

ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ  
ของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

พนิดา ธนวัฒนากุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2547

พนิดา ธนวัฒนากุล. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.อุษุมภ์ โยเหลา, อาจารย์ ดร.ยุพธนา 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) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานช่างของฝ่ายบริการหลังการขายจาก 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท อีซูซุ ชัยเจริญกัมมอเดอริส จำกัด บริษัท ไทยวีพี ยอโต้ เซอร์วิส จำกัด บริษัท ฟอร์ดวี พี ออโต้ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด และบริษัท ไทยอัลติเมทคาร์ 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 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ ส่วนตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เหตุผลเชิงจริยธรรม และเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ กับเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบ แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปร พร้อมกัน คือ การสนับสนุนทางสังคม กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ กับเหตุผลเชิงจริยธรรม แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบแปรปรวนไปตามเหตุผลเชิงจริยธรรมทีละตัวแปร

5. พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ การสนับสนุนทางสังคมและการรับรู้ความสามารถของตน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทีละตัวแปร 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 ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบได้เช่นเดียวกับกลุ่มรวม สำหรับสมการที่ 1 เมื่อพิจารณาตัวแปรการถ่าย

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