โดยทั่วไปในงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ การเผชิญในงานที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ โดยตรง สามารถช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนกับระดับการรับรู้ ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ โดยอิงข้อค้นพบจากการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1.จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การรับรู้ความสามารถของตน เป็นลักษณะทางจิตที่ สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่าง ดังนั้นบริษัทจึงต้องมุ่งส่งเสริมและพัฒนาจิตลักษณะดังกล่าวแก่พนักงานช่างอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญมากในการ สร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานช่างเพื่อให้พนักงานช่างใช้เป็นพื้นฐานในการ ทำงานและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบริษัทจึงต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจ แก่พนักงานช่างอย่างสม่ำเสมอทั้งจากการฝึกอบรม สัมมนาหรือจัดเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าตัวแปรลักษณะทางจิตโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้ความสามารถของตน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการสูงและ รองจากการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนารับรู้ความสามารถของตนในเชิงลึกต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบผลการวิจัยเบื้องต้นถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ทราบในรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาให้ลึกลงไปรายละเอียด โดยศึกษาในเชิงการวิจัยคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุม

3. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มพนักงานช่างในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมเช่น แรงจูงใจที่เป็นเรื่องผลตอบแทน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ทองสมักร. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนัก
งานใหญ่. กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรรณิกา ศิลปพรหมมาศ. (2547). ปัจจัยด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมของพยาบาล
วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลจิตเวชที่มีจริยธรรม. ปรินญาณินพนธ์
วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณิงรัตน์ ลาโพธิ์. (2538). ผลของการนำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรม
แนะแนวที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งามตา วนินทานนท์. (2534). จิตวิทยาสังคม. เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย
พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2536). ลักษณะพุทธศาสนาและพฤติกรรมศาสตร์ของบิดามารดาที่เกี่ยวข้องกับการ
อบรมเลี้ยงดูบุตร. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จำนง อติวัฒนสิทธิ์.(2540,มกราคม-เมษายน). การพัฒนาจริยธรรม. วิทยาลัยศึกษาศาสตร์
ปริทัศน์. 13(1) : 21-26.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539,กันยายน - ธันวาคม). วิฤตการณ์ครอบครัวในบริบทของสังคม
วัฒนธรรมไทย. 39(5) : 10.
- จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. (2540). คุณสมบัติในการวัดและคุณภาพของมาตรวัดเจตคติเชิงจริยธรรม
ด้านความรับผิดชอบที่สร้างขึ้นโดยประยุกต์วิธีการของธอร์นไคต์. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด.
(พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา บิลมาศ และ คณะ. (2529). คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. รายงานการวิจัย.
กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- จิรนนท์ พากเพียร. (2540). การทำนายและอธิบายพฤติกรรมป้องกันการติดเชื้อแบบ
ครอบจักรวาลในคลินิกทันตกรรมของนักศึกษาทันตภิบาล:ทดสอบทฤษฎีพฤติกรรม
ตามแผน. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จूरรัตน์ นันทยทวิกุล. (2538). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะความรับผิดชอบของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยา
แนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ณัฐสุตา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรพยาบาลวิชาชีพ*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2541,มกราคม). “รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรม และการพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์,” *ทันตภิบาล*. 10(2) : 105-108.
- (2537,มกราคม). “ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม กับ พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย,” *จิตวิทยา*. (1)1 : 81-98.
- ดุสิต น้ำฝน. (2529). *การถ่ายทอดลักษณะความเป็นทหารกับความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพ : ศึกษากรณีนักเรียนนายเรืออากาศ*. วิทยานิพนธ์ สค.ม.(สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นรินทร์ อุดมฉันท. (2531). *กลยุทธ์มัดใจลูกค้าด้วยงานบริการชั้นเยี่ยม*. กรุงเทพฯ : หิณหยาง.
- นุชนารถ ธาตุทอง.(2539). *การศึกษาระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด.(พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรินญา ณ วันจันทร์ ดุษฎี โยเหลา อภิญญา โพธิ์ศรีทอง.(2535). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิตและผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครูและพยาบาล*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผอบเชียร วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ธวัช วิวังสุ. (2546). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมไรการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา*. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. (2532). *บริบทการขัดเกลาทางสังคม*. เอกสารประกอบการบรรยาย.
 กรุงเทพฯ : คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ บุญพวง. (2542,มกราคม-เมษายน). *ภารกิจด้านการศึกษาของของอาจารย์มหาวิทยาลัย:บทบาทที่ต้องทบทวน*. 8(1) : 1-4.
- พัทธา สายหู. (2524). *กลไกของสังคม*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาท วัฒนธรรมองค์กรและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพของรัฐ:กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย*. ปรินญาณพนธ์ วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดแตกต่างกันในจังหวัดสุรินทร์*. ปรินญาณพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ละม้ายมาศ ศรีทนต์ และ จรรยา สุวรรณทัต. (2510). *อิทธิพลของสังคมต่อพัฒนาการของเด็กที่ตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 9. กรุงเทพฯ : สถาบันระหว่างชาติสำหรับการค้นคว้าเรื่องเด็ก.
- ลักษมี ลูประสงค์. (2546). *ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐ (P.S.O.1102และระบบสื่อสาร)ของบุคลากรด้านการศึกษาระทรวงสาธารณสุข*. ปรินญาณพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. ปรินญาณพนธ์ วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารี ศรีเจริญ. (2536). *การทดลองใช้ชุดการสอนเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1*. วารสารวิจัยสนเทศ. 13(15) : 3.
- วิรติ ปานศิลา. (2542). *การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือของประเทศไทย*. ปรินญาณพนธ์ วท.ด.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณพนธ์ กศ.ด.(พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า=Customer Service Satisfaction Strategic*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์ปอร์ตเนท [ผู้จัดทำจำหน่าย].
- สมพร กฤษณพัฒน์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สุภาวดี ศรีพรหม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนิสรา จรัสศรี.(2541). *ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอชไอวีของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครและสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อ้อมเดือน สดมณี. (2540). *เอกสารประกอบการสอนวิชา สค.331 จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- . (2543). *ค่านิยมเกี่ยวกับการทำงาน การถ่ายทอดการทำงานและลักษณะทางจิตใจของประชาชน*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อาภา โลจายะ. (2535). *พฤติกรรมจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาลสภาการศึกษาไทยตามความคิดเห็นของผู้บริหารพยาบาลและอาจารย์พยาบาล*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Fishbein, M. and AiZen. I.(1975). *Belief,Attitude,Intention and Behavior : An Introduction toTheory and Research*. Reading, Massachusetts” Addison Wesley.
- Magnusson, D, & Endler, N.S.(1977). *Personality at the crossroads : Current Issues in Interactionism psychology*. NewJesy : LEA Publishers.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของ
พนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

- อายุการทำงาน _____ ปี _____ เดือน
- ระดับการศึกษา
 _____ ต่ำกว่า ปวช.
 _____ ปวช. หรือ ม.6
 _____ ปวส.
 _____ สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน (กรุณาทำทุกข้อ)

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่ จริง เลย
ตอนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตน						
1. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการ ระบุปัญหาของรถที่เข้ามารับบริการได้						
2. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าตนเองมีความสามารถในการปรับตัวเพื่ออธิบาย สิ่งที่ได้แก้ไขปัญหาของรถให้กับลูกค้าได้						
3. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถตรวจสอบสิ่งที่แก้ไขในการซ่อมรถยนต์ ได้ครบถ้วนและถูกขั้นตอน						
4. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาของรถยนต์ที่เข้ามา รับบริการได้อย่างเป็นอย่างดี						
5. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าตนเองมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ของรถยนต์ที่เข้ามารับบริการ						
6. ข้าพเจ้ามีความอดทนและไม่หงุดหงิดในการรับฟังปัญหาของ ลูกค้าที่นำรถมาใช้บริการ						
7. ข้าพเจ้ามีความสามารถในการใช้ทักษะ อุปกรณ์และเครื่องมือ ได้อย่างเหมาะสมในการซ่อมรถยนต์						
8. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงการแก้ไข ปัญหาของรถได้						
9. ข้าพเจ้ามั่นใจในการยอมรับผลของการซ่อมเมื่อลูกค้าไม่พอใจได้						
10. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าตนเองมีความสามารถในงานซ่อม จึงตัดสินใจ เลือกทำงานในตำแหน่งนี้						

ข้อความ	ผู้บังคับ บัญชา	เพื่อน ร่วมงาน				
ตอนที่ 3 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม คำอธิบาย : ให้ทำเครื่องหมายกับกลุ่มที่ให้การสนับสนุนในข้อ คำถามนั้นๆ มากที่สุด						
1. เป็นผู้ช่วยวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานเมื่อท่านไม่สามารถ วิเคราะห์ปัญหาในการทำงานได้						
2. เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ในแง่วัตถุปัจจัย เช่น เงินจำนวนไม่มากนัก						
3. เป็นผู้เห็นและซาบซึ้งในคุณค่าของท่านอย่างแท้จริง						
4. เป็นผู้ปลอบโยนท่านเมื่อท่านมีความกลัดกลุ้มใจ						
5. ท่านมักพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นด้วย						
6. เป็นผู้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจถ้าท่านริเริ่มทำการใดก็ ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ซึ่งบริการ						
7. เป็นผู้ช่วยเก็บอุปกรณ์ในการทำงานภายหลังการทำงานเสร็จ						
8. เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ในด้านข้อมูลเพื่อการทำงาน						
9. เป็นผู้ให้คำปรึกษาในด้านงานซ่อมและเทคนิคในการซ่อม						
ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่ จริง เลย
ตอนที่ 4 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์						
1. เมื่อข้าพเจ้ายังซ่อมรถไม่เสร็จ ข้าพเจ้าจะพยายามทำต่อไป จนกว่าจะสำเร็จ						
2. ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานทุกครั้ง เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย						
3. ข้าพเจ้าจะทำงานอย่างเต็มความสามารถทุกครั้งที่ได้รับ มอบหมาย						
4. เมื่อการทำงานมีปัญหาหรือมีอุปสรรค ข้าพเจ้าจะหาทางแก้ไขให้ งานสำเร็จลุล่วง						
5. ข้าพเจ้าอยากมีชีวิตสุขสบายโดยไม่ต้องทำงานอะไรเลย						
6. ข้าพเจ้าจะกำหนดเป้าหมายการทำงานในระดับที่เหมาะสมกับ ความสามารถของข้าพเจ้า						
7. ข้าพเจ้าสามารถทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้ติดต่อกันเป็น เวลานานได้บ่อย ๆ						
8. ข้าพเจ้าพอใจที่จะทำงานให้เสร็จ แม้จะใช้เวลาเลิกงานแล้วก็ตาม						
9. เมื่อข้าพเจ้าต้องทำงานที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ข้าพเจ้าจะขอร้องให้ เพื่อนร่วมงานมาช่วยทำแทน						
10. ข้าพเจ้าจะค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการ ทำงาน						

ข้อความ	การ ฝึกอบรม สัมมนา	เอกสาร บริษัท	ประกาศ จดหมาย เวียน	หัวหน้า งาน	เพื่อน ร่วมงาน	
ตอนที่ 5 การได้รับการถ่ายทอดทางสังคมอย่างเป็นทางการ/ ไม่เป็นทางการ คำอธิบาย : ให้ทำเครื่องหมายกับข้อที่ได้รับการถ่ายทอดทาง สังคมในข้อคำถามนั้นๆ มากที่สุด 1. ข้าพเจ้าเรียนรู้เกี่ยวกับการดูแล เก็บรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ ประจำตัวให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอจาก						
2. ข้าพเจ้าเรียนรู้กระบวนการและขั้นตอนในการซ่อมรถยนต์จาก						
3. ข้าพเจ้าเรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหาในงานซ่อมจาก...						
4. ข้าพเจ้าเรียนรู้การเบิกจ่ายอะไหล่ได้จาก....						
4. ข้าพเจ้าเรียนรู้การตรวจสอบรายการซ่อมหลังจากการซ่อมเสร็จ จาก...						
5. ข้าพเจ้าเรียนรู้ขั้นตอนการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลืองในการซ่อมจาก						
6. ข้าพเจ้าเรียนรู้การนำเสนอข้อมูลแก่หัวหน้างานจาก....						
7. ข้าพเจ้าเรียนรู้การขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นจาก....						
8. ข้าพเจ้าเรียนรู้การวิธีการใช้เครื่องมือพิเศษในการวิเคราะห์งาน ซ่อมจาก....						
9. ข้าพเจ้าเรียนรู้การประมวลผลและใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ใน การหาข้อมูลการซ่อมจาก....						
10. ข้าพเจ้าเรียนรู้การระมัดระวังเรื่องความสะอาดในขณะที่ทำการ ซ่อมรถของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกจาก...						
ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่ จริง เลย
ตอนที่ 6 เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ 1. ข้าพเจ้าคิดว่าการตรวจสอบและประเมินราคาในการซ่อมเป็น งานที่สำคัญอย่างยิ่ง						
2. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของฝ่ายบริการให้ได้ดี ยิ่งขึ้น						
3. การมีระบบวิเคราะห์งานซ่อมที่ดีของบริษัท ทำให้ข้าพเจ้ามั่นใจ ในการทำงาน						
4. ข้าพเจ้ายินดีที่จะเรียนรู้ระบบใหม่ ๆ ที่บริษัทจัดหาเพื่อใช้ในการ การซ่อมรถยนต์						

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่ จริง เลย
5. ข้าพเจ้าภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าข้าพเจ้าปฏิบัติงานในหน้าที่นี้						
6. เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ในบริษัท งานด้านบริการซ่อมรถยนต์ เป็นงานที่คนทั่วไปให้ความสำคัญไม่น้อย						
7. ข้าพเจ้ามักจะแนะนำและสนับสนุนให้ผู้อื่นเปลี่ยนมาปฏิบัติงานด้านซ่อมรถยนต์						
8. . ถ้ามีโอกาสเลือกข้าพเจ้าต้องการเปลี่ยนไปทำงานอื่นที่ไม่ใช่ งานด้านซ่อมรถยนต์						
9. ข้าพเจ้าพร้อมจะออกจากงานทันที ถ้าได้งานอื่นที่เงินเดือนสูงกว่า						
10. ข้าพเจ้าพอใจที่บริษัทให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานช่างซ่อมรถยนต์						
ตอนที่ 7 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ						
1. ข้าพเจ้าศึกษาหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
2. ข้าพเจ้าทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลาเสมอ						
3. ข้าพเจ้าทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ						
4. ข้าพเจ้าวางแผนในการปฏิบัติงานเสมอ						
5. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้						
6. ข้าพเจ้าแสดงความรับผิดชอบเต็มที่ เมื่อการทำงานผิดพลาดโดยไม่โทษกล่าวหาผู้อื่น						
7. ข้าพเจ้าปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ						
8. ข้าพเจ้าไม่เรียกร้องหรือหวังผลตอบแทนจากลูกค้า						
9. ข้าพเจ้าให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อลูกค้าหรือผู้มาติดต่อในฝ่ายงาน						
10. ข้าพเจ้าเป็นผู้ที่ต้องทำงานให้สำเร็จอย่างดีที่สุดทุกครั้ง						
11. ข้าพเจ้ามาทำงานตรงเวลา และกลับหลังเวลาเลิกงานเป็นประจำ						
12.ข้าพเจ้า ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบและนโยบายของบริษัท						
13. ข้าพเจ้าไม่เคยใช้เวลาการทำงานไปทำธุระในเรื่องส่วนตัว						
14. ข้าพเจ้าไม่นำทรัพย์สินที่เป็นของบริษัทไปใช้ส่วนตัว						
15. ข้าพเจ้าไม่นำข้อมูลของบริษัทไปเปิดเผย						
16. ข้าพเจ้าไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากลูกค้าที่เข้ามา รับบริการจากข้าพเจ้า						

17. ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือทุกครั้ง เมื่อมีการตรวจสอบคุณภาพของงานในหน่วยงาน						
ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
18. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานโดยใช้หลักการของข้าพเจ้าเองมากกว่าข้อกำหนดหรือนโยบายของบริษัท						
19. ข้าพเจ้ามักหลีกเลี่ยงการใช้แบบฟอร์ม/เอกสารตามข้อกำหนดของบริษัท						

ตอนที่ 8 แบบวัดเหตุผลเชิงจริยธรรม

คำแนะนำในการตอบ

ต่อไปนี้มีเรื่องสั้นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจแก้ปัญหา 6 เรื่อง ขอให้ท่านสมมติว่าตนเองอยู่ในเหตุการณ์ดังกล่าวและได้ตัดสินใจที่จะกระทำ หรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งตามเหตุการณ์นั้น

“ขอให้ท่านคิดไว้ในใจก่อนว่า ตัดสินใจเช่นนั้นเพราะเหตุใด เมื่อได้เหตุผลได้แล้ว จงอ่านคำตอบของเรื่องซึ่งมี 2 คำตอบ โปรดตอบทั้ง 2 คำตอบ ในแต่ละเรื่อง และตอบให้ครบทั้ง 6 เรื่อง “

เรื่องที่ 1

วรรณิภาได้รับคัดเลือกให้เดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นเวลา 6 เดือน ซึ่งตรงกับที่เธอเฝ้ามานาน เธอได้เตรียมตัวทุกอย่างจนพร้อม ครั้นถึงวันเดินทางญาติผู้ใหญ่ที่เธอเคารพนับถืออย่างยิ่งเกิดป่วยหนัก โอกาสรอดชีวิตหรือไม่รอดพอๆ กัน ถ้าวรรณิภาอยู่ใกล้ๆ อาจช่วยเป็นกำลังใจให้ผู้ป่วยให้มีชีวิตยืนยาวต่อไปอีก ถ้าฉันเป็นวรรณิภาจะตัดสินใจไม่เดินทางไปต่างประเทศครั้งนี้ โดยฉันมีเหตุผลว่า....

1. หากไม่ดูแลครั้งนี้ แล้วต้องเสียญาติผู้เป็นที่เคารพไป ฉันคงไม่สบายใจไปตลอดชีวิต

() จริงที่สุด () จริง () ค่อนข้างจริง () ค่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

2. การอยู่ดูแลเพื่อยืดชีวิตหรือทำให้ชีวิตรอด ถือว่าเป็นการกระทำที่ประเสริฐเพราะชีวิตนั้นมีค่าเหนือสิ่งใด

() จริงที่สุด () จริง () ค่อนข้างจริง () ค่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

เรื่องที่ 2

หนุ่มสาวคู่หนึ่งรักกันตั้งใจจะแต่งงานร่วมชีวิตครอบครัว ครั้นหนุ่มพาสาวไปบ้าน ก็ได้ทราบจากมารดาของตนว่า หญิงสาวคนนั้นเป็นลูกของครอบครัวที่ร่ำรวยและเคยทำให้ครอบครัวของตนประสบหายนะมาในอดีต ถ้าฉันเป็นชายหนุ่ม ก็ยังคงแต่งงานกับหญิงสาวผู้นั้น เพราะ.....

3. หากไม่แต่งงานครั้งนี้โดยนำเอาอดีตที่เกิดกับคนรุ่นก่อนมามีถือ ย่อมเป็นความโง่เขลา

() จริงที่สุด () จริง () ค่อนข้างจริง () ค่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

4. ฉันถือว่าความรักคือ สิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างครอบครัวให้มีความสุขและมั่นคง

() จริงที่สุด () จริง () ก่อนข้างจริง () ก่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

เรื่องที่ 3

สุนัขของฉันและของเพื่อนบ้าน ถูกยาเบื่อเสียชีวิตไปหลายตัว ต่อมาทราบว่ามีคนใส่ยาเบื่อสุนัขคือ เพื่อนบ้านชื่อวิชัย เขาเป็นคนค่อนข้างลึกลับ อาชีพไม่มีใครทราบ เป็นผู้มีอิทธิพล มีบริวารเป็นนักเลงจำนวนมาก การเบี้อสุนัขครั้งนี้ไม่มีใครทราบสาเหตุ คาดว่าเป็นเพราะเขารำคาญเสียเหง้าหรือเตรียมการโจรกรรมของตามบ้าน เพื่อนบ้านหลายคนี่สุนัขตายเพราะพิษยาเบื่อ ขอร้องให้ฉันเป็นผู้นำในการแจ้งความดำเนินคดีกับวิชัย เมื่อพิจารณาแล้ว ฉันตั้งใจจะไปแจ้งความ เพราะ.....

5. การแจ้งความเป็นความพยายามที่จะยุติความชั่วร้ายที่จะเกิดกับชุมชนและสังคม ย่อมเป็นการกระทำที่เหมาะสม

() จริงที่สุด () จริง () ก่อนข้างจริง () ก่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

6. การแจ้งความ เป็นการป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดต่อไปซึ่งจะทำให้เราไม่เสียใจภายหลัง

() จริงที่สุด () จริง () ก่อนข้างจริง () ก่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

เรื่องที่ 4

คนร้ายบุกเข้าบ้านของพัชรี และขโมยของมีค่าไปหลายชิ้น ซึ่งประมาณครึ่งหนึ่งของสิ่งของมีค่า พัทรีได้ทำประกันไว้กับบริษัท บริษัทได้ให้เธอทำการรื้อปรุปรนของเครื่องประดับที่หายไปเพื่อจะจ่ายเงินให้ตามเงื่อนไข เพื่อนสนิทของพัชรีซึ่งอยู่ในวงการประกันได้แนะนำเธอว่า เธอควรจะแจ้งว่าสิ่งของที่ทำประกันหายไปทั้งหมด เพื่อที่จะได้ค่าชดเชยเต็มที่เพราะเป็นการยากที่บริษัทจะตรวจสอบได้และโดยปกติบริษัทประกันก็ได้กำไรมหาศาลจากลูกค้าอยู่แล้ว ถ้าท่านเป็นพัชรี จะแจ้งแก่บริษัทเฉพาะตามรายการของที่หายไปเท่านั้น เพราะ.....

7. การละเมิดสัญญาแม้จะตรวจสอบไม่ได้ ก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ

() จริงที่สุด () จริง () ก่อนข้างจริง () ก่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

8. การรักษาความจริงเป็นการกระทำที่จะช่วยสร้างคุณค่าของสังคม

() จริงที่สุด () จริง () ก่อนข้างจริง () ก่อนข้างไม่จริง () ไม่จริง () ไม่จริงเลย

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.5452*
2	.5361*
3	.8472*
4	.8219*
5	.7087*
6	.6049*
7	.8236*
8	.5779*
9	.3590*
10	.6998*
11	.6419*
12	.5993*
13	.6334*
14	.7056*
15	.6438*
16	.7178*
17	.4140*
18	.4661*
19	.4389*

ค่าความเชื่อมั่น = .9149

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.439*
2	.650*
3	.601*
4	.698*
5	.673*
6	.624*
7	.591*
8	.544*
9	.767*
10	.369*

ค่าความเชื่อมั่น = .830

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.7645*
2	.8676*
3	.8005*
4	.8101*
5	.8259*
6	.5046*
7	.7621*
8	.7661*
9	.4065*
10	.7972*

ค่าความเชื่อมั่น = .9301

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.2336*
2	.3942*
3	.3721*
4	.5439*
5	.6539*
6	.4049*
7	.3688*
8	.2828*
9	.2811*

ค่าความเชื่อมั่น = .7166

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.8202*
2	.8781*
3	.8492*
4	.6670*
5	.5533*
6	.8627*
7	.8202*
8	.9042*
9	.7762*
10	.8457*

ค่าความเชื่อมั่น = .9498

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.6641*
2	.6433*
3	.7263*
4	.5586*
5	.4742*
6	.5925*
7	.3812*
8	.5491*
9	.1882*
10	.4964*

ค่าความเชื่อมั่น = .8275

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเหตุผลเชิงจริยธรรม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.7647*
2	.7475*
3	.7447*
4	.7357*
5	.4645*
6	.6150*
7	.0444*
8	.1120*

ค่าความเชื่อมั่น = .8315

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพนิดา ธนวัฒนากุล
เกิดวันที่	25 พฤษภาคม 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	25/53 หมู่ 19 ซอย 21/1 ถ.พุทธมณฑลสาย 2 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการส่วนทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยอัลติเมตคาร์ จำกัด 371 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	จบมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีอยุธยา
พ.ศ. 2533	จบปริญญาตรี สังคมศาสตร์บัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2547	จบปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ