

ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของ
พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

ปริญญาานิพนธ์
ของ
อุทุมพร สุราฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๕๕๘. ๑๒๔
๐๘๒๕๒
ร. ๓

ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของ
พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

บทคัดย่อ

ของ

อุทุมพร สุราฤทธิ์
๒

31 ส.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2547

๒ ๒๕๔๕๖๒

อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี,
รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินทร์ ชูชม.

การวิจัยเรื่องปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มีความมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญตัวใด ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ 2) เพื่อศึกษาว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร การเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตนเอง สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศขององค์กร แตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท โทรคมนาคม (สงวนชื่อ) จำนวน 184 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม 2 ตัวแปร คือ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ลักษณะทางจิต 4 ตัวแปร คือ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตนเอง ส่วนตัวแปรตามได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรที่ละขั้น (Multiple Regression Analysis; Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ข้อ การวิเคราะห์ทั้งหมดนี้กระทำในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยที่แบ่งตามปัจจัยภูมิหลังของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้ผลที่ละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญดังนี้ คือ

1. การค้นหาตัวทำนายทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขใจในกลุ่มรวมทำนายได้ร้อยละ 56.9 นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม พบว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ทุกกลุ่มย่อย เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ 3 กลุ่ม ความสุขใจ เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ 2 กลุ่ม

2. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง และมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้าม พบในกลุ่มรวมและพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูง และมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้าม พบในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

4. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงและมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำและมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ

**PSYCHOSOCIAL FACTORS RELATED TO SERVICE WORK BEHAVIOR OF
CALL CENTER OFFICERS**

**AN ABSTRACT
BY
UTHUMPORN SURARIT**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University
October 2004**

Uthumporn Surarit (2004). *Psychosocial factors related to service work behavior of call center officers*. Master thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisory Committee: Asst. Prof. Dr. Omduen Sodmanee, Assoc. Prof. Dr. Oraphin Chuchom.

The Purposes of this study were: to examine if the Call center officers who possessed different psychosocial factors illustrated differences in service work behavior; and to search the major predictors in service work behavior.

The sample in this research consisted of 184 call center officers; they worked in the call center of Telecommunication Business and were selected by simple random sampling technique. Six independent variables were assessed for social characteristics: social support and organizational climate, psychological characteristics: subjective well-being, organizational commitment, attitude towards working in service, and locus of control.

In data analysis, the two-way ANOVA and the step-wise Multiple Regression Analysis were utilized to test 4 established hypotheses. The analyses were conducted in the form of the whole group and subgroups. Research findings were as follows;

1) In finding out the predictive variables, it was found that the following four predictors (attitude towards working in service, organizational commitment, organizational climate and subjective well-being) altogether yielded 56.9 percentage of variance in service work behavior. Furthermore, when subgroups were analyzed, it was revealed the organizational climate and organizational commitment could predict the service work behavior in all subgroup. Attitude towards working in service could predict the service work behavior in 3 subgroups, Subjective well-being in 2 subgroups

2) An interaction of social support and attitude towards working in service on service work behavior was found. The Call center officers who possessed high degree of social support and attitude towards working in service showed higher service work behavior than those with low degree.

3) An interaction of organizational climate and attitude towards working in service on service work behavior was found. The Call center officers who possessed high degree of organizational climate and attitude towards working in service showed higher service work behavior than those with low degree.

4) An interaction of organizational climate and organizational commitment on service work behavior was found in bachelor degree group. The Call center officers who possessed a high degree of organizational climate and organizational commitment showed higher service work behavior than those with low degree.

ปริญญาบัตร
เรื่อง

ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของ
พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

ของ
นางสาวอุทุมพร สุราษฎร์

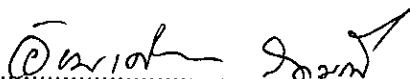
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



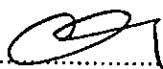
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

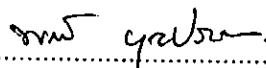
คณะกรรมการสอบปริญญาบัตร



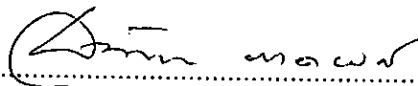
.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินทร์ ชุชม)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร. พรรณี บุญประกอบ)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉันทนา ภาคบงกช)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทสำเร็จไปได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี ประธานควบคุมปริญญาโท รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม กรรมการควบคุมปริญญาโท ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย รวมทั้งยังได้รับความกรุณาจาก ดร.พรรณี บุญประกอบ รองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ และ อาจารย์อุษา ศรีจินดารัตน์ ในการให้คำแนะนำและการตรวจแก้ไขเครื่องมือวัดของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาอบรมสั่งสอนผู้วิจัยจนมีความรู้ ความสามารถในการวิจัยพฤกษศาสตร์และนำมาใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท โทรคมนาคม (สงวนชื่อ) ทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการตอบแบบสอบถาม และจัดส่งให้อย่างครบถ้วน

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อสมพงษ์ สุราฤทธิ์ ที่คอยให้ความรักและความห่วงใยแก่ผู้วิจัย สมาชิกครอบครัวสุราฤทธิ์และใจหลัก รวมทั้งคุณปรเมษฐ ใจหลัก ที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลือเสมอมา

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ ภาคพิเศษรุ่นที่ 1 ที่ช่วยสนับสนุน ห่วงใย เอื้ออาทร ตลอดระยะเวลาจนปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จ

บุคคลและองค์กรดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

อุทุมพร สุราฤทธิ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	ความสำคัญของศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์.....	6
	พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์.....	6
	รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม.....	14
	ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	16
	สภาพแวดล้อมทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	33
	ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	43
	กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	44
	นิยามปฏิบัติการ.....	46
	สมมติฐานการวิจัย.....	49
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	50
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	50
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
	การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	59
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น.....	62
การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง.....	63
รูปแบบที่หนึ่ง การสนับสนุนทางสังคม และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	64
รูปแบบที่สอง การรับรู้บรรยากาศองค์การ และเจตคติต่อการทำงาน ด้านบริการกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	67
รูปแบบที่สาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อ องค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	71
5 การสรุปและอภิปรายผล.....	74
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน... ..	75
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 1	75
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 2	76
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 3	78
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 4	79
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป.....	81
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	89
ภาคผนวก ก.....	90
ภาคผนวก ข.....	112
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	60
2 ค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์.....	61
3 ร้อยละการทำนายและลำดับความสำคัญของตัวทำนายของตัวแปรอิสระที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	62
4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม.....	64
5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม.....	64
6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	65
7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป.....	66
8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม.....	67
9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม.....	68
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	68
11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มอายุการทำงานน้อย.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป.....	70
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวม.....	71
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	71
15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	72

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน-นอกตนกับการทำงาน.....	25
2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้.....	45

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการเป็นภาคที่มีบทบาทมากต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจถึงร้อยละ 43.4 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product; GDP) และนำเข้าได้เข้าสู่ประเทศจากการส่งออกกว่า ปีละ 2,000 ล้านบาท (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2544: 4) อย่างไรก็ตาม ในช่วง 3 – 4 ปี ที่ผ่านมา การขยายตัวของมูลค่าการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมและการบริการกลับมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากประเทศไทยกำลังสูญเสียศักยภาพทางการแข่งขัน ในขณะที่การแข่งขันในเวทีการค้าโลกกลับทวีความรุนแรงขึ้น โดยเห็นได้จากการจัดลำดับของ International Institute for Management Development (IMD) ศักยภาพในการแข่งขันของประเทศโดยรวมในปี 2543 ตกลงมาเป็นอันดับที่ 33 จากจำนวน 47 ประเทศ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2544: 5) ด้วยเหตุนี้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างศักยภาพทางการแข่งขันและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน ธุรกิจบริการนับเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งนับวันจะทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งในปี 2544 ธุรกิจภาคบริการ เป็นธุรกิจหลักที่ทำรายได้ให้กับประเทศรวมมูลค่ากว่า 8.128 พันล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.57 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) (วัฒนา พัฒนพงศ์. 2545:7) ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (วัฒนา พัฒนพงศ์. 2545:8 ; อ้างอิงจาก Peter Drucker.) ได้กล่าวถึง ความสำคัญ ของภาคบริการว่า “สำหรับช่วงเวลาที่เหลืออยู่ของศตวรรษนี้ และไกลออกไปถึงศตวรรษหน้า การต่อสู้ในเชิงแข่งขันจะชนะหรือแพ้กันด้วยอัตราการเพิ่มผลผลิตด้านบริการ” หากประเทศใดต้องการเอาชนะในการแข่งขันด้านธุรกิจ ประเทศนั้นต้องให้ความสำคัญกับความสามารถทางด้านภาคบริการ

ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันอย่างสูงทางธุรกิจ สภาพแวดล้อมทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับการรักษาลูกค้าในปัจจุบันกันมากขึ้น เครื่องมือหนึ่งในการสร้างความประทับใจเพิ่มความภักดีในตราสินค้า สร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าปัจจุบัน ดึงลูกค้าเก่าให้กลับมาซื้อสินค้า หรือการบริการจากบริษัทอีก (Customer Win-back Strategy) ตลอดจนใช้ในการหาลูกค้าใหม่ (New customer Acquisition) คือ การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ Customer Relationship Management (CRM) (ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ. 2546:1) หน่วยงานขายและให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งการบริหารคอลเซ็นเตอร์ให้เกิดประโยชน์เป็นทวีคูณ จากการสื่อสารการตลาดในรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้นว่าการโฆษณา การส่งเสริมการขายและการขายตรง องค์การชั้นนำต่างพากันปรับปรุงคอลเซ็นเตอร์กัน

อย่างขนานใหญ่ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เร็วที่สุด มีองค์กรจำนวนมากที่กำลังค้นพบว่าองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบ โดยการเพิ่มความสามารถให้บุคลากรในคอลเซ็นเตอร์ของตน ซึ่งพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ถือเป็นด่านแรกที่จะได้ติดต่อพูดจากับลูกค้า และการสร้างประโยชน์จากบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามา ย่อมช่วยให้ลูกค้าเก่าไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่นของคุณคู่แข่งและเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรไปพร้อมกัน (สุรัตน์ โพธิปราสาท. 2545)

จากความสำคัญของธุรกิจบริการ องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญและพัฒนาการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ ปัจจัยที่จะส่งเสริมความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจ สนใจ และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะเก็บความรู้สึกจดจำไปกับตัวเขา ก่อให้เกิดความศรัทธาต่อการบริการและความสามารถรักษาลูกค้าไว้ตลอดชีวิต ดังนั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของงานให้บริการในองค์กร หลายหน่วยงานสร้างแผนพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการบริการ ถ้าผลิตภณคดี การตลาดดี แต่พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ขาดการเป็นผู้มีจิตใจที่จะให้บริการ (Service Mind) จะส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการ หรือซื้อสินค้า จากแหล่งอื่น (วิทยา ดำนักรกุล. 2536) กังวาน บุญเลิศฟ้า (2540) ได้สรุปคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการไว้ว่าจะต้องประกอบขึ้นด้วยพื้นฐานหลายปัจจัย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ(Personality) และที่สำคัญที่จะเป็นพื้นฐานของการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม คือ เจตคติ (Attitude) ซึ่งหมายถึงความโน้มเอียงของบุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไปทางบวกหรือลบ คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งที่ลูกค้านำมาประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งสมิต สัชฌกร (2542: 23-32) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี โดยคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ได้แก่ มีจิตใจรักบริการ มีความรู้ในงาน ตัวสินค้า หรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจที่มั่นคง ไม่ว่าจะมีความกระทบต้องตั้งสติและระลึกรถึงงานบริการเป็นสำคัญ ไม่อ่อนไหวง่าย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิด ดัดแปลงสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น มีความช่างสังเกตว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองอย่างรอบคอบในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า ตลอดจนมีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กรในแง่มุมมองของการศึกษาประสิทธิภาพขององค์กร คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรอย่างคุ้มค่า เหมาะสมโดยที่ไม่ได้เป็นการบังคับหรือตีกรอบให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติ แต่เป็นการแสดงออกทางจิตสำนึกของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีความรู้สึกที่ดี และเป็นแรงขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรให้ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น "ทรัพยากรบุคคล" จึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่าขององค์กรที่จะเป็นพลังความสามารถและสติปัญญานำพาให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกองค์กรต้องการ "ทรัพยากรบุคคล" ที่มีประสิทธิภาพ

เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ บุคลากรที่มีคุณภาพ คือ คนเก่ง และคนดี หากองค์การใดได้มีคนคุณภาพเป็นสมาชิกจำนวนมาก ประสิทธิภาพขององค์การก็มีทิศทางแห่งความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด บางองค์การต้องการที่จะสร้างตัวตนของผู้บริหาร เพื่อรับแนวคิดและเป็นผู้สืบทอดวัฒนธรรมการบริหารและเพื่อสร้างความเป็นเจ้าของธุรกิจ (Sense of Ownership and Belonging) เพื่อนำพาธุรกิจไปสู่เป้าหมาย ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรเป็นคนคุณภาพและเป็นทรัพยากรที่องค์การต้องการ คือ การเป็นผู้มีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนา และมีคุณสมบัติพื้นฐานแห่งการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วย หากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มีลักษณะทางจิตที่เข้มแข็ง เป็นผู้มีความมุ่งมั่นอดทน มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการทำงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความเชื่อในผลของการกระทำของตนมากกว่าโชคเคราะห์ มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ ย่อมจะสามารถปฏิบัติงานให้ลุล่วงประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2528) ผู้ที่มีความสุขพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ความเสียสละผูกพันต่อองค์การ มองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะช่วยเป็นกำลังในการดำเนินธุรกิจขององค์การต่อไป

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาลักษณะทางจิตสังคม ได้แก่ การศึกษาอายุการทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์การ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน ที่คาดว่าจะปัจจัยเชิงเหตุต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาสวัสดิการและพัฒนาแผนการฝึกอบรมภายในองค์การเพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจและพัฒนาศักยภาพให้มีคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานในองค์การ รวมทั้งเป็นข้อมูลสร้างแผนอาชีพให้พนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญตัวใดในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์การ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศองค์การ แตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ
2. ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าตัวแปรใดบ้างที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการให้มีความเป็นเลิศยิ่งขึ้น โดยส่งเสริมและพัฒนาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการและเป็นแนวทางในการสร้างแผนฝึกอบรมพนักงานต่อไป
3. สามารถใช้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุสำคัญของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นแนวทางในการวิจัยเชิงทดลองและประเมินผลเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสังกัดหน่วยงานศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัทโทรคมนาคม (สงวนชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ณ ศูนย์ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 300 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์บริษัทโทรคมนาคม (สงวนชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าทางโทรศัพท์ จำนวน 184 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

- 1.1 ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ การศึกษา อายุการทำงาน
- 1.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้

บรรยากาศขององค์กร

1.3 ลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันในองค์กร ความเชื่ออำนาจในตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการลูกค้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หมายถึง พนักงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการตอบคำถาม ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถาม ถึงบริการหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท จากลูกค้าทางโทรศัพท์ ปฏิบัติงานในศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ (call center)

2. การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 มิติ คือ มิติโครงสร้าง มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3. ความสุขใจ หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิตในเรื่องทั่วไป ครอบครัว เพื่อน และที่ทำงาน ในช่วงเวลาอดีต ปัจจุบัน ตลอดจนในอนาคต ความรู้สึกเชิงบวก ประสบการณ์ทางอารมณ์ และความรู้สึกที่รื่นรมย์

4. พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูล การแก้ปัญหาแก่ลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาโดยผ่านศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า

5. อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลานับเป็นเดือนตั้งแต่เข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

- อายุการทำงานน้อย คือ ทำงานมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

- อายุการทำงานมาก คือ ทำงานมาเป็นระยะเวลามากกว่าค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งในการนำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้จะแยกกล่าวเป็นหัวข้อต่าง ๆ คือ ความสำคัญของศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ลักษณะสภาพแวดล้อมทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ และลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสำคัญของศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์

คอลล์เซ็นเตอร์ คือ ศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์เพียงหนึ่งเดียวในองค์กร (ภายในหนึ่งศูนย์ อาจแบ่งเป็นหลายกลุ่มก็ได้) โดยมีพนักงานที่ผ่านการอบรมในด้านการให้บริการมาอย่างดี และสามารถนำผู้ติดต่อเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทราบ หรือการทำรายการทางธุรกิจต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และไอที ที่เหมาะสม และถูกออกแบบมา โดยเฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวก สามารถวัดความพึงพอใจของผู้ติดต่อได้ค่อนข้างแม่นยำ และนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น การติดต่อซื้อขายทำธุรกรรมต่างๆ ทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวกรวดเร็วอย่างไม่เคยมีมาก่อน เมื่อย้อนกลับไปสัก 5-6 ปีที่แล้ว หากจะสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีธนาคารสักครั้ง คงต้องเริ่มจากการเสาะหาหมายเลขโทรศัพท์ของสาขาที่เราเปิดบัญชีอยู่ ซึ่งอาจโทรติดบ้างไม่ติดบ้าง เมื่อติดต่อได้แล้ว สายของเราก็ถูกโอนไปมาหลายครั้ง บางครั้งรอไม่ไหวอาจต้องทิ้งสายไปก่อน หากพบบุคคลผู้รับผิดชอบแล้ว อาจต้องรออีกพักใหญ่กว่าจะได้คำตอบ เพราะต้องเดินไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งอยู่คนละมุมตึกกับโทรศัพท์ คอลล์เซ็นเตอร์จึงเป็นกลยุทธ์ใหม่สำหรับหลายหน่วยงานที่ต้องการคุณภาพสูงสุดในการให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งยังคงเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจในยุคนี้ (สุรัตน์ โพธิปราสาท: 2545)

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจจนเรียกได้ว่า เป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความใส่ใจในงานให้บริการ การแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ การสร้างความประทับใจในการให้บริการให้กับลูกค้า จะก่อให้เกิดศรัทธา ความมั่นใจ การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการและยังคงรักษาลูกค้าไว้ตลอดชีวิต ดังนั้นการทำงานด้านบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของการประกอบธุรกิจ

ทุกประเภท มีนักวิชาการด้านการตลาดและด้านอื่น ๆ ได้ให้ความหมายและความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 463) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล

คาทซ์ และ ดาเนท (Katz and Danet.1973: 4-6) มีความเห็นว่าหลักเกณฑ์สำคัญที่เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการคือ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงานสำคัญ (Specificity) มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในเรื่องงานบริการเท่านั้นเป็นการให้บริการที่เป็นทางการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542:6) ได้กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือ การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกคนหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533 : 5) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้สนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อคนอื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น อย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

ศิริพร ดันติพูลวินัย (2538:1) ได้ให้ความหมายของงานบริการที่ดีสอดคล้องกับ ศิรประภา พึ่งพงษ์ (2544) และ พัฒน์พงศ์ สิบนุกาณ์ (2542: 14) การบริการ คือ กิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้น ด้วยความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ ในการที่จะตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าได้อย่างตรงตามเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการนั้นการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544:8) พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากกิริยาอาการและการสนทนาของผู้ให้บริการที่แสดงออก ขณะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมบริการที่แสดงต่อเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมบริการที่แสดงต่อลูกค้า

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกันที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์นั้น บทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานในแต่ละวันคือการรับโทรศัพท์จากลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูล ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กร รวมถึงการซักถามข้อปัญหาต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละราย ดังนั้นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หรือพนักงานรับโทรศัพท์ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการในการให้บริการด้านข้อมูล การตอบข้อซักถามหรือปัญหาจากลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกคนที่โทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับองค์กร การสร้างความประทับใจ และความนิยมชมชอบในการให้บริการขององค์กร พนักงานรับโทรศัพท์เป็นด่านแรกที่จะได้ติดต่อกับลูกค้า และสร้างประโยชน์จากบริการให้แก่ลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามา และยังสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ดีให้องค์กรด้วย ซึ่งคุณสมบัติผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ควรมีดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2521: 107-108)

1. สุขภาพ อ่อนโยน
2. มีน้ำเสียงที่น่าฟังและร่าเริง
3. พร้อมที่จะเสนอความช่วยเหลือ
4. มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และบริการทางโทรศัพท์แบบต่าง ๆ
5. มีความรับผิดชอบและรู้จักกาลเทศะ
6. มีไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. ใจเย็นและมีความอดทนสูง
9. รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

สมชาติ กิจยรรยง (2543: 42-43) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

1. รักษานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อดทน สนใจ คือ เป็นผู้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มิหุโวดาโวนในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น

7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการ ที่เราไม่คาดว่าจะเป็น

8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

9. เกิดความจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

10. นำใจงดงาม ซึ่งบางองค์การตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ยิ้มงาม ถามไถ่ ชูระสังเวย เต็มใจ เป็นต้น

แสวงทอง กำเนิดมี และคณะ (2540: 333) กล่าวว่า การปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องทำหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีจิตสำนึก รวมถึงมีความรู้และความชำนาญในงานบริการ เนื่องจากพนักงานบริการเป็นหน่วยงานแรกที่ถูกลูกค้าจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจหรือความผิดหวังในครั้งแรกต่อองค์การ และกล่าวอีกว่า ผู้ที่จะทำงานบริการที่ดีจะต้องเป็นผู้มีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานบริการ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ช่างสังเกต มีวิจารณ์ญาณ ไตร่ตรองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า สามารถวิเคราะห์ปัญหาและคิดหาวิธีแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ส่วนพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี จะต้องเป็นคนที่มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทดี ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี มีวินัย กระตือรือร้นและมีความซื่อสัตย์

ชลิต แก้วไสย (2539: 43-47) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่จะดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า รู้จักการโน้มน้าวจิตใจให้ผู้รับบริการมีภาวะผูกพันทางใจกับการบริการ รู้จักการปรับอารมณ์ของตนให้เข้ากับอารมณ์ของผู้รับบริการในทุกโอกาส มีค่านิยมในการทำงานบริการที่ดี

กุลธนา ธนาพงศธร (2528) กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานบริการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล และให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ อย่างเท่าเทียมกันและมีความยุติธรรม

สมิต สัชฌุกร (2542: 175) กล่าวถึง การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุลลึงจื่อในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการ มีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542:7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการที่เหมาะสมกับการบริการของผู้ให้บริการจากคำว่า "Service" ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling & Sympathy) ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

2. ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Early Response) ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

3. เคารพ (Respectful) แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

4. เต็มใจให้บริการ (Voluntariness Manner) ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ

5. การรักษาภาพพจน์ (Image Enhancing) แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

6. สุภาพอ่อนโยน (Courtesy) กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม

7. กระตือรือร้น (Enthusiasm) มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ความหมายของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากผลงานวิจัยของ สุภาวดี ศรีพรหม (2541) ซึ่งได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร มาประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์โดยตรงและนำมาผสมผสานกับงานบริการ มีความหมายดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูล การแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาโดยผ่านศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง มีการแสดงออกในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ร่าเริงเป็นกันเอง แสดงถึงความสนใจเป็นมิตร และรู้จักที่จะหักทลายด้วยไมตรีจิต

ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ มีความอดทน อดกลั้นให้อภัย มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกในลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่ต้องการ

ด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า หมายถึง การแสดงออกที่แสดงถึงมีใจรักงานบริการ มีความเต็มใจ และจริงจัง มีความสุภาพอ่อนโยน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์โดยตรง จึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านบริการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงและเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้อภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ อย่างเช่นงานวิจัยของ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการวาลาเรีย และคณะ (ไพบุลย์ อินทิสัณห์, 2544: 15 ; อ้างอิงจาก Valarie A. & others 1990) ได้ศึกษาคุณภาพของการบริการพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าคือ การใช้วาจาติดต่อสื่อสาร ประสบการณ์ในอดีต และมิติที่เป็นตัวแทนในการประเมินที่จะนำไปสู่คุณภาพของการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความชำนาญในงาน ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงในงานบริการ การติดต่อสื่อสารและการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า ผลการศึกษาของ ผอบเรียร วงศ์ภักดี (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง พบว่า ปัจจัยทางจิต สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางจิตสังคม โดยทำนายได้ 15.3% เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่มพบว่า สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 41.2% และพบผลในงานวิจัยของ สุภาวดี ศรพรหม (2541) ที่ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็น นักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารนครหลวงไทยจำนวน 934 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้านคือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ สุพรรณนา หนูรักษ์ (2542) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการเงินและบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน และเจตคติต่อการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายการเงินและบัญชี ที่มีเจตคติต่อการ

ทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน ในเวลาต่อมา ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544) วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์และระดับความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการและศึกษาลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสิน ลักษณะงาน เป็นงานให้บริการ ณ โຕะให้บริการ (Counter) ต้องติดต่อ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนะจุดเด่นของแต่ละประเภทของบริการกับลูกค้าใช้บริการโดยตรง ผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ในปีเดียวกัน อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะ ทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับได้ พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี สติปัญญาดี ประสบการณ์ทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสุขภาพจิตต่ำ สติปัญญาต่ำ ประสบการณ์ทางสังคมต่ำ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงต่อความ พึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยสร้างแบบจำลองขึ้นใหม่กำหนดให้พฤติกรรมตามบทบาทเป็นตัวแปรผลลัพธ์ พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลขึ้นกลางระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมตามบทบาท โดยตัวแปรสาเหตุ 3 ตัวแปรอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 59 ผลการวิจัยสรุปได้ว่าเจตคติที่มีต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาทโดยผ่านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกล่าวคือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาท ในปีต่อมา กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารเอเชีย จำนวน 240 คน พบว่าปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคาร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในพนักงานการตลาดและพนักงานธนาคาร และพนักงานรวมทั้งหมดและพบอีกว่า ความสำคัญของเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารที่วิเคราะห์ พนักงานธนาคาร พนักงานการตลาดและ และพนักงานรวมทั้งหมด งานวิจัยของ ณัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) ศึกษาลักษณะทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน พบผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง และมีวิถีชีวิต

ทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ และพบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูงหรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม ในการค้นหาตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการพบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร วิถีชีวิตทางพุทธ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยกลุ่มรวมทำนายได้ร้อยละ 55 นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ได้ทุกกลุ่มย่อย การวิจัยของ อิศริยา สดมณี (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน มีระดับนัยสำคัญที่ .01 และพบว่าบรรยากาศองค์กร ทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 งานวิจัยของ ลักษมี สุประสงค์ (2546) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทั้งสองตัว คือ ตัวแปร เจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักวิชาการศึกษาที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงาน สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอีก 3 กลุ่ม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานธนาคาร พยาบาล พนักงานของรัฐ ตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น ตัวแปรที่ศึกษา เช่น ลักษณะทางจิต และสภาพแวดล้อมทางสังคม มีตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติที่ดีต่อการบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน บรรยากาศองค์กร การสนับสนุนขององค์กร เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านจิตสังคมเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน แต่ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ยังไม่มีผู้ใดได้ทำการศึกษา ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและสนใจในกลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางจิต และสภาพแวดล้อมทางสังคม ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

การวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ไพบูลย์ อินทิสันท์ (2544) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ คำนิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 348 คน แบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ (Inflight Service Performance or Working Behavior: WB) เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้าง ข้อคำถามขึ้นเอง จำนวน 25 ข้อ เป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 อันดับตั้งแต่ "จริงมาก" ถึง "ไม่จริง" คะแนนของผู้ตอบจะอยู่ระหว่าง 25-100 คะแนน แบบประเมินนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .89 สุภาวดี ศรพรหม (2541 : 103) ได้แสดงแบบวัดคุณลักษณะของการบริการชนิดข้อความที่สร้างขึ้นครอบคลุมคุณลักษณะ 6 ด้าน คือ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านการสื่อความ 5) ด้านความสามารถในงาน 6) ด้านจิตสำนึกในการบริการ รวมทั้งหมด 65 ข้อ มีมาตรวัด 4 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 1.96 ถึง 5.67 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 ณิชญา ลือชาภิตติกุล (2546 : 54) ได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ มีลักษณะข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการลูกค้า 5 ด้าน คือ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความมีคุณธรรม 3) สำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า 4) ความมีวินัย 5) ความเพียร จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดคุณลักษณะของบริการของ สุภาวดี ศรพรหม (2541) โดยนำมาพัฒนาเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา โดยแบ่งเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านจิตสำนึกในการบริการ ลักษณะเครื่องมือวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ

รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม

ในการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์ สามารถศึกษาได้ 2 ประการใหญ่ ๆ คือ สาเหตุภายนอกตัวมนุษย์ ได้แก่ สภาพภูมิศาสตร์และสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น และสาเหตุภายในตัวมนุษย์ ได้แก่ ลักษณะทางจิตใจของมนุษย์ โดยทั่วไปการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์จะใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งใน 4 รูปแบบดังต่อไปนี้เป็นหลัก (งามตา วณิชทานนท์. 2536 : 8-9) (1) รูปแบบที่เน้นจิตลักษณะ (Trait model) คือเน้นลักษณะภายในตัวบุคคลเป็นสาเหตุของพฤติกรรม ได้แก่ การศึกษานุคลิกภาพของบุคคลซึ่งประกอบขึ้นด้วยลักษณะทางจิตใจย่อย ๆ หลายลักษณะที่คงสภาพอยู่ภายในตัวบุคคล (2) รูปแบบการวิเคราะห์พลวัตทางจิต (Psychodynamic model) เป็นการศึกษาโครงสร้างทางจิตที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมประกอบด้วยอิด (Id) อีโก้ (Ego)

และซูเปอร์อีโก้ (Superego) โครงสร้างทางจิตทั้ง 3 ด้านนี้ จะมีความขัดแย้งกันตลอดเวลา และแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม (3) รูปแบบสถานการณ์นิยม (Situationism model) มีหลักการว่าพฤติกรรมย่อมเป็นไปตามสถานการณ์หนึ่ง ๆ มากกว่าจะเกิดจากลักษณะภายในที่คงที่ถาวรดังกล่าวในสองรูปแบบแรก รูปแบบที่สามนี้เน้นว่าสถานการณ์ภายนอกมีอิทธิพลต่อมนุษย์ พฤติกรรมของมนุษย์อาจแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้โดยอาศัยสถานการณ์แวดล้อมกำหนด เงื่อนไขทางสังคม และสิ่งเร้าต่าง ๆ กัน อย่างไรก็ตามการศึกษาโดยมุ่งเน้นลักษณะภายนอกหรือลักษณะภายในเพียงด้านเดียวเป็นการศึกษาที่ไม่สามารถชี้ถึงพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างครอบคลุม รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมรูปแบบที่สี่จึงเกิดขึ้นและเป็นรูปแบบที่นักวิจัยกำลังให้ความสนใจศึกษากันมากในปัจจุบัน (4) รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionistic model) เน้นความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ปฏิสัมพันธ์นี้เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องซึ่งกันและกันร่วมกันส่งผลอย่างแยกกันไม่ได้ต่อพฤติกรรมมนุษย์ มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ ทางจิตของบุคคลกับสถานการณ์ที่เขาประสบอยู่เป็นแหล่งริเริ่มและกำหนดพฤติกรรมของบุคคล หลักสำคัญของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม คือ มีการกำหนดตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมไว้ 3 ประเภท ได้แก่ (1) ลักษณะทางจิตของผู้กระทำ (2) ลักษณะของสถานการณ์ที่มีความหมายก่อให้เกิดการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นและ (3) สาเหตุร่วมระหว่างลักษณะทางจิตใจกับลักษณะของสถานการณ์ โดยการศึกษาความหมายหรือการมองเห็นความสำคัญของสถานการณ์นั้น ๆ ของบุคคลผู้กระทำ กล่าวโดยสรุปว่า การวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม มุ่งศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมทั้งภายใน (ลักษณะทางจิตใจ) และภายนอกตัวบุคคล (สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคม) นับเป็นรูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมที่เหมาะสมกับปัญหาการวิจัยในแนวพฤติกรรมศาสตร์ในขณะนี้ ซึ่งเป็นความพยายามที่จะแสวงหาความรู้และข้อสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์อย่างครอบคลุมโดยอาศัยแนวคิดจากหลายสาขาวิชาด้วยกันทั้งสาขาที่เน้นการศึกษาลักษณะภายในจิตใจของบุคคล และสาขาที่เน้นความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือกลุ่มบุคคล (งามตา วนิทานนท์. 2536 :10 ; อ้างอิงมาจาก Ender & Magnusson. 1976 : 950-960) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมแบบปฏิสัมพันธ์เป็นหลักในการกำหนดตัวแปรเชิงสาเหตุเพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันในองค์กร ความเชื่ออำนาจในตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้บรรยากาศองค์กร ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ การศึกษา อายุการทำงาน

ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ลักษณะทางจิตต่าง ๆ ของบุคคล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงาน นั้น นำมาจากทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม ของ ศาสตราจารย์ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2526: 15; 2531: 12-23; 2538) ซึ่งได้เสนอทฤษฎีทางจิตวิทยาเป็นทฤษฎีแรกของประเทศไทย โดยประมวลความรู้ และสรุปผลการวิจัยต่าง ๆ ของเยาวชนและคนไทย อายุ 6-60 ปี ในช่วงกว่า 30 ปี ที่ผ่านมา

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม กล่าวว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะต้องมีคุณสมบัติของคนเก่ง และคนดี ประกอบกัน ดังนั้น พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จึงควรมีลักษณะของคนดีและคนเก่งอยู่ด้วยกัน จึงเป็นพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมนี้แสดงความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างลักษณะทางจิตบางประการกับ พฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าปรารถนาของคนดีและคนเก่ง ด้วยการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมของคนดี และคนเก่ง รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพผลแลประสิทธิภาพ ดังนี้

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้ ส่วนลำต้นและส่วนที่เป็นราก ในส่วนแรกคือ ดอกและผลไม้มันต้นแสดงถึงพฤติกรรมการทำงานดีละเว้นความชั่วและ พฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม สำหรับส่วนแรกนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่รวมกันเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และ พฤติกรรม การปฏิบัติงานอาชีพอย่างขยันขันแข็ง ผลที่ออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าปรารถนา นี้มีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนลำต้นของต้นไม้ อันประกอบด้วย ลักษณะทางจิต 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นลักษณะที่ไม่เห็นแก่ตนเองเห็นอ พวกพ้อง แต่เห็นแก่ส่วนรวม ประเทศชาติ มนุษยชาติและหลักการเป็นสำคัญ
2. การมุ่งอนาคตมากกว่ามุ่งปัจจุบัน รู้จักคาดการณ์ไกล สามารถอดใจรอได้มีจิตแกร่ง และมีการควบคุมตนเอง
3. ความเชื่ออำนาจในตน ด้วยความเชื่อว่า ผลที่เกิดขึ้นกับตนเองส่วนใหญ่เป็นเพราะ การกระทำของตนมากกว่าจะเกิดจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายดลบันดาล
4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีการยอมรับที่จะแก้ปัญหา มุมนานะมากับัน ฝ่าฟันอุปสรรค ของการปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างเหมาะสมกับ ความรู้และความสามารถของตนเอง
5. มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมที่สังคมปรารถนา คุณธรรม และค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมหรือสถานการณ์นั้น ๆ ตลอดจนการมองเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมหรือคุณธรรมมี ความพอใจ และความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมหรือฝึกคุณธรรมนั้นเป็นหลัก

เมื่อบุคคลเกิดความต้องการจะมีความเข้าใจ อธิบาย ทำนายและการพัฒนาพฤติกรรมชนิดใดจะต้องใช้ลักษณะทางจิตบางด้านหรือ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบกันจึงจะได้ผลดีที่สุด ส่วนที่สามของต้นไม้จริยธรรมคือ รากแก้ว ซึ่งเป็นลักษณะทางจิตกลุ่มที่สองมี 3 ด้าน คือ

1. สติปัญญาดี มีความเฉลียวฉลาดรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นได้ถูกต้องแม่นยำ รู้จักคิดแบบนามธรรมนอกเหนือจากการคิดแบบรูปธรรมสามารถคิดแบบเอกนัยและอเนกนัยได้
2. มีประสบการณ์ทางสังคมสูง ได้รู้ได้เห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินชีวิต อุปสรรคและปัญหาความต้องการของบุคคลประเภทต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางสังคมของบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ทราบว่า การกระทำของตนจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางดีและทางไม่ดีแก่ผู้อื่นได้อย่างไรบ้าง
3. มีสุขภาพจิตที่ดี มีความวิตกกังวลน้อยหรืออยู่ในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่ประสบอยู่

ลักษณะทางจิตทั้ง 3 นี้อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาลักษณะทางจิต 5 ประการที่สำคัณของต้นไม้ได้ กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้าน ตามที่กล่าวแล้วและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่บ้าน ทางโรงเรียน และทางสังคมที่เหมาะสม นอกจากนั้นบุคคลยังมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาลักษณะทางจิตบางประการใน 5 ด้านนี้ด้วยวิธีการอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น ลักษณะทางจิตพื้นฐาน 3 ประการจึงเป็นสาเหตุของสาเหตุพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งนั่นเอง นอกจากนี้ลักษณะทางจิตพื้นฐาน 3 ประการที่รากแก้วนี้ อาจเป็นสาเหตุร่วมกับลักษณะทางจิต 5 ประการที่สำคัณ เพื่อใช้ในการทำนายและการพัฒนาพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลได้อีกด้วย

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานพบว่า มีลักษณะทางจิตที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน โดยพบว่า ผู้ที่มีตัวแปรด้านนี้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ในกลุ่มข้าราชการ (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; อ้อมเดือน สดมณี. 2536; รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. 2536; นุชนารถ ชาติทอง. 2539) กลุ่มผู้นำ (นภพันธุมนาวิน. 2528; วิสุทธิ์ รัตริ. 2532) เจตคติต่อการทำงาน โดยพบว่า ผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีความรัก ความสนใจ ความกระตือรือร้น มีความสุขในการทำงานอันจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานสูง ในกลุ่มข้าราชการ ระดับผู้นำ และพนักงานธนาคาร (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; เจิตหล้า สุนทรวิภาต. 2534 ; ผอบเขียว วงศ์ภักดี. 2537; นุชนารถ ชาติทอง. 2539; ณิชสุดา สุจินันท์กุล. 2541; วีระชัย บุญจรีนาค. 2542; เรวัตติ สดมณี. 2544; วุฒิสักดิ์ รองเมือง. 2544; อิศริยา สดมณี. 2546; ณิชยา ลือชาภิตติกุล. 2546; อัญชานา พันธุ์อรุณ. 2546) ความผูกพันต่อองค์การ โดยพบว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การในด้านการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงาน ในกลุ่มข้าราชการ พยาบาล และพนักงานเอกชน (นียดา ศรีหานาม. 2543; จุฑามาศ ปุญญปุระ. 2543; พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. 2543; ธนพร จงวิทยาดี. 2544; วิธินันท์ ธรรมนารถสกุล. 2544) ผู้วิจัยจึงคาดว่า ลักษณะทางจิตดังกล่าวจะมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งได้ใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (interaction Modal) ในการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม รูปแบบนี้เน้นถึงความสัมพันธ์หลายทิศทางระหว่างบุคคลกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องซึ่งกันและกัน รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมแบบปฏิสัมพันธ์นิยมมุ่งศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมทั้งภายใน

(ลักษณะทางจิต) และสาเหตุภายนอก ถ้าหากจะศึกษาโดยมุ่งเน้นลักษณะภายนอกหรือลักษณะภายในได้เพียงด้านเดียวนั้น เป็นการศึกษาที่ไม่สามารถชี้ถึงพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างครอบคลุม (งามตา วณิชานนท์. 2536: 8-11) สำหรับตัวแปรทางสังคมที่เป็นตัวแปรภายนอกต่อบุคคลก็เป็นสาเหตุหนึ่ง ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม ในงานวิจัยของประเทศไทยที่ศึกษาพฤติกรรม และประสิทธิผลในการทำงานในอาชีพต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ ครู นักธุรกิจที่เป็นหัวหน้าและลูกน้องในหน่วยงาน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. 2536; ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์. 2543) และในงานวิจัยกลุ่มพนักงานธนาคาร (ผอมเชียร วงศ์ภักดี. 2537; กมลลักษณ์ ทองสมัคร. 2541; นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542) ในงานวิจัยกลุ่มพยาบาล (อภิญา โพธิ์ศรีทอง. 2536; อนิสรา จรัสศรี. 2541 ; ทิพย์สุดา จันท์แจ่มหล้า. 2544) การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีงานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษา ในกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่าง ๆ เช่น องค์การ เอกชน (เรื่องศักดิ์ วิทวัสการเวช. 2542 ; พรพรรณ อุณจันทร์. 2543; ศุภางค์ สุดวัฒน์. 2544; ลัดดา สัจพันธ์โรจน์. 2545) กลุ่มข้าราชการ (สมถวิล แก้วปลั่ง. 2542; ธนพร จงวิทยาดี. 2544; อิศรียา สดมณี. 2546) นอกจากลักษณะทางจิตและสภาพแวดล้อมทางสังคม ที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุการทำงาน และวุฒิการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมี ความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จากการประมวลเอกสารงานวิจัยสนับสนุน (บันเทิง ยันต์โกเศศ. 2521; วรชัย เยาวปราณี. 2522; ศรีสมร พุ่มสะอาด. 2530; ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532; วิรติ ปานศิลา. 2542 ; ไพบุลย์ อินทิสันท์. 2544; อิศรียา สดมณี. 2546) ที่พบว่าลักษณะทางชีวสังคมเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ลักษณะทางจิตที่นำมาเป็นตัวแปรสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มีลักษณะความสัมพันธ์ที่สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

ความสนใจกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ความหมายของความสนใจ

มีผู้ให้ความหมายของ "ความสุข" happiness ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า "ความสุข" คือ "ความดีงาม" ในช่วง ค.ศ.1950 ความสุขมีความหมายในเชิง "สวัสดิการ" และ "สุขภาพจิต" จุดเน้นของ "ความสนใจ" (well being) คือ "ความพึงพอใจในชีวิต" (life satisfaction) หมายถึง ระดับที่บุคคลตัดสินค่าโดยรวมของคุณภาพชีวิตในด้านความพึงพอใจหรือ "ชอบชีวิตของตนเองเพียงใด" ชีวิตโดยรวมประกอบด้วยด้านจิตใจและการรู้คิด ระดับความรู้สึก/จิตใจ คือ มีความรู้สึกระดับที่ต่ำเพียงใด มีความอึมอึม คือ ระดับที่รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตของตนเองบรลุความคาดหวังในชีวิตเพียงใด (Veenhoven, 1980:10) "ความสุข" เป็นการวัดคุณภาพชีวิตของคนเรา มุ่งให้ประชาชนวัดที่ตนเองเป็นสำคัญ (Deiner, 200:34) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของพระธรรมปิฎก (ประยูทธ ปยุตโต) ที่ว่า "มนุษย์" ในฐานะที่เป็น ชีวิต สามารถทำให้ชีวิตเป็นชีวิตที่ดิ้งงานได้ เป็นการมองในแง่ของจุดหมายสูงสุดว่า เรา

จะต้องพัฒนามนุษย์ให้มี "ชีวิต" ที่ดีงามในตัวของเขาเอง เป็นชีวิตที่สมบูรณ์ มีอิสรภาพ มีความสุขในตัวเอง (พระธรรมปิฎก. 2539:5)

ไดเนอร์ (Diener. 1984: 542-543) กล่าวว่า การศึกษาถึงหนทางที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขได้เริ่มมานานแล้ว การศึกษาในเรื่องนี้มีการใช้คำแทนกันไปมาระหว่างคำว่า ความสุข (Happiness) ความผาสุก (Subjective well-being) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ขวัญกำลังใจ (Morale) เจตคติต่อชีวิตในทางบวก (Positive Affectivity) ในอดีตมีความเข้าใจว่าบุคคลที่มีความสุขในการดำเนินชีวิตเป็นบุคคลเพศหญิงหรือชายก็ได้ ที่ยังมีอายุน้อย สุขภาพแข็งแรง ได้รับการศึกษาที่ดี มีรายได้สูง เป็นคนเปิดเผย มองโลกในแง่ดี ปราศจากความกังวล นับถือศาสนา สมรสแล้วและมีความนับถือตนเอง มีขวัญกำลังใจในการทำงานสูง มีแรงบันดาลใจ และระดับความฉลาดมากน้อยเพียงใดก็ได้ (Wilson. 1967 in Diener. 1984 : 542) ไดเนอร์ (Diener. 1984: 550) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นการตัดสินชีวิตของบุคคลตามการรับรู้ที่ครอบคลุมชีวิตในภาพรวม และเป็นมิติหนึ่งของความผาสุก (Subjective well-being)

ริฟฟ์ (Ryff. 1995: 720) ได้กำหนดโมเดลของความพอใจและกำหนดความเป็นสุขเป็น 6 มิติ ได้แก่ 1) การยอมรับตน (self acceptance) หมายถึง การประเมินตนในปัจจุบันและในอดีตทางด้านบวก 2) การพัฒนาตนเองในปัจจุบัน (personal growth) หมายถึง การเป็นบุคคลที่มีการเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3) การมีเป้าหมายในชีวิต (purposes in life) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นว่าตนมีการดำเนินชีวิตอย่างมีจุดหมายและมีความหมาย 4) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น (positive relations with others) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อย่างมีคุณภาพกับบุคคลอื่น 5) การจัดการสภาพแวดล้อม (environmental) หมายถึง การเป็นผู้มีความสามารถในการจัดการกับชีวิตและสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 6) ความเป็นตัวของตัวเอง (autonomy) หมายถึง การเป็นผู้มีความสามารถในการกำหนดทิศทางการกระทำของตนเอง

ไดเนอร์ (Diener. 1984:543) กล่าวถึงกลุ่มผู้ศึกษาความพอใจหรือความพึงพอใจในชีวิตว่าสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มแรก เป็นนักปรัชญาในอดีตที่กำหนดเกณฑ์ขึ้นมาตัดสินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลอื่น เช่น ความพึงพอใจในชีวิตเกิดจากการทำความดีหรือการเข้าร่วมพิธีทางศาสนา เกณฑ์ดังกล่าวแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมและยุคสมัย ดังเช่นในสมัยอริสโตเติลใช้ความดีเป็นมาตรฐานในการตัดสินชีวิตคน โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพชีวิต บุคคลที่ประกอบคุณงามความดีในชีวิตจึงจะได้รับสิ่งที่เขาเรียกว่า ยูเดโมเนีย (Eudaemonia) ยูเดโมเนียเป็นเกณฑ์ทางสังคมที่ยุคอริสโตเติลตั้งขึ้นใช้ตัดสินความพึงพอใจในชีวิตของคนในสมัยนั้น

กลุ่มที่ 2 เป็นนักสังคมศาสตร์ กลุ่มนี้เชื่อว่าความพึงพอใจในชีวิตมาจากการประเมินคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์ที่บุคคลเลือกเองมาเป็นมาตรฐานในการตัดสินชีวิตตนเอง แนวคิดนี้ได้รับความนิยมมากในศตวรรษที่ผ่านมา แต่แท้จริงแล้วมีผู้เห็นด้วยกับแนวคิดนี้มานานแล้ว ดังเช่น มาร์กัส อูร์เลียส (Marcus Aurelius) กล่าวว่า "ไม่มีผู้ใดมีความสุข หากเขาไม่คิดเช่นนั้น" นักสังคมศาสตร์

ศึกษาความพึงพอใจในชีวิตภายในขอบเขตของความผาสุก และแนวความคิดนี้ความผาสุก สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในชีวิต

กลุ่มที่ 3 ให้ความหมายของความพึงพอใจในชีวิตใกล้เคียงกับความสุขในปัจจุบัน เน้นที่ประสบการณ์ทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตแต่ละวัน ว่าบุคคลนั้นมีอารมณ์เบิกบานบ่อยครั้งเพียงใด กลุ่มนี้สนใจศึกษาความพึงพอใจในชีวิตร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ และมีการสร้างแบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการวัดที่เป็นวิทยาศาสตร์

ซินและจอห์นสัน (Diener; Emmons; Larson; & Griffin, 1985: 71; อ้างอิงจาก Shin & Johnson, 1978) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นการประเมินคุณภาพชีวิตของบุคคลในภาพรวมตามสิ่งที่บุคคลเลือกเป็นเกณฑ์การตัดสินความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมของเขา กับสิ่งที่ถูกคิดว่าเป็นมาตรฐานที่เหมาะสม

ไดเนอร์ (Diener, 1984: 550) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นการตัดสินชีวิตของบุคคลตามการรับรู้ที่ครอบคลุมชีวิตในภาพรวม และเป็นมิติหนึ่งของความผาสุก (Subjective well-being)

วินสทเวน (Judge, Boudreau and Bretz, Jr. 1994: 768 ; อ้างอิงจาก Veenhoven, 1991) นิยามความพึงพอใจในชีวิตว่า หมายถึงความสุข เป็นระดับการตัดสินความชื่นชอบ คุณภาพชีวิต ความพึงพอใจในชีวิตประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนหนึ่งมีระดับคงที่โดยเป็นผลมาจากคุณลักษณะทางพันธุกรรมหรือประสบการณ์ในวัยเด็ก และอีกส่วนหนึ่งเป็นส่วนที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามแต่ปัจจัยอื่น ๆ ในชีวิตของบุคคล เช่น คุณภาพชีวิต สถานภาพสมรส และอายุ

ลูคัส, ดีเนอร์ และซูฮ์ (Lucas; Diener & Suh, 1996: 616-617) กล่าวว่า เมื่อบุคคลตัดสินความพึงพอใจในชีวิต บุคคลจะไตร่ตรองถึงจำนวนเวลาที่เขาอยู่ในอารมณ์ที่เป็นสุขเปรียบเทียบกับจำนวนเวลาในอารมณ์ไม่เป็นสุข จำนวนของประสบการณ์ความรู้สึกลบและความรู้สึกลบและความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกับการมองโลกในแง่ดี (Optimism) การมองโลกในแง่ดีเป็นความคาดหวังทั่ว ๆ ไป ถึงผลลัพธ์ในอนาคตว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่ชื่นชอบ เมื่อบุคคลเชื่อว่าการกระทำของเขานำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ ก็จะยืนยันการกระทำต่อไป แต่ผู้ที่เชื่อว่าจะพบกับความล้มเหลวก็จะถอนตัวและความพยายามออกจากเป้าหมายที่ตั้งขึ้น ในขณะที่ความพึงพอใจในชีวิตเป็นการประเมินเงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของชีวิตบุคคลในภาพรวม

จากแนวคิดต่าง ๆ และนิยามความสุขใจที่มีผู้นิยามไว้ ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความสุขใจหรือความพึงพอใจในชีวิตเป็นการประเมินความชื่นชมชีวิตตนเองในภาพรวมจากการประเมินชีวิตในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลเห็นว่ามี ความหมายและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของเขา เป็นการประเมินความพอใจต่อสิ่งที่ประสบในชีวิต และความรู้สึกมีความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความสุขใจตามแนวคิดของ ไดเนอร์ (Diener, 1994) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสุขใจ อาจจำแนกได้เป็นความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจด้านที่สำคัญ ได้แก่ งาน ความรู้สึกลบ ซึ่ง เป็นประสบการณ์ทางอารมณ์และความรู้สึกที่รุ่มร่าม ส่วนระดับอารมณ์และความรู้สึกลบ เป็นประสบการณ์ทางอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่น่าพอใจ เป็นการตัดสินชีวิตของบุคคลตามการรับรู้ที่ครอบคลุมชีวิตในภาพรวม ซึ่งตัวแปรความสุขใจจะเป็น

ตัวแปรลักษณะทางจิต ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ไดเนอร์ (Diener, 1994) เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการวิจัย

ความผูกพันในองค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

จีเวล (Jewell, 1998: 256) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงระดับการรับรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์การที่ตนทำงาน หรือเป็นความรู้สึกชื่นชมของสมาชิกที่มีต่อองค์การ เป็นการเชื่อมโยงเอกลักษณ์ของบุคคลให้เข้ากับองค์การ โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมององค์การในทางบวก ซึ่งจะเกิดความรู้สึกที่ผูกพัน มีความต้องการและมีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Sheldon 1971: 143-144)

สเตียร์ (Steers, 1977: 46) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งพอร์เตอร์และคณะ (Porter, et al. 1974: 604) เสนอว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ 3) ความปรารถนาแรงกล้าที่จะดำรงรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การ

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์การ ในการศึกษาของ พอร์เตอร์และคณะ (วิริณัฏฐธรรมนารถสกุล, 2544: 31; อ้างอิงจาก Porter, et al. 1974: 606) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่จำแนกระหว่างผู้ที่ยังคงอยู่กับองค์การกับผู้ที่ไม่ลาออก เมเยอร์ และ อัลเลน (Meyer & Allen, 1991) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การตามเหตุผลที่สมาชิกยังคงอยู่กับองค์การเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ยึดติดการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ โดยการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานที่ทำงานอยู่ในองค์การโดยบุคคลรู้สึกว่าการทำงาานนั้นเป็นการลงทุนให้กับองค์การอย่างหนึ่ง ก็มีการสะสมเรื่อยมา เช่น พนักงานในยุคบุกเบิกจะมีอารมณ์ความรู้สึกที่ผูกพัน กับองค์การในด้านนี้มาก เนื่องจากได้ทุ่มเทให้กับองค์การไว้มากจึงไม่ต้องการที่จะไปเริ่มทำงานในองค์การใหม่ ๆ จึงยังต้องการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป
3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีพันธะผูกพันต่อองค์การ ต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกในความรับผิดชอบ ที่ต้องการตอบแทนให้กับองค์การและเพื่อนร่วมงาน เช่น องค์การได้ส่งพนักงานไปฝึกอบรม พนักงานก็จะรู้สึกว่าจะต้องอยู่ในองค์การต่อไป เพื่อใช้ความรู้ที่ได้รับการอบรมนั้น

มาตอบแทนองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการเข้ารับการอบรมเป็นการผูกมัดจากองค์กรอย่างหนึ่งที่พนักงานจะต้องตอบแทน มีลักษณะคล้ายเป็นความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กร

องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ของความผูกพันต่อองค์กร เป็นสภาวะทางจิตใจอย่างหนึ่งที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่จะเป็นหรือไม่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยเหตุผลที่จะคงอยู่กับองค์กรในแต่ละองค์ประกอบจะแตกต่างกัน ในด้านความรู้สึกบุคคลยังคงอยู่ในองค์กรต่อไป ด้วยเป็นความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กรนั้นจริง ๆ ด้านการคงอยู่บุคคลจะคงอยู่ในองค์กรต่อไป ด้วยเป็นความจำเป็นต้องอยู่ ด้านบรรทัดฐานบุคคลจะคงอยู่ในองค์กรต่อไป ด้วยเป็นการสำนึกในสิ่งที่ควรทำให้กับองค์กร โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้นมักจะขึ้นอยู่กัระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และลักษณะงานที่ทำ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากงาน การขาดงาน แต่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ทางบวก (.12 ถึง .36) กับความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) และมีความสัมพันธ์ทางลบ (-.46 ถึง -.71) กับความตั้งใจในการลาออก (Turnover intentions) อันจะส่งผลให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ (วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล. 2544: 32; อ้างอิงจาก Kacmar, Carison & Brymer. 1999 : 985, 991)

จากความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร จึงตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง การที่พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปด้วยอารมณ์ ความรู้สึกที่ยึดติดอยู่กับการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานในการเป็นสมาชิกในองค์กร และรู้สึกว่าตนเองได้ทุ่มเทและลงทุนให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกที่มีพันธะผูกพันกับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าองค์กรและผู้ร่วมงานมีบุญคุณต่อตนเองจึงแสดงความรับผิดชอบที่ต้องตอบแทนให้กับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงาน
นียดา ศรีหานาม (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อ

องค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง 450 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์จริยธรรมในการทำงาน คือความผูกพันต่อองค์การ สามารถพยากรณ์จริยธรรมการทำงานได้ ร้อยละ 22.5 ซึ่งได้นิยามจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethic) หมายถึงค่านิยมซึ่งบุคคลให้ความหมาย ความสำคัญต่อการทำงาน เพราะเห็นว่างาน เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีเกียรติ การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเป็นตัวแปรทำนายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานตามบทบาท ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปีต่อมา วิวัฒน์ ธรรมนารถสกุล (2544) ศึกษาอิทธิพลของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543) กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ คือ เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานและ อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 งานวิจัยของ พันตำรวจตรีหญิงธนพร จงวิทยาดี (2544) ศึกษาบรรยากาศ องค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การและการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการคิดลาออกของบุคลากร

การวัดความผูกพันในองค์การ

การวัดความผูกพันในองค์การ เครื่องมือวัดของ พอร์ตเตอร์ และคณะ (วิวัฒน์ ธรรมนารถสกุล. 2544: 32-33; อ้างอิงจาก Porter, et.al. 1974: 606) ที่พัฒนาขึ้นในปี คศ.1974 โดยจำแนกความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการยอมรับเป้าหมาย ด้านความเต็มใจ และด้าน ความต้องการในการที่จะรักษาองค์การ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า เครื่องมือวัดนี้ได้ ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในหลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น พนักงานบัญชี (Somers. 1994) เจ้าหน้าที่ใน องค์การด้านสุขภาพ (Cohen & Vigoda. 2000: 612) พบว่า เครื่องมือชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นความ สอดคล้องภายใน รวมทั้งฉบับเท่ากับ .84 - .92

เมเยอร์ อลเลนและสมิทซ์ (Meyer, Allen & Smith. 1993: 541) ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้แบบวัดของ เมเยอร์และอลเลน ในปี คศ.1991 โดยประเมินความผูกพัน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรัก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในเท่ากับ .37 - .87 ในประเทศไทย วิวัฒน์ ธรรมนารถสกุล (2544) พัฒนาเครื่องมือวัดจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของ เมเยอร์และอลเลน ลักษณะ เครื่องมือวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6) ถึงไม่จริงที่สุด (1) จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในเท่ากับ .86

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์ และอเล็น (1991) และของวิริณีย์ ธรรมนารถสกุล (2544) โดยนำมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา แบ่งเป็นรายด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ลักษณะเครื่องมือวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย”

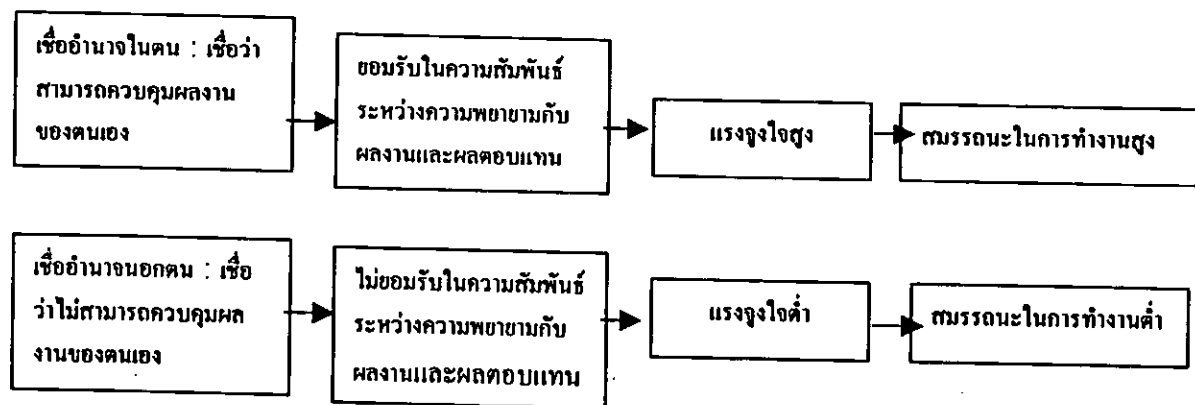
ความเชื่ออำนาจภายในตนกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง ปริมาณความเชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ตาม เป็นของการกระทำในอดีตหรือในปัจจุบันของตนเอง ตรงข้ามกับผู้ที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ซึ่งเชื่ออย่างแน่นแฟ้นว่า โชคชะตา ความบังเอิญ อำนาจเหนือธรรมชาติ หรือคนอื่นเป็นผู้บันดาลให้เกิดผลดีและผลเสียแก่ตน โดยตนเองไม่มีอำนาจในการควบคุมผลที่เกิดขึ้นกับตนได้ บุคคลจะมีลักษณะนี้มากน้อยแตกต่างกันได้ โดยทฤษฎีกล่าวไว้ว่า เกิดจากการสะสมประสบการณ์ในการได้รับรางวัลและโดนลงโทษตั้งแต่วัยเด็ก ถ้าเด็กได้รับรางวัลและโดนลงโทษอย่างเหมาะสมกับพฤติกรรมของตน ทั้งทางด้านเวลาและการได้รับผล ตลอดจนลักษณะและปริมาณของผลที่ได้รับ เช่น เด็กทำความดีแล้วได้รับสิ่งตอบแทนที่เด็กพอใจ เด็กจะก่อตั้งความคาดหวังที่จะได้รับความพอใจอีก เมื่อกระทำพฤติกรรมประเภทเดียวกันนี้ในโอกาสต่อไป และความคาดหวังนี้จะแผ่ขยายไปครอบคลุมพฤติกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ. 2529: 91; อ้างอิงจาก Rotter. 1966)

ผู้ที่มีลักษณะความเชื่อภายในตนเองสูง เป็นผู้ที่เชื่อว่าตนสามารถทำนายและควบคุมผลที่เกิดขึ้นกับตนได้มาก ฉะนั้นคนประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีกำลังใจที่จะริเริ่มการกระทำต่าง ๆ และเชื่อว่าจะทำให้เกิดผลตามที่ตนต้องการได้มาก เช่น การดูแลเอาใจใส่รักษาสุขภาพของตนเอง การมีมานะพยายามเอาใจใส่เล่าเรียน หรือประกอบอาชีพการงาน การทำกิจกรรมเพื่อผู้อื่น ซึ่งรวมแล้วเป็นผู้ที่มีลักษณะที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาชุมชนและพัฒนาประเทศได้เป็นอย่างดี (ดวงเดือน พันธุมนาวินและคณะ. 2529:91; อ้างอิงจาก ดวงเดือน พันธุมนาวิน 2523 และ Strickland.1977)

จากการศึกษาพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนั้น คนที่มีความเชื่ออำนาจในตน จะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง เชื่อว่างานทุกอย่างที่ทำจะสำเร็จด้วยความสามารถของตนจึงมีความพยายามมาก มีแรงจูงใจและมีสมรรถนะในการทำงานสูง ส่วนผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนจะมีลักษณะตรงกันข้าม คือมีความเชื่อว่าการทำงานสำเร็จได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานจึงต่ำ และมีสมรรถนะในการทำงานต่ำด้วย ดังแสดงความสัมพันธ์ใน

ภาพประกอบ 1 (อ้อมเดือน สดมณี 2536:28; อ้างอิงจาก Baron and Greenberg, 1990: 200)



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน กับการทำงาน

ความเชื่ออำนาจในตน จึงเป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งที่ตนรับผิดชอบให้สัมฤทธิ์ผล และมีความพยายามกระทำมากกว่า เพราะคนที่เชื่ออำนาจในตนนั้นเชื่อว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดผลตามต้องการ ความเชื่ออำนาจในตนจึงส่งผลกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เช่น พฤติกรรมการทำงานที่ดี (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, 2532: 51-52) สอดคล้องกับ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532: 41) กล่าวว่า ในส่วนที่เกี่ยวกับการทำงานราชการนั้นเชื่อว่า ความเชื่ออำนาจในตนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้ข้าราชการมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เพราะตราบดีที่ข้าราชการยังเชื่อว่าสิ่งภายนอกอื่น ๆ มิใช่ตนเองมีอิทธิพลต่อผลการทำงานและความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการทำงานราชการของตนแล้ว พฤติกรรมการทำงานราชการก็ยังคงเป็นไปในลักษณะ "เช้าชาม เย็นชาม" เฉื่อยชา ท้อแท้ หมดหวัง กล่าวได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน เป็นกระบวนการรับรู้อำนาจในการควบคุมผลของการกระทำและความสอดคล้องของผลการกระทำ โดยเห็นว่าอำนาจในการบันดาลให้เกิดผลกับตนมี 2 ลักษณะ คือ ปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของตนเองกับปัจจัยความสามารถของตนเอง หลังจากนั้นจึงใช้การรับรู้ที่นั่นคาดการณ์การกระทำในอนาคต (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, 2532 : 24-25 ; ปริญา ฐ วันจันทร์, 2536 : 23)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน

การวิจัยที่เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน-นอกตนกับพฤติกรรมการทำงานพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่นี้พึงปรารถนาหลายพฤติกรรม ดังที่ สดริกแลนด์ (เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต, 2534 : 39 ; อ้างอิงจาก Strickland, 1977 : 233-234) ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะมีวิธีการและรู้จักใช้เครื่องชี้แนะ (Cue) ที่เป็นประโยชน์ และจำมีพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายในการแสวงหาความรู้แตกต่างกันไปจากคนที่มีความเชื่ออำนาจ

นอกคน ดังที่ปรากฏในด้านของการปฏิบัติงาน (Task performance) พบว่า คนที่เชื่ออำนาจในตนเองจะทำงานโดยคำนึงถึงความสามารถของตนเองและทำตามลักษณะความต้องการของงาน ใช้เวลาพิจารณาในการทำงานมากกว่าเป็นคุณค่าของความสำเร็วมากกว่า คำนึงถึงแต่เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่พาดพิงถึงผู้อื่นหรือคำนึงถึงการตอบแทนทางสังคม ลักษณะของการกระทำดังกล่าวนี้เองที่ทำให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จ ส่วนคนที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนเองจะทำงานตามอิทธิพลของสังคม นั่นคือคำนึงถึงการตอบแทนทางสังคมนั่นเอง ในเรื่องของพฤติกรรมการทำงาน คนที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนเอง ไวส์และเชอร์แมน (เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง. 2536 : 52-53 ; อ้างอิงจาก Weiss and Sherman. 1973 : 132) วัดความเชื่ออำนาจในตนเอง-นอกตนเอง เพื่อทำนายการใช้ความพยายามในการทำงานหลังจากที่เคยทำงานประเภทเดียวกันล้มเหลวมาแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ที่กำลังเรียนวิชาจิตวิทยาเบื้องต้นจำนวน 41 คน การทดลองเริ่มด้วยการพูดให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จและคาดหวังว่าหากตนพยายามทำงานหนักก็จะทำให้ได้รับความสำเร็จ จากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างต่อภาพชุดแรกที่มีความยากจนกระทั่งไม่มีใครสามารถจะต่อภาพให้สำเร็จได้ หลังจากพบความล้มเหลวในการทำงานชิ้นแรกแล้วจึงให้ต่อภาพชิ้นที่สองซึ่งเป็นภาพที่ยาก จนไม่มีใครสามารถทำได้สำเร็จอีกเช่นกัน การวัดความพยายามในการทำงานในการศึกษาครั้งนี้วัดจากเวลาที่นิสิตใช้ในการต่อภาพ ผลการทดลองปรากฏว่า หลังจากพบความล้มเหลวในการทำงานแล้ว คนที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองจะยังมีความคาดหวังว่าหากตนเองพยายามทำงานหนักจะทำให้ได้รับความสำเร็จและใช้ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จมากกว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจนอกตนเอง และการวิจัยที่ยืนยันความเชื่ออำนาจในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์กร คือ งานวิจัยของ แอชฟอร์ด (อ้อมเดือน สดมณี. 2536 : 29 ; อ้างอิงจาก Ashforth. 1989) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ของความไร้อำนาจ (Powerlessness) ในองค์กรพบว่า (1) ความไร้อำนาจสูง คือ ความไม่สามารถคาดหวัง ไม่สมปรารถนาในการควบคุมซึ่งเป็นภาวะทางจิตที่ทำให้เกิดจิตลักษณะความเชื่ออำนาจนอกตนเอง และส่งผลต่อไปยังการไร้สมรรถภาพทางการทำงาน (2) การไม่สามารถคาดหวังหรือทำนายจะมีปฏิริยาโต้แย้งสูง (3) ความไร้อำนาจสูงจะเกิดความรู้สึกทำอะไรไม่ถูก สรุปแล้วจะเห็นว่าภาวะการไร้อำนาจจะทำให้ไม่สามารถรับรู้ผลแห่งความพยายามในการกระทำ จึงขาดแรงจูงใจและสมรรถภาพในการทำงานก็จะตกต่ำ

สำหรับการวิจัยในประเทศไทยนั้น มีผลการวิจัยที่สนับสนุนเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตนเองกับพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงหรือมีความสำเร็จในการทำงานดังที่ วิเชียร รักการ (2522 :30) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนเองกับพฤติกรรมการทำงานอาสาสมัครของนิสิตพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนเองจะทำให้คนมีพฤติกรรมไม่ชอบอยู่เฉย ๆ ชอบกิจกรรมต่าง ๆ มีความอยากรู้อยากเห็น พยายามใฝ่ใจเรียนรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี มีความกระตือรือร้น มีลักษณะผู้นำ มีวินัยแห่งตนและมีคุณธรรมแห่งพลเมืองดีสูงด้วย สอดคล้องกับ นาดพันธุ์มนาวิน (2528:14-16) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนเองของหัวหน้าเกษตรกรกับประสิทธิผลของกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ หัวหน้ากลุ่มเกษตรกรในภาคกลาง ผลการ วิจัยปรากฏว่า

หัวหน้ากลุ่มเกษตรกรที่กลุ่มมีประสิทธิผลสูงนั้นจะเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตน ส่วนหัวหน้ากลุ่มที่มีประสิทธิผลต่ำเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน เช่นเดียวกับ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 167) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของครู 405 คน ปรากฏว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ และเมื่อพิจารณาความเชื่ออำนาจในตนร่วมกับจิตลักษณะด้านอื่น ๆ คือ ความรู้สึกเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมและ ความภาคภูมิใจในตนเองก็พบว่า ถ้าครูมีความเชื่ออำนาจในตนสูงในขณะที่มีจิตลักษณะอื่นต่ำก็ยังคงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการสอนและการอบรมจริยธรรมสูงกว่าครูลักษณะอื่น แต่ถ้าครูมีความเชื่ออำนาจในตนต่ำในขณะที่มีจิตลักษณะอื่นสูง จะมีพฤติกรรมทั้งสองด้านต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความเชื่ออำนาจในตน สอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) พบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ ส่วน วิสุทธิ์ รัตรี (2532 : 133) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านผู้บริหารโรงเรียนที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนในโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาหมู่บ้านในเขตชนบทยากจน ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่สามารถทำให้โรงเรียนประสบผลสำเร็จมากเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จน้อย สอดคล้องกับ สมดุล ชาญนวงศ์ (2533) ทำการวิจัยพบว่า ประชากรที่มีระดับพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าประชากรที่มีระดับพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาต่ำ และ นุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคพบว่า นักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาในกลุ่มอื่น ๆ โดยเฉพาะนักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำและนักวิชาการศึกษาอายุน้อยที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรความคลุมเครือในบทบาทแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อสภาพการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาได้ร้อยละ 52

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า ความเชื่ออำนาจในตนเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ความคิดเห็นหรือความตั้งใจของบุคคลนั้น รับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากทักษะและความสามารถของตน และตนสามารถควบคุมได้ คุณลักษณะความเชื่ออำนาจในตนนี้ พึ่งมีอยู่ในตัวบุคลการขององค์การ หากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มีความเชื่อในความสามารถของผลการกระทำของตนเองมากเท่าไร เขาจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานด้วยความตั้งใจให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มีความเชื่อนอกตน การปฏิบัติงานหรือความตั้งใจก็จะขึ้นอยู่กับความเชื่อด้านโซกลาง หรือหากวันใดถูกปฏิเสธหรือถูกต่อว่าจากลูกค้า ก็จะเชื่อว่าวันนี้โชคไม่ดีเลย ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำความเชื่ออำนาจในตนมาเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่น่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

การวัดความเชื่ออำนาจในตน

การวัดความเชื่ออำนาจในตนนั้น Rotter (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532 : 28; อ้างอิงจาก Rotter. 1966: 11-12) ได้สร้างเครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจในตน - นอกตน โดยเครื่องมือวัดจะประกอบไปด้วยข้อความที่ประกอบกันเป็นคู่ ทั้งคู่มีความหมายที่ตรงกันข้าม มีเนื้อความครอบคลุมถึงบริบทต่าง ๆ ของชีวิต คำตอบจะมี 2 คำ คือ การเลือกข้อใดข้อหนึ่ง ต่อมาจากการรวบรวมของ สตรีกแลนด์ แสดงให้เห็นว่าหลังจากที่แบบวัดของโรตเตอร์แพร่หลายไปอย่างกว้างขวางก็มีนักวิจัยหลายท่านได้สร้างเครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจในลักษณะที่วัดเจาะลงไปถึงความเชื่ออำนาจในตน เช่นงานของ ลีเวนสัน ที่ปรับเครื่องมือวัดของโรตเตอร์จนสามารถใช้ในการประเมินค่าในลักษณะมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) และใช้ความรู้สึกถูกควบคุมโดยอำนาจของผู้อื่น (Powerfull others) กับการเกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Change or unorders) เป็นองค์ประกอบแสดงความเชื่ออำนาจนอกตน เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้รายงานทัศนคติของตนเอง ซึ่งแบบสอบถามแบบนี้มีค่าความเชื่อมั่น .87 (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532 : 28; อ้างอิงจาก Strickland. 1977 ; Levenson. 1972 ; Levenson & Miller. 1976)

ในประเทศไทย จินตนา บิลมาศ และคณะ (2529) ได้สร้างเครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ในสภาพการทำงานข้าราชการเป็นแบบสอบถาม "เหตุการณ์ในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า" ในรูปประเมินค่าแบบลิเคิร์ต แต่ละข้อมีมาตรวัด 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" จำนวน 20 ข้อ พิสัยของคะแนน อยู่ระหว่าง 20 - 120 คะแนน แต่ละข้อมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 4.17 ถึง 7.31 ($p < .01$) และต่อมา ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้นำเครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ของจินตนา บิลมาศและคณะ และเครื่องมือวัด I-E Control ของโรตเตอร์ (Rotter. 1966 : 11-12) มาสร้างเป็นเครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจในตนของครู เป็นแบบสอบถามในรูมাত্রาส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงที่สุด" จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 4.17 ถึง 7.31 และมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90 ซึ่งต่อมามีการนำไปใช้หรือดัดแปลงในการวิจัยหลายเล่ม ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของพนาลัย อยู่สำราญ (2535) ศึกษาตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของกลุ่มครูมัธยมศึกษาจำนวน 200 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .96 ส่วน อ้อมเดือน สดมณี (2536) ศึกษาผลการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและประสิทธิผลของครูจำนวน 76 คน ได้นำแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนไปใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 ต่อมา รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางชีวสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาจำนวน 374 คน ได้นำแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนไปใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .85 สำหรับ นุชนารถ ชาติทอง (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทลักษณะทางจิตบางประการ กับ

พฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในสวนภูมิภาคจำนวน 256 คน ได้นำแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนไปใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 เป็นต้น

สำหรับการวัดความเชื่ออำนาจในตนในการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้วัดความเชื่ออำนาจในตนของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดนั้นจะเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของคักดีชัย นิรัญทวี (2532) ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" (6) ถึง "ไม่จริงเลย" (1)

เจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของเจตคติไว้เป็นจำนวนมาก สรุปได้ว่า เจตคติ คือ จิตลักษณะหนึ่งของบุคคลที่เป็นความโน้มเอียงหรือความรู้สึกที่จะตอบสนองไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ (Allport, 1935: 145; Triandis, 1971; Shaver, 1977: 168) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่างต่อบุคคล สิ่งของ หรือสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้อง เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาโดยนักจิตวิทยาสังคมเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และเชื่อว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม (Fishbein & Ajzen, 1975: 336-339 ; Krech & Crutchfield, 1984)

เจตคติของบุคคลมีองค์ประกอบที่แสดงถึงความหมายที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ 3 องค์ประกอบ (วิรัตน์ ปานศิลา, 2542 : 70 ; อ้างอิงจาก McGuire, 1969: 155-156; Shaver, 1977 : 168-170) คือ

- 1) ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าดีหรือเลว มีประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้เชิงประเมินค่าสิ่งของต่าง ๆ เพียงเล็กน้อย และอาจจะเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติหรือมีเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ตรงความเป็นจริง เป็นผลทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ และเนื่องจากความรู้เชิงประเมินค่านี้นี้เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่สำคัญประการหนึ่งคือการปรับปรุงองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่าด้วยการให้ความรู้ที่ตรงกับความเป็นจริงแก่บุคคลนั้น ๆ
- 2) ความรู้สึกทางอารมณ์ (Affective component) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และตรงกันข้ามถ้ารู้สึกว่สิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบหรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้ว ความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าเกิดขึ้นโดยตรงต่อตนเอง บุคคลยังรู้สึกพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นที่ตนเองไม่รู้จัก หรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพอใจในสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย การที่บุคคลจะรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมาก ทั้ง ๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อยหรือไม่มีเลยแต่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม ประเทศชาติและมนุษยชาติก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นต้องเป็นผู้มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ฉะนั้น เจตคติจึงเกี่ยวข้องกับเหตุผลเชิงจริยธรรมโดย

ผ่านองค์ประกอบนี้ 3) การมุ่งกระทำหรือความพร้อมที่จะกระทำ (Behavioral intention component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรูสึกของตนเอง ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นไปแบบกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมได้อย่างเฉพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับจิตลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลและสถานการณ์ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามเจตคติของตนเองก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง คือ มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีความสามารถในการควบคุมตนเอง ส่วนบุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเองต้องพึ่งการควบคุมจากภายนอก เช่นการให้รางวัลและการลงโทษจากผู้อื่น หรือสังคมจะกระทำไปตามการชักจูงหรือบังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะทำตามเจตคติของตนเองต่อสิ่งนั้น พีชบายน์ และอัจเซน (Fishbein & Ajzen, 1975) อธิบายว่า เจตคติของบุคคลต่อพฤติกรรมนั้น เป็นผลจากการคาดหวังผลของพฤติกรรมและคุณค่าหรือความสำคัญของผลนั้น

นอกจากนี้ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524: 5-9) กล่าวว่า นอกจากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้แล้ว เจตคดียังมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) ทิศทาง หมายถึง เจตคติจะมีทิศทางไปในทางบวกหรือลบ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ และ (2) ปริมาณ หมายถึง ความเข้มข้น หรือรุนแรง เช่น บุคคลอาจมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งรุนแรงมาก และอีกสิ่งหนึ่งเบาบาง ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น หรือความเกี่ยวข้องของบุคคลกับสิ่งนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

วรูม (Vroom, 1964) ได้ศึกษาเจตคติของคณงานต่องานที่กระทำ พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานกับเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก ผู้ที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับเบรฟิลด์และโรทท์ (Brayfield and Rothe, 1951) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเจตคติต่อการทำงานในกลุ่มของนักศึกษาผู้ใหญ่ซึ่งมีอาชีพต่าง ๆ กันของมหาวิทยาลัยมิชิแกน จำนวน 91 คน โดยใช้แบบวัดที่อยู่ในมาตราประเมินค่า ลิเคิร์ท พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพที่ตรงกับความสนใจของตนเองมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานกว่า ผู้ที่เลือกอาชีพที่ไม่ตรงกับความสนใจ คักดีชัย นิรัฐทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นครูโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 425 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรเจตคติต่อสภาพการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนได้ ร้อยละ 30 พฤติกรรมการอบรมจริยธรรมได้ 26% และพฤติกรรมทำงานตามคำรายงานของหัวหน้าได้ ร้อยละ 11 ส่วนงานวิจัยของ ผอมเชียร วงศ์ภักดี (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีเจตคติต่องานสูงมีการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีเจตคติต่องานต่ำ สอดคล้องกับ นุชนารถ ชาติทอง (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษา ในส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างเป็นนักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานแผนงานและพัฒนาชนบท จำนวน 256 คน ผลการศึกษาพบว่า เจตคติต่อสภาพการ

ทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค ระดับอำเภอได้ ต่อมาไม่นาน ฌ์รัฐสุตา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพหญิงที่สมรสแล้ว จำนวน 299 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานอย่างเหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานน้อย วีระชัย บุญจรรีนาศ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำคुरुสภา พบว่า เจตคติในการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การคुरुสภามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และจากงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กำลังพลในสายปลัดบัญชี สังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด จำนวน 482 คน ผลการศึกษาพบว่า กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมมากกว่ากำลังพลที่มีเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานต่ำ เมื่อแยกพิจารณาพบว่าทุกกลุ่มสอดคล้องกับกลุ่มรวม ในปีเดียวกัน วุฒิสักดิ์ รองเมือง (2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า เจตคติของเจ้าหน้าที่สายตรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับเจตคติที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่สายตรวจมีเจตคติแตกต่างกัน จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ผู้ที่มีระดับเจตคติดีจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง ในเวลาต่อมา งานวิจัยของ อีสริยา สดมณี (2546) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า เจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ.01 และยังพบว่า บรรยากาศการทำงานทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติมีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ในปีเดียวกัน ฌ์รัฐยา ลือชาภิกษิตกุล (2546) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง หรือความขัดแย้งในบทบาทต่ำ เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม และพบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวแปรที่สำคัญเข้าทำนายพฤติกรรมการทำงาน และ อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียน จำนวน 372 คน พบว่า ลักษณะทางจิต คือ ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน จะเห็นได้ว่า ตัวแปรเจตคติต่อการทำงาน เป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลทุกอาชีพ ทำให้คาดว่า ผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการน่าจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเหมาะสมในระดับมาก โดยแสดงออกให้เห็นถึงเจตคติต่อการทำงานด้านบริการเชิงบวกนั้นก็คือ "บุคลิกภาพ" ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

การวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

การวัดเจตคติที่มีต่อการทำงานของบุคคล จะต้องวัดทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประเมินค่า องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านการมุ่งกระทำ ซึ่งอาจวัดได้หลายวิธี เช่น ใช้วิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการทางอ้อม (Indirect techniques) วิธีการโปรเจกทีฟเทคนิค (Projective technique) และวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

สำหรับการใช้แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เป็นการวัดความเชื่อเกี่ยวกับการประเมินค่า ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำของผู้ตอบ ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในการวัดเจตคติต่อการทำงาน จินตนา บิลมาศ (2529) เป็นแบบที่ใช้วัดเจตคติต่อการทำงานราชการ ในด้านความรู้เกี่ยวกับคุณประโยชน์ ความรู้สึกชอบ พอใจ ตลอดจน ความพร้อมที่จะทำงานราชการ โดยแบ่งเป็นประโยคที่ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานราชการ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารประชาชน การร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น กฎระเบียบ จำนวน 15 ข้อ ใช้มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 3.81 - 7.17 ที่ระดับความเชื่อมั่นมีค่านัยสำคัญ $P < .01$ ส่วนศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ใช้แบบวัดเจตคติต่องาน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ และความรู้สึกพอใจของครูที่มีต่อการทำงานในหน้าที่ และด้านแนวโน้มของการกระทำ พฤติกรรมการสอนและอบรมนักเรียน รวมทั้ง 2 ด้านมีจำนวน 20 ข้อ โดยแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับสวัสดิการของโรงเรียน สภาพการทำงานร่วมกับครูผู้อื่น ประโยชน์ที่ได้แก่ตนและประเทศชาติ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การทำงานในเวลาราชการ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นด้านแรกเท่ากับ .56 และด้านที่สองเท่ากับ .58 ผออบเรียร วงศ์ภักดี (2537) ใช้วัดเจตคติต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย มีจำนวน 15 ข้อ มีอำนาจจำแนก - .38 ถึง 3.87 มีค่าความเชื่อมั่น .77 แบบวัดของวิริตี ปานศิลา (2542) ลักษณะแบบวัดเป็นแบบสอบถามข้อความเกี่ยวกับการที่จะทำงานด้วยความมานะ บางบัน ชื่อสัตย์ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยประโยคและมาตราประเมินค่า 6 หน่วย ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .82 และแบบวัดของ ญัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) ใช้วัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร มีจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยนำแบบวัดที่ ญัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) ที่สร้างขึ้น ครอบคลุมทุกองค์ประกอบ ความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และการมุ่งกระทำ มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ลักษณะเป็นประโยคข้อความ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาและให้ความหมายไว้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นและให้ความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังนี้

ค็อป (คักดีชัย นิรัญทวี. 2532: 36; อ้างอิงจาก Cobb.1976) ให้ความหมายไว้ว่า การที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคคลเชื่อว่ามีคนให้ความรัก มีคนเอาใจใส่ เห็นคุณค่า มีคนยกย่อง รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความผูกพัน และเอื้ออาทรต่อกัน

เซเฟอร์ และ คณะ (คักดีชัย นิรัญทวี 2532 :37; อ้างอิงจาก Shaefer et al. 1981: 381) แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสนิทสนม รักใคร่ เชื่อมั่น และไว้วางใจซึ่งกันและกัน 2) การสนับสนุนทางสังคมที่ชัดเจน (Tangible Support) จะทำให้บุคคลได้รับความช่วยเหลือโดยตรงด้วยการให้สิ่งของ เงินทองหรือบริการ 3) การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) จะเป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลหรือให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือ การกระทำของบุคคล

บาเรียรา (Barreara. 1982) ได้กล่าวถึง การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความใกล้ชิด การช่วยเหลือโดยให้สิ่งของ แรงงาน การให้คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลป้อนกลับ และการมีส่วนร่วมทางสังคม

คักดีชัย นิรัญทวี (2532) อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533) บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535) ภัทรพงศ์ ประกอบผล (2535) และรุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกัน สรุปความหมายการสนับสนุนทางสังคมคือ การรับรู้ของบุคคลว่าได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ทั้งด้านรูปธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ เงินทอง คำแนะนำ ด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ จากครอบครัว เพื่อน ครู หรือบุคคลอื่น ๆ ในสังคม และด้านนามธรรม หรือการสนับสนุนด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจ ความเข้าใจ การได้รับการยอมรับ และการที่บุคคลอื่นเห็นคุณค่าของตนเอง การสนับสนุนเหล่านี้มีผลทำให้บุคคลสามารถช่วยให้ตนเองบรรลุเป้าหมายตามที่เขาต้องการได้ และเป็นขุมพลังที่จะช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อความต้องการของตนในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ทรศนะ ใจชุ่มชื่น (2543: 5-6) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม (องค์การ) หมายถึง การที่หัวหน้างานได้มีพฤติกรรมในการทำงาน โดยมีการรับรู้พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ หรือเป็นการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานในองค์การได้ เป็นปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันของบุคคลที่มีผู้ให้และผู้รับการสนับสนุนในด้าน การสนับสนุนทางอารมณ์ การประเมิน หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับ การได้รับข้อมูลข่าวสารและการได้รับวัสดุสิ่งของ หรือสิ่งที่เอื้อต่อการทำงานโดยแบ่งการได้รับการสนับสนุนเป็น 3 ด้าน คือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากลูกน้อง

การสนับสนุนทางสังคมคือการที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเองได้รับความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้กำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลที่มีคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การได้รับข้อมูลข่าวสารหรือข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อน ครอบครัว หัวหน้างาน จากการมีปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มสังคม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

แนวคิดที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมได้แก่ กรอบแนวคิดการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic interactionism) ซึ่งเป็นแกนหลักแกนหนึ่งของสังคมวิทยาแนวการตีความ (Interpretive sociology) เน้นความสำคัญของความหมายเชิงอัตวิสัย (Subjective meaning) ในการจัดระเบียบทางสังคมในชีวิตประจำวัน แนวคิดดังกล่าวมีรากฐานมาจากผลงานของจอร์จ เฮอเบิร์ต มีด (George Herbert Mead) ซึ่งได้เขียนบทความเรื่อง Mind, Self and Society เขากล่าวว่าการปฏิสัมพันธ์นั้นมีหัวใจอยู่ 3 อย่าง คือ จิตใจ (Mind) ตัวตน (Self) และสังคม (Society) จิตใจในทฤษฎีของมีดถือพัฒนาอย่างใกล้ชิดกับตัวตน จิตใจเป็นเรื่องที่ปรากฏออกมาจากชีวิตมนุษย์โดยผ่านการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กันของมนุษย์ เมื่อใดก็ตามที่ปัจเจกบุคคลใช้สัญลักษณ์ที่มีนัยสำคัญ เมื่อนั้นแสดงว่ามีจิตใจขึ้นในตัวบุคคลนั้นแล้ว จิตใจจึงเป็นเสมือนขบวนการหนึ่งที่ปรากฏตัวเด่นออกมาในทุกขณะที่ปัจเจกบุคคลผู้นั้นได้กำลังสร้างสรรค์สัมพันธ์กับตัวเอง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่มีนัยสำคัญ จิตใจจึงเป็นขบวนการที่ทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถควบคุมและจัดระเบียบการตอบโต้ของเขาได้ตามเจตนาารมณ์ของเขา ส่วนตัวตนในทฤษฎีของมีดได้เสนอแนะว่า ตัวตนมีความสำคัญต่อการกระทำของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีผลมาจากอดีตอีกทีหนึ่ง เขาได้เน้นถึงความจำเป็นว่าตัวตนเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการกระทำเสมอและได้เสนอว่าการปฏิสังสรรค์ภายในตัวตนของแต่ละคนนั้นก็เหมือนกับการเล่น (Play) คือผู้เล่นได้สวมบทบาทของผู้อื่นที่ตนได้เล่นตามความสัมพันธ์ที่มีต่อเขา ซึ่งมีด เรียกว่าเป็น "คนอื่นที่สำคัญ" (Significant other) ส่วนการปฏิสังสรรค์ในระหว่างปัจเจกบุคคลหรือระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่มก็เหมือนกับการเล่นเกม (Game) คือผู้เล่นจะต้องสวมบทบาทของทุกคนด้วย ซึ่งเรียกว่า "คนอื่นโดยทั่วไป" (Generalized other) และคนอื่นโดยทั่วไปนี้เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างการควบคุมตนกับการควบคุมทางสังคม และตัวตนตามความคิดของมีด ประกอบด้วย "I" กับ "Me" ซึ่ง "I" เปรียบเสมือนความต้องการเฉพาะตัว และ "Me" เปรียบเสมือนว่าคุณคนนั้นคิดว่าตนควรจะมีพฤติกรรมอย่างไร การแสดงออกของบุคคลจะเริ่มต้นด้วย "I" และลงท้ายด้วย "Me" นั่นคือ "I" จะกระตุ้น "Me" แล้ว "Me" จะกำหนดทิศทางของการกระทำ (อ้อมเดือน สดมณี และนงเล็ก สุขถิ่นไทย. 2529 : 24-25; อ้างอิงจาก Mead. 1934) กรอบแนวคิดการปฏิสังสรรค์เชิงสัญลักษณ์ประกอบด้วยสมมติฐานสามประการคือประการแรกสังคมมนุษย์ประกอบด้วยบุคคลทั้งหลายที่มีตัวตน (Self) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเป็นวัตถุแห่งการกระทำของตนเอง ประการที่สอง การกระทำของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ถูกปลดปล่อยจากแรงขับตามธรรมชาติ แต่เป็นผลจากการสร้างสรรค์โดยบุคคลนั้น ๆ จากการ

บันทึกและการตีความตามลักษณะต่าง ๆ ของสถานการณ์ที่เขาได้คิดการกระทำนั้น ๆ ขึ้นมา และ ประการสุดท้าย การกระทำร่วม (Joint act) หรือการกระทำของกลุ่มเป็นผลจากการประสานการกระทำของแต่ละบุคคลเข้าหากันจากการที่แต่ละคนตีความและคำนึงถึงการกระทำของกันและกัน (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2530 : 1-2 ; อ้างอิงจาก Blumer. 1962) ตามทัศนียภาพนี้สังคมมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Processual) คือเป็นพลวัตรแห่งการปรับตัวเข้าหากันและกัน แต่ละคนกระทำตามวิถีทางที่เขาตีความการกระทำของคนอื่น ๆ ตัวตนก็อยู่ในรูปของกระบวนการเช่นกัน ตัวตนในทฤษฎีนี้หมายถึงกระบวนการสื่อสารที่ดำเนินอยู่ตลอดเวลา เป็นพลวัตรแห่งการบ่งชี้ให้กับตนเองจากการยอมรับทฤษฎีที่คนอื่นมีต่อตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของ "คนอื่นที่สำคัญ" (Significant others) (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2530 : 2) จะเห็นได้ว่ากระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมโดยใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อความหมายในการปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้บุคคลสามารถให้ความหมายในสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างตรงกันและถ่ายทอดความหมายต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมรับรู้ร่วมกันทั้งยังเป็นผลให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้สอดคล้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยสามารถเข้าใจความหมายของพฤติกรรมที่บุคคลเหล่านั้นกระทำต่อตนและสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นให้ตรงตามที่บุคคลเหล่านั้นมุ่งหวัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

มีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมในด้านการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงาน การตี ศิริบุรี (2525: 16) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมของอาจารย์ที่สอนในระดับอุดมศึกษา พบว่าปัจจัยที่สำคัญช่วยเอื้ออำนวยให้อาจารย์นำนวัตกรรมใหม่มาพัฒนาการเรียนการสอน ได้แก่ การได้รับการบริการและส่งเสริมอย่างดีจากสถาบัน โดยเฉพาะผู้บริหาร เพื่อร่วมงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชูชาติ บุญชู (2525: 3) ได้ศึกษาพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม การศึกษาของครูประถมศึกษาในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่าง 408 คน พบว่า พฤติกรรมการสอนในด้านการใช้เทคโนโลยีการสอนแบบใหม่ ๆ ของครู ขึ้นอยู่กับการได้รับบริการ คือ มีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวก การส่งเสริมจากผู้บริหารและเพื่อนครู ในการศึกษาทำนองเดียวกันที่กล่าวถึงสภาพสังคมที่ส่งเสริมพฤติกรรม ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษารุงเทพฯ จำนวน 425 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคมและเจตคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญ เช่นเดียวกับ ปริญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษานานาชาติจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กันทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจในการทำงานของครู ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความรู้สึกต้องงานตามสภาพความเป็นจริงสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ การศึกษาของ ผอบเขียว วงศ์ภักดี (2537) เรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ฝึกรอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางจิต (แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง เจตคติต่อการทำงานฝึกรอบรม และ การสนับสนุนทางสังคม) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรม และลักษณะทางชีวสังคม โดยทำนายได้ 15.3% ต่อมา กมลลักษณ์ ทองสมศรี (2541) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้าทายในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในงานวิจัยของณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวและจากบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางอ้อม โดยส่งผลต่อจิตใจของพยาบาล ทำให้มีเจตคติที่ดีต่อการพยาบาล งานวิจัยของ ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมือง ผลการศึกษาพบว่า ด้านบริการ ได้แก่ ปัจจัยความสามารถในการบริหารงาน ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร โดยสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 57.1 และผลการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากิตติกุล (2546) ศึกษา ลักษณะทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 280 คน พบว่า ผู้ที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงกันข้ามและพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและวิถีชีวิตทางพุทธ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

จากผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานกับกลุ่มบุคคลหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล หัวหน้างานสุขาภิบาล พนักงานบริษัท โดยพบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าที่สูงขึ้นไปและจากเพื่อน จะมีความพอใจในการทำงานของตน ผู้วิจัยจึงคาดว่า การสนับสนุนทางสังคมน่าจะสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เพราะการทำงานด้านบริการจำเป็นต้องมีการประสานงานกันเป็นทีม เพื่อสัมฤทธิ์ผลในการบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

การวัดการสนับสนุนทางสังคม

สาราซัน และคณะ (Sarason et al. 1983: 129-130) ได้วัดการสนับสนุนทางสังคมกับ นักศึกษามหาวิทยาลัยวอชิงตันจำนวน 602 คน ด้วยแบบสอบถาม SSQ (Social Support Questionnaire) จำนวน 27 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยองค์ประกอบสองประการ คือ 1) ระบุบุคคลที่ตัวผู้ตอบรับรู้ที่สามารถพึ่งพาอาศัยได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ให้แสดงว่าผู้ตอบ มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อการช่วยเหลือนั้น โดยค่าของคะแนนจะแบ่งเป็นมาตราส่วน ประเมินค่า 6 อันดับตั้งแต่พอใจมาก (6) ถึง ไม่พอใจมาก (1) ซึ่งแบบวัดนี้มีค่าสหสัมพันธ์ของแต่ละ ข้ออยู่ระหว่างช่วง .35-.71 โดยมีค่าเฉลี่ย .54 และมีค่าความเชื่อมั่นภายใน .97 นอกจากนี้ยังพบว่าองค์ประกอบแรกสามารถอธิบายการสนับสนุนทางสังคมถึง 82% องค์ประกอบที่สองสามารถ อธิบายการสนับสนุนทางสังคม 72% โดยทั้งสององค์ประกอบมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการสอบก่อน และหลัง (Test-Retest) เท่ากับ .90 และ .83 ตามลำดับ ในประเทศไทย ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้นำแบบวัด SSQ มาดัดแปลงสร้างเป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของครูจำนวน 30 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามเพื่อวัดแหล่งการสนับสนุนทางสังคมที่ครูได้รับขณะประกอบอาชีพครู เป็นการให้การช่วยเหลือในด้านอารมณ์ เช่น ให้ความรัก ความเห็นใจ ความเอื้ออาทร การยอมรับ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือในด้านข้อมูลข่าวสาร หรือในด้านอื่น ๆ เมื่อตนต้องการ ประกอบด้วยคำ ถามเชิงประมาณค่า 6 อันดับ โดยให้ผู้ตอบระบุปริมาณที่แต่ละบุคคลให้การสนับสนุนตนเมื่อ มีปัญหา ค่าของคะแนนที่ได้จะเป็นค่าความช่วยเหลือที่ครูได้จากบุคคลต่อไปนี้คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ญาติ เพื่อนร่วมงาน สามี ภรรยา หรือบุคคลอื่น ๆ ผู้ตอบจะได้คะแนนอยู่ระหว่าง 36-180 คะแนน ซึ่งแบบวัดนี้ได้ผ่านการทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 2.19 ถึง 8.76 มีค่า ความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87 ต่อมาได้มีผู้นำแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมไปใช้ หลายการวิจัยตัวอย่างเช่น พนาลัย อยู่สำราญ (2535) ศึกษาตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการ ยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูมัธยมศึกษาจำนวน 200 คน ได้นำแบบวัดการสนับสนุนทาง สังคมไปใช้ มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90 ส่วน รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวิตสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถม ศึกษาจำนวน 374 คน ได้นำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมไปใช้ มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ แอลฟาเท่ากับ .89 ต่อมา อภิัญญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการ พยายามผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลจำนวน 293 คน ได้นำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมไปใช้ มีค่า ความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 และ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 140 คน ได้นำแบบวัด การสนับสนุนทางสังคม จำนวน 28 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 1.90-5.70 มีค่าความเชื่อมั่น .91

สำหรับการวัดการสนับสนุนทางสังคมในการวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ในด้านอารมณ์ ด้านการช่วยเหลือเมื่อต้องการ และด้านข้อมูลข่าวสาร สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดเป็นแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของ ผอบเรียร์ วงศ์ภักดี (2537) เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

การรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ฟอร์แฮนด์ และ กิลเมอร์ (สมยศ นาวิการ. 2536: 298; อ้างอิงจาก Forehand and Gilmer.n.d .) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะที่ทำให้องค์การนั้นแตกต่างจากองค์การอื่น และลักษณะขององค์การดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

กิบสัน และคนอื่น ๆ (Gibson and others.1991: 744) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การคือลักษณะของสภาพแวดล้อมที่บุคคลรับรู้ทั้งโดยตรง และโดยอ้อมมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากร

สเตียร์ส (กนกพร วรมานะกุล. 2542: 12; อ้างอิงจาก Steers.n.d.) ให้ความหมายบรรยากาศองค์การ ดังนี้ บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะ (Characteristic) ของสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ และมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ และเป็นสิ่งที่บุคลากรรับรู้ (Perceive) ว่าองค์การของตนเองนั้นมีลักษณะอย่างไร ถึงแม้ว่าผู้บริหารได้พยายามให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Employee-Centered) แต่ถ้าพนักงานรับรู้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นแบบเผด็จการ พฤติกรรมของพวกเขาก็จะตอบสนองต่อบรรยากาศแบบเผด็จการ (Authoritarian)

สมยศ นาวิการ (2540: 192) กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่า เป็นกลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม และบรรยากาศองค์การเน้นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพวกเขา

บราวน์ และโมเบิร์ก (ศิริวรรณ วิติเวชกุล. 2539: 12; อ้างอิงจาก Brown and Moberg. 1980) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การอันมีลักษณะดังนี้

1. บรรยายถึงสภาพขององค์การ
2. เป็นเครื่องชี้ความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. จะต้องคงอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

ธนพร จงวิทยาดี (2543: 13) บรรยากาศองค์การ คือ การรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นั้นมีต่อลักษณะต่าง ๆ คือ โครงสร้างขององค์การ เป้าหมายขององค์การ พฤติกรรมการบริหาร เช่น การให้ผลตอบแทน หรือการลงโทษต่อผู้ปฏิบัติ

งาน ความมั่นคงในองค์การ การติดต่อสื่อสารตลอดถึงการยอมรับในองค์การ ซึ่งบรรยากาศขององค์การนี้จะทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างกับอีกองค์การหนึ่ง

. เกรรี (สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม. 2520 : 596; อ้างอิงจาก Gary Deddler. 1976: 187) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์การว่า ความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่และ ความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในรูปของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

จากความหมายข้างต้นของนักวิชาการต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่คนในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งความรู้สึกจะแสดงออกมาเป็นมิติต่าง ๆ เช่น มิติโครงสร้าง มิติความรับผิดชอบ มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน เป็นต้น ซึ่งบรรยากาศขององค์การนี้ จะทำให้องค์การหนึ่งมีลักษณะแตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง อย่างไรก็ตามบรรยากาศขององค์การเป็นเพียงการรับรู้หรือภาพที่มององค์การจากสายตาของผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น อาจจะไม่ใช่ภาพที่แท้จริงขององค์การก็ได้เพราะบุคคลแต่ละคนจะมีค่านิยม ความต้องการ และบุคลิกภาพเฉพาะบุคคล แต่สิ่งสำคัญของความเข้าใจหรือการรับรู้เหล่านี้ก็คือ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของคนในองค์การ (กิตติ ศิริพงษ์. 2537: 25)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์การ

เลทวินส์ และสตริงเจอร์ (ศุภวัลย์ สุวรรณสิทธิ์. 2539: 15-16; อ้างอิงจาก Litwin & Stringer. 1968 : 46-63) ได้สรุปองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การเป็นมิติไว้ดังนี้

1. มิติทางโครงสร้างขององค์การ (Structure) หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การนั้น ๆ

2. มิติทางความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบ ความเข้าใจ และการตัดสินใจในงานที่ตนปฏิบัติ

3. มิติการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้ทางด้านการให้รางวัลและการถูกลงโทษภายใต้สถานการณ์ของการทำงาน โดยการให้รางวัลนั้นดีกว่าการลงโทษ โดยรางวัลจะเป็นสิ่งกระตุ้นทางด้านความสำเร็จในการทำงาน และความผูกพันลดความหวาดกลัวและความล้มเหลวในการทำงาน

4. มิติทางความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง การรับรู้ถึงสัมพันธภาพภายในองค์การ และรับรู้ถึงการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริมและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

5. มิติทางความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และความท้าทายในงาน

6. มิติความขัดแย้งและการยินยอมให้มีการขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเน้นการแก้ปัญหามากกว่าการเพิกเฉยไม่เอาใจใส่

7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน

8. มิติทางความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identify and Group Loyalty) หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรับรู้ถึงความ เป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

เลทวินส์ และสตริงเจอร์ (ศุภวรัญ สุวรรณสิทธิ์. 2539: 28-29; อ้างอิงจาก Litwin & Stringer. 1968: 81-82) ได้จำแนกปัจจัยของบรรยากาศองค์การทั้ง 8 ปัจจัย ออกเป็นมิติบรรยากาศองค์การต่าง ๆ 9 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติความขัดแย้ง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติรางวัล มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความเสี่ยงภัย และ มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากมิติบรรยากาศองค์การทั้ง 9 มิติ เลทวินส์ และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer.1968: 189-190) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 ประการ ได้แก่

- ก. บรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
 1. เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
 2. ให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
 3. ให้ความสำคัญอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับเล็กน้อย
 4. ให้การยอมรับว่าบุคลากรในสมาชิกของกลุ่มงาน
- ข. บรรยากาศมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ
 1. มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
 2. บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูง
 3. กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง และความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน
- ค. บรรยากาศ มุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ
 1. เน้นความรับผิดชอบส่วนตัว
 2. มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ
 3. ให้การยอมรับ และรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี
 4. สร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม

จากแนวคิดบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดเรื่องมิติบรรยากาศองค์การ ของ เลทวินส์ และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer) จะทำให้การประเมินบรรยากาศองค์การของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์จะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิด มิติบรรยากาศองค์การของ เลทวินส์ และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer) มาเป็นตัวประเมิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

เรื่องศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542) ได้ศึกษาการรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การและเจตคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .440 โดยมีองค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านสิ่งจูงใจในหน่วยงาน การเน้นย้ำความสำเร็จในงาน การเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาความมั่นคงในการทำงาน การเปิดเผยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ความขัดแย้งในองค์การและการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับเจตคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับโครงสร้างองค์การและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ศุภางค์ สุตวัฒน์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อเจตคติด้านการบริการของ พนักงานรับ-ส่ง ข้อความวิทยุติดตามตัว ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การกับเจตคติ ด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่ง ข้อความวิทยุติดตามตัว มีความสัมพันธ์กันในทางบวก พันตำรวจตรีหญิงธนพร จงวิทยาดี (2544) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของ บุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ ผลการ วิจัยพบว่า ระดับบรรยากาศองค์การโรงพยาบาลตำรวจ สังกัด สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ในระดับที่ปานกลางและความสัมพันธ์ของ บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การและการลาออกของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ พบ ว่า บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการคิดลาออกของบุคลากร สมถวิล แก้วปลั่ง (2542) ศึกษาบรรยากาศองค์การในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 251 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การใน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นมิติ พบ ว่า มิติความรับผิดชอบ มิติความเสี่ยงของงาน และมิติความภักดีต่อองค์การอยู่ในระดับดี และยัง พบว่าบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน ลัดดา ลัจจพันธ์ (2545) ศึกษาบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในทรนณะของพนักงาน บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่เพศและสถานภาพทางการ สมรสแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศด้านรางวัลและผลตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความ สัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานได้มีผู้วิจัยไว้ เช่น

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมาย ของงาน ด้านการสนับสนุน ด้านความอบอุ่น และด้านความเป็นอิสระ สอดคล้องกับ อีสริยา สดมณี (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติ 9 มิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และบรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับเจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับเจตคติและบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ในรูปปฏิสัมพันธ์นิยมระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การกับเจตคติต่อการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ เลทวินส์และสตริงเจอร์ ซึ่งมีองค์ประกอบที่เหมาะสมกับองค์การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

การวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ

การวัดบรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดบรรยากาศองค์การของ เลทวินส์ และสตริงเจอร์ ในประเทศไทย อีสริยา สดมณี (2546) พัฒนาเครื่องมือวัดจากแบบสอบถามบรรยากาศองค์การของ เลทวินส์ และสตริงเจอร์ ลักษณะเครื่องมือวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด (6) ถึงไม่จริงเลย (1) รวม 9 มิติ คือ มิติโครงสร้างองค์การ มิติความรับผิดชอบ มิติความขัดแย้ง มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติรางวัล มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความเสียงภัย และ มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จำนวน 43 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ เลทวินส์ และ สตริงเจอร์ และจากแบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การของ อีสริยา สดมณี (2546) โดยนำมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ และ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน ลักษณะเครื่องมือวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย"

ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า มิงงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านชีวสังคม มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางจิตและพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ประมวลผลการวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เป็นลักษณะทางชีวสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางจิตและพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ การศึกษา อายุการทำงาน รายละเอียดมีดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

บุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีลักษณะทางจิตที่พร้อมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่า (บันเทิง ยันตโกเศศ 2521, ศรีสมร พุ่มสะอาด 2530) และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี 2532) วรชัย เยาวภาณี(2522) วิจัยเกี่ยวกับยุทธวิธีในการฝึกอบรมสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาสูงมีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ จากผลการ วิจัยแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการ

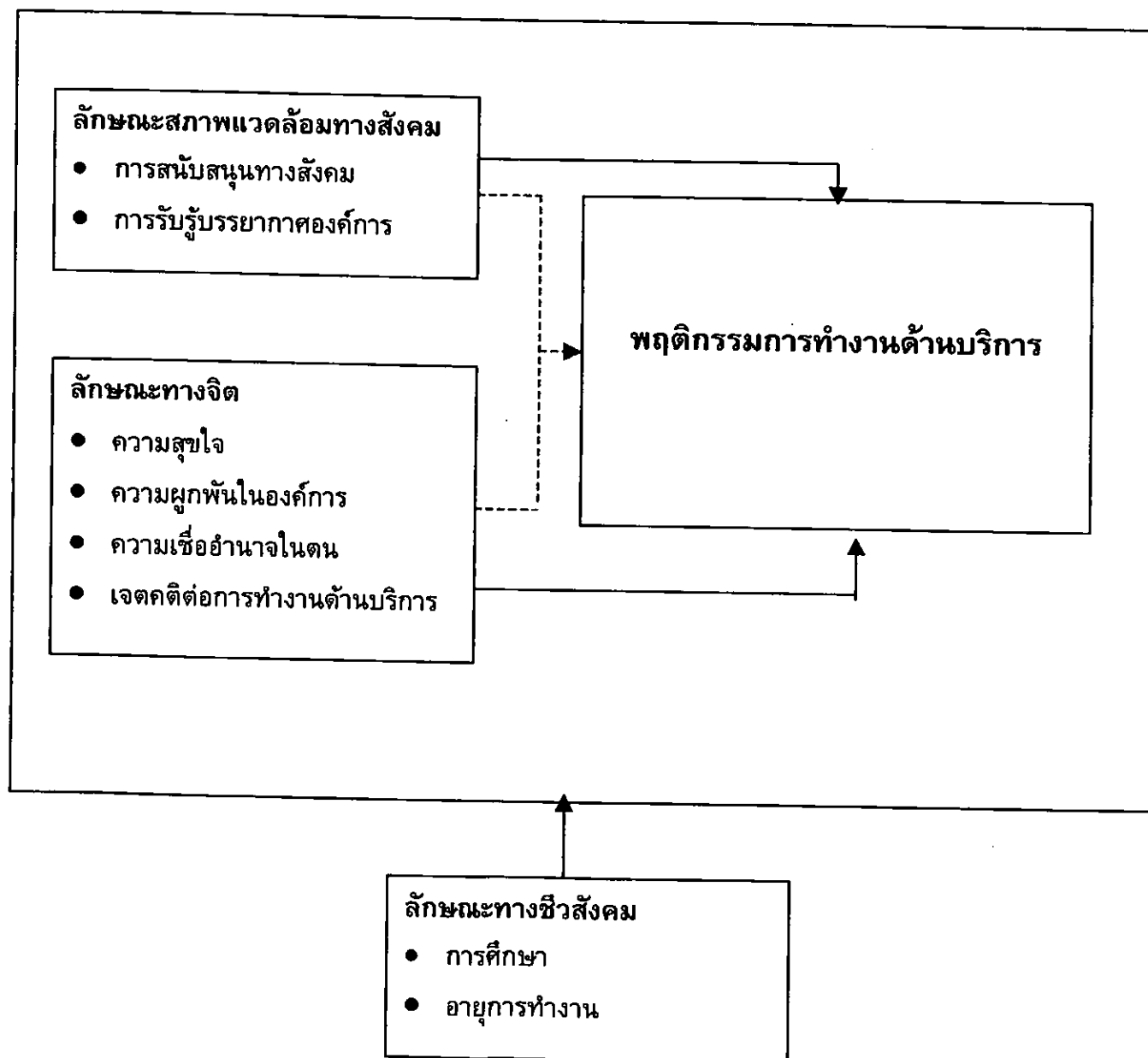
อายุการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

อายุการทำงานทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน และทำให้มีความสามารถในการเลือกที่จะปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วกว่า อายุการทำงานที่มากกว่าจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานได้ดีกว่า (วีรติ ปานศิลา 2542:33; อ้างอิงจาก William. 1993:3633) มิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอายุการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) พบว่าผู้ที่มีอายุการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานน้อย วีรติ ปานศิลา (2542) พบว่า ลักษณะชีวสังคม และภูมิหลัง ด้านอายุการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน คือ อายุการทำงานมากส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมากด้วย ไพบุญย์ อินทิสันต์ (2544) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุและอายุงานแตกต่างกันมีผลกับพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุและอายุงานมาก มีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่า พนักงานที่มีอายุและอายุงานน้อย คือ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 38 ปี และมีอายุงานมากกว่า 15 ปี มีคะแนนพฤติกรรมการทำงานบริการเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 38 ปี และกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 15 ปี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า อายุการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการ จึงเชื่อว่า อายุการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการ อิศรียา สดมณี. 2546) ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร เพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยมีตัวแปรอิสระ 3 กลุ่มตัวแปร คือ (1) ลักษณะสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้บรรยากาศองค์กร (2) ลักษณะทางจิต มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันในองค์กร ความเชื่ออำนาจในตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ (3) ตัวแปรพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า (4) ลักษณะ ชีวสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การศึกษา และอายุการทำงาน เป็นตัวแปรแบ่งกลุ่มเพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจะเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

นิยามปฏิบัติการ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สัมพันธระหว่างคน ซึ่งเกี่ยวกับการช่วยเหลือทั้งในด้าน วัตถุประสงค์ และความมั่นคงทางอารมณ์รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่นด้วย สามารถ วัดโดยแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) เป็นแบบวัดประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย จำนวน 10 ข้อ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่น สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .83 ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงแสดงว่าได้รับการ สนับสนุนทางสังคมสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำแสดงว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ

การรับรู้บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยว กับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 มิติ คือ มิติโครงสร้าง มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน สามารถวัดโดยแบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การของ อิศริยา สดมณี (2546) ซึ่งได้พัฒนาจากแนวคิดของ เลทวินส์ และสตริงเจอร์ แบบวัดประกอบด้วยมาตราส่วน ประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย จำนวน 25 ข้อ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 25-150 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .95 ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมสูง แสดงว่ามีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ

เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับคุณประโยชน์และโทษ ความ รู้สึกชอบหรือไม่พอใจของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีต่อการทำงานด้านบริการ รวมทั้งความ พร้อมที่จะกระทำให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดได้เจตคติต่อการทำงาน ด้านบริการ เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นจากนิยามเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ มีองค์ประกอบความรู้ เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และการมุ่งกระทำ โดยใช้แบบวัดของ ณัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" พิสัย ของคะแนนอยู่ระหว่าง 10 - 60 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .88 โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง ผู้ตอบที่ได้ คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำแสดงว่ามีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

ความผูกพันในองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของพนักงานให้บริการทาง โทรศัพท์ที่มีต่อองค์การ มีความเชื่อมั่นต่อองค์การ จึงตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป จำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดย ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกหมายถึง การที่พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จะยังคง

เป็นสมาชิกองค์กรต่อไปด้วยอารมณ์ ความรู้สึกที่ยึดติดอยู่กับการทำงาน มีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์จะยังคงเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์อันยาวนานในการเป็นสมาชิกในองค์กร และรู้สึกว่าตนเองได้ทุ่มเทและลงทุนให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์จะยังคงเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป ด้วยอารมณ์ ความรู้สึกที่มีพันธะผูกพันกับองค์กรและเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าองค์กรและเพื่อนร่วมงานมีบุญคุณต่อตนเอง จึงแสดงความรับผิดชอบที่ต้องตอบแทนให้กับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน สามารถวัดโดยแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของวีริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544) ที่พัฒนาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์ และอเล็น (1991) ประกอบด้วย 12 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 12- 72 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .85 โดยผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

ความสุขใจ หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิตในเรื่องทั่วไป ครอบครัว เพื่อน และที่ทำงาน ในช่วงเวลาอดีต ปัจจุบัน ตลอดจนในอนาคต ความรู้สึกเชิงบวก ประสบการณ์ทางอารมณ์และความรู้สึกที่รื่นรมย์ สำหรับแบบวัดความสุขใจเป็นแบบวัดลักษณะเนื้อหาเป็นการรายงานเกี่ยวกับชีวิตตนเอง ทั้งในเรื่องการทำงาน ครอบครัวและเพื่อน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นแบบวัดของฉันทนา ภาคบงกชและคณะ สร้างขึ้นจากแนวคิดของไดเนอร์ ชื่อชุดชีวิตของฉัน แบบวัดประกอบด้วย มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" จำนวน 14 ข้อ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 14-84 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .89 ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมสูง แสดงว่ามีปริมาณความสุขใจมาก ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำแสดงว่ามีปริมาณความสุขใจน้อย

ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากพฤติกรรมหรือการตัดสินใจของตนเอง และตนเองเป็นผู้สามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้ การวัดจะใช้แบบวัดความเชื่ออำนาจในตนซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดที่มีชื่อว่า "เหตุการณ์ในชีวิตประจำวันของฉัน" ของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) จำนวน 10 ข้อ แบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .86 โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง ส่วนผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมต่ำเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เกี่ยวกับการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูล การแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาโดยผ่านศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง มีการแสดงออกในลักษณะที่แสดงถึงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ร่าเริงเป็นกันเอง แสดงถึงความสนใจเป็นมิตร และรู้จักที่จะหักทลายด้วยไมตรีจิต

ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ มีความอดทน อดกลั้นให้อภัย มีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกในลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่คุณลูกค้าต้องการ

ด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า หมายถึง การแสดงออกที่แสดงถึงมีใจรักงานบริการ มีความเต็มใจ และจริงใจ มีความสุภาพอ่อนโยน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดคุณลักษณะของบริการของ สุภาวดี ศรพรหม (2541) โดยนำมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ลักษณะเป็นประโยคข้อความ โดยแบ่งเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านจิตสำนึกในการบริการ จำนวน 15 ข้อ แบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 15 – 90 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .89 ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงแสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการอยู่ในระดับสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำแสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานการวิจัย

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยต่าง ๆ ในตอนต้นของบทนี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. ลักษณะทางจิต (ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร การ เจตคติต่อการทำงาน ด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน) สภาพแวดล้อมทางสังคม (ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศขององค์กร) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยได้
2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้าม
3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสูงและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้าม
4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสูงและมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีลักษณะตรงข้าม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาและค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยภาคสนาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์และนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในบทนี้จะได้กล่าวถึง ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การหาคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสังกัดหน่วยงานศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัทโทรคมนาคม แห่งหนึ่ง (สงวนชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ณ ศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 300 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท โทรคมนาคม (สงวนชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าทางโทรศัพท์ ณ ศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการจับฉลากได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน

ขั้นที่ 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณจากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 284-285; อ้างถึงจาก Yamanee. 1967: 886-887) โดยจะกำหนดให้ $e=0.05$

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 184 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม แบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ แบบวัดความสุขใจ แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน และแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ดังมีรายละเอียด ต่อไปนี้

แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม เป็นแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของ ผอบเรียร์ วงศ์ภักดี (2537) โดยดัดแปลงภาษาและเนื้อหาให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะของคำถามเป็นข้อความเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใดจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมมีค่าความเชื่อมั่น สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .83

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

(0) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อฉันต้องการระบายความในใจ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(0) ฉันปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อฉันมีปัญหาก็ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ โดยข้อความทางบวกจะให้คะแนน ดังนี้ คือ ไม่จริงเลย เท่ากับ 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุด เท่ากับ 6 คะแนน ตามลำดับ ถ้าข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน

แบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การของ อีสริยา สดมณี (2546) ซึ่งได้พัฒนาจากแนวคิดของ เลทวินส์ และ สตริงเจอร์ โดยดัดแปลงเนื้อหาให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะข้อคำถามเป็นข้อความเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 มิติ คือ มิติโครงสร้าง มิติรางวัลผลตอบแทน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติความขัดแย้ง มิติความรับผิดชอบ มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ

ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 25-150 คะแนน แบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .95

ตัวอย่างแบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ

มิติโครงสร้าง

(0) หน่วยงานของฉันทึมีการกำหนดเป้าหมายหรือนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานไว้ชัดเจน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติรางวัลผลตอบแทน

(0) ฉันทึรู้สึกพึงพอใจกับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

(0) ฉันทึมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติความขัดแย้ง

(0) ในหน่วยงานของฉันทึมีความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติความรับผิดชอบ

(0) เมื่อได้รับการมอบหมายงานใหม่ ๆ ฉันทึจะพยายามหาหนทางทำงานสุดความสามารถ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(0) ในหน่วยงานของฉันทึมีการกำหนดมาตรฐาน เป้าหมายของงานไว้สูงจนฉันทึไม่สามารถทำได้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ โดยข้อความทางบวกจะให้คะแนน
ดังนี้ คือ ไม่จริงเลย เท่ากับ 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุด เท่ากับ 6 คะแนน ตามลำดับ ถ้าข้อความทาง
ลบจะให้คะแนนกลับกัน

แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัด
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ของ ญัฐยา ลือชาภิกขิตกุล (2546) ลักษณะของเนื้อหาเป็นการวัด
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ มีองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกพอใจ และการ
มุ่งกระทำ ลักษณะเป็นประโยคข้อความ จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้ง
แต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10 - 60 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่น
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .88

ตัวอย่างแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

(0) ฉันเชื่อว่างานบริการลูกค้าช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบริษัทได้มาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(0) ฉันรู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้ เพราะสามารถเป็นตัวแทนขององค์การในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(0) ฉันพร้อมที่จะสละเวลาให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ โดยข้อความทางบวกจะให้คะแนน
ดังนี้ คือ ไม่จริงเลย เท่ากับ 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุด เท่ากับ 6 คะแนน ตามลำดับ ถ้าข้อความทาง
ลบจะให้คะแนนกลับกัน

แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ เป็นแบบวัดที่พัฒนาแบบสอบถามความผูกพันต่อ
องค์การของ เมเยอร์ และออลีน (Meyer & Allwn. 1991) จากการพัฒนาแบบวัดของ วิริทธิ์
ธรรมนารถสกุล.2544) ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เนื้อหาของแบบวัดจะวัดความผูกพันต่อองค์การ เป็น 3 ด้าน คือ
ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมิน
ค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 12- 72 คะแนน มีค่า
ความเชื่อมั่น สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ . 85

ตัวอย่างแบบวัดความผูกพันในองค์การ

ด้านความรู้สึก

(0) ฉันมีความสุข หากได้เกษียณอายุการทำงานที่นี้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
<u>ด้านการคงอยู่</u>					

(0) การทำงานที่นี้ในขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
<u>ด้านบรรทัดฐาน</u>					

(0) ฉันรู้สึกว่ามีพันธะผูกพันใด ๆ ที่จะให้ฉันทำงานต่อไปในองค์การนี้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ โดยข้อความทางบวกจะให้คะแนน ดังนี้ คือ ไม่จริงเลย เท่ากับ 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุด เท่ากับ 6 คะแนน ตามลำดับ ถ้าข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน

แบบวัดความสุขใจ เป็นแบบวัดของฉันทนา ภาคบงกชและคณะ สร้างขึ้นตามแนวคิดของ ไตเนอร์ (Deiner) ชื่อชุด "ชีวิตของฉัน" ลักษณะของคำถามเป็นข้อความจำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ "จริงที่สุด" ถึง "ไม่จริงเลย" พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 14-84 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .89

ตัวอย่างแบบวัดความสุขใจ

(0) ปัจจุบันชีวิตส่วนใหญ่ของฉันในครอบครัว มีความใกล้เคียงกับครอบครัวในอุดมคติในฝันของฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(0) เหตุการณ์ในชีวิตของฉันเองในช่วงนี้ นับว่าดีมาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

(0) ฉันพึงพอใจในชีวิตการทำงานของฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

แบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดคุณลักษณะของบริการของ สุภาวดี ศรพรหม (2541) โดยนำมาพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ลักษณะเป็น ประโยคข้อความ โดยแบ่งเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านความมั่นคงทาง อารมณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านจิตสำนึกในการบริการ จำนวน 15 ข้อ แบบวัดเป็น แบบมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 15 – 90 คะแนน มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาเท่ากับ .89

ตัวอย่างแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์

(0) เมื่อฉันรับสายโทรศัพท์จากลูกค้า ฉันกล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

ด้านความมั่นคงในอารมณ์

(0) ฉันรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อลูกค้าซักถามปัญหาหรือข้อข้องใจหลาย ๆ เรื่องในคราว เดียวกัน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

ด้านความรับผิดชอบ

(0) ฉันมาทำงานตรงเวลา และอาจจะกลับหลังเวลางานเป็นประจำ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

ด้านจิตสำนึกในการบริการ

(0) ฉันเบื่อก่อนที่จะต้องให้คำอธิบายกับลูกค้าที่เข้าใจอะไร ๆ ยาก

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

เกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะให้คะแนน 6 อันดับ โดยข้อความทางบวกจะให้คะแนน ดังนี้ คือ ไม่จริงเลย เท่ากับ 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุด เท่ากับ 6 คะแนน ตามลำดับ ถ้าข้อความทาง ลบจะให้คะแนนกลับกัน

แบบสอบถามปัจจัยภูมิหลัง

เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุการทำงาน และระดับการศึกษา

1. นับถึงปัจจุบันท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้มาแล้ว.....ปี
2. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรีขึ้นไป

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นเองและมีการนำแบบวัดของผู้วิจัยคนอื่น ๆ มาใช้ โดยได้ทำการดัดแปลงข้อคำถามเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ทำการวิจัย ดังนั้นจึงทำการหาคุณภาพของเครื่องมือใหม่ทั้งหมด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีในเรื่องเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัด ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดว่ามีเนื้อหาครบถ้วนตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ ภาษาและสำนวนของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบวัดสมบูรณ์มากที่สุดก่อนที่จะนำไปทดลองใช้

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

ผู้วิจัยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้หาค่าความเที่ยงตรงแล้วไปทดลอง ใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) แล้วเลือกข้อที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไว้ใช้เป็นแบบวัด (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 130)

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดทุกฉบับ มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 125-126)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อติดต่อขอหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการหน่วยงานศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยชี้แจงแนวทางและรายละเอียดของการเก็บข้อมูลตามเครื่องมือในการวิจัยกับพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่เป็นผู้ประสานงานพร้อมจัดส่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเพื่อนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานตอบแบบสอบถาม แล้วรวบรวมตรวจสอบขั้นต้นส่งคืนผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน 1
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน 2,3,4 ถ้าพบผลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จะนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)
3. ศึกษาคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญตัวใดในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ 2) เพื่อศึกษาว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะทางจิต สภาพแวดล้อมทางสังคมแตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่ โดยแบ่งตัวแปรที่ศึกษาออกเป็นลักษณะทางจิต มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน สภาพแวดล้อมทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศองค์กร ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงาน ด้านบริการ

ในบทนี้จะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อตอบสนองมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มที่แยกย่อยตามปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง แต่ก่อนจะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะได้นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างนี้ก่อน เพื่อจะช่วยให้เข้าใจการแบ่งประเภทของผู้ตอบเป็นกลุ่มย่อยในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการตีความผลการวิจัย และกำหนดขอบเขตในการนำผลการวิจัยไปใช้ด้วย

ปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัทโทรคมนาคม แห่งหนึ่ง (สงวนชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าทางโทรศัพท์ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 ของประชากรทั้งหมด 300 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง โดยมีรายละเอียดในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามปัจจัยภูมิหลัง

ปัจจัยภูมิหลัง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
อายุการทำงานน้อย(<=1 ปี 7 เดือน)	99	53.80
อายุการทำงานมาก(1 ปี 8 เดือนขึ้นไป)	85	46.20
รวม	184	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	26.60
ปริญญาตรีขึ้นไป	135	73.40
รวม	184	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภูมิหลัง สามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ

1. อายุการทำงาน เมื่อจำแนกพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ตามอายุการทำงาน สามารถแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุการทำงาน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และกลุ่มอายุการทำงานมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

2. ระดับการศึกษา เพื่อพิจารณาพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มีระดับการศึกษาจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือ การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40

ตาราง 2 แสดงสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	พิสัย
ความสุขใจ	51.58	13.68	21 - 82
ความผูกพันต่อองค์กร	46.59	12.56	21 - 106
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ	46.26	8.89	17 - 60
ความเชื่ออำนาจในตน	38.27	10.63	15 - 94
การสนับสนุนทางสังคม	44.45	9.62	13 - 107
การรับรู้บรรยากาศองค์กร	98.18	21.75	33 - 173
พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ	62.62	13.97	25 - 126

จากตาราง 2 พบว่า ความสุขใจของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 51.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13.68 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 46.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.56 เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 46.26 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.89 ความเชื่ออำนาจในตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.63 การสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 44.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.62 การรับรู้บรรยากาศองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 21.75 และพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 62.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13.97

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ แบ่งตามวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น โดยการเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าไปไว้ในสมการ เพื่อทำนายตัวแปรพฤติกรรมการทำงานด้านบริการตัวเดียว ซึ่งทำให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย และส่วนที่สอง เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง เพื่อทดสอบปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ดังนั้นการรายงานผลการวิเคราะห์ที่จะเสนอต่อไปนี้จะเสนอตามลำดับ คือจะเสนอการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตามด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง

ผลการวิเคราะห์ตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญตัวใดในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 6 ตัวแปร ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ความเชื่ออำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้บรรยากาศองค์กร โดยมีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ และได้มีการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยแบ่งกลุ่มย่อยตามปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร ๆ ละ 2 ระดับ เพื่อให้ผลการวิจัยสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาราง 3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 3 ร้อยละการทำนายและลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวนคน	ตัวทำนาย	ร้อยละการทำนายตัวแรก	β	R^2
กลุ่มรวม	184	3,2,4,5	56.9	.40, .41, .24, -.12	.57, .67, .70, .71
อายุการทำงาน					
<= 1.7 ปี	99	3,4,2,5	53.3	.52, .21, .37, -.25	.53, .61, .65, .70
1.8 ปี ขึ้นไป	85	2,4,3	66.2	.45, .25, .26	.66, .72, .74
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่า ป.ตรี	49	2,4	76.4	.48, .47	.76, .83
ป.ตรีขึ้นไป	135	3,2,5,4	49.3	.53, .35, -.27, .20	.49, .56, .62, .65

- | | | |
|------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| 1. การสนับสนุนทางสังคม | 2. การรับรู้บรรยากาศองค์กร | 3. เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ |
| 4. ความผูกพันต่อองค์กร | 5. ความสุขใจ | 6. ความเชื่ออำนาจในตน |

จากตาราง 3 เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการนั้น จากการวิเคราะห์ตัวแปรตามแบบถดถอยพหุคูณในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ในกลุ่มรวมตัวแปรอิสระร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ได้ร้อยละ 56.9 โดยมีตัวแปรอิสระที่ร่วมกันทำนายที่มีอิทธิพล ได้แก่ เจตคติต่อการทำงาน

ทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขใจ โดยมีตัวทำนายที่มีอิทธิพลตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

ส่วนในกลุ่มที่แยกย่อย 4 กลุ่ม พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ระหว่างร้อยละ 49.3 ถึง 76.4 กลุ่มที่ตัวทำนาย ทำนายได้สูงที่สุด คือ กลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ได้ร้อยละ 74.6 และมีตัวทำนายตัวแรกคือ การรับรู้บรรยากาศองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรเข้าทำนายในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม ส่วนความผูกพันต่อองค์กรเข้าทำนายในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อยทุกกลุ่มเช่นกัน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการทำนายได้ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุการทำงานน้อย กลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุการทำงานมาก และกลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ความสุขใจทำนายได้ในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุการทำงานน้อย และกลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีเพียงตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมและความเชื่ออำนาจในตนเองที่ไม่รับการคัดเลือกเข้าสมการทำนายในทุกกลุ่ม

ผลการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

สำหรับผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัว ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อ 2,3,4 แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัว คือ การสนับสนุนทางสังคม และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ รูปแบบที่สอง โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัว คือ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ รูปแบบที่สาม โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัว คือ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 รูปแบบใช้ตัวแปรตามตัวเดียวกัน คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ และเพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ดังกล่าวนี้จะทำทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรละสองระดับ การเสนอผลการวิเคราะห์จะเรียงตามรูปแบบทั้ง 3 รูปแบบดังต่อไปนี้

รูปแบบที่หนึ่ง การสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยแบ่งตัวแปรออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราง 4

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยพิจารณาตาม การสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F
การสนับสนุนทางสังคม (ก)	1	2256.25	17.87****
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ (ข)	1	6143.63	48.67****
ก x ข	1	561.65	4.45*
ส่วนที่เหลือ	180	126.23	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มรวม

การสนับสนุนทางสังคม	เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ	รหัส	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	(12)	(21)	(11)
					65.73	60.68	49.04
สูง	สูง	(22)	79	69.62	3.89	8.94*	20.58*
ต่ำ	สูง	(12)	37	65.73	-	5.05	16.69*
สูง	ต่ำ	(21)	22	60.68	-	-	11.64*
ต่ำ	ต่ำ	(11)	46	49.04	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในกลุ่มรวม ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และในกลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	การสนับสนุน ทางสังคม	เจตคติต่อการทำงานด้าน บริการ	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	184	62.62	17.87****	48.67****	4.45*
อายุการทำงานน้อย	99	61.39	8.96**	27.45****	3.82
อายุการทำงานมาก	85	64.06	7.20**	16.90****	1.32
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	63.24	6.93*	9.73**	<1
ปริญญาตรีขึ้นไป	135	62.40	7.35**	36.20****	5.16*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 68.38 และ 52.81) และเพื่อจะได้พิจารณาผลการวิจัยนี้ในกลุ่มพนักงานที่แยกย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรที่ละสองระดับรวมเป็นพนักงาน 4 ประเภท พบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียวคือ กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 66.19 และ 55.07)

ตาราง 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป

การสนับสนุนทางสังคม	เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ	รหัส	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	(12)	(21)	(11)
					65.72	60.16	51.78
สูง	สูง	(22)	56	66.46	0.74	6.3*	14.68*
ต่ำ	สูง	(12)	33	65.72	-	5.56*	13.94*
สูง	ต่ำ	(21)	18	60.16	-	-	8.38*
ต่ำ	ต่ำ	(11)	28	51.78	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มปริญาตรีขึ้นไป ด้วยวิธีของเชฟเฟ พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และในกลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์แปรปรวนไปตามเจตคติต่องานด้านบริการทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 4 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติต่องานด้านบริการต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่องานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่องานด้านบริการต่ำ พบผลในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุการทำงานมาก กลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย กลุ่มที่มีการศึกษาปริญาตรีขึ้นไป และกลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญาตรี และค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำพบผลในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยเช่นเดียวกัน

สรุปได้ว่า (1) คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญาตรีขึ้นไป (2) เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการสนับสนุนทางสังคม และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 4 กลุ่ม โดยพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคม หรือมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่า พนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ หรือมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

รูปแบบที่สอง การรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยแบ่งตัวแปรออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราง 8

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มรวม

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F
การรับรู้บรรยากาศองค์การ (ก)	1	6576.29	64.08****
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ (ข)	1	3944.37	38.44****
ก x ข	1	1015.85	9.90**
ส่วนที่เหลือ	180	102.62	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มรวม.

การรับรู้ บรรยากาศ องค์การ	เจตคติต่อ การทำงาน ด้านบริการ	รหัส	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	(21)	(12)	(11)
					66.00	62.97	47.31
สูง	สูง	(22)	77	71.12	5.12	8.15*	23.81*
สูง	ต่ำ	(21)	20	66.00	-	3.03	18.69*
ต่ำ	สูง	(12)	39	62.97	-	-	15.66*
ต่ำ	ต่ำ	(11)	48	47.31	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มรวม ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงด้วยกัน พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ และในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	การรับรู้ บรรยากาศ องค์การ	เจตคติต่อการทำงาน ด้านบริการ	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	184	62.62	64.08****	38.44****	9.90**
อายุการทำงานน้อย	99	61.39	51.91****	25.24****	14.40****
อายุการทำงานมาก	85	64.06	18.14****	14.19****	1.68
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	63.24	4.01	7.64**	1.86
ปริญญาตรีขึ้นไป	135	62.40	48.73****	21.69****	9.88**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 70.06 และ 54.33) และเพื่อจะได้พิจารณาผลการวิจัยนี้ในกลุ่มพนักงานที่แยกย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรที่ละสองระดับรวมเป็นพนักงาน 4 ประเภท พบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ย 68.11 และ 55.57) และกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 68.27 และ 57.11)

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มอายุการทำงานน้อย

การรับรู้ บรรยากาศ องค์การ	เจตคติต่อ การทำงาน ด้านบริการ	รหัส	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	(21)	(12)	(11)
					66.00	62.97	47.31
สูง	สูง	(22)	32	68.71	2.00	5.55	19.93*
สูง	ต่ำ	(21)	14	66.71	-	3.55	17.93*
ต่ำ	สูง	(12)	25	63.16	-	-	14.38*
ต่ำ	ต่ำ	(11)	28	48.79	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอายุการทำงานน้อย ด้วยวิธีของเชฟเฟ พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์กรและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป

การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร	เจตคติต่อ การทำงาน ด้านบริการ	รหัส	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	(21)	(12)	(11)
					66.38	62.76	50.60
สูง	สูง	(22)	51	68.74	2.36	5.98	18.14*
สูง	ต่ำ	(21)	13	66.38	-	3.62	15.78*
ต่ำ	สูง	(12)	38	62.76	-	-	12.16*
ต่ำ	ต่ำ	(11)	33	50.60	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์กรทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 3 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่ำ และพบพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามเจตคติต่อการทำงานด้านบริการทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 4 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

สรุปได้ว่า (1) คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์กรและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย และกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (2) เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่า พนักงานที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

รูปแบบที่สาม การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งตัวแปรออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราง 13

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการโดยพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ในกลุ่มรวม

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F
การรับรู้บรรยากาศองค์การ (ก)	1	4678.59	38.43****
ความผูกพันต่อองค์การ (ข)	1	2026.87	16.65***
ก x ข	1	316.94	2.60
ส่วนที่เหลือ	180	121.74	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ แต่ประการใด

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่า เฉลี่ย	การรับรู้ บรรยากาศองค์ การ	ความผูกพัน ต่อองค์การ	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	184	62.62	38.43****	16.65****	2.60
อายุการทำงานน้อย	99	61.39	14.91****	4.75	3.46
อายุการทำงานมาก	85	64.06	21.46****	15.01****	1.29
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	63.24	9.13**	10.19**	<1
ปริญญาตรีขึ้นไป	135	62.40	30.55****	5.38*	4.39*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวมแต่ประการใด และเพื่อจะได้พิจารณาผลการวิจัยนี้ในกลุ่มพนักงานที่แยกย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรที่ละสองระดับรวมเป็นพนักงาน 4 ประเภท พบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียวคือ กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 66.66 และ 58.56) และคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวในกลุ่มย่อยอีก 3 กลุ่ม

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเมื่อพิจารณาตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันในองค์การ ในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป

การรับรู้ บรรยากาศ องค์การ	ความผูกพัน ต่อองค์การ	รหัส	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	(21)	(12)	(11)
					68.00	62.57	55.11
สูง	สูง	(22)	45	68.37	0.37	5.8*	13.26*
สูง	ต่ำ	(21)	19	68.00	-	5.43*	12.98*
ต่ำ	สูง	(12)	19	62.57	-	-	7.46*
ต่ำ	ต่ำ	(11)	52	55.11	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป ด้วยวิธีของเซฟเฟ พบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ในกลุ่มพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงด้วยกัน พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ และในกลุ่มพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำด้วยกัน พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ

ต่อมา เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 4 กลุ่ม โดยเมื่อ

พิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่การรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ พบผลในกลุ่มรวม และ กลุ่มย่อย และพบพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามความผูกพันต่อองค์การทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทั้ง 4 กลุ่ม โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ พบผลในกลุ่มรวม และ กลุ่มย่อยอีก 3 กลุ่ม

สรุปได้ว่า (1) คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย (2) เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวแปร พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม โดยพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ และพบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามความผูกพันต่อองค์การในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ

บทที่ 5

การสรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยด้านจิตสังคมที่มีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์" โดยมีความมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญตัวใดในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ 2) เพื่อศึกษาว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศองค์กร แตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัทโทรคมนาคม แห่งหนึ่ง (สงวนชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลกับลูกค้าทางโทรศัพท์ จำนวน 184 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 3 ประเภท คือ 1) ลักษณะทางจิต จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศองค์กร และ 3) พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ รวมทั้งสิ้น 7 ตัวแปร และใช้ปัจจัยภูมิหลังเป็นตัวแปรแบ่งกลุ่มย่อย โดยมีการใช้สถิติในการวิเคราะห์หลายรูปแบบ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two Way - ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และแยกหัวข้อย่อยตามสมมติฐานโดยใช้ตัวแปรตามเป็นหลักในการนำเสนอซึ่งได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในบทสรุปและอภิปรายผลนี้ จะได้ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์แล้วสรุปและอภิปรายตามสมมติฐาน เพื่อจะได้ทราบว่าผลจากวิจัยที่ได้จะสามารถสนับสนุนความคาดหมายที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ล่วงหน้ามากน้อยเพียงใด จากนั้นจะได้นำผลการวิเคราะห์ประสานกับผลการวิจัยอื่น ๆ ตามผู้วิจัยได้ประมวลไว้เพื่อให้เห็นภาพที่กว้างขึ้น หลังจากนั้นจึงนำเสนอข้อจำกัดของการวิจัย ตลอดจนข้อเสนอแนะไว้เป็นหัวข้อสุดท้าย ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1) เพื่อค้นหาตัวทำนายที่สำคัญตัวใดในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ สมมติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อนี้คือ สมมติฐานที่ 1 ดังจะกล่าวสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานโดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า "ลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์กร การเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตน สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย" สมมติฐานนี้คาดหมายถึงอำนาจของตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าวมาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ในการตรวจสอบสมมติฐานนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการมากที่สุด จะได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการการทำนายในอันดับที่หนึ่ง และตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการรองลงมาเข้าสู่สมการการทำนายในอันดับต่อ ๆ ไปตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ในกลุ่มรวมตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความสุขใจ ตัวแปรทั้ง 4 ตัว เข้าสู่สมการการทำนายตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 56.9 เมื่อพิจารณากลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ โดยตัวแปรที่เข้าสู่สมการในแต่ละกลุ่มย่อย สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 49.3 - 76.4 (ตาราง 3)

งานวิจัยที่ศึกษากับพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในลักษณะเดียวกันนี้ในเมืองไทย ยังไม่พบแต่มีงานวิจัยที่ศึกษากับนักวิชาการศึกษา ได้แก่ นุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในภูมิภาค โดยใช้ตัวแปร ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน ความคลุมเครือในบทบาท แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเจตคติต่อสภาพงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาได้ร้อยละ 52 จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและมีความสุขใจ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546) ศึกษาลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยใช้ตัวแปร 6 ตัว คือ ความเชื่อทางพุทธ วิถีชีวิตทางพุทธ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กรและความขัดแย้งในบทบาท สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำนวยการทำงานของพนักงานธนาคารได้ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยร้อยละ 54 - 59 และพบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรสำคัญตัวแรกของการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง จะทำงาน

อย่างเต็มที่ความสามารถเนื่องจากเห็นคุณค่าของงานมีความพึงพอใจในงานและที่ทำงานส่งผลมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น เช่น วิชัย เอียดบัว (2534) , อุบล ภัทระ (2535) , ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) วีระชัย บุญจุนิภาค (2542) อีสริยา สดมณี (2546) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ผู้ที่มีเจตคติต่อการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

ลำดับต่อมาการรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นตัวทำนายลำดับที่ 2 ของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ อุจน์จันทร์ (2543) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุน ด้านความอบอุ่น และด้านความเป็นอิสระ ส่วนงานของ อีสริยา สดมณี (2546) พบว่า บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติ 9 มิติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น เช่น เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542) ศุภางค์ สุตวัฒน์ (2544) ธนพร จงวิทยาดี (2544)

ลำดับต่อมา ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวทำนายลำดับที่ 3 ของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬามาศ ปุญญปุระ (2543) ที่พบว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรที่ทำนายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากงานวิจัยหลายชิ้น เช่น นียดา ศรีหานาม (2543) , ธนพร จงวิทยาดี (2544) , วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ

วัตถุประสงค์ที่ 2) เพื่อศึกษาว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ ความสุขใจ ความผูกพันต่อองค์การ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความเชื่ออำนาจในตนเอง สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศองค์การ แตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่ สมมติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อนี้คือ สมมติฐานที่ 2,3,4 ดังจะกล่าวสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานโดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐาน 2 กล่าวว่า "พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้าม" สมมติฐานนี้คาดหมายว่าลักษณะทางจิตสังคม 2 ลักษณะคือ การสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานนี้ จึงได้วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามตัวแปรทางจิตสังคมทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าวแล้ว ผลปรากฏว่า

พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้าม พบในกลุ่มรวมและพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 6) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ในกลุ่มรวมพบว่า กลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงด้วยกัน มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูงจะเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และในกลุ่มพนักงานที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำด้วยกัน มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ต่อมาทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม พบผลที่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 คือ ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในกลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษมี ลูประสงค์ (2546) พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทั้งสองตัว คือ ตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละตัวแปร พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ พบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง ได้รับความช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ทำให้ตนรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงอาจส่งผลให้เกิดการมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัญญา ลือชากิตติกุล (2546) ที่ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า พนักงานธนาคารที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์การต่ำ และจากงานวิจัยของรุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจของครู พบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความรู้สึกต่องานตามสภาพจริงสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรเจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม (ตาราง 6) ซึ่งพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง จะทำงานอย่างเต็มที่มีความสามารถเนื่องจากเห็นคุณค่าของงานมีความพึงพอใจในงานและที่ทำงานส่งผลมี

พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัญญา ลือชาภิตติกุล (2546) ที่ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และจากงานวิจัยของ ลักษณ์มี ลุประสงค์ (2546) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) พบว่า นักวิชาการศึกษา ที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) มากกว่า นักวิชาการศึกษาที่มีลักษณะตรงข้าม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น เช่น วิชัย เอียดบัว (2534) , อุบล ภัทระ (2535) , ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ผอบเรียร วงศ์ภักดี (2537) , ฌัญญา สุจินันท์กุล (2541), วีระชัย บุญจุนิศา (2542) อิศรียา สดมณี (2546) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ผู้ที่มีเจตคติต่อการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

สรุปได้ว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีเจตคติที่ดีต่องานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีเจตคติต่องานด้านบริการต่ำ ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ องค์การจึงควรสร้างเสริมเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการแก่พนักงานรวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างเสริมปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 กล่าวว่า "พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีลักษณะตรงข้าม" สมมติฐานนี้ได้คาดหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามตัวแปรทางจิตสังคมทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าวแล้ว ผลปรากฏว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงและมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำและมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่ำ พบในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 10) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ในกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำด้วยกัน และมีเจตคติต่องานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีเจตคติต่องานด้านบริการต่ำ ในกลุ่มพนักงานที่

มีเจตคติต่องานด้านบริการสูงด้วยกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ ต่อมาทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม พบผลที่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อย

แต่อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละตัวแปร พบว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช (2542) ที่ศึกษาการรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด ต่อบรรยากาศองค์การ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับเจตคติการปฏิบัติงาน พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานน้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ เนื่องจากเมื่อพนักงานรับรู้บรรยากาศในองค์การมีลักษณะที่เอื้อต่อการทำงานไม่ว่าในด้านการรวมกลุ่มกัน ความมีอิสระในการทำงานหรือการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยและทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ทำให้เกิดมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรเจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยที่กล่าวไว้ในสมมติฐานที่ 2 ข้างต้น

สรุปได้ว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงและมีเจตคติที่ดีต่องานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำและมีเจตคติต่องานด้านบริการต่ำ จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงควรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ให้มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และควรสร้างบรรยากาศองค์การในรูปแบบที่ส่งเสริมและเอื้อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 กล่าวว่า "พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงและมีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีลักษณะตรงข้าม" สมมติฐานนี้ได้คาดหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีรับรู้บรรยากาศองค์การสูงและมีความผูกพันต่อองค์การ ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการทั้งใน

กลุ่มรวมและกลุ่มย่อยตามตัวแปรทางจิตสังคมทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าวแล้ว ผลปรากฏว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างมีการรับรู้บรรยากาศ องค์การสูงและมีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่ยอมรับได้ในกลุ่มรวม และเมื่อทำการวิเคราะห์ เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม พบผลปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (ตาราง 14) แต่อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละตัวแปร พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล (2544) ศึกษาอิทธิพลของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับอิทธิพลโดยตรงจากความผูกพันต่อองค์การ ธนพร จงวิทยาดี (2544) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการคิดลาออกของบุคลากร แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเนื่องจากหากบุคคลมีความรัก มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ก็ย่อมจะทุ่มเทและลงทุนให้กับองค์การมาก ดังจะเห็นได้จากการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพที่แสดงให้เห็นถึงความรักความผูกพันกับองค์การนั่นเอง และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยที่กล่าวไว้ในสมมติฐานที่ 3

สรุปได้ว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การต่ำ และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ นอกจากองค์การควรจะสร้างและจัดบรรยากาศในองค์การที่เอื้อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว องค์การจึงอาจจัดกิจกรรมที่สร้างความรักความผูกพันต่อองค์การประกอบกันด้วย

ข้อจำกัดของการวิจัยนี้

1. การวิจัยนี้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ จากข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นผู้รายงานเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งควรมีการวัดพฤติกรรมการทำงานจากฝ่ายอื่น ๆ เช่น จากการรายงานของผู้ใช้บริการ จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานร่วมด้วย เป็นต้น
2. การวิจัยนี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาวิจัยที่ได้จึงนำไปอ้างอิงเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งนั้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ในกลุ่มพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง จะมีลักษณะทางจิตสังคมสูง ได้แก่ มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ กับการรับรู้บรรยากาศองค์การ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับการสนับสนุนทางสังคม สูงกว่าในกลุ่มตรงกันข้าม ดังนั้น จึงควรมีการทำงานวิจัยเชิงทดลอง โดยหาวิธีการพัฒนาลักษณะทางจิตสังคมทั้งสองลักษณะร่วมกัน เพื่อใช้เป็นต้นแบบการฝึกอบรม เพื่อแผนพัฒนาการฝึกอบรมแก่พนักงาน ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการอย่างดีต่อไป
2. จากการวิจัยทำให้ทราบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการเป็นตัวทำนายมีอิทธิพลเด่นชัด ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ดังนั้นองค์การควรศึกษาในรายละเอียดเพื่อสร้างแผนฝึกอบรมต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. จากการวิจัยทำให้ทราบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้เป็นอันดับแรก ดังนั้นหน่วยงานจึงควรเสริมสร้างให้พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เกิดเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ
2. จากการศึกษาทำให้ทราบว่าลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ดังนั้น จึงควรมีการนำเสนอเผยแพร่ข้อมูลด้วยบทความ หรือผลการวิจัยต่อผู้บังคับบัญชาและการประชุมกำหนดแผนกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัทต่อไป

3. หน่วยงาน ควรจัดพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มตั้งแต่รับเข้ามาเป็นพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ โดยสร้างแผนฝึกอบรมในสายอาชีพของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นรายบุคคล เช่น ระบุหลักสูตร ,จำนวนหลักสูตรที่ต้องเข้ารับการอบรม รวมทั้งเนื้อหาของหลักสูตรที่เน้นย้ำถึงการให้บริการที่เป็นเลิศ การปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ ตลอดจนการติดตามประเมินผลพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานด้านบริการได้อย่างเต็มที่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ทองสมัคร. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจทางธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิ่งพร ทองใบ. (2521). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติ ศิริพงษ์. (2537). *บรรยากาศองค์การมีผลกระทบต่อเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมาดุลย์. (2540). *นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สำนักพัฒนามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์. (2543) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมือง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิราวรรณ แก้วสนธิ. (2545). *อัตรากำลัง การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชินจิตต์ แจ้งเจนกิจ.(2546). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ทิปป์ พอยท์ จำกัด.
- ชุตินา เลหาวิจิตรจันทร์. (2544). *คุณภาพชีวิตของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. สาขาวิชาประชากรศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชุษณะ รุ่งปัจฉิม. (2538). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี* : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช.
- เชี่ยวชาญ อาศุวิณกุล. (2532). *แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ*. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 (พ.ค.-ส.ค.): 86
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธิน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรศนะ ใจชุ่มชื่น. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร การแบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. (2544). ปัจจัยด้านจิตสังคมของผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิลบล รุ่งคุณ. (2539). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นุชนารถ ธาดุดอง. (2539). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). การเสริมจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. (2536). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผอมเธียร วงศ์ภักดี. (2537). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พรพรรณ อุจน์จันทร์. (2543) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทรา หิรัญรัตน์พงศ์. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวสังคมและจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันในจังหวัดสุรินทร์. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรวัต สดมณี. (2544). ปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช . (2542). การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์กร และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักษมี ลูประสงค์. (2546). ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้งกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ละมัย มั่นคง. (2540). ผลของโครงการฝึกอบรมต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการของบุคลากรระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล).
- วงศ์กร ภูทอง. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กทม. สำนักพัฒนาโอเดียนสโตร์.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2545). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ (Introduction of Productivity Measurement in Service Sector) สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร.

- วิริติ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิระชัย บุญจรีนาค. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้ำของครูสภา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ. ประชาชน จำกัด.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศรัญญา แสงลิ้มสุวรรณ. (2538). "การปรับปรุงคุณภาพงานบริการ". For Quality. 2 (พ.ย.-ธ.ค. 38)
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริประภา พึ่งพงษ์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต กับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในสนามกอล์ฟ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภางค์ สุดวัฒน์. (2544). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลกระทบต่อเจตคติด้านการบริการของพนักงานรับ-ส่งข้อความวิทยุติดตามตัว. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). การสร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สมถวิล แก้วปลั่ง. (2542). บรรยากาศองค์การในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ศษ.ม. วิชาเอกอุดมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำราญ คงเจริญ. (2539). ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกอกใหญ่. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาเพื่อสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพินดา ชีระวานิชญ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาสยามสแควร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพินดา ศิวานนท์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัตน์ โพธิปราสาท. (2545). ผ่าเบื้องหลัง Call center วารสาร อี รีดเดอร์ ฉบับที่ 159 พฤษภาคม.

- อนิสรา จรัสศรี. (2541). ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพฯ และสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิญา ไพร์ศรีทอง. (2536). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อ้อมเดือน สดมณี . (2536). ผลของการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและประสิทธิผลของครู. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด.(พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัปสรสุดา แก้วอ่อน. (2544). การศึกษาการรับรู้แบบภาวะผู้นำ กับการรับรู้บรรยากาศองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี บมจ. เซอร์คิตอิเล็กทรอนิกส์อินดัสทรีส์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิสริยา สดมณี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย. ปรินญาณินพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Baumel, Phillip C. 1967. Human resource development. Iowa : Natch Vill.

Bender, P.S. 1976. Design and Operation of Customer Service System. United States of America. Amacom.

Diener, E.D. 2000. Subjective Well-Being. American Psychologist. Vol. 55 No. 1 January.

Killian, Ray A. 1984. Human resource management : New York : Macon.

Likert, R. and J, Likert. 1976. New Way of Management Conflict. New Yourk: McGraw-Hill, Inc.

Litwin, G.H.ans Stringer, J.A. (1968). Motivation and Organizational Climate. Boston : Division of research, Haward University of Graduate school of Business Administration.

Ryff, C.D. and Keyes, C.L.M. 1995. The Structure of Psychological Well - Being Revisited. Journal of Personality and Social Psychology, 69 (4)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- แบบสอบถาม

- คำอธิบายจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวอุทุมพร สุราฤทธิ์ เป็นนิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำ การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์”

ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม คำตอบจากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบกระเทือนใด ๆ ต่อหน้าที่การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และจะไม่นำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวอุทุมพร สุราฤทธิ์
ผู้ทำการวิจัย

แบบสอบถามปัจจัยภูมิหลัง

คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบเติมคำและให้กาเครื่องหมาย ✓ ขอความกรุณาให้ท่านเติมข้อความหรือทำเครื่องหมายในตัวเลือกที่ตรงกับความจริงของตัวท่าน

1. นับถึงปัจจุบันท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้อะไรมาแล้ว.....ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

ชุด ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อฉันต้องการระบายความในใจ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเอื้ออาทรต่อฉันในยามเจ็บไข้ได้ป่วย

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานของฉันอย่างเต็มความสามารถ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. เมื่อฉันริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาจะให้การสนับสนุน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากร

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการพัฒนาหรือการศึกษาต่อของลูกน้อง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. เมื่อเพื่อนร่วมงานของฉันมีปัญหาในการทำงานฉันจะพูดให้กำลังใจต่อเพื่อนเสมอ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ฉันปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อฉันมีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. ฉันสามารถทำให้เพื่อนร่วมงานของฉันยอมรับจุดอ่อนของเขาโดยไม่เสียสัมพันธภาพ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. เพื่อนร่วมงานมักพูดคุยกุญแจเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ชุด การรับรู้บรรยากาศองค์การ

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องว่างที่ตรงต่อความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

มิติโครงสร้าง

1. หน่วยงานของฉันทมีการกำหนดเป้าหมายหรือนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานไว้ชัดเจน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละตำแหน่งถูกกำหนดไว้ชัดเจน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. ในหน่วยงานของฉันท มีนโยบาย กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทำให้ปฏิบัติงานได้คล่องตัว

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. ระบบการทำงานของหน่วยงาน มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. ลำดับขั้นการบังคับบัญชามีความคล่องตัวในการรายงานตามขั้นตอน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติรางวัลผลตอบแทน

6. องค์การมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานที่ปฏิบัติงานดี

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. ฉันทรู้สึกพึงพอใจกับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. หน่วยงานของฉันให้ความสนใจต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. เมื่อทำงานเสร็จผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยและให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. เพื่อนร่วมงานยินดีและให้กำลังใจกับผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

11. ฉันมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. เพื่อนร่วมงานต่างคนต่างอยู่ไม่มีเวลาคบหาสมาคมกัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13. ฉันมักทำงานด้วยตนเองเสมอโดยไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

14. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนบุคคลมากกว่า

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติความขัดแย้ง

15. ในหน่วยงานของฉันมีความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

16. ในการปฏิบัติงานฉันสามารถแสดงความคิดเห็นของฉันได้อย่างเปิดเผย

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

17. ในกรณีที่ความคิดเห็นไม่ตรงกัน จะมีการเปิดโอกาสให้โต้แย้งกันได้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

18. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทุก ๆ คน จะร่วมมือปรายเพื่อหาวิธีการแก้ไข

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

19. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาพยายามแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการประนีประนอม

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติความรับผิดชอบ

20. เมื่อได้รับการมอบหมายงานใหม่ ๆ ฉันก็จะพยายามหาหนทางทำจนสุดความสามารถ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

21. ฉันมีความพอใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

22. ในบางครั้งฉันละเลยหน้าที่บ้างเพราะมีปัญหาส่วนตัว

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน

23. ในหน่วยงานของฉันมีการกำหนดมาตรฐาน เป้าหมายของงานไว้สูงจนฉันไม่สามารถทำได้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

24. มาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานของฉันสูงเกินไป

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

25. มีการกำกับและติดตามการทำงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ชุด เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องว่างที่ตรงต่อความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ฉันเชื่อว่างานบริการลูกค้าช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบริษัทได้มาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ฉันคิดว่า ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. ฉันเชื่อว่า น้ำเสียงที่ไพเราะทำให้ลูกค้าประทับใจ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. ฉันรู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้ เพราะสามารถเป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. ฉันรู้สึกกระตือรือร้นที่ได้บริการลูกค้า

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ฉันพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. ฉันพร้อมที่จะสละเวลาให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ฉันเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าทุกคน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. ฉันพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ชุด ความผูกพันในองค์การ

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องว่างที่ตรงต่อความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ฉันจะมีความสุข หากได้เกษียณอายุการทำงานที่นี่

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์การเป็นปัญหาของฉันด้วย

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. ฉันมักจะเล่าความดีขององค์การให้บุคคลภายนอกฟัง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. การทำงานที่นี้ในขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. การลาออกในขณะนี้ เป็นสิ่งที่อยากมาก แม้ว่าฉันต้องการก็ตาม

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. การลาออกจากที่นี้เป็นทางเลือกที่ไม่เกิดขึ้นกับฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ฉันรู้สึกว่ามีพันธะผูกพันใด ๆ ที่จะให้ฉันทำงานต่อไปในองค์กรนี้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. แม้ว่าการลาออกในขณะนี้ จะให้ประโยชน์สำหรับฉัน แต่ฉันรู้สึกที่ไม่สมควรทำ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. ฉันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11. การที่ฉันยังไม่ลาออกในขณะนี้ เป็นเพราะรู้สึกผูกพันกับผู้ร่วมงานที่นี้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. ฉันรู้สึกว่าองค์กรนี้มีบุญคุณต่อฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ชุด ชีวิตของฉัน

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องว่างที่ตรงต่อความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ปัจจุบันชีวิตส่วนใหญ่ของฉันในครอบครัว มีความใกล้เคียงกับครอบครัว ในอุดมคติ/ในฝัน ของฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. เหตุการณ์ในชีวิตของฉันเองในช่วงนี้ นับว่าดีมาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. เหตุการณ์ในชีวิตของฉันเองในครอบครัวช่วงนี้ นับว่าดีมาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. เหตุการณ์ในชีวิตของฉันเองในที่ทำงานช่วงนี้ นับว่าดีมาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. เหตุการณ์ในชีวิตของฉันเองท่ามกลางเพื่อนฝูง นับว่าดีมาก

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ฉันพึงพอใจกับชีวิตของฉันโดยทั่วไป

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. ฉันพึงพอใจกับชีวิตในครอบครัวของฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ฉันพึงพอใจกับชีวิตการทำงานของฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. เท่าที่ผ่านมา ฉันได้รับสิ่งสำคัญที่ต้องการในชีวิตแล้ว

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. เท่าที่ผ่านมา ฉันได้รับสิ่งสำคัญที่ต้องการจากครอบครัวแล้ว

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11. เท่าที่ผ่านมา ฉันได้รับสิ่งสำคัญที่ต้องการในการทำงานแล้ว

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. ถ้าฉันสามารถย้อนเวลาสู่ออดีตได้ ฉันจะไม่เปลี่ยนแปลงสิ่งใด ๆ เกี่ยวกับชีวิตในครอบครัว

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

13. ถ้าฉันสามารถย้อนเวลาสู่ออดีตได้ ฉันจะไม่เปลี่ยนแปลงสิ่งใด ๆ เกี่ยวกับชีวิตในที่ทำงาน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

14. ถ้าฉันสามารถย้อนอดีตได้ ฉันจะไม่เปลี่ยนแปลงสิ่งใด ๆ เกี่ยวกับการคบเพื่อน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ชุด เหตุการณ์ในชีวิตประจำวันของฉัน

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องว่างที่ตรงต่อความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. บ่อยครั้งเมื่อฉันส่งผลงานที่ฉันใช้ความพยายามอย่างมากในการจัดทำแก่ผู้บังคับบัญชา แต่ผู้บังคับบัญชาเพียงแต่รับไว้เท่านั้น

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ในหลายกรณีที่ผู้ที่ได้ความดีความชอบเป็นพิเศษในหน่วยงานของฉัน ไม่ใช่คนที่ฉันเห็นว่าเป็นคนที่ทำงานดีและมีนิสัยดี

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. บางครั้งฉันทำผิดเพียงเล็กน้อย แต่ถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชาอย่างรุนแรง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. มีบ่อยครั้งที่ข้อเสนอแนะของคน ๆ หนึ่งมักเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ทั้ง ๆ ที่ฉันมองไม่เห็นความเหมาะสม

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. บ่อยครั้งที่ฉันไม่ทราบว่ข้อเสนอแนะของฉันไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเพราะเหตุใด

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ฉันตั้งใจและเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดี และฉันเชื่อว่าด้วยเหตุนี้ ทำให้ฉันทำงานได้สำเร็จ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. เป็นสิ่งง่ายที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชายอมรับในตัวฉัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ฉันกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะแน่ใจว่าผู้บริหารจะใช้เวลาตั้งใจในการทำงานของฉันเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. ฉันเชื่อมั่นว่าหากฉันศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเสมอจะพัฒนาการทำงานของฉันได้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. ฉันมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดี แต่ฉันไม่แน่ใจว่าจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบเพราะสาเหตุนี้

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ชุด พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

คำแนะนำในการตอบ

เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดขีด ✓ ในช่องว่างที่ตรงต่อความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เมื่อฉันรับสายโทรศัพท์จากลูกค้า ฉันกล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. ฉันเห็นว่าไม่จำเป็นต้องพูดจาสุภาพอ่อนโยนกับลูกค้าทุกคนเสมอไป

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. เมื่อลูกค้าต่อว่าด้วยคำพูดที่ไม่เหมาะสม ฉันใช้วิธีการพักสายทันที

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. ฉันรู้สึกหงุดหงิดอารมณ์ไม่ค่อยดี เมื่อลูกค้าซักถามปัญหาหรือข้อข้องใจหลาย ๆ เรื่องในคราวเดียวกัน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

5. ฉันต้องใช้ความอดทนในการรับฟังปัญหาหรือคำร้องเรียนจากลูกค้า

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ฉันไม่ทนฟังลูกค้าที่พูดจาไม่รู้เรื่องเอาแต่ใจตัวเอง

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

7. ฉันรับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยจากลูกค้าด้วยความตั้งใจ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

8. ฉันอธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

9. ฉันมาทำงานตรงเวลา และอาจจะกลับหลังเวลางานเป็นประจำ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

10. ฉันหาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทแบบต่าง ๆ เพิ่มเติมเสมอ

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

11. ฉันให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดกว่า

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

12. ฉันเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า แม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

ตาราง 17 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.45
2	.62
3	.67
4	.24
5	.86
6	.57
7	.67
8	.79
9	.79
10	.27

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .83

ตาราง 18 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.52
2	.74
3	.88
4	.75
5	.51
6	.72
7	.62
8	.67
9	.79
10	.73

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .88

ตาราง 19 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.74
2	.65
3	.73
4	.77
5	.86
6	.89
7	.88
8	.85
9	.88
10	.36
11	.85
12	.34
13	.36
14	.63
15	.61
16	.90
17	.77
18	.88
19	.92
20	.20
21	.25
22	.51
23	.48
24	.37
25	.63

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .95

ตาราง 20 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.55
2	.80
3	.60
4	.46
5	.41
6	.45
7	.63
8	.72
9	.73
10	.82
11	.53
12	.72

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .85

ตาราง 21 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความสุขใจ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.63
2	.68
3	.77
4	.60
5	.40
6	.77
7	.68
8	.70
9	.58
10	.72
11	.53
12	.52
13	.35
14	.35

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .89

ตาราง 22 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.87
2	.79
3	.85
4	.42
5	.63
6	.63
7	.62
8	.83
9	.39
10	.62

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .86

ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.65
2	.70
3	.71
4	.85
5	.20
6	.28
7	.63
8	.74
9	.49
10	.58
11	.72
12	.69
13	.75
14	.45
15	.54

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .89

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. ดร.พรรณี บุญประกอบ | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. รองศาสตราจารย์อัจฉรา สุขารมณ์ | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์อุษา ศรีจินตารัตน์ | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวอุทุมพร สุราฤทธิ์
วันเดือนปีเกิด	19 เมษายน 2516
สถานที่เกิด	สมุทรสาคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	22 ซ.ศูนย์วิจัย 6 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10320
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เครือเจริญโภคภัณฑ์ 313 อาคารซี.พี.ทาวเวอร์ ถ.สีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษา โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ
พ.ศ. 2538	ปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2547	ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิชาเอกการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร